

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

серия основана в 1996 г.



Московский государственный университет социальной работы
Социально-технологический институт

ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

УЧЕБНИК

Москва
ИНФРА-М
2001

УДК **364(075.8)**

ББК **65.272я73**

Т38

Учебник подготовлен коллективом авторов:

гл. 1, 5, 17, 18, 24 — канд. искусствовед, наук, проф. Т.В. Шеляг;
 гл. 2 — д-р социол. наук, проф. П.Д. Павленок, д-р филос. наук, проф. В.Ц. Худовердян;
 гл. 3, 11 — д-р ист. наук, проф. Е.И. Холостова;
 гл. 4 — д-р социол. наук, проф. Л.Г. Гусякова;
 гл. 6 — д-р социол. наук, проф. В.В. Луков;
 гл. 7 — канд. ист. наук, доц. П.В. Бобкова (§2, 3), канд. филос. наук Е.Г. Студенова;
 гл. 8, 10, 19 — канд. ист. наук, доц. Н.П. Щукина;
 гл. 9 — канд. психол. наук И.П. Лотова;
 гл. 12 — канд. экон. наук, доц. Т.С. Пантелеева;
 гл. 13 — д-р социол. наук, проф. З.М. Саралиева;
 гл. 14 — д-р пед. наук, проф. В.А. Фокин;
 гл. 15 — канд. психол. наук, доц. Л.Д. Демина;
 гл. 16 — д-р мед. наук А.В. Мартыненко;
 гл. 20 — канд. психол. наук Л.С. Алексеева, Л.П. Кругликова (§1);
 гл. 21 — ст. препод. С.В. Колков;
 гл. 22 — д-р социол. наук Е.Р. Ярская-Смирнова;
 гл. 23 — д-р ист. наук, проф. В.Т. Мошняга

Отв. ред. — д-р ист. наук, проф. Е.И. Холостова
 Зам. отв. ред. — канд. искусствовед, наук, проф. Т.В. Шеляг

Редакционная коллегия: д-р ист. наук, проф. И.Г. Зайнышев, канд. ист. наук, доц. В.В. Колков; канд. пед. наук А.М. Панов; д-р ист. наук, проф. Ю.П. Свириденко

Т38 Технологии социальной работы: Учебник под общ. ред. проф. Е.И. Холостовой. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 400 с. - (Серия «Высшее образование»)

ISBN 5-16-000485-8

Преподавание курса «Технологии социальной работы» является сравнительно новым для отечественной системы высшего образования, поэтому количество учебников пока незначительно, а единое понимание многих вопросов отсутствует.

Данный учебник составлен на основе курсов лекций, прочитанных в ряде ведущих вузов страны. Создание книги соответствует предметному плану и программе курса. Тем не менее замечания и предложения читателей будут способствовать дальнейшей работе над учебником в целях его совершенствования и уточнению теоретических и методических проблем социальных наук в целом.

Для преподавателей, аспирантов и студентов, изучающих учебный курс «Технологии социальной работы» в процессе подготовки и переподготовки по специальности и направлению «Социальная работа».

ISBN 5-16-000485-8

ББК 65.272я73

© Авторский коллектив, 2001

ПРЕДИСЛОВИЕ

В России социальная работа в целом и система социального обслуживания в частности развиваются весьма интенсивно, с использованием различных технологий, на основе научно разработанного базиса. Вероятно, только при таких условиях новая область деятельности могла возникнуть, получить развитие и внести весомый вклад в оказание социальной поддержки населению в драматический период его жизни — период переходной экономики.

Подготовка и переподготовка кадров сотрудников учреждений социального обслуживания, специалистов органов социального управления предусматривает усвоение ими многих дисциплин, охватывающих различные стороны социальной действительности, Проблемам технологии социальной работы уделяется основное внимание в этом комплексе учебных дисциплин, так как овладение ими предопределяет эффективность деятельности социальных работников. Без знания теории социальных технологий, принципов технологического подхода к профессиональной деятельности и конкретных методик работы с клиентами невозможны планирование, организация и осуществление социального менеджмента и социальных услуг.

Технологизация деятельности относится к наиболее комплексным явлениям в социальной сфере. Поэтому данный учебный курс основан на знаниях в первую очередь теории и методологии социальной работы, психологии и других знаниях в области гуманитарных и общепрофессиональных дисциплин, которыми уже овладели студенты. Разумеется, нет необходимости детализировать содержание этих дисциплин — соответствующие разделы содержат лишь их общие принципы, используемые в технологизации социальной работы.

Большое внимание уделяется активным формам подготовки студентов, практическим занятиям под руководством преподавателя, самостоятельному углубленному изучению дополнительного материала. В связи с этим каждая глава сопровождается вопросами для самопроверки и списком литературы, работа с которым позволит расширить знание материала.

Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Глава 1. Предмет и задачи курса «Технологии социальной работы»

§1. Технологический подход — неотъемлемая черта современной социальной деятельности

Учебная дисциплина «Технология социальной работы» в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования представляет собой (наряду с учебными курсами «Теория социальной работы», «История социальной работы в России» и «Социальная работа за рубежом») основу общепрофессиональной подготовки специалиста в области социальной работы. Овладение знаниями, предусмотренными содержанием этого учебного предмета, — неотъемлемая часть личностной и профессиональной готовности сотрудников органов социального управления, учреждений социального обслуживания населения к выполнению своих функциональных обязанностей, залог эффективности их деятельности. Однако применение термина «технология» к социальным процессам — все еще довольно новое явление для социальной действительности в нашей стране, для наук, изучающих социальную действительность, и для процесса подготовки специалистов гуманитарно-управленческих профессий.

Между тем интерес к социальным технологиям, технологизации социальной деятельности можно считать закономерной составной частью технологической революции, которая глубоко преобразовала и продолжает преобразовывать мир. Мощная интервенция технологизации в сфере преобразования живой и неживой природы при помощи достижений в химии, физике, энергетике и других науках, методов генетики, биологии, информационных процессов, которые практически институционализировались именно как высокотехнологичные, целиком построенные на научных методах их осуществления, поставила вопрос о проникновении технологизации в сферу социальных процессов и явлений.

Осознанию необходимости этого способствовали катастрофические социальные потрясения XX в. и, в первую очередь, мировые войны, которые

привели к колоссальным потерям человеческих и материальных ресурсов при относительно скромных (по сравнению с затратами) результатах. С другой стороны, развитие кибернетики, информатики и средств машинной обработки информации дало возможность математически моделировать достаточно сложные процессы с высокой степенью достоверности полученных результатов, что породило надежду на возможность исследования социальных процессов с такой же точностью и однозначностью, как и процессов, происходящих в неживой природе или в мире чисто биологических закономерностей, прогнозирование последствий поведения людей в различных ситуациях с тем, чтобы минимизировать ошибки и неверные решения, а также управлять людьми и обществами, используя научно обоснованный, наиболее правильный способ.

Конечно, вся наша история — это история применения тех или иных способов управления людьми, побуждения их к тем или иным видам деятельности, контроля за исполнением или неисполнением предписанных им норм и моделей. Однако эти механизмы побуждения или запрета всегда складывались стихийно, методом проб и ошибок, но далеко не всегда они были наилучшими. Сам критерий оценки в каждую эпоху и в каждой национальной культуре мог быть различным в зависимости от культурно-исторических ценностей и стереотипов общества. Найденные регуляторы и мотиваторы закреплялись в традиции, что надолго снимало всякую возможность рационального подхода к ним.

Процесс модернизации, т.е. изживание неприкосновенных традиционных оснований жизнедеятельности общества, проникновение эгалитарных, договорных начал во все стороны гражданских взаимоотношений, гуманизация сознания и деятельности, которая заключалась в понимании блага человека, индивида как высшей ценности общественного развития, сделал актуальным вопрос о пересмотре всех связей между людьми с рациональной точки зрения, об их реорганизации на началах эффективности, прагматизма, минимизации затрат.

Данный процесс развивается уже довольно давно, в связи с чем можно сделать определенные выводы: достаточно разработаны и весьма эффективны политические технологии (особенно связанные с кратковременными предвыборными кампаниями); широко используются различные психологические, информационные методы манипуляции сознанием людей (однако их относительная эффективность, возможно, объясняется как раз кратковременностью и одноплановостью: индивидам чаще всего приходится сделать выбор из двух (или нескольких) вариантов, причем по одному основанию); получили развитие также технологии разработки формы и содержания средств массовой коммуникации (включая специальный большой раздел технологий рекламы, военные, образовательные технологии, и т.д.).

Вместе с тем достаточно отчетливо выявилась специфика технологического подхода к социальной сфере, в которой преобразованию подвергаются само

общество в целом, отдельные его слои и группы, отношения между людьми или их мысли и чувства. ^Процессы, происходящие в обществе, подчиняются статистическим закономерностям, причины и следствия связаны в них отношениями вероятности. Конечно, это свойственно множеству Явлений в живой и неживой природе (например, движение молекул или элементарных частиц, жизнедеятельность микроорганизмов, развитие популяции животных), однако в отличие от них в социальные процессы вовлечено множество индивидов, наделенных разумом и волей. В связи с этим люди не просто объекты воздействия закономерностей — они сознательные и своевольные субъекты социальных изменений.

В своей деятельности люди руководствуются целями, которые определяют в соответствии с собственными представлениями о том, что является для них благом. Формулировать масштабные цели, планировать и осуществлять объемные преобразования, обладать достаточно сильной волей, чтобы вовлечь в свою деятельность широкие массы людей — такое могут делать далеко не все;

Процессы развития иницируются, движутся и разрушаются в Первую очередь лидерами, т.е. людьми, обладающими сильной внутренней энергией, представителями элиты — как бы ни называли их теоретики, их всегда меньшинство. Остальная масса индивидов следует за ними потому, что считает их выразителями своих интересов, убеждена в правильности их идей и призывов, находится под харизматическим воздействием этих личностей либо подчиняется им из страха. Соответственно, процесс управления, руководства, убеждения и других способов воздействия на людей неизбежно распадается на несколько потоков воздействия на различные группы людей, каждая из которых воспринимает их в соответствии со своими возможностями и установками. Может быть, именно поэтому результаты всех больших социальных преобразований не соответствуют провозглашенным целям; из множества микро- и мезодвижений лишь в конечном счете складывается общий вектор, который рассматривается как направление общественного развития.

Само это направление также нуждается в рассмотрении, Человеческая деятельность по определению целесообразна — это главное ее отличие от активности животных. Интеллектуально и психически полноценные индивиды предпринимают определенные Действия, имея цель, т.е. представление о результате, который они хотят получить по окончании этих действий. Кроме того, люди способны более или менее адекватно рассчитать средства и способы, при помощи которых они могут достичь цели. Люди, разделяющие современные демократические представления, сходятся во мнении, что человечество призвано развиваться в направлении всеобщего блага, причем средства его достижения не могут противоречить сущности поставленной цели. Однако, рисуя эту идеальную картину, с трудом можно объяснить, почему отдельные индивиды избирают те или иные цели своей деятельности.

Существуют по меньшей мере три варианта теоретических моделей,

объясняющих целеполагание общественного человека. Во-первых, это *некая объективная, надчеловеческая цель*, которая притягивает индивидов и общество, как магнитный полюс — стрелку компаса. Внутри этой модели разброс теоретических концепций весьма велик — от целей божественного разума, через целеосуществление абсолютной идеи к неизбежной реализации целей общественного прогресса. В соответствии со второй теоретической моделью основой человеческой деятельности считается *приспособление индивида к окружающей среде путем реагирования на ее воздействия*; тем самым вопрос о сознательном целеполагании практически полностью снимается. Наконец, в соответствии с третьей теоретической моделью основой целеполагания является *система ценностей, субъективное стремление к реализации общих представлений о благом и должном*, которое разделяют все граждане современных демократических обществ.

Этот разброс мнений свидетельствует, в первую очередь, о сложности природы механизма, который определяет поведение индивидов, множественности причин человеческой активности и трудности воздействия на людей в направлении, желательном для социального технолога любого уровня. Люди далеко не всегда предпочитают материальный достаток, бытовые удобства, т.е. далеко не всегда являются сторонниками приземленного прагматизма. Но и благородные идеалы, духовные ценности, моральные регуляторы не могут считаться бесспорными инструментами воздействия на людей. В связи с этим тот, кому приходится по призванию или служебной обязанности работать с людьми, преобразовывать их поведение, социальные связи, самооценку или структуру личности, должен очень хорошо осознавать всю сложность объекта своей деятельности.

Более того, социальные технологии — это, вероятно, единственный тип технологического процесса, основанный на отношениях не объекта и субъекта, а в значительной степени на отношениях «субъект — субъект». Без содействия участников социального процесса, без содействия и согласия индивида, семьи, группы, которым оказывается профессиональная помощь, невозможно преобразовать те обстоятельства, которые послужили причиной применения социальных технологий. В связи с этим можно сказать, что каждый индивид является социальным технологом для себя и своих близких; он участвует в осуществлении социальных технологий различных уровней, содействуя проводящимся преобразованиям или уклоняясь от них, разделяя цели и средства деятельности органов социального управления или противопоставляя им какие-то иные цели и средства.

Поэтому, вероятно, любая социальная технология обязательно имеет некий фундамент, наиболее важный блок которого — *постоянное и углубленное изучение как общества в целом, так и его структурных элементов*, являющихся объектами воздействия. Это — объясняется не только тем, что наши знания законов общественного функционирования далеки от полноты и совершенства, но и тем,

что само общество и люди, образующие его, постоянно изменяются, и то, что вчера было влиятельным и действенным, Сегодня может выглядеть смешным и устаревшим.

Второй важный блок фундамента социальной технологии — *операционализация процессов и единство процедур*. Конечно, каждое явление уникально и неповторимо, однако всем им присущи некоторые повторяющиеся, общие, типичные черты, которые позволяют отнести определенное явление к тому или иному классу, группе. Классификация в соответствии с определенной типологией, произведенная на основе углубленного изучения факта или явления социальной жизни, создает основу технологического подхода. Невозможно и нерационально «изобретать велосипед» в каждом случае социального изменения. Типичные ситуации требуют использования типичных процедур. Некоторые типичные процедуры превращаются в алгоритмы — системы последовательных действий, причем каждое последующее действие обусловлено предыдущим, а в совокупности они определяют эффективность решения задачи. Иногда алгоритмы закрепляются в нормативных и законодательных документах (например, последовательность действий при определении судьбы детей, оставшихся без попечения родителей, проведении медико-социальной экспертизы и т.д.); иногда те или иные этапы социальной технологии Могут быть проигнорированы, если они не нужны или неэффективны в данных условиях. Но в любом случае необходимо знать последовательность действий и уметь их использовать.

Третий блок фундамента социальной технологии — *высокое субъективное содержание социальных технологий*, значение личности, производящей воздействие, и личности, испытывающей воздействие. В связи с этим люди, занимающиеся социальной работой, должны иметь не только теоретические знания, но и умения и навыки взаимодействия с клиентами.

Социальная работа в полной мере демонстрирует «блеск и нищету» социальных технологий. С одной стороны, социальная работа просто обречена быть технологичной, ибо в условиях ограниченных социальных ресурсов и огромного количества социальных проблем воздействие может быть эффективным только при условии последовательности и профессиональности технологического подхода. С другой стороны, никакой технологический подход не гарантирует 100-процентной эффективности. Более того, большинство проблем социальной работы относится к неразрешаемым, т.е. к таким, которые вновь и вновь воспроизводятся с каждым новым этапом развития общества, в каждом последующем поколении, жизнедеятельности каждой семьи и т.д. В связи с этим, если целью социальной технологии глобального масштаба может быть устранение того или иного социального зла (голода, болезней, наркотических зависимостей и т.д.) и человечество оказывается в состоянии (хотя и не всегда, и с огромными трудностями) выполнить свою задачу (например, полная ликвидация такой опасной болезни, как оспа, и взятие под контроль многих эпидемий), то цель социального работника -- помощь конкретному индивиду, семье, группе,

испытывающим жизненные трудности, устранение явлений, которые отягощают их социальную ситуацию, а вовсе не разрешение социальных проблем в целом.

Наконец, социальные технологии, и технологии социальной работы в особенности, как правило, всегда являются комплексными. Для того чтобы изменить социальную ситуацию клиента, необходимо произвести воздействие социального плана, практически обязательно — психологическую коррекцию, очень часто — оказать консультационную и медико-социальную помощь и т.д. В связи с этим социальный работник — специалист весьма широкого профиля; его знания должны не только быть адекватными требованиям профессии, но и непрерывно пополняться на протяжении всей его деятельности.

§2. Содержание и задача курса «Технологии социальной работы»

Учебный курс «Технологии социальной работы» включает в себя чрезвычайно обширный и разнородный материал, изложение которого затруднено в силу разнообразия теоретических подходов различных ученых и практиков, а также в силу того, что объем, содержание и совокупность используемых в нем понятия зачастую еще не получили всеобщего признания. Это относится даже к наименованию профессии, которую получает в результате подготовки специалист по социальной работе. Применяемые некоторыми авторами термины «соционом» или «социальный инженер» содержат в себе некоторые указания на те социально-управленческие, программно-проектные функции, которые предстоит выполнять сотруднику социальной сферы, однако эти термины не общепризнаны и не утверждены нормативными документами, содержащими требования к уровню подготовки, знаниям и умениям специалистов. В связи с этим в настоящем учебнике используются в одинаковом значении термины «специалист по социальной работе» и «социальный работник». Принципы классификации Социальных технологий, проанализированные в следующей главе, свидетельствуют о том, что вычленение одной из многих технологий во многом зависит от конкретных целей исследования или конкретных целей оказания помощи клиенту. Поэтому в ходе изложения материала студенты неоднократно будут убеждаться в том, что одни и те же типы технологий могут применяться к различным категориям клиентов, различные методы пересекаются, взаимообуславливаются, по-разному используются в несхожих ситуациях.

Исследования показывают, что в каждом социальном действии можно выделить два взаимосвязанных и взаимодополняющих Процесса — *адаптация* и *трансформация*, которые по причине их всеобщности можно назвать социальными метатехнологиями. Они характерны для всех социальных процессов. Во взаимодействии двух социальных субъектов или более можно видеть либо адаптацию одного субъекта к другому, либо их взаимную адаптацию.

Приспособление индивида к социальной среде является частным случаем такой ситуации, ибо, как правило, среда выдвигает агента адаптации (лицо, орган или учреждение, которое побуждает или вынуждает к адаптации) либо индивид сам осознает необходимость приспособления. Для этого необходимы изменение (сознательное или бессознательное) адаптирующегося субъекта, перестройка структуры личности, пересмотр взглядов на себя или свое окружение.

Хотя среди видов человеческой деятельности значительное место занимает неадаптивная активность, все технологии социальной работы в большей или меньшей степени являются адаптационными. Само предназначение социальной работы состоит в том, чтобы предоставить клиенту возможность социального функционирования, усилить ее либо восстановить в случае утраты. Соответственно, этот процесс может приобрести черты абилитации (привития навыков социального функционирования) либо реабилитации. В то же время было бы неправильно односторонне рассматривать эти процессы. Адаптация клиента требует трансформации каких-то черт его поведения или характера, структуры личности или обстоятельств жизни. Но и общество не только может, но в ряде случаев должно трансформироваться, чтобы адаптироваться к нуждам и потребностям индивидов. Это прямо провозглашается в международных документах по отношению к людям с ограниченными возможностями; это же утверждается по отношению, например, к такой категории клиентов, как дезадаптированные дети и подростки, для которых их асоциальное, противоправное поведение нередко является единственной формой адаптации к жестокости общества.

Если рассматривать связь между метатехнологиями (которые отражают процессы, происходящие не только в социальной работе и даже не только в социальной среде, но, возможно, на биологическом, организменном уровне в целом) и технологиями социальной работы, можно отметить, что и те и другие являются элементами единой структуры, в которой наиболее общим уровнем являются метатехнологии. Далее располагается общая социальная технология, охватывающая рациональные, структурированные элементы изменений в обществе; затем — теоретический уровень, содержащий общие технологии социальной работы; наконец, непосредственное доведение воздействий до конкретных реципиентов и получение ожидаемого (или неожиданного) результата осуществляют конкретные технологии и методы социальной работы.

Такая структура определяет композицию учебника, состоящего из четырех разделов.

Первый раздел посвящен концептуальному обоснованию необходимости социально-технологической подготовки специалиста в области социального управления и социального обслуживания, сущности социальных технологий вообще и специфике технологий социальной работы. В связи с тем что каждый социальный работник преобразовывает социальную действительность (в масштабе одной личности, целого региона и т.д.), большое внимание уделено

технологическим аспектам социального управления.

Второй раздел раскрывает содержание тех процессов, которые присущи каждой социальной системе и каждому воздействию, осуществляемому сотрудниками социальной сферы. Действительно, любое вмешательство в социальную ситуацию клиента осуществляется на основе диагностики его проблем. Социальное страхование и социальное обеспечение — это «сквозные» технологии, обеспечивающие социальную защищенность индивидов и их семей независимо от условий социального риска. Применяемые методы могут быть инновационными, традиционными или рутинными. Разумеется, эффективность этих методов меняется в зависимости от условий их применения или адресата воздействия,

Третий раздел посвящен междисциплинарным технологиям социальной работы. Выделение такой группы технологий объясняется тем, что социальная работа ориентирована на решение самого широкого круга проблем индивида и группы при помощи методов психологии, педагогики, социологии, медицинских и юридических наук. Это не значит, что социальная работа не имеет собственной специфики, представляя собой лишь совокупность средств, заимствованных из других областей знания и сфер деятельности. Все используемые в социальной работе технологии имеют свои особенности, поэтому их можно разделить на социально-педагогические, социально-медицинские, социально-экономические и т.д.

Четвертый раздел посвящен конкретным технологиям социальной работы. Здесь представлен наибольший объем материала, хотя, вполне вероятно, кому-то он покажется недостаточным, поскольку в каждой обширной категории можно выделить определенные подгруппы, применительно к которым технологии должны использовать определенные методы и средства. С другой стороны, по отношению к различным группам клиентов нередко применяются сходные технологии. Поскольку практически невозможно выделить все возможные типы клиентов или перечислить все возможные технологии работы с ними, в данном разделе приведены только основные их группы в соответствии с учебной программой.

Следует также иметь в виду, что технологии существуют не обособленно, а как технологии конкретного учреждения социального обслуживания, конкретного специалиста социальной сферы. В связи с этим авторы не ставили своей задачей рассмотреть все возможные варианты технологий. Несомненно, каждый профессиональный сотрудник социальной сферы в своей деятельности будет адаптировать существующие технологии к своим потребностям, возможностям и вкусам, а также вырабатывать собственные методики и технологии.

Поэтому целью настоящего издания является ознакомление студентов, обучающихся по специальности и направлению «Социальная работа», с общими теоретическими проблемами и содержанием технологий социальной работы; изложение основ технологий социальной работы с различными категориями

клиентов; создание возможностей для дальнейшей самостоятельной работы студентов в рассматриваемой области социальной деятельности.

Во исполнение указанных целей в учебнике широко представлены нормативно-законодательные документы и материалы, относящиеся к сфере социального управления и социального обслуживания. Хотя правовое поле еще нельзя назвать безукоризненным, в настоящее время известные законодательные основания для социальной работы в различных направлениях и специализациях уже сформированы; их знание и квалифицированное применение — основа эффективности технологий устранения жизненных затруднений клиентов.

Вопросы

1. Каковы причины технологизации социальной деятельности?
2. В чем заключается специфика социальных технологий?
3. Каковы особенности технологий социальной работы?
4. Что такое метатехнологии и как они проявляются в различных процессах социальной работы?

Литература

1. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. — М.— Белгород, 1993.
2. Иванов В. А. Социальные технологии в современном мире. — М. — Н.-Новгород, 1996.
3. Иванов В.Н., Лесников Г.П., Зайченко В.Л. Проблемы информатизации и технологизации социального пространства. — М., 1994.
4. Словарь-справочник по социальной работе. ~ М.: Юристь, 1997.
5. Справочное пособие по социальной работе. — М., 1997.
6. Социальная работа и социальные технологии: Материалы методологического семинара. — М.: Институт социальной работы, 1995.
7. Толковый словарь по социальным технологиям/ Под ред. В.А. Иванова, Г.Д. Никредина, В.И. Патрушева, И.М. Слепенкова. — М., 1995.
8. Франчук В.И. Основы современной теории организаций. — М., 1995.
9. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера (управленческая гуманитарология). — М., 1992.

Глава 2. Типологии социальных технологий

§1. Сущность социальных технологий

Возникновение ряд! глобальных проблем современного общества требует разработки новых технологий их решения с привлечением все более многочисленных групп специалистов. Сегодня мировой опыт свидетельствует о том, что при помощи социальных технологий (информационных, обучающих, внедренческих, политических, управленческих и др.) можно своевременно разрешать социальные конфликты, снимать социальное напряжение, предотвращать катастрофы, блокировать рискованные ситуации, принимать и выполнять оптимальные управленческие решения и др. Формирование социальной политики, определяемой современным обществом и проводимой современным государством, возможно только на основе технологизации с ее максимально эффективным и целесообразным использованием ресурсов и средств.

Технологизация деятельности современного человека, развития и функционирования общества, всего социального пространства со всей остротой поставила вопрос об определении сущности социальных технологий, как общественного явления. На этот вызов времени откликнулась довольно большая группа ученых, использующих, однако, разные подходы к определению сущности данного социального феномена.

Например, Н. Стефанов определяет ее как «деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и измеряется объект деятельности»¹. В. Афанасьев характеризует социальные технологии как элемент механизма управления» и «средство перевода абстрактного языка науки... на конкретный язык... достижения поставленных целей»².

М. Марков характеризует социальные технологии как «способ реализации... конкретного сложного процесса путем расчленения его на систему исследовательских взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно...»³. А.Зайцев определяет их как совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов, сами эти действия, позволяющие достичь поставленной цели»⁴. В. Иванов представляет сущность социальных технологий как инновационную систему методов выявления и использования

¹ Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология: Пер. с болг. – М., 1976, с. 182.

² Афанасьев В.С. Человек и управлении обществом. — М., 1977, с. 235.

³ Марков М. Технология и эффективность социального управления. — М., 1983, с. 48.

⁴ Зайцев А. К. Внедрение социальных технологий в практику управления. / Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. — М., 1989, с. 95.

скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках. «Они могут быть также рассмотрены как совокупность операций, процедур социального воздействия на пути получения оптимального социального результата (укрепление социальной организации, улучшение условий жизни людей, предотвращение конфликта и т.п.). Социальная технология — важнейший элемент механизма управления»¹.

В БСЭ понятие «технология» (от греч. *lekhnē* — искусство, мастерство, умение) определяется как «совокупность приемов и способов получения, отработки или переработки... Описание производственных процессов, инструкций по внедрению, технологические правила, требования, карты, графики»².

Что касается понятия «социальное», анализу которого посвящена огромная по объему литература, то данное понятие, с одной стороны, широко употребляется в значении «общественное», «отличающееся, противостоящее природному». С другой стороны, используются различные контексты «узкого» понимания социального (социально-бытового, микросоциального, т.е. того, что окружает индивида, обеспечивая воспроизводство его жизнедеятельности, а также коллективного, совместного бытия людей и др.). Все это, разумеется, специфически окрашивает, определяет содержание и объем понятия «социальные технологии», которое все более устойчиво характеризуется как совокупность методов решения той или иной социальной проблемы.

В этой связи можно говорить о различных основаниях дифференциации, группировки социальных технологий.

Существует дифференциация социальных технологий по сферам: специфические социальные технологии регулирования, решения проблем сферы производственно-экономических, общественно-политических, духовно-культурных и социально-бытовых отношений. В статистике обычно выделяются отрасли (сферы) народного хозяйства: транспорт, сельское хозяйство, наука, здравоохранение, связь, образование и др., в соответствии с которыми дифференцируются и социальные технологии, прежде всего, конечно, технологии управления, контроля, регулирования хозяйственно-экономических отношений.

За рубежом, а в последние годы и в России широко распространяется и такой вариант деления социальных технологий *в зависимости от сфер деятельности*: социальные технологии, используемые преимущественно в области бизнеса, государственного управления и «третьего сектора» (деятельность некоммерческих неправительственных организаций).

Довольно широко распространена дифференциация социальных технологий *по предмету и объекту, получаемому результату*: технологии получения новой информации, культурных ценностей, отдельных бытовых услуг и др.

По характеру новизны или традиционности различают инновационные и

¹ Иванов В.А. Социальные технологии в современном мире. — М.— Н.-Новгород, 1996, с. 4.

² БСЭ. Т. 25, 1976, с. 235.

традиционные социальные технологии. Не менее характерно и полезно осмысление различий социальных технологий *по признаку характерных свойств развития и функционирования общества*.

Особенно важной и ценной является дифференциация социальных технологий *по основным задачам*, проблемам социальной защиты, различающихся способами оказания помощи нуждающимся. По существу при этом вся практика социальной помощи дифференцируется по особым моделям социальной работы, предусматривающим различные способы оказания помощи нуждающимся.

Наконец, можно говорить о дифференциации социальных технологий, сформированных *под влиянием различных теорий социальной работы*, прежде всего психолого- и социологоориентированных, а также комплексных. Такая группировка концепций социальной работы стимулирует развитие социальных технологий различного типа.

Оптимизация развития и функционирования объектов, субъектов, явлений, социальных процессов настоятельно требует технологического подхода к управлению социальной деятельностью, ибо масштаб происходящих изменений, вовлечение людских, материальных, информационных и других ресурсов настолько велики, что спонтанность, стихийность такого движения, чрезмерное количество ошибок привели бы к неоправданной трате сил и средств. Технологизация социальных процессов подразумевает:

- 1) разделение, расчленение процесса на внутренне взаимосвязанные этапы, фазы, операции;
- 2) поэтапную координацию действий, направленных на достижение искомого результата;
- 3) однозначность выполнения включенных в технологию процедур и операций¹.

Технологизация как разработка и использование определенной совокупности приемов и способов воздействия на объект (процесс) базируется на технологиях, социальная технологизация — на социальных технологиях.

Социальные технологии обычно можно трактовать с учетом двух точек зрения. Во-первых, как способы применения теоретических выводов той или иной науки в решении практических задач. Общественные науки прежде всего решают практические задачи, связанные с функционированием и совершенствованием социальных объектов (в данном случае под социальными объектами понимаются не только группы, слои отдельных индивидов, но и социальные явления и процессы). Во-вторых, под социальными технологиями подразумевают также совокупность приемов, методов и воздействий, которые применяются для достижения поставленных целей в процессе социального развития, решения тех или иных социальных проблем. Это более конкретная характеристика социальных

¹ См.: Анисимов С.С. Технологизация: ее природа и социальная роль. — Харьков: Изд-во ХГУ, 1989, с. 24-26.

технологий, связанная, естественно, с первой точкой зрения.

Представляется плодотворной попытка некоторых авторов выделить в социальных технологиях две формы: 1) программы, содержащие процедуры и операции (как способы и средства деятельности); 2) саму деятельность, построенную в соответствии с такими программами¹.

Н.С. Данакин конкретизирует определение социальных технологий как способ осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с их последующей координацией и синхронизацией и выбора оптимальных средств, методов их выполнения. Достоинством данного определения является, в частности, то, что оно может быть отнесено ко всем видам человеческой деятельности, в том числе, конечно же, к социальной работе как интегрированному, универсальному виду деятельности, направленной на удовлетворение социально-гарантированных и личностных интересов и потребностей людей, и прежде всего социально уязвимых групп населения,

Сам термин «социальные технологии» является в отечественном обществоведении сравнительно новым. Однако это не означает, что социальными технологиями в стране вообще не занимались. Технологические выводы общественных наук применялись в решении широкого круга социальных проблем, использовались (и сейчас используются) апробированные приемы, методы и воздействия для достижения целей социального развития общества. Иными словами, социальными технологиями, так же как и социальной работой (профессиональной и непрофессиональной), занимались, но они обозначались другими терминами.

Для доказательства данного тезиса можно, в частности, сослаться на тесную взаимосвязь между социальными технологиями и социальным управлением, особенно с некоторыми его компонентами, техникой и технологией управления.

Необходимо также обратить внимание на особую значимость в понимании и реализации социальных технологий социологического знания, разработки программ социологического исследования социальной проблематики, в том числе социальной работы. Напомним, что методологическая часть программы (фактически является трактовкой способов применения теоретических выводов в решении социальных проблем. Методическая же (процедурная) часть -- это не что иное, как совокупность, во-первых, приемов и методов получения искомой информации, во-вторых, нацеленность на выработку таких выводов, рекомендаций и предложений, которые способствовали бы решению социальных проблем, в том числе проблем социальной работы с различными группами населения.

¹ См., например: Данакин Н.С. Теоретические и методологические основы разработки технологий социального управления/Автореф. дисс. на соискание ученой степени д-ра социол. наук. — М., 1994.

§2. Классификация социальных технологий

Социальные технологии весьма разнообразны, что обусловлено многообразием социального мира, социальной жизни, ее отношениями с природными явлениями.

Классификация социальных технологий может быть осуществлена по различным основаниям: видам, уровням, сферам применения и т.д. По масштабу объекта, который подвергается воздействию, можно выделить глобальные социальные технологии, социальные технологии применительно к обществу в целом, различным сферам общественной жизни, социальной структуре, социальным институтам, процессам, явлениям.

Специалисты-управленцы выделяют технологии поиска стратегии управления, персонального менеджмента, социального моделирования и прогнозирования. Можно выделить технологии информационно-внедренческие, обучающие, инновационные, технологии прошлого опыта. По характеру решаемых задач технологии бывают универсальными и частными. Целесообразно также выделить технологии социального развития отдельных стран, регионов, территорий, трудовых ассоциаций; существуют технологии обучающие, внедренческие, самореализации и саморазвития личности и т.д.

Иными словами, классификация социальных технологий базируется на дифференциации как применяемых знаний, способов, методов, так и объектов (явлений, процессов, групп людей, их общностей и т.д.), поскольку к каждому из них можно применить определенные способы воздействия с целью добиться их оптимального функционирования, развития и совершенствования.

Естественно, что социальные технологии существенно различаются своим содержанием. Определим кратко содержание наиболее важных социальных технологий — это поможет более подробно и обстоятельно рассмотреть специфику технологий в социальной работе.

С точки зрения масштабности выделяют *глобальные социальные технологии*, цель которых -- решение общечеловеческих проблем. Под этими технологиями подразумеваются такие задачи, методы, способы, которые способствуют уяснению и решению не только внутренних, но и мировых тенденций развития, связи общества и природы. Следовательно, их внедрение прямо или косвенно оказывает позитивное влияние на жизнедеятельность людей, повышает их социальную защищенность.

Одной из их разновидностей является технология глобального моделирования (исследование и решение вопросов сохранения мира, природы, обеспечения растущего населения Земли продовольствием, энергией, материальными средствами и т.д.).

Региональные социальные технологии изучают и реализуют закономерности территориальной социальной жизни и планомерных ее изменений.

Локальные социальные технологии применяются для решения местных проблем, которые могут содержать в себе как типичные, так и неповторимые особенности.

Технологии можно классифицировать и по степени новизны. *Инновационные социальные технологии* — это методы и приемы инновационной деятельности, направленные на создание и материализацию нововведений в обществе, реализацию новшеств, которые приводят к качественным изменениям в разных сферах социальной жизни, к рациональному использованию материальных и других ресурсов в обществе.

Пример инновационных технологий — инновационные социальные технологии профессионального обучения безработных как системы организации их профессионального обучения, основа которой — активное использование достижений науки в целях получения нового качества знаний обучаемых, его средств и характеристик.

В отличие от инновационных *рутинные социальные технологии* характеризуются такими методами воздействия на социальные процессы, которые основаны на прошлом опыте, отличаются малой наукоемкостью, не мотивируют социальный объект, социальную систему к переменам, изменениям.

Информационные социальные технологии представляют собой оптимизацию самого информационного процесса, его воспроизводства и функционирования. *Интеллектуальные социальные технологии* направлены на развитие и стимулирование мыслительной деятельности людей, развитие их творческих способностей. *Исторические технологии* предполагают осмысление исторического опыта по законам социальной технологизации, т.е. технологизацию исторических знаний как условия политического, экономического, духовного и социального диагностирования (опыт реформ). *Демографические технологии* изучают и вырабатывают способы механизма воспроизводства населения, изменения его численности, состава и размещения и т.д.

Социальные технологии согласия представляют собой методы достижения согласия большинства населения относительно решения наиболее актуальных вопросов общественной жизни, их взаимного действия. К этому типу технологий примыкают *социальные технологии разрешения конфликтов*, в частности социально-этнических. В последнем случае важно учитывать внутреннюю структурализацию этих технологий, используемых как образные способы снятия напряженности, решения проблем:

- 1) позиционное противостояние; контрпретензии для разрешения взаимных уступок при сохранении статус-кво;
- 2) демаркирование границ в связи с изменениями административного статуса;
- 3) компромисс, взаимные уступки;
- 4) односторонние уступки, удовлетворение всех претензий; компенсация (финансовая, экономическая и др.);

5) ликвидация объекта или субъекта конфликта в национально-территориальных образованиях.

Политические технологии как вид социальных технологий представляют собой методы решения политических проблем, выработки политики, ее реализации, осуществления политической Деятельности.

С полным основанием можно выделить также социальные технологии в собственно социальной сфере, духовной и экономической областях.

В структуре управленческих технологий особое место занимают *административно-управленческие технологии* как способы непосредственного (прямого) оперативного воздействия на управляемый объект. Ясно, что последний вид технологии (как и многие другие) тесно связан с осуществлением задач социальной работы. К такого рода технологиям можно также отнести *психологические технологии* как способы воздействия на психологические процессы, свойства, явления, отношения, установки, характер, реакции, волю личности, межличностные взаимоотношения.

§3. Специфика и классификация технологий в социальной работе

При определении технологий социальной работы необходимо учитывать, во-первых, общую трактовку социальных технологий, во-вторых, особенности социальной работы как одного из видов человеческой деятельности, в-третьих, особенности объектов, субъектов, содержания, средств и других компонентов (элементов) социальной работы как определенной целостности (системы). Представляется вполне приемлемым определение социальных технологий применительно к социальной работе, которое дается в отечественной литературе¹. Они трактуются как совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых социальными службами, отдельными учреждениями социального обслуживания и социальными работниками для достижения поставленных целей в процессе осуществления социальной работы, решения разного рода социальных проблем, обеспечения эффективности реализации задач социальной защиты населения.

Социальные технологии в этой области общественной жизни базируются на реальном опыте социальной работы, принципах и теоретико-методологических закономерностях, открытых социальными науками — социологией, теорией социальной работы, теорией управления, правом, социальной педагогикой, валеологией и др.

Классификация технологий в социальной работе может быть самой

¹ См.: Кадровое обеспечении социальных служб: подготовка и переподготовка / Отв. ред. Е.И. Холостова. - М., 1994, с. 74: Российская энциклопедия социальной работы / Под ред. Д.М. Панова и Е.И. Холостовой. — М., 1997, с. 347.

разнообразной¹. Это связано с тем, что социальная работа представляет собой определенную относительно самостоятельную систему упорядоченного множества элементов, взаимосвязанных между собой и образующих некоторое целостное единство. При анализе технологий в социальной работе как системе необходимо учитывать классификацию систем вообще. С этой точки зрения следует иметь в виду, что социальная работа является прежде всего разновидностью социальной системы, поскольку имеет дело с людьми (в частности, с клиентами и социальными работниками) и возникающими между ними отношениями.

Социальная работа может быть рассмотрена и как разновидность больших систем, поскольку включает в себя три компонента: 1) социальную работу как науку; 2) социальную работу как учебную дисциплину (цикл учебных дисциплин); 3) социальную работу как вид деятельности.

Выделяя социальные технологии *в социальной работе как науке*, необходимо учитывать, что она представляет собой такую сферу человеческой деятельности, функция которой — выработка и теоретическая систематизация объективных знаний об определенной действительности — социальной работе (а при понимании социальной работы в широком смысле — социальных отношениях, социальной сфере). Одной из ее важнейших задач как науки являются анализ существующих форм и методов социальной работы, разработка оптимальных методов и технологий разрешения различных социальных и других проблем применительно к разным индивидам, слоям и группам населения.

Характеризуя технологии социальной работы как науки, следует исходить из того, что ее неотъемлемыми компонентами являются соответствующие закономерности (например, существенные связи между субъектом и объектом социальной деятельности), принципы и методы (экономические, правовые, социально-педагогические и т.д.).

В этом случае социальные технологии представляют собой способы применения теоретических выводов в решении практических задач социальной работы. Важно в этой связи подчеркнуть особенность социальной работы как науки — органическое единство знаний и умений.

Когда речь идет о *социальной работе как учебной дисциплине* (цикле учебных дисциплин), сущностью социальных технологий является целостное представление о содержании социальной работы, ее основных направлениях, инструментарии, методах и организации, т.е. эти технологии имеют в основном обучающий, информационный характер.

В этой связи важно различать общее и особенное в технологиях образования

¹ См.: Павленок П.Д. К вопросу о социальных технологиях // Социальная работа и социальные технологии. (Материалы методологического семинара) / Отв. ред.-составитель Т.В. Шеляг. — М... 1995, с. 44-48; Социальная работа, Вопросы и ответы / Под ред. А.М. Панова и Е.И. Холостовой. — М., 1996, с. 14-16'.

в области социальной работы, что связано с системой обучения: получение среднего специального и высшего образования (с учетом ступеней высшего образования, неполного высшего образования, бакалавриата, специального образования, магистратуры), аспирантура и докторантура, система повышения квалификации и самообразования.

В самом учебном процессе технологии обусловлены стандартами, программами, планами, спецификой изучаемых учебных дисциплин (общественных, естественно-научных, профессиональных, специальных), в том числе обязательных, выборочных, факультативных; формами обучения (очная, вечерняя, заочная, очно-заочная), видами занятий (аудиторными, самостоятельными и т.д.).

В качестве технологий используются и формы обучения (лекция, семинар, лабораторное занятие, практикум, учебная игра, экскурсия, конференция, курсовое и дипломное проектирование, коллоквиум, различные виды учебной практики, тестовая проверка и т.д.).

Рассматривая *социальную работу как особый вид деятельности*, сущность социальных технологий можно интерпретировать в первую очередь как совокупность приемов, методов и воздействий государственных, общественных и частных организаций, специалистов и активистов, направленных на оказание людям помощи, поддержки, защиты, особенно так называемым уязвимым слоям и группам населения. Именно в социальной работе как деятельности в концентрированном виде социальные технологии предстают как обобщение накопленных и систематизированных теоретических знаний, опыта, умений и практики работы субъектов социальной деятельности.

Такой общий подход позволяет, на наш взгляд, сделать следующий шаг на пути конкретизации технологий, применяемых в социальной работе (имеются в виду фактически все три упомянутых аспекта социальной работы, в которых технологии выступают преимущественно в форме знаний — наука, — знаний и умений — обучение, — знаний, умений, опыта, практики — деятельность).

С учетом сказанного классификация технологий в социальной работе может быть осуществлена по различным основаниям.

Как известно, *объекты социальной работы* довольно разнообразны: пенсионеры, инвалиды, дети, подростки с девиантным поведением, бездомные, мигранты, неполные или многодетные семьи и т.д.

Теоретические работы и практический опыт, накопленный в России и за рубежом, выявили целый ряд направлений (видов) социальной работы с перечисленными (и другими) группами населения: социальный контроль и социальная профилактика, социальная терапия и социальная реабилитация, социальная помощь и защита, социальное страхование и социальное обслуживание в сфере быта, социальное попечительство и социальное посредничество и др. Эти виды социальной работы и являются основными ее направлениями, главными технологиями. Они, безусловно, очень тесно связаны

между собой, но в то же время относительно автономны, специфичны по целевому назначению и функциональному содержанию.

Несмотря на общность этих технологий в работе с разными группами населения, они имеют довольно существенные различия, обусловленные спецификой объектов социальной работы (например, реализация социального надзора над детьми с девиантным поведением и преступниками-рецидивистами, попечительство над несовершеннолетними детьми и одинокими престарелыми и т.д.).

Именно поэтому интеграция социальной деятельности с учетом специфики объектов и особенностей видов социальной работы имеет принципиальное значение. Эти виды работ (технологий) весьма разнообразны.

Один из многих примеров — социальное обслуживание на дому пенсионеров. К надомным услугам, гарантированным государством, относятся:

- организация питания и доставка продуктов на дом;
- помощь в приобретении медикаментов, товаров первой необходимости;
- содействие в получении медицинской помощи и сопровождение в медицинские заведения;
- помощь в поддержании условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями;
- организация различных социально-бытовых услуг (ремонт жилья, обеспечение топливом, обработка приусадебных участков, доставка воды, оплата коммунальных услуг и др.);
- помощь в оформлении документов, в том числе для установления опеки и попечительства, обмена жилья, помещения в стационарные учреждения органов социальной защиты населения;
- содействие в организации ритуальных услуг и погребении одиноких умерших.

Технологии можно классифицировать в зависимости от понимания социальной работы в широком и узком смысле. Если во втором случае речь идет преимущественно о технологиях работы с уязвимыми слоями населения, то в первом — о технологиях социальной защиты всех слоев населения, о создании таких условий (что связано с сущностью и содержанием социальной политики), которые способствовали бы снижению доли населения, нуждающегося в помощи и поддержке, которые помогали бы населению самостоятельно решать свои проблемы.

Иначе говоря, технологии применительно к социальной работе, понимаемой в широком смысле, должны носить опережающий, упреждающий характер. Задача таких технологий (в деятельности государства, социальных институтов) — способствовать не только лечению «социальных болезней», но и их предотвращению.

Например, для общества лучше не оказывать помощь безработным, а делать

все возможное для предотвращения безработицы, ее уменьшения, обучения людей, развития производства, создания новых рабочих мест, перепрофилирования тех или иных цехов, предприятий, учреждений и т.д. Это возможно сделать также путем создания (реализации) технологий более глобального характера, затрагивающих сам процесс функционирования и развития общества. Учитывая интегрированный, универсальный характер социальной работы, можно выделять собственно социальные технологии, социально-педагогические, социально-психологические, социально-медицинские и другие технологии.

Социальные технологии в социальной работе в зависимости от уровня делятся на:

- простые (доступные неспециалистам);
- сложные, требующие наличия квалификации у специалиста, работающего в определенной области;
- комплексные, требующие наличия квалификации у нескольких специалистов, работающих в разных областях. Учитывая сложность *субъектов социальной работы* (в частности, это социальные службы различных уровней и направлений), можно различать социальные технологии и по этому показателю. Возможна типологизация социальных технологий и по другим критериям. Например, можно выделить социальные технологии — «*внешние*» по отношению к клиенту: государственное вмешательство, помощь общественных и других организаций, частных лиц. Главное их содержание заключается в создании человеку, группам (слоям) людей таких условий, чтобы они самостоятельно решали свои проблемы (пример — создание рабочих мест на предприятиях для инвалидов).

От «внешних» технологий отличаются социальные технологии (т.е. способы, действия), *осуществляемые самими клиентами* (например, создание собственного дела, откладывание определенной доли дохода (процента) для социального страхования и др.). К числу этого типа технологий (само- и взаимопомощи) можно отнести те действия, приемы, способы, которые используют социальные работники, решая проблемы своих клиентов,

Возможно выделение технологий в социальной работе с людьми, проживающими *на территории страны*, и людьми, оказавшимися по тем или иным причинам *за ее пределами* (например, русскоязычным населением, русскими гражданами, проживающими в государствах ближнего зарубежья).

Необходимо разграничивать социальные технологии, применяемые в России, и социальные технологии, применяемые за рубежом, в силу разных условий жизни, уровня экономического развития, культурных традиций и других особенностей.

Изучая зарубежный опыт, важно выяснить: 1) какие зарубежные социальные технологии в России уже применяются;

2) какие технологии являются перспективными (когда, в каких условиях их

можно применить); 3) что вызывает сомнение в применении тех или иных способов, методов, приемов решения социальных проблем; 4) что полностью неприменимо в нашей стране. (Представляется, что эти критерии следует использовать, определяя, какие технологии можно применить к регионам одной страны с учетом их особенностей.) Наконец, важно, на наш взгляд, учитывать, какие технологии использовались в социальной работе (непрофессиональной и профессиональной) на разных этапах функционирования и развития российского общества — это может значительно повысить возможности решения социальных проблем, позволит использовать лучший опыт социальной работы с разными группами населения в истории нашей страны.

Вопросы

1. Что вы понимаете под социальными технологиями?
2. Назовите типы социальных технологий и дайте их содержательную характеристику.
3. В чем заключается специфика социальных технологий в социальной работе?
4. Назовите типы технологий в социальной работе и определите их содержание.

Литература

1. Афанасьев В.Г. Человек в управлении обществом. — М., 1977, с. 235.
2. Данакин Н.С. Теоретические и методологические основы разработки технологий социального управления: Автореф. дисс. на соискание ученой степени д-ра социол. наук. — М., 1994.
3. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. — М.—Белгород, 1993.
4. Зайцев А.К. Внедрение социальных технологий в практику управления / Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. — М., 1989, с.95.
5. Иванов В.А. Социальные технологии в современном мире. — М.— Н.Новгород, 1996, с. 4.
6. Иванов В.Н., Лесников Г.П., Зайченко В.Л. Проблемы информатизации и техиологизации социального пространства. — М., 1994.
7. Марков М. Технология и эффективность социального управления. — М., 1983, с.48.
8. Российская энциклопедия социальной работы /Под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. — М., 1997.
9. Современные социальные технологии: сущность, многообразие форм и внедрения. — Белгород, 1991, ч. 1—4.
10. Социальная работа (вопросы и ответы)/Отв. ред. А.М. Панов, Е.И.Холостова. - М., 1997.
11. Социальная работа и социальные технологии: Материалы методологического семинара/Ред.-сост. Т.В. Шеляг. — М.: Институт социальной работы Ассоциации работников социальных служб, 1995.

12. Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология: Пер. с болг.-М., 1976, с. 182.
13. Толковый словарь по социальным технологиям /Под ред. В.А. Иванова, Г.Д. Никредина, В.И. Патрушева, И.М. Слепенкова. — М., 1995.
14. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера (управленческая гуманитарология). — М., 1992.

Глава 3. Социально-технологическая специфика социальной работы

§1. Сущность социальной работы в России

С конца 80-х гг. в России происходят значительные политические, экономические и социальные изменения. Приходят в упадок прежние системы социального обеспечения, образования, здравоохранения и культуры, трансформируются все прежние формы жизнеустройства, распадается свойственная уходящему обществу система ценностей. В морально-психологическом плане содержанием подобных процессов являются атмосфера нетерпимости и конфронтации, неуважение к закону, рост преступности и насилия. Возможно, никогда прежде описанное Э. Дюркгеймом состояние аномии, т.е. безнормативности, кризиса морально-этических норм, крушения прежних ценностей, на смену которым еще не пришли новые, не проявлялось столь остро. Социальное развитие принимает деформированные формы, вытесняя если не большинство, то значительную часть населения из активной экономической жизни, превращая миллионы людей в бедняков, маргиналов. И теоретически, и практически преобразования систем такого масштаба, включающие экономику, политику, социальные отношения, менталитет общества, требуют вскрытия глубинных причин негативных явлений, научного анализа происходящих процессов, взвешенного определения способов и средств их преодоления.

Поверхностный подход к возможным трансформациям, социально-политическое реагирование на уровне «здорового смысла», когда рассматривают только одну сторону проблемы, один аспект явления действительности, не принимая в расчет всей сложности их системных связей, зависимостей и опосредований, не моделируя прогнозов последствий того или иного вмешательства, к сожалению, неоднократно демонстрировали в лучшем случае — достижение (наряду с поставленной целью) также и нежелательных, побочных результатов, а в худшем случае — получение результатов, противоположных намеченной цели.

Сложное сплетение различных сторон действительности обуславливает поликаузальность социальных проблем общества. Это, в свою очередь, предопределяет множественность социальных технологий и методик, которые призваны разрешать эти проблемы. Характер и состояние различных параметров социальной сферы, уровень ее развития зависят от многих обстоятельств, и попытка редуцировать все к немногим избранным факторам, «удобным» по той или иной причине, может привести к серьезным просчетам при разработке и реализации социальных программ. Среди упомянутых обстоятельств следует

отметить:

- состояние производительных сил, их потенциальную и актуальную наукоемкость, способность воспринять и использовать достижения научно-технологической революции;
- социально-экономическую модель общества;
- социальную стратификацию общества и уровень реализации интересов различных групп в политической структуре;
- зрелость духовной культуры общества.

Механизмом, при посредстве которого должны осуществляться в основном изменения в обществе, является социальная политика государства, обуславливающая реализацию объективных возможностей экономического, политического и духовного потенциала общества.

Опыт социальной политики, проводившейся при Советской власти, а также итог первых лет радикальных экономических реформ заставляют в настоящее время разрабатывать концепции социальной политики, решительно отвергающей «валовой» подход, оказание всеобщей, безадресной помощи. Причина этого — не только экономические трудности государства, неспособного обеспечивать «сплошную» социальную поддержку, но и изменение подхода к человеку в обществе, возрастание роли индивидуальной ответственности, инициативы. Приоритетными объектами социальной поддержки считаются малообеспеченные и социально уязвимые слои населения, которые столкнулись с реальной угрозой экономической и социальной деградации, — инвалиды, пенсионеры, многодетные семьи, безработные, беженцы и т.д. Социальные программы более конкретно ориентируются теперь на развитие самопомощи и самообеспеченности, конкретный учет специфики интересов и потребностей этих групп населения, личностный характер помощи. Такой подход получает правовое обеспечение в Российской Федерации и ее субъектах в виде федеральных законов, указов Президента Российской Федерации и других нормативных актов.

Одна из ведущих форм социально-политического, организационно-управленческого реагирования на сложившуюся кризисную ситуацию, инструмент осуществления социальной политики — профессиональная социальная работа. Содержанием ее можно считать оказание помощи людям, попавшим в сложную жизненную ситуацию, посредством определения их проблем, информационной, консультативной деятельности, прямой натуральной, финансовой, социально-бытовой помощи, педагогической и психологической поддержки, стимулирующей собственные силы нуждающихся, ориентирующей их на активное участие в разрешении собственных проблемных ситуаций.

Сущность социальной работы — оказание помощи индивидам и различным группам в осуществлении ими социальных прав. Поскольку социальные права весьма многогранны и обеспечивают социальное функционирование личности, проблемы, которые стремится разрешить социальная работа, весьма обширны и разнообразны; более того, в конкретной социальной ситуации пересекаются

различные виды и типы социальных проблем.

- Прежде всего объектом социальной работы являются не только отдельные лица, но и их группы — семьи, трудовые и соседские коллективы, молодежные или профессиональные группы, объединения лиц, испытывающих сходные трудности. Поэтому каждое действие социального работника, каждая применяемая им технология или методика обязательно должны сочетать индивидуальные и групповые методы: разрешение проблем отношений детей и родителей или межсупружеских отношений, коммуникативных трудностей сотрудников какого-либо предприятия, межличностных или межгрупповых конфликтов невозможно без изменения личности людей, вовлеченных в конфликт. Личностные изменения тех, кто обратился за помощью, также невозможны без переструктурирования социальных связей их ближайшего социального окружения.

В связи с этим анализ проблем социальной работы на первом этапе выявляет их личностные, групповые, семейные и т.п. основания. В принципе пирамида причинно-следственных связей и опосредований может включать в себя все уровни — от индивида до общечеловеческого или планетарного масштаба (неоспоримо, например, что одной из причин голода и бедности являются глобальные климатические причины, ограниченность природных ресурсов), однако, учитывая это, социальный работник при анализе положения клиента, выборе конкретных технологий помощи ему должен рассматривать в первую очередь проблемы и причины оперативного характера, на которые он в состоянии воздействовать и которые способны стабилизировать или улучшить социальную ситуацию клиента.

- Многие в социальной работе зависят от типа общества и характера осуществления власти. Социальная работа, по определению, свойственна демократическому обществу и социальному государству. Однако ни демократия, ни социальность не являются стабильными константами. Политическая декларация или даже юридическая фиксация демократических норм отнюдь не всегда совпадает с их реализацией. Чувствительность власти к потребностям и мнениям населения непосредственно влияет на социальную активность людей. Неудачные структуры власти, когда-то соответствующие потребностям времени, а потом безнадежно устаревшие, могут сделать неэффективной социальную политику, даже если ее предпосылки были вполне успешными. Наконец, личностный фактор во власти и управлении значительно влияет на содержание и формы деятельности соответствующих органов и учреждений, на восприятие этой деятельности со стороны населения.

- Важную роль в современной действительности играют социально-экологические проблемы, причем их значимость определяется не только негативными последствиями неконтролируемого, экстенсивного развития техногенных процессов — техногенными катастрофами, загрязнением природы и снижением стандартов окружающей среды. Масштабы даже повседневного,

некатастрофического антропогенного воздействия на различные системы нашей планеты сегодня превышают способности Земли к самовосстановлению. Любой акт человеческой деятельности, даже если будет основан на современной технологии, неизбежно влечет за собой тепловое загрязнение атмосферы. В то же время остановить техногенное воздействие человека на природу невозможно. Социально-экологическое содержание в той или иной мере присуще всем социальным технологиям и методикам, причем мера его выраженности зависит не только от конкретных условий их осуществления, но и от уровня развития общечеловеческой и экологической культуры людей.

- Серьезное значение для развертывания социальной политики имеет характер социально-экономических проблем, причем значение это многопланово. Во-первых, количество финансовых средств, которые общество и государство способны выделить для решения тех или иных социальных вопросов, зависит не в последнюю очередь от состояния экономики. Во-вторых, немалое количество проблем в обществе имеет природу, пограничную между чисто экономическими и чисто социальными. В-третьих, разрешение целого ряда экономических проблем в обществе невозможно без разрешения социальных проблем: трудность проведения реформ в России не в последнюю очередь объясняется тем, что большинство населения утратили в ходе этих реформ свой социальный и имущественный статус, т.е. их положение ухудшилось. Вместе с тем без роста образованности, физического и социального здоровья, социальной компетентности и политической грамотности населения невозможно развивать новые, высокотехнологичные виды деятельности, реализовывать многообещающие социальные технологии.

- Своеобразно значение в обществе проблем социальной стратификации. С одной стороны, все более парциальная система общества, учитывающая все более конкретные, частные, отдельные основания для выделения социальных слоев и групп, является атрибутом демократической и социального развития. Только в такой системе появляется возможность презентации если не всех, то хотя бы максимального числа интересов и предпочтений. Общество находит возможность институционализации и признания взглядов меньшинства в рамках субкультуры, уже не стремясь подогнать всех индивидов под один ранжир. С другой стороны, социальная дифференциация, наделяющая одни группы общества богатством, властью и информацией и оттесняющая другую часть населения от этих важнейших источников социальных ресурсов не только на грань бедности, но иногда и за грань физиологического выживания (причем причины такой дифференциации ни объективно, ни субъективно не оправданы), не может служить залогом социальной стабильности. В современном обществе, с его преимущественно ненасильственными способами социального управления и регулирования, социальные различия могут существовать только на основе общественного согласия, когда они признаются приемлемым большинством населения, Резкое упрощение социальной структуры, в которой маленькому слою

(6—10% населения) сверхбогатых противостоит остальная масса — малоимущих, неимущих и бедных, — придает уязвимость социальной системе.

- Специфический комплекс социальных проблем составляют поведенческие проблемы. При анализе девиантного поведения индивидов или групп привычно выделяют категории алкоголиков, наркоманов, преступников, проституток и т.д. Но понятие девиации несколько шире. Чтобы определить отклонение, необходимо в первую очередь конкретизировать понятие нормы, того общесоциального нравственно-поведенческого, ценностно-регулирующего ядра, от которого и «отклоняются» носители девиантного поведения. В процессе такого анализа выясняется, что проблема определения нормы чрезвычайно сложна, исторически изменчива и социально конкретна. Девиантное поведение (и социальный работник при анализе ситуации должен иметь это в виду) может быть либо проявлением асоциальности или даже антисоциальности, либо вариантом поискового, эвристического поведения, которое в недалеком будущем может стать нормой для большинства.

- По мере развития в мире информационной революции все большее значение приобретают социальные проблемы доступа к информации, коммуникационного обеспечения жизнедеятельности. Мнение о том, что информация — это власть, причем одна из самых эффективных, стало формироваться в начале XX в., с появлением технических средств массовой информации (СМИ). Теоретический анализ механизмов поведения толпы (проведенный Г. Лебоном) совпал с художественным осмыслением этого процесса¹; в период, когда средствами массовой коммуникации были лишь грампластинки и весьма примитивное радио, проницательные мыслители уже предвидели огромное воздействие СМИ на массы и их огромную опасность, обусловленную возможностью манипулировать людьми.

Оставив в стороне политические технологии, невозможные без использования СМИ, отметим, что в социальной сфере информационные процессы также имеют большое значение. Недаром масштабные (в рамках целых стран) социальные проекты, направленные на стабилизацию социально-экономической обстановки в некоторых государствах, известных прежде крайней нестабильностью, обязательно включали в себя выравнивание социального неравенства и обеспечение максимально широкого доступа к информации (как к ее получению, так и распространению собственных мнений и взглядов) максимально широких слоев населения. Доступ к информации и информационным технологиям, помимо всего прочего, — это как бы пропуск в XXI в., это тот рубеж, не преодолев который, нельзя надеяться на включение в современные, прогрессивные, инновационные процессы, на достижение высокого статуса в обществе будущего.

¹ Киплинг Р. «Как голосованием признали Землю плоской». В кн.: Уайлд О. Стихотворения. Портрет Дориана Грея. Тюремная исповедь; Киплинг Р. Стихотворения. Рассказы. — М., 1976.

- Проблемы символизации и моделирования мира относятся к области социокультурного развития и на первый взгляд прямо не затрагивают сферу социальной работы. Однако в действительности это область осмысления мира, его ценностного анализа и освоения. Даже словесное оформление идей и образов может оказывать определенное влияние на самочувствие и деятельность человека (сравните термины «увольнение с работы» и «высвобождение с работы»). Давая наименование какому-то явлению, мы тем самым наделяем его определенными представлениями, которые влияют на наше восприятие содержания. Длительные (и еще незавершенные) споры о названии профессии социальной работы подчеркивали в каждом предлагавшемся термине (соционом, социальный инженер, социальный работник и др.) различные стороны этой деятельности. Символизация мира заключается также в создании идеальных конструкций, чаще всего неписанных, но, тем не менее, активно влияющих на реальные процессы.

Так, «мистическая сила закона» существует автономно от действующих кодексов и нормативных актов: она может сочетаться даже с «обычным правом» ранних государственных образований и может отсутствовать при самой виртуозно разработанной системе законодательства. «Образ личности» изменяется исторически и этнически, при этом наряду с множеством конкретных индивидов существует свойственное каждому времени и народу идеальное представление о том, что такое личность. Наконец, трудноформулируемая, но властная система ценностей, которая превращает совокупность индивидов в общество, причем общество определенного типа, и выделяет в этом обществе отдельные группы, члены которых разделяют приверженность к определенной системе ценностей, некоторым образом отличающейся от общей, — это тоже относится к миру символизации действительности. Заметим, что эта сфера деятельности характеризует разумную, интеллектуально-психическую сторону деятельности человека.

§2. Технологизация социальной работы

Комплексность проблем социальной работы, сложность объектов и субъектов социальных преобразований, необходимость при ограниченном объеме социальных ресурсов получить максимально значимый и эффективный результат — все это настоятельно требует технологизации социальной работы, а специфика этого вида деятельности предопределяет характер тех технологий, которыми оперирует социальная работа. Следует предположить, что в социальной работе не существует изолированных технологий; всякое действие, направленное на получение желаемого результата, может производиться только при наличии согласованного ансамбля технологий, причем, учитывая междисциплинарный характер социальной работы, в этом едином ансамбле будут использоваться и

технологии смежных наук и областей практической социальной деятельности (психологические, медицинские, социально-правовые, технологии осуществления связей с общественностью), и специфические технологии, принадлежащие собственно социальной работе (социальная диагностика, надзор и контроль, адаптация и реабилитация и т.д.). Технологизация социальной работы позволяет рационально разделить ее виды на отдельные относительно единообразные процедуры и операции, действия и результаты которых скооперированы и синхронизированы. Таким образом, социальная проблема разделяется на несколько более простых подпроблем, каждая из которых может быть решена более или менее стандартными методами.

Как уже упоминалось, социальные технологии определяются как совокупность средств и методов воздействия на социальные процессы и системы с целью их упорядочения и оптимизации.

Технологии социальной работы можно условно разделить на три группы: технологии диагностики (на основе изучения социальных проектов и вероятных прогнозов их развития); технологии конструирования и проектирования развития тех или иных социальных объектов; технологии реализации социальных проектов, программ, введения социальных инноваций. Помимо такого сквозного деления можно выделить типы технологий, цель которых — возвращение индивидам способности к социальному функционированию (технологии социальной реабилитации и адаптации). Каждая из этих технологий может применяться в работе с определенной категорией клиентов (семьи, военнослужащие, дезадаптированные дети и подростки и т.д.). Наконец, можно выделить технологии деятельности в специфических обстоятельствах (в условиях межнационального конфликта, предстоящего развода супругов и т.д.). Нетрудно заметить, что единая типология технологий социальной работы принципиально невозможна, так как любой принцип классификации выбирается произвольно, в соответствии с целями социального работника. Он имеет значение для научного исследования, для учебных целей; в реальной же действительности обращение к тому или иному виду технологии зависит от сути социальной проблемы.

Говоря о *функциях технологий социальной работы*, в первую очередь можно выделить следующие из них:

аналитико-прогнозная: выявление и учет на подведомственной территории групп, семей и отдельных граждан, относящихся к категории социального риска, определение нуждаемости в различных видах и формах социальной поддержки, мониторинг динамики социальных процессов, прогноз изменения существующих параметров;

диагностическая: анализ существующих актуальных, и потенциальных социальных проблем, установление их причин, исследование проблемного поля социальной ситуации конкретных индивидуальных и групповых клиентов;

системно-моделирующая: определение характера, объема, форм и методов социальной помощи людям и группам, оказавшимся в трудной жизненной

ситуации, концептуальное обоснование системы оказания такой помощи, в первую очередь системы социального обслуживания на различных уровнях;

проектно-организаторская: разработка, ресурсное обоснование, реализация и оценка социальных проектов, направленных на разрешение того или иного социального затруднения, помощь определенной категории клиентов;

активационная: содействие активации потенциала собственных возможностей индивида, семьи или социальной группы, побуждение клиентов к самостоятельному разрешению своих проблем, выходу из трудной жизненной ситуации, организация развития самопомощи и взаимопомощи;

инструментально-практическая: оказание различных видов помощи в ситуациях жизненных затруднений, консультации и тренинга для улучшения взаимоотношений между людьми, оказание содействия в оформлении документов и других необходимых действий для осуществления клиентами своих социальных прав, опека и попечительство по отношению к детям, лишившимся родительского попечения, или к нуждающимся в этом совершеннолетним лицам и т.д.;

распорядительно-управленческая: менеджмент органов социального управления, координация деятельности государственных и негосударственных организаций и учреждений по оказанию помощи нуждающимся в социальной поддержке гражданам, участие в работе по формированию социальной политики, подбор и воспитание кадров;

эвристическая: приращение социального знания, углубление понимания социальных проблем, улучшение образовательной и общекультурной подготовки самих социальных работников, повышение их квалификации.

Разумеется, эти функции реализуются целиком только в совокупности, во всей системе технологий социальной работы; в каждом же конкретном случае может использоваться тот или иной их набор.

Вопросы

1. Каковы особенности организации социальной работы в России?
2. В чем заключается специфика социальных проблем?
3. Каково содержание понятия «технологизация социальной работы»?
4. Каковы функции технологий социальной работы?

Литература

1. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. — М.— Белгород, 1993.
2. Иванов В.А. Социальные технологии в современном мире. — М.,-- Н.Новгород, 1990, с. 4.
3. Иванов В.Н., Лесников Г.П., Зайченко В.Л. Проблемы информатизации и технологизации социального пространства. — М., 1994.
4. Марков М. Технология и эффективность социального управления. — М., 1983, с.48.

5. Российская энциклопедия социальной работы /Под ред. А.М. Панова, Е.И.Холостовой. - М., 1997.
6. Справочное пособие по социальной работе /Отв. ред. А.М. Панов, Е.И.Холостова.- М., 1997.
7. Социальная работа и социальные технологии: Материалы методологического семинара/Ред.-сост. Т.В. Шеляг. — М.: Институт социальной работы Ассоциации работников социальных служб, 1995.
8. Толковый словарь по социальным технологиям /Под ред. В.А. Иванова, Г.Д. Никредина, В.И. Патрушева, И.М. Слепенкова. — М., 1995.
9. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера (управленческая гуманиторология). — М., 1992.

Глава 4. Модели практики социальной работы: технологическая специфика

§ 1. Технологический потенциал социолого-ориентированных моделей практики социальной работы

Вопрос о специфике технологий социальной работы, несмотря на осознание в последние годы равноправия ее технологической и феноменологической составляющей, не только не утрачивает актуальности, но, судя по всему, приобретает еще более важное значение по мере перехода современного общества от индустриализма к постиндустриальному состоянию. Появляются новые аспекты взаимодействия теории и практики социальной работы, основных факторов и условий, детерминирующих совершенствование технологий оказания помощи нуждающимся: развитие науки, потребности (проблемы) практики, творческая деятельность специалистов, ученых и практиков.

Вполне определенно обозначились особенности дифференциации технологий социальной работы, обусловленные, во-первых, спецификой, сферой решения проблем клиента в обществе (технологии социальной работы в образовании, здравоохранении, сфере занятости, социального обслуживания и др.); во-вторых, особенностями концептуальных моделей оказания социальной помощи, теми теориями, которые используются в практике людей; в-третьих, предпочтениями, опытом собственно социального работника, субъекта оказания помощи нуждающимся.

В данной главе рассматриваются особенности технологий практики социальной работы, обусловленные различными концептуальными основаниями.

Социология тяготеет к тем теориям социальной работы, которые ориентированы преимущественно на так называемую структурную социальную работу, предполагающую прежде всего усилия социальных работников оптимизировать деятельность учреждений социальной сферы, обеспечивающих социальную защиту и поддержку различным социальным группам нуждающихся, повышение эффективности социальной политики в обществе в целом. В этой связи объектом социологического анализа являются также и социальные предпосылки, условия осуществления психосоциальной работы, т.е. технологий социальной помощи конкретным людям, описываемых в понятиях психосоциальных теорий социальной работы. Анализ ее современных моделей позволил сделать вывод о том, что значительная их часть обусловлена социологическими концепциями того или иного характера либо и сегодня, по существу, является ими, лишь определенным образом трансформируясь применительно к проблемам социальной работы. В этой связи существенно важно

установить связь этого теоретического знания с основными направлениями практической деятельности социальных работников.

Системная теория и ее влияние на практику социальной работы

Системные идеи в социальной работе восходят к общей теории социальных систем Берталанфи. В первоначальном своем варианте эта теория была разработана на биологическом материале и показывала, что все организмы являются системами, составленными из подсистем, а сами, в свою очередь, есть часть сверхсистем. В соответствии с основными положениями теории систем социальная система представляет собой не конкретное целое, а определенный набор устойчивых сочетаний конкретных форм взаимосвязи и поведения людей, их объединений.

На основе теории систем социальный работник выявляет факторы окружения клиента (от непосредственно бытового до уровня общества), фиксирует наличие взаимодействия или воздействия на клиента других людей, а также влияние различных социальных факторов. В соответствии с этим социальный работник вместе с клиентом изыскивает возможности различными (порой альтернативными) способами помочь клиенту достичь намеченной цели, «снять», «обойти» те обстоятельства, которые могут привести к негативным нежелательным последствиям или побочным негативным явлениям. Социальный работник в этом случае, в частности, может использовать технологию сопоставления нормы и патологии социального поведения. Особенно эффективно эта технология может использоваться при работе с группами риска, группами лиц отклоняющегося поведения.

Социальные работники, осуществляя социальный контроль за поведением представителей групп риска, в отличие от правовых органов рассматривают отклоняющееся поведение как проблему неиспользованных возможностей клиента, его личной социальной и эмоциональной незрелости. Такое отношение к данному явлению предполагает применение методик работы, основанных на сочувствии и терпении, поддержку со стороны учреждений социальной защиты.

Теория систем позволяет социальным работникам и социологам разрабатывать программы борьбы с отклонениями в социальном поведении. Эти программы должны предусматривать участие в них различных социальных учреждений. Следует иметь в виду, что теория систем фиксирует наличие определенных связей между различными социальными факторами и уровнями развития социальных процессов, но не объясняет причины нарушения или, напротив, установления этих связей, т.е. не предлагает социальному работнику конкретный способ решения возникшей проблемы и контроля за результатом ее решения.

Роль системных концепций теоретического обеспечения социальной помощи в практике социальной работы можно образно представить в виде

необъятного поля, воздействующего на клиента, из которого развиваются все модели практики социальной работы, являющиеся моделями вмешательства в проблему клиента, находящегося в данный момент в состоянии дискомфорта, обусловленного конкретными факторами. Социальный работник должен учитывать, что, во-первых, существуют различные явления, которые могут не вписываться в общую схему теории систем, так как она позволяет решать вопросы лишь на макроуровне и не учитывает, в частности, уникальный, личностный уровень развития социальных процессов и явлений; во-вторых, теория систем — это преимущественно абстрактная теория, которая порой может изменяться в конкретных специфических ситуациях. В настоящее время теория систем наиболее эффективно используется в практике социального обеспечения, а также при разработке региональных и государственных концепций социальной защиты населения и их реализации в виде различных социальных проектов.

«Модели жизни» экологической теории в практике социальной работы

В системной теории социальной работы принято различать проблемы, которые становятся предметом исследования различных наук, носят междисциплинарный характер, а также проблемы, которые являются объектом социальной работы; некоторые проблемы рассматриваются как пограничные.

В частности, Т. Парсонс, как известно, предлагал установить границу «между социальной системой и организмом, значимость которой очевидна в таких областях, как разные аспекты проблем здравоохранения, а также проблемы регулирования роста населения».

Кроме того, по его мнению, к этим проблемам относятся и психологические проблемы, так как психологическая система, например в личностном плане, функционирует практически автономно, а не непосредственно, как какая-то определенная часть социальной системы. Пограничные связи между психологической и социальной системами используются социальной психологией. Нарушение этих связей приводит к дезадаптации индивидов. Примерами нарушения адаптивного равновесия, приводящего к стрессам и создающего различные социально-психологические проблемы, могут быть изменения социального статуса, перестройка личностно-жизненного пространства, которые происходят, в частности, у перемещенных лиц (беженцев, мигрантов и эмигрантов).

Принимая во внимание фактор неравных возможностей, социальный работник, занимаясь психосоциальной работой с клиентами, должен, с одной стороны, учитывать существующие в регионе социальные факторы и условия, с другой — выявлять механизмы эффективной адаптации клиентов к новой среде обитания, с третьей — обучать клиентов самостоятельно приобретать адаптивные навыки. Таким образом, социальный работник, использующий данный подход в решении проблем клиента, воздействует не только на него, но и на среду его

обитания, т.е. действует с учетом системного видения проблемы.

Все более важное значение в этом системном осмыслении проблем социальной работы приобретает экологическая составляющая, т.е. учет влияния на условия жизнеосуществления человека эволюции экологических систем, их состояния в каждый данный момент.

В структурной социальной работе системно-экологический подход наиболее масштабно проявляется, как и теория систем в целом, в организации работы системы социального обеспечения и поддержки населения. Он предусматривает и спланированную официально-централизованную поддержку отдельных групп населения, и массовую, а также индивидуальную неформальную помощь (в том числе со стороны друзей, соседей, членов семьи).

В теории экосистемы большое внимание уделяется и проблеме взаимоотношений социального работника и клиента, которые рассматриваются как специфические системы. В этом взаимодействии используются отдельные положения теории социальных ролей, последовательно учитываются особенности естественных основ индивидуальной и социальной жизни людей.

«Модели жизни» экологической теории — одна из концепций взаимодействия психологической и социальной систем и сравнительно новая теория социальной работы, включенной в теоретико-методологическое осмысление практики социальной помощи. Поэтому, без сомнения, это направление не исключает перспективные идеи. Однако в настоящее время «модели жизни» экологической теории, так же как и теория систем в целом, обладают недостаточной технологичностью и конкретностью в определении средств и методик оказания помощи людям.

Впрочем, все более широко развертывающаяся работа по оказанию помощи людям в зонах экологического неблагополучия создает хорошие предпосылки для реализации на технологическом уровне и системно-экологической теории социальной работы.

Разрешающая модель социальной работы

Данная модель социальной работы в отличие от многих других носит специфически-прикладной характер. Основу ее формирования и осуществления составляет упразднение или хотя бы снижение отрицательного воздействия общества на отдельного ее члена. Особенно эффективна эта модель при работе с семьями, так как взаимная поддержка членов семьи может активизировать их развитие. Используя эту модель, социальный работник прибегает к специальным методикам, в частности он должен представлять себя «аутентично».

Существуют определенные трудности (особенно на первых этапах) освоения и использования данной модели. Часть из них обусловлена тем, что социальные службы — это определенные подразделения социальной системы в целом, в которых существуют различные устойчивые формы и уровни социальной

дифференциации, способы деятельности.

Разрешающая модель социальной работы ориентирована на оказание помощи в одинаковой степени всем, кто за ней обращается. Но, поскольку существуют определенные бюрократические правила, ограничивающие либо характер оказываемых социальных услуг, либо круг клиентов, которые вправе рассчитывать на помощь, многие потенциальные клиенты могут потерять всякое желание обращаться в социальные службы за помощью, получив негативный ответ на какую-либо просьбу. Человек становится клиентом социальных служб, когда понимает, что какие-то стороны его жизни нуждаются в пересмотре или изменении, не представляя, как можно решить возникшие проблемы.

В настоящее время существует тенденция считать клиентами социальных служб определенные группы людей (малообеспеченные, одинокие, престарелые и т.д.). В некоторых группах существуют стереотипные представления, что быть клиентом социальной службы позорно, а люди, нуждающиеся в помощи при решении проблем повседневной жизни (не в экстремальных ситуациях, а именно в будничной, повседневной), заслуживают презрения, и если их беспомощность и зависимость вызывают у кого-то чувство вины или жалости, то они презираемы в еще большей степени. В обществе могут возникать негативные отношения и между представителями разных социальных групп, получающих социальную помощь, но считающих, что другим «достаётся» больше, а это, с их точки зрения, несправедливо.

Разрешающая стратегия социальной работы ориентирована как на поддержание разных социальных групп, так и на совершенствование различных услуг, оказываемых клиентам, а также на преодоление негативного отношения к тем, кто нуждается в помощи социальных служб, и к самим социальным работникам. Одна из основных задач разрешающей модели практики социальной работы — помочь клиентам оценить собственные потенции в решении возникших проблем.

С этой целью осуществляется процесс обучения и научения клиентов тому, как можно решать такого рода проблемы. В данном случае используется технология «партнерских отношений». Она исходит из того, что при первых контактах с клиентом необходимо преодолеть существующую у него негативную реакцию. Для этого важно определить, локализовать и упразднить «блоки» негативизма, возникновение которых может быть обусловлено отрицательным опытом в детстве (стыд, испытываемый в связи с бедностью своей семьи, своей или родительской инвалидностью, принадлежностью к каким-то этническим группам и т.д.), слабым здоровьем, отставанием в развитии и т.д. Все это во многом ограничивает эффективность выполнения клиентом его социальных ролей. После упразднения негативных «блоков» следует усилить поддержку клиента, стремящегося решить проблему.

Особенно действенно разрешающая модель социальной работы реализуется в настоящее время при работе с маргинальными группами. В этом случае для

социального работника важно найти альтернативные варианты объяснения поведения любого представителя этой группы, особенно те альтернативы, которые другими чаще всего воспринимаются как ложные. Затем социальный работник должен предложить клиенту выбрать альтернативное объяснение, наиболее релевантное для него.

Взаимоотношения социального работника с клиентами должны устранить их недоверие к официальным службам, а также неуверенность в собственных силах, которая возникает порой из-за того, что первая попытка получить помощь была безрезультатной. Социальный работник должен иметь четкие представления о мотивации клиентов, учитывая их социально-культурные ожидания. Это предполагает, что социальный работник одновременно выполняет несколько функций: консультанта (способствует повышению самооценки клиента), учителя (помогает приобретать знания о себе), воспитателя (формирует социальные навыки, позволяющие клиенту решить специфические задачи).

Разрешающая модель социальной работы может быть использована для оказания услуг в семье, микрорайоне, общине.

Социально-радикальная модель социальной работы

Основу социально-радикальной разновидности организации социальной работы составляют модели защиты и «наделения полномочиями», «социальной адвокатуры», повышения уровня и развития самосознания представителей различных социальных групп. *Модель защиты клиента* является частью движения за права человека (против расизма, национальных предрассудков, помещения людей, в том числе и преступников, на длительный срок в учреждения различного типа), так как ответственность за социальные изменения как бы перекладывается на самого клиента, восстановившего свой жизненный потенциал с помощью социального работника.

Существует еще один важный момент, который пока четко не фиксируется социально-радикальной моделью: можно ли всех клиентов «наделять полномочиями»? Данная модель не описывает психологию помощи клиентам, чьи способности, как бы их ни активизировали и ни «освобождали», не адекватны широте предоставленной свободы и власти распоряжения собственной жизнью, которые они могут получить.

Несомненно, технология защиты и «наделения полномочиями» может способствовать самоактуализации многих угнетенных и отвергнутых, но это не исключает и использования специальных терапевтических методик при работе с отдельными группами клиентов. Социальный работник должен учитывать, что защиту и «наделение полномочиями» как технологию помощи клиенты могут оценить иначе, нежели он сам.

Технология «наделения полномочиями», используемая с целью повышения самоконтроля клиента, его личной ответственности, самоактуализации, близка к

методам (хотя это порой и не очень отчетливо проявляется) когнитивных и гуманистических моделей практики социальной работы. Но социально-радикальная модель большой акцент делает на роли властных структур, классовой принадлежности, таких общественных явлениях, как угнетение, преодолевая которые, можно повышать самоактуализацию клиента.

Данная модель социальной работы, направленная на развитие социальных способностей, индивидуальной и социальной субъектности клиента, не ищет путей изменения социальных структур, угнетающих клиента. При реализации этой модели часто возникает этическая проблема: как «наделить полномочиями» одних, не задев других, — так как, если одни получают защиту за счет других, не исключено возникновение конфронтации между группами. Во избежание этого требуется использовать различные стратегии оказания помощи, разные модели социальной работы.

Марксистская модель социальной работы

Основу данной модели социальной работы составляет понимание деятельности социального работника как силы, способствующей осуществлению совместных коллективных действий, повышающих самосознание клиента и направленных на осуществление позитивных перемен в обществе. Но направленность этой «силы» в разных модификациях этой модели рассматривается по-разному. В одном случае приоритетной считается такая функция социального работника, как социальный контроль, в другом главенствующими считаются такие функции, как социальный «стабилизатор», социальный «адвокат», социальный «врач», социальный «педагог».

Социальная работа в марксистской модели в основном рассматривалась и, соответственно, развивалась на структурном уровне.

Ее основу составляли традиционно существовавшие учреждения, подчиненные различным ведомствам бывшего СССР — министерствам здравоохранения, внутренних дел, образования, коммунального хозяйства и т.д.

Дополнение марксистской модели социальной работы (ориентированной прежде всего на структурную социальную работу) психосоциальным уровнем, по-видимому, может быть эффективным при решении целого ряда социальных проблем современного общества.

Примером в какой-то степени может служить Швеция, где на протяжении более 30 лет шло органическое соединение структурного и психосоциального уровней социальной работы, балансирование в социальной сфере между социализмом и капитализмом.

Методики оказания помощи клиентам в рамках практики и теории социальной работы все более специализируются, намечается тяготение к методикам, используемым в социальной психологии, социальной педагогике, технологиям социального проектирования.

С конца 60-х гг. XX в. ход развития социальной практики показал, что эффект социальной терапии может быть достигнут на уровне социальной работы в общине лишь в том случае, когда клиент ощущает воздействие не столько со стороны социального работника, сколько со стороны непосредственно соседей и общины в целом.

В современном обществе возникли и оформились предложения, касающиеся дальнейшей децентрализации социальных служб и предоставляемых ими клиентам социальных услуг. Основной «упор» социальной помощи делается на общину, имеющую функционирующую социальную сеть и систему предоставляемых социальных услуг. Основу этой модели социальной работы составляют прежде всего социолого-ориентированные теории,

Характерная особенность системы формирующихся моделей практики современной социальной работы — возрастание ее интегративности в сфере расширения профессиональных функций социального работника. Все более смыкается профессиональная и непрофессиональная социальная работа, что открывает новые возможности для формирования широкой практики социальной работы в современном обществе, предусматривающей сочетание профессиональной, институционализированной, формально регламентированной социальной работы и волонтерства, различных форм непрофессиональной благотворительной помощи нуждающимся. .

§2. Технологическая специфика психолого-ориентированных и комплексных моделей социальной работы

Опыт развития технологий социальной работы в XX в. дает все основания выделить в специфическую группу методы оказания помощи нуждающимся, использующие психолого-ориентированные теории и психотехнологии.

Современная стратегия психосоциальной работы ориентирует социальных работников на то, чтобы помочь клиентам оптимизировать собственные усилия, направленные на изменение жизненной ситуации, возникшей на личностном или социальном уровнях. В соответствии с этим становятся приоритетными те теории социальной работы, которые позволяют социальному работнику оказывать клиентам помощь в формировании и реализации их личностных и социальных ресурсов. Таким образом, ход развития современного общества, его потребности «сконструировали» и теорию социальной работы, удовлетворяющую этим потребностям.

Но анализ технологий современной массовой практики социальной работы за рубежом показывает, что доминирующей по-прежнему является *психодинамическая модель*, основанная на психодинамическом построении теории социальной работы. Жизнестойкость психодинамической модели во многом

объясняется характером проникновения теории в практику социальной работы и закрепления ее в виде парадигмы социального знания.

Психодинамическая теория была первой теорией, на основе которой профессионально разрабатывалась психодинамическая модель социальной работы; она использовалась на протяжении более 70 лет, начиная с 20-х гг. Основные понятия этой теории, опирающиеся на психоанализ, вошли в число важнейших категорий теории социальной работы: психодинамическая теория используется в образовательных программах при подготовке социальных работников; она выполняет функцию как бы универсальной технологии, применяемой ко всем сферам социальной работы.

Одним из достоинств этой теории, несомненно, является основанная на психодинамике интегративность, свойственная теории социальной работы в целом как самостоятельной академической дисциплине. Интегративность психодинамической модели позволяет социальному работнику в разных ситуациях использовать разные технологии и методики, способствующие эффективному решению индивидуально-личностных проблем клиента.

Жизнестойкость психодинамической модели практики социальной работы, по-видимому, объясняется также и тем, что она представляет собой совокупность разных идей, которые по мере развития отделялись от нее и становились самостоятельными концепциями и теориями, что в дальнейшем обуславливало эффективность ее связей с другими теориями социальной работы. Эти вновь возникшие теории продолжали реализовываться в главном именно посредством психодинамической модели социальной работы, естественно, внося в нее определенные изменения, которые на протяжении длительного времени не изменяли ее сущности.

Здесь, однако, возникает и обратный эффект: все большая реконструкция психодинамической модели практики социальной работы позволяет выявить проблемы, которые требуют осмысления на теоретическом уровне, выходящем за пределы возможностей психодинамической теории, что, естественно, способствует формированию новых теорий. Кроме того, имеет место и включение этих проблем для осмысления в систему уже функционирующих теории, до этого времени не имеющих прямых связей с практикой социальной работы.

Отношения социального работника и клиента в рамках психодинамической модели включают такие компоненты, как индивидуализация клиента, оценка специфики возникшей проблемы, диагностика степени ее актуальности, использование недирективной терапевтической технологии оказания помощи. Многие специалисты из других сфер социальной практики принимают данную модель, признавая ее сходство с теми моделями, которыми пользуются они сами (например, врачи, использующие терапевтические технологии оказания помощи).

Таким образом, технологии социальной работы, основанные на психодинамической теории, используют методики защиты клиента, распространенные в психотерапии, медицинской практике. Как следствие, в

данной теории недостаточно полно разработан инструментарий применения технологий работы с клиентом, учитывающих механизмы взаимодействия клиента с окружающей его средой (как на личностном уровне, так и социальной действительности в целом), слабо учитываются возможности социальной поддержки нуждающихся в помощи.

Изменения социально-политической ситуации в современном обществе обуславливают потребность в целенаправленных, директивных методах оказания помощи клиентам. Все эти факторы заставляют критически оценивать психодинамическую модель практики социальной работы на данном этапе. Однако нельзя недооценивать ее классический терапевтический потенциал и широкий диапазон ее применения. Не случайно эта модель практической помощи клиенту до сих пор используется социальными работниками.

Основу экзистенциальной модели социальной работы, использующей соответствующие подходы, составляет принцип, согласно которому при анализе поведения клиента необходимо учитывать, как клиент воспринимает и интерпретирует окружающий его мир и как он оценивает свой социальный статус. Социальные работники, использующие технологии, основанные на этой модели практики, большое внимание уделяют рассмотрению специфики требований клиента в так называемых первичных по отношению к нему группах (например, семье) и непосредственном социальном окружении, считая, что именно там надо искать многие причины наступившего кризиса.

Дальнейшее развитие экзистенциальная модель социальной работы получила в связи с возрастанием внимания к девиантным отношениям и поведению, а также расширением сферы взаимодействия психосоциальной и структурной социальной работы. В частности, социальные работники стали активизировать работу в «социальных сетях», среде обитания клиента, анализируя причины возникающих конфликтов при его общении с другими людьми.

Большое влияние на социального работника при выборе технологий и методик предоставления помощи клиентам в данной модели практики оказывает положение о том, что действия людей соответствуют определенным мотивам, обозначающим явления внешнего мира, которые они удерживают в своей памяти. На основе этого создается, в свою очередь, некоторая символическая интерпретация взаимоотношений между этим человеком и другими людьми, а также внешним миром в целом. Но для возникновения этих взаимодействий человек должен иметь собственное, достаточно определенное представление о внешнем мире. В свою очередь, представление о внешнем мире может возникнуть лишь на основе имеющихся представлений о себе, на основе определенных жизненных ориентации.

В соответствии с этим социальный работник должен учитывать личностные конструкции, имеющиеся у клиента, что помогает понять причины поведения клиента, приведшего к его личностному дискомфорту. Следует иметь в виду, что проблемы клиента во многом детерминированы именно его прошлым опытом.

Эффективность данной модели социальной работы наглядно проявляется при решении проблем этнических групп, у представителей которых возникают конфликты в связи с тем, что их личностные реконструкция внешнего мира, основанные на их прошлом социальном опыте, и их новое социальное окружение вступают в противоречие.

По-видимому, положительного результата можно достичь, используя эту модель и при работе с группами социального риска, многие представители которых относятся к так называемым недооцененным группам. Важным в этом случае является изменение смысла жизни клиента.

Вопрос о смысле и ценности жизни, конечно, индивидуален, но он часто возникает в период, когда потребность человека в гарантии безопасности и сохранении своей индивидуальной целостности вступает в противоречие с потребностью осуществления его притязаний и индивидуально-статусного развития. В этом случае рекомендуются свободная (почти дружеская) манера общения с клиентом и комбинирование различных методик, без акцентирования какой-то одной.

Данная модель позволяет социальному работнику осуществлять гуманистическую интерпретацию представлений клиента в период кризиса, период испытываемого страха.

Многие технологии и методики, используемые при этом социальным работником, относятся к моделям социальной работы, основанным на социально-психологических теориях. В частности, методика работы с социальными ожиданиями клиента относится к модели, разработанной на основе ролевой теории. А эта теория соотносится с гуманистической моделью социальной работы, которая заслуживает специального рассмотрения.

Один из основных принципов *гуманистической модели* социальной работы — стремление социальных работников помочь клиентам на основе самопознания и понимания значимости своего личностного статуса понять самих себя и характер влияния окружающего мира. При использовании этой модели социальный работник прежде всего старается убедить клиента в своей искренней заинтересованности в его проблемах, положительном отношении к нему, стремится сопереживать его эмоциональному восприятию возникшей ситуации или мира в целом.

Одна из действенных методик в этом случае — оптимизация взаимоотношений социального работника и клиента. Причем социальному работнику следует прибегнуть к технологии «активного слушания», основные компоненты которой — эмпатия, направленная на клиента, и партнерский стиль отношений.

Одна из особенностей этой модели социальной работы — недирективный подход к решению проблем клиента. Социальный работник должен, во-первых, объяснить клиенту, что понять себя, а следовательно, и свои проблемы можно, только общаясь с другими людьми, и что человек должен действовать в

соответствии со своим решением; во-вторых, убедить клиента в том, что он стремится помочь ему выбрать стратегии действия, подчеркивая важность определения каждым человеком своего предназначения в жизни.

Некоторые сторонники гуманистической модели социальной работы предлагают такую технологию, как медитация, предполагающую познание себя и своих возможностей. Эффективность данной модели социальной работы во многом зависит от самих социальных работников. Они, в частности, должны искренне сочувствовать клиенту. Одна из основных задач социального работника, обусловленная сущностью гуманистической модели, — изменение позиции клиента, для чего социальный работник как бы конструирует персональную модель взаимоотношений с каждым клиентом — технологию своих действий.

Это позволяет не только понять потребности клиентов, отношения, в которые они включены, но и более четко обозначить нужды самого социального работника. В настоящее время гуманистическая модель социальной работы приобретает все большее значение, используя междисциплинарный, интегративный подходы, комплексность психосоциальной помощи нуждающимся.

Использование *ролевой модели* социальной работы в современных условиях все более часто предполагает наличие у специалиста социологического знания. Но в основном обоснование целесообразности тон или иной деятельности социального работника базируется на психологическом знании. Прежде всего это выражается в том, что роль личности трактуется преимущественно в психологическом или социально-психологическом планах.

Выбор методик, адекватных решению проблемы, а также сочетание различных методик в процессе работы с клиентом во многом определяются, как уже отмечалось, с одной стороны, спецификой проблемы клиента, а с другой — приоритетом теории, которую использует специалист.

Ситуативно-ролевая игра может применяться в процессе подготовки специалистов в области социальной работы. Некоторые исследователи считают, что социальные работники должны играть определенную роль, обуславливающую тактику их взаимоотношений с клиентом в процессе общения: роль посредника, друга, наставника. Эти роли могут изменяться на разных этапах общения социального работника с клиентом. В этой связи существенно важны установки и практика определенного стиля общения, коммуникаций людей в соответствии с представлениями об их социальной роли в жизни. В технологическом плане весьма значительными являются методы освоения известных образцов поведения, моделей общения людей, играющих различные и идентичные роли.

В настоящее время в России в практике социальной работы весьма популярна наряду с гуманистической моделью и ролевая теория. При этом она также имеет явно выраженную тенденцию к комплексности, что позволяет многим авторам и практикам относить ее к комплексно-ориентированным моделям социальной работы, считать ее их социально-психологической разновидностью.

Коммуникативная модель социальной работы занимает особое место — с

одной стороны, она объединяет различные психологические исследования средств, механизмов вмешательства в проблемы клиентов; с другой стороны, она является как бы связующим звеном между различными теориями социальной работы: кроме того, она способствует пониманию социальными работниками своей основной задачи. Особое место этой модели социальной работы обусловлено спецификой самой коммуникативной теории социальной работы, которая, являясь комплексно-интегративной, использует данные различных психологических, социальных и социально-психологических исследований (например, в технологиях социальной работы используются различные теории личности — эго-психология, бихевиористские теории и др.). Коммуникативная модель социальной работы как бы обобщает все теории коммуникаций и оттеняет все достоинства или недостатки аспектов, которые рассматриваются в них.

В коммуникативной модели социальной работы, так же как и в ролевой модели, существенно важным является учет обстоятельств взаимодействия людей, исполняющих те или иные роли. Главная проблема в этой связи — следование определенным ролям и отклонение от них в различных и сходных социально-психологических ситуациях. На этой основе и разрабатываются оптимальные технологии социальной работы. Но коммуникативная модель помимо ролевых проблем учитывает структуру средств коммуникации, облегчающих или затрудняющих общение, а также различия схем, характера общения людей в процессе коммуникации. В этом смысле коммуникативная модель является основанием для выявления всех связей клиента и определения их эффективности, особенно в тех группах и ситуациях, которые являются ценностно-значимыми для индивида (это прежде всего семья и другие группы первичного окружения личности).

Социальный работник должен учитывать такую характеристику коммуникативного процесса, как избирательность восприятия, вследствие которой социальный работник и клиент в процессе общения могут по-разному интерпретировать получаемую и отправляемую информацию. Этот фактор, отрицательно влияющий на установление, партнерских отношений между социальным работником и клиентом, называется «эффектом смысловых ножниц» или «блокировкой информационной обработки».

Такой эффект может возникать, в частности, при несоответствии содержательной структуры передаваемой информации и словесной формы ее передачи, а также при наличии речевых штампов, обусловленных определенными социальными установками и стереотипами клиента, что мешает ему адекватно воспринимать информацию, полученную от социального работника.

В процессе общения с клиентом социальный работник должен убедить его, что проблемы часто возникают из-за того, что человек неадекватно воспринимает информацию, неудачно выбирает ее. Оценка этой информации часто непонятна другим людям, вследствие чего и обратная связь может восприниматься неадекватно. В данном случае возникает блокировка информации. Социальному

работнику в таком случае важно найти причины этой блокировки и устранить возникшие «поломки» оценки и обработки информации.

Содержание коммуникации реализуется через различные коммуникативные модели (вербальные и невербальные), в которых раскрывается основа взаимодействия между социальным работником и клиентом, врачом и больным, учителем и учеником и т.д. На практике люди порой используют стереотипные модели общения либо модели, действующие эффективно и какой-либо другой ситуации, что нарушает баланс коммуникативных связей, а это, в свою очередь, способствует развитию в дальнейшем различных кризисов и конфликтов. В связи с этим социальный работник должен владеть методиками выявления характера коммуникативных отношений (которые могут быть симметричными, комплиментарными и иметь вид симметричной «эскалации»), имеющих у клиента. Одной из технологий в данном случае может быть постановка перед клиентом определенных задач, решение которых предполагает владение положением, ситуацией (такие занятия с клиентом можно проводить в течение работы ежедневно).

Кроме межличностных существуют и внутригрупповые коммуникативные процессы. Люди из одной социокультурной среды, руководствующиеся своими правилами и нормами поведения, стандартами стиля жизни, попадают в другую среду, в которой действуют иные регуляторы поведения. В этом случае возможны как внутренний психологический дискомфорт самой личности, так и социально-психологический конфликт этой личности г. группы (типичным примером таких ситуаций в настоящее время является перемещенное население -- беженцы, мигранты и эмигранты). Социальный работник оказывает помощь таким людям, прежде всего используя специальные программы, учитывающие жизненные ориентации и социальный опыт этих людей, и на основе этого помогает адаптироваться к новым условиям посредством механизма социального приспособления. Важно научить клиента реконструировать из получаемой информации мышление своих партнеров по общению, а для того, чтобы и его партнеры могли осуществить подобный процесс, важно научить клиента воплощать свои мысли в адекватные речевые формы. Иногда основным фактором возникновения негативных межличностных отношений является неспособность клиента определить в информации главное — цель этой информации.

Одна из технологий, используемых социальным работником, предпочитающим коммуникативную модель социальной работы, — обучение клиента самовыражению и смысловому восприятию. Овладение этими компонентами коммуникативного процесса очень важно для клиента, так как именно общение способствует вхождению клиента в различные социальные группы, освоению их норм, обычаев, принятие или непринятие которых влияет на характер взаимодействия внутри этих групп.

Социальный работник должен вовремя прогнозировать возможные интерпретации информации, которую он собирается предоставить клиенту.

Существенным моментом в этой связи является умение социального работника анализировать и реконструировать информацию, получаемую от клиента, для выявления мотивационно-целевой направленности коммуникативных программ и взаимодействий клиента.

Технология, применяемая социальным работником, использующим коммуникативную модель, включает следующие этапы:

- получение информации от клиента с помощью задаваемых вопросов, доверительное поведение, поощряющее ведение беседы, пересказывание комментариев клиента, подчеркивающее солидарность с клиентом;
- осуществление обратной связи, демонстрирующей оценку социальным работником сообщений клиента: соглашение, отклонение, избирательное или нейтральное отношение;
- передача клиенту информации по частям с целью подчеркивания, что социальный работник принимает информацию, получаемую от клиента, но окончательную оценку сделает в конце сообщения;
- корректировка противоречивой или недобросовестной информации, касающейся данной проблемы, получаемой клиентом из различных источников.

Работа с клиентом должна осуществляться поэтапно, причем на первых этапах следует использовать формы коммуникации, приемлемые для него, — в этом случае поступающая информация будет восприниматься клиентом более благожелательно, поскольку это соответствует его ожиданиям.

Большое место в коммуникативной деятельности социального работника и клиента занимают знаки, символы, возникающие в процессе общения с целью подчеркивания его личностного характера. В этой связи социальный работник должен также учитывать все, что касается языка, речи, искусства, науки, религии, морали, права, философии, мифов и символов реальности.

Таким образом, коммуникативная модель как бы нейтральна по отношению к другим моделям социальной работы, так как ее методы способствуют повышению эффективности использования других моделей практики социальной работы.

Вопросы

1. Какова связь между системным подходом к организации социальной работы и выбором ее технологий?
2. В чем сущность «моделей жизни» экологической теории?
3. Каким образом социально-радикальные теории влияют на технологии социальной работы?
4. В чем сущность психодинамических подходов к осуществлению социальной работы?
5. Какие особенности вносит в технологии социальной работы гуманистическая психология?

6. В чем специфика коммуникативных и ролевых теорий в организации практики социальной работы?

Литература

1. Гусякова Л.Г., Дубинин И.И. Динамика обыденного сознания. — Минск, 1986.
2. Гусякова Л, Г., Кувшинникова В.А. Некоторые проблемы формирования духовных потребностей, здорового образа жизни / Выбор судьбы. — Барнаул, 1988.
3. Гусякова Л.Г., Шефер И.И., Огарь И.В. Социальные аспекты национальных отношений в общественном мнении населения Алтая/ Материалы выборочного социологического опроса. — Барнаул, 1991.
4. Леви-Стросс К. Структурная антропология, — М., 1989.
5. Леннеер-Аксельсон Б, Психосоциальная работа с детьми и подростками / Социальная работа. Вып. 1. — М., 1992.
6. Системный подход в социальной работе. — М.: Институт социальной работы, 1997.
- 7 Словарь-справочник по социальной работе. — М.. Юристь, 1997.
8. Справочное пособие по социальной работе. — М., 1997.
9. Теория социальной работы. — М., 1997.
10. Payne M. (1991) Modern Social Work Theory: a critical introduction. London.

Раздел II. ОБЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Глава 5. Социальная диагностика в технологиях социальной работы

§1. Общие проблемы и принципы социальной диагностики

Термин «диагностика» (от греч. *diagnostikos* — способность распознавать) используется в медицине для обозначения процесса распознавания болезни, постановки диагноза.

Представление о патологиях состояния общества или индивидов и групп в этом обществе как о социальных болезнях утвердилось вместе с зарождением социальной работы. Это объясняет тот факт, что значительная часть терминологии социальной работы как отрасли знания и практической деятельности сходна с медицинской терминологией, так же как терминология, определяющая содержание и организационное оформление некоторых «сквозных» для всех видов социальной работы технологий: социальная диагностика, социальная терапия, профилактика и т.д. Как представляется, это объясняется не только удобством использования хорошо разработанного понятийного аппарата, но и сходством этих двух областей деятельности.

Уже в конце XIX в. эмпирическое исследование положения малообеспеченных слоев населения во многих странах выявило тесную обусловленность ряда заболеваний — туберкулез, рахит венерические болезни и др. — низким материальным уровнем.

Социально-экономические условия жизни были признаны в той или иной степени ответственными за эти нарушения здоровья. В науке утвердился термин «социальные болезни» для обозначения заболеваний, которые в первую очередь вызваны социально-экономическими условиями жизни человека. Сегодня этот термин применяется в основном в сфере не медицины, а социальных наук; социальными болезнями считают одиночество, бедность, голод и др. В связи с этим использование «медицинской модели» технологического подхода применительно к процессу социальной работы претерпело в настоящее время определенное развитие и изменение,

Распознавание социальной патологии, которую желательно изжить, или социальной проблемы, которую необходимо разрешить, вызывает в первую очередь вопрос о том, что понимается под патологией, нормой, проблемой. В

самом общем смысле можно сказать, что *патология* — это объективное отклонение от нормы, а *проблема* — это осознанная патология, отклонение, которое вызывает беспокойство людей, мотивирует их преобразующую деятельность. Однако этот вопрос довольно сложен и по-разному решался на различных этапах истории человеческого общества.

Понятие социальной *нормы* внутренне противоречиво. Его принято рассматривать на двух уровнях: с одной стороны, это то, что характеризует взгляды и поведение большинства, то, что в социальной действительности математически описывается как нормальное распределение; с другой стороны, это общепризнанное правило, то, что предписывается всем в качестве образца поведения и чувствования. Вероятно, в идеале второй вариант объяснения этого понятия должен быть обусловлен первым: образцом признается то, что присуще большинству. Но действительность превосходит любые идеальные представления о ней, поэтому понятия о норме и патологии могут подчиняться иным, гораздо более парадоксальным закономерностям.

В качестве весьма показательного примера рассмотрим вопрос об отношении к алкоголю: все знают, что алкоголь оказывает разрушающее влияние на организм, поэтому теоретически нормой должно быть избегание его употребления, а патологией — прием спиртных напитков. В то же время, по оценкам исследователей, более 90% взрослого населения в той или иной мере употребляют алкогольные напитки, так что с количественной точки зрения именно это является нормой, а отклонением — отказ от алкоголя. Вместе с тем большинство людей осознают, что пьянство никак не может считаться благим делом и потому придумывают множество иллюзорных способов оправдать его.

Вероятно, чем более развито и структурно многообразно общество, тем больше типов нормы может существовать в нем одновременно и равноправно. Если в традиционных или тоталитарных социумах нормальным, т.е. допустимым, санкционированным властью, признавался один вариант, а все остальные, как и их носители, преследовались, а иногда и уничтожались, то в модернизированном демократическом обществе допускаются разнообразные нормы — при условии, что они не противоречат закону или не мешают существованию других людей, придерживающихся иных норм.

С другой стороны, общество, абсолютизирующее нормы, является ригидным, неспособным к развитию, и в силу этого нежизнеспособным. Все изменения, которые сейчас происходят в обществе, обусловлены когда-то произошедшими отклонениями от существовавшего порядка, которые первоначально, возможно, вызывали яростное неприятие окружающих. Более того, в каждый конкретный момент большинство людей живут в соответствии со стереотипом, с привычными правилами и представлениями. Научный поиск, творческое дерзание, политическая активность — это неизбежно отклонения от статистической, количественной нормы. Поэтому необходимо твердо

представлять себе, что, во-первых, норма и отклонения от нее тесно взаимосвязаны в существовании человечества. Развитие общества невозможно без отклонений, оно осуществляется именно посредством эвристического разброса отклонений, одни из которых становятся нормой, а другие по-прежнему отвергаются или отмирают. Во-вторых, каждое время и каждое общество само решает, какое отклонение является патологией, т.е. болезненным состоянием социального организма, а какое — шагом к революционному преобразованию действительности (к сожалению, современники довольно часто ошибаются в своих оценках). Социальные работники, изучившие ошибки предшественников и знающие социальную философию, призваны объективно изучать и оценивать действительность. Но кто может сегодня безапелляционно утверждать, например, что альтернативные формы брака («визитные» союзы, брак людей одного пола и др.) являются патологией, а не первыми проявлениями некой новой модели семейных отношений? Поэтому если в медицинской диагностике болезнь как патология может сравниваться с вполне определенной нормой (т.е. здоровьем) при помощи инструментальных процедур, имеющих стандартизированные параметры и предусматривающих количественные закономерности, то в социальной диагностике все обстоит несколько иначе.

Социальная работа в целом и социальное обслуживание как ее структурная часть призваны обеспечивать социальное функционирование индивидов и содействовать обеспечению их социальных прав. Однако в содержание этой деятельности помимо объективных, четко фиксированных аспектов входят также субъективные аспекты, которые довольно трудно формализовать, поместить в рамки, подвергнуть количественному анализу. Люди имеют право на счастье, но представление о нем у каждого свое¹, и невозможно навязать другим свое понимание того, «что такое хорошо и что такое плохо». В обществе могут существовать серьезные трудности, по в течение длительного времени на них не обращают внимание, хотя наука уже зафиксировала и обнародовала этот факт.

Так, опасность депопуляции в России впервые была констатирована в середине 20-х гг., доведена демографами до широких научных кругов в 70-е гг., но лишь в 90-е гг. стала вызывать тревогу общественности.

Это закономерное явление: то или иное социальное отклонение может (или не может) быть патологией с точки зрения объективных тенденций социального развития, общего хода событий. В то же время социальная патология осознается как социальная проблема, т.е. затруднение, которое нарушает течение жизни и которое необходимо исправить, вероятно, только в том случае, когда, во-первых, она деформирует функционирование общества и, во-вторых, когда общество оказывается достаточно зрелым и подготовленным, чтобы ее увидеть и осознать.

В качестве примера можно напомнить, что еще буквально пять лет назад

¹ Аргайл М. Психология счастья. — М., 1991, с. 7.

наличие нищих и бездомных в нашей стране отрицалось и как факт, и как социальная проблема, — сегодня это всеми признанный факт. То же можно сказать и о насилии в семье — эта тема была табуирована и как предмет научных исследований, и как сфера социальной проблематики, а сегодня это одна из центральных точек приложения усилий социальных работников.

Исходя из сказанного можно предположить, что социальная диагностика — это: 1) деятельность по распознаванию и анализу социальных патологий и проблем; 2) процесс такого анализа с формулированием обоснованного заключения о предмете рассмотрения; 3) отрасль социальных наук, посвященная методам получения знания об обществе. Поскольку само понятие весьма многозначно, то, говоря о социальной диагностике, мы имеем в виду либо единичное исследование социальной ситуации клиента, которому социальный работник должен оказать помощь, либо необходимый этап любого воздействия в социальной работе, технологический императив социального обслуживания, либо совокупность научных методов, обосновывающих правильность полученной информации. Соответственно, этой деятельностью занимаются специалисты различных органов и учреждений, использующие широкий спектр технологий и методов социальных (иногда также естественных — в случае медико-социальной работы) наук на различных уровнях и с разными целями.

Методы социальной диагностики основываются на ряде принципов, как общих для всех социальных наук, так и специфических. Прежде всего это *принцип объективности*, который следует рассматривать в двух аспектах. Во-первых, исследователь не должен зависеть от влияния внешних факторов (например, желания и предпочтений начальства). К сожалению, социальная диагностика может вскрывать негативные факты, которые иногда яростно отвергаются не только представителями органов управления, но и шокированной общественностью. Осознанно или неосознанно искажая действительную картину в силу нежелания подобной реакции, социальный диагност тем самым блокирует возможность коррекции социальной патологии, которую он исследовал. Во-вторых, социальный работник должен противостоять влиянию на результаты проводимого им анализа внутренних факторов — собственных предрассудков, незнания, аберрации собственного жизненного, семейного опыта. Искажающее воздействие этих факторов может быть оказано как на сбор фактов, так и на их интерпретацию.

В связи с этим необходимо также использовать *принцип верификации социальной информации*, т.е. установления ее достоверности, возможности проверки при помощи других процедур или других источников данных. Социальная действительность полна противоречий, единичных фактов и случайностей, и, чтобы формулировать на их основе закономерности, необходимо проверять эмпирические данные солидной теорией, сопоставлять сведения, полученные по различным каналам.

Вследствие этого необходимо применять и *принцип системности* в

диагностике, так как абсолютно все социальные проблемы являются поликаузальными, т.е. их зарождение и развитие определяется не одной причиной, а несколькими, часто даже системой, сетью причин. В связи с этим, для того чтобы определить источник и способы разрешения жизненного затруднения клиента, необходимо проанализировать его микросоциальную среду, его семейные взаимоотношения; необходимо также иметь представление об интеллектуальном уровне и особенностях характера клиента, о состоянии его здоровья. Разумеется, социальный работник ни в коей мере не может быть специалистом во всех названных областях, однако определить наличие затруднения и порекомендовать профессионала, который способен произвести углубленную диагностику, он обязан.

Специфическим принципом диагностики в социальной работе можно считать *принцип клиентоцентризма*, т.е. рассмотрения всех сторон социальной действительности, всех связей и опосредований социальной ситуации с точки зрения интересов и прав индивидуального или группового клиента. Другие социальные институты защищают интересы государства и общества, их отдельных учреждений или организаций. Социальный работник защищает интересы клиента (разумеется, если это не входит в конфликт с законом) и с учетом этой позиции строит всю свою деятельность.

Уровни социальной диагностики можно разделить в соответствии как с решаемыми на этих уровнях задачами, используемыми средствами и методами, так и с организационно-управленческой структурой страны. Так, *общесоциальный уровень* социальной диагностики эквивалентен в России федеральному уровню государственной власти; на этом уровне изучается состояние всего общества или его больших социально-демографических групп: детей, пожилых людей, женщин, мужчин, молодежи и т.д. Этим занимаются как государственные, так и негосударственные, независимые научно-исследовательские учреждения академической и прикладной направленности: институты, фонды, научные центры, которые могут решать как чисто научные, так и прикладные задачи. Кроме того, существует так называемая ведомственная научно-исследовательская система — специальные подразделения, аналитические службы при аппарате Президента, Правительства Российской Федерации, в соответствующих министерствах. Их задача — собирать, обрабатывать и анализировать положение в социальной сфере страны с целью отслеживания результатов социально-экономической политики государства и выработки предложений о внесении в нее при необходимости определенных корректив. Инструментарий таких исследований преимущественно социологический, экономический, демографический. Могут использоваться весьма масштабные методы (всеобщие переписи населения, всероссийские мониторинга социально-экономического положения семьи, «омнибусы» — социологические обследования очень широкого охвата и т.д.). Надо признать, что процедуры такого сбора информации довольно дорогостоящи и режим реального времени в них соблюсти невозможно.

Так, всеобщие переписи проводятся, как правило, один раз в 10 лет. Большинство демографической информации приводится в настоящее время по результатам переписи 1989 г., хотя последующий исторический период был наполнен огромными, иногда катастрофическими изменениями, негативно повлиявшими на демографические итоги. Социально-экономическая информация также весьма быстро изменяется в переходный период, который переживает наша страна. Обработка статистических данных, представленных в документах и отчетных формах, поступающих из регионов в органы государственного управления (например, форма К-1 о кадровом составе учреждений социального обслуживания населения в субъектах Федерации), дает информативно насыщенную, но обобщенную картину соответствующей отрасли жизнедеятельности. Разумеется, специалисты проводят также выборочные, зондажные исследования, анализ различных показателей, которые прямо или косвенно указывают на состояние социальной сферы в стране. Используются также различные технологии социальной экспертизы. Конечно, общесоциальный масштаб исследования социальной сферы исключает индивидуальную или даже мелкогрупповую дифференциацию данных, однако такой подход отвечает диагностическим задачам, цель которых — научно-информационное сопровождение государственной социальной политики в целом и различных ее элементов (семейной, молодежной политики и т.д.).

Можно отметить также *региональный (территориальный) уровень* организации социальной диагностики, которая проводится как силами научных подразделений в субъектах Федерации, так и соответствующими службами при администрациях субъектов Федерации. Если организации федерального уровня (научные или управленческие) подробно исследуют какой-либо конкретный регион, имеется совмещение методов и задач двух уровней. При социальной диагностике регионального уровня используют результаты всероссийских исследований применительно к соответствующей территории (и в сравнении с другими территориями); кроме того, организуются исследования на местах. Подобный анализ необходим на региональном уровне не только для того, чтобы знать состояние и динамику процессов социального функционирования в том или ином регионе и на ее основе рекомендовать различные изменения, но и для практических организационных мер. Адресная социальная помощь малоимущим слоям населения основана на конкретных социальных показателях стоимости жизни, прожиточного минимума, средней заработной платы, средней пенсии и т.д., которые значительно различаются на разных территориях. В регионах принимается нормативный акт, фиксирующий величину среднедушевого (семейного) дохода, дающую право на получение материальной помощи. Разумеется, такие управленческие решения должны обосновываться постоянным социально-экономическим территориальным мониторингом.

Известные различия характера и насыщенности территориальных

социальных исследований могут быть объяснены различными причинами. Во-первых, невысокий интерес к ним можно объяснить тем, что социальное самочувствие населения территории не является социальной проблемой, т.е. не вызывает беспокойства у общественности и органов, принимающих решения, нет проявлений социальной, национальной и прочей напряженности (такое можно предположить в наше достаточно спокойное время, пожалуй, в отношении лишь некоторых территорий с сильно выраженными чертами традиционности в регулировании общества). Во-вторых, наличие или отсутствие в регионе научных или учебных заведений, имеющих кадры квалифицированных социологов, социальных психологов, экономистов, статистиков, демографов, в значительной степени влияет на уровень развитости прикладных социальных исследований. В-третьих, немаловажен субъективный фактор в организации этих работ, обеспечении и финансировании научного заказа: если администрация региона или руководители отдельных ее органов (управления социальной защиты, комитета по делам семьи и детей и т.п.) заинтересованы в получении объективной, достоверной и всесторонней информации о состоянии социальных процессов и самочувствии населения, они находят возможность проведения исследовательских процедур сверх минимума, обусловленного содержанием деятельности органа управления. Более того, полученная информация не просто принимается к сведению, а служит основой для принятия мер, направленных на полное (что маловероятно) или частичное устранение существующей трудности.

Наконец, наиболее тесное взаимодействие с клиентами, наиболее всестороннее изучение социального функционирования на локальном и индивидуальном уровне предполагает проведение социальной диагностики, осуществляемой непосредственно специалистами *в учреждениях социального обслуживания населения.*

§2. Технологии социальной диагностики в работе с клиентом

На уровне непосредственной социальной работы с клиентом функции социальной диагностики несколько изменяются. Главной ее целью становится определение социальной проблемы клиента и нахождение правильных средств для ее разрешения. Обеспечение социальной политики на местном, региональном или, тем более, федеральном уровне также входит в компетенцию социального работника, однако отнюдь не в первую очередь. Данные общесоциологических методов, масштабных исследовательских технологий используются социальным работником, но лишь как фон, на котором проявляется (и с которым сравнивается) конкретная ситуация клиента. В связи с этим широко используются в первую очередь микросоциологические, социально-психологические, педагогические диагностические процедуры. В процессе профессионального отбора социальных

работников широко используются специальные профориентационные методики или специальная интерпретация психологических методик.

На более высоких уровнях социальная диагностика может быть отдельной отраслью деятельности, осуществляемой специальными сотрудниками, которые интерпретируют собранные ими данные (возможна также внутренняя дифференциация: сбор данных производят одни подразделения или организации, интерпретацию — другие). По итогам этой работы могут быть предприняты какие-либо действия, но не обязательно. Социальная диагностика — необходимая стадия технологического процесса, начало работы в любой сфере обслуживания, с любой категорией клиентов и любым типом социальных проблем. Она ни лично, ни организационно не отделена от других этапов социального вмешательства. Ни один социальный работник не занимается только социальной диагностикой, но каждый социальный работник наряду с другими обязанностями должен выполнять функции социального диагноста. Можно только предположить, что разные люди проявляют разные способности к этой разновидности социальной деятельности, что предопределяет большую или меньшую успешность их обучения.

Еще одна особенность социальной диагностики — ограниченное использование количественных соотношений и математических методов. Социальная ситуация клиента всегда уникальна, неповторима, поэтому наиболее распространены технологии эмпирического наблюдения, анализ единичных данных. Пока еще не слишком развиты инструментальные технологии, что объясняется лишь недавним возникновением социальных технологий (и диагностических, в частности) и тем, что социальный работник рассматривает самого себя в качестве инструмента изучения и преобразования социальной ситуации. При помощи несложных приборов можно измерить клиенту артериальное давление и определить важные показатели его здоровья, но «измерить давление» внутрисемейных или внутригрупповых противоречий довольно сложно. Наконец, последнее отличие технологий социальной диагностики, обусловленное уже рассмотренными отличиями: данные технологии в значительной степени определяются не только знаниями, но и умениями и навыками. Их изучение не может основываться только на усвоении теории. Необходимы передача технологий, наставничество опытных специалистов и практическое научение начинающих.

Независимо от применяемых методов любой технологический процесс в социальной диагностике имеет сходную структуру, отдельные элементы которой меняются в зависимости от конкретных условий. Начальным этапом его всегда является жалоба клиента или его близких, соседей, заявление сотрудника органа охраны порядка, педагога, т.е. **появление социальной проблемы**. Сам индивид, являющийся центром внимания такой проблемы, может не осознавать ее наличия (ребенок, умственно отсталый человек, алкоголик или наркоман, не рассматривающий свое состояние как жизненное затруднение или не знающий,

что может обратиться за помощью). Поэтому сотрудники социальных служб не могут ограничиваться решением проблем исключительно тех клиентов, которые обратились в учреждение социального обслуживания, — при всех организационных и прочих сложностях в функции территориального центра входит выявление социальных проблем на подведомственной территории.

Если наличие трудной жизненной ситуации констатировать достаточно просто, то, как правило, совсем не просто определить ее сущность, причину и пути выхода из нее. Практика показывает, что далеко не все клиенты имеют навыки серьезного социального анализа, большинство из них приучены к поиску простых, однозначных ответов на трудные вопросы или предпочитают удобные формы иллюзий, самообмана для объяснения своих трудностей. Поэтому следующий этап диагностического процесса — *сбор и анализ данных о социальной ситуации*. На этом этапе специалист использует два типа исследовательских методов: историко-генетические и структурно-функциональные.

Историко-генетические методы призваны определить время, истоки и причины зарождения социальной проблемы, проследить степень ее проявления на разных стадиях жизни клиента. Целый ряд социальных патологий имеет наследственную природу или, по крайней мере, социально наследуется. Если мы в настоящее время не можем однозначно сказать, является ли связь пьянства и алкоголизма индивида с пьянством его родителей или прародителей результатом врожденных биологических предпосылок, унаследованных от предшествующих поколений, или это влияние семейного образа жизни, то наследование личностных черт, которые способствуют алкоголизму (инфантильность, конформность и т.д.), не подлежит сомнению. Наследуются многие заболевания, в том числе психические. Врожденные предпосылки обуславливают темперамент, многие черты характера, интеллектуальный статус индивида.

Может быть, еще более значим вопрос социальной наследственности. Непроизвольно, возможно даже не желая того, индивиды воспринимают язык и способы мышления своего этноса, моральные нормы и типы эмоциональных реакций своего общества, предпочтения и предрассудки своей семьи. Подростковый бунт и свойственное взрослым людям освобождение от воспринятых установок, рациональное отношение к ним и самовоспитание способны произвести в индивиде огромные изменения, внешне настолько значительные, что люди недооценивают значения тех психических установок, которые они впитали в раннем детстве в семье и ближайшем социальном окружении. Однако опыт показывает, что в конечном счете консервативные элементы сознания возобладают, и отношение к миру у человека, переходящего в категорию пожилых людей, на 80% определяется тем, что было воспринято им в детстве.

Интернаты и им подобные учреждения для детей можно рассматривать в этом смысле как квазисемью; примитивные, деформированные нормы взаимоотношений, воспринятые там, выпускники детских домов пытаются

перенести в создаваемые ими собственные семьи, что часто приводит к их распаду.

Сбор сведений о генезисе социальной проблемы предусматривает использование методов социальных биографий (или семейных биографий), метода генограммы, особенно часто применяемого в социальной работе с семьей, и т.д. Социальный работник целенаправленно собирает сведения, расспрашивая клиента и (или) его близких; иногда возникает необходимость использования архивных данных (например, в случае противоправного поведения кого-то из предшествующего поколения, наличия заболеваний родителей или прародителей). Конечно, в таких беседах (их может быть несколько) нужно проявлять такт и руководствоваться правилом разумной достаточности. Поскольку предмет беседы нередко бывает весьма деликатным, клиенты могут болезненно воспринимать «лобовые» вопросы о девиантном поведении, негативных привычках или кажущихся им постыдными заболеваниями — своих или своих близких. В этом случае информация может быть получена косвенным путем, при помощи обобщающих расспросов; сбор данных требует наличия определенного доверия между специалистом и клиентом. Сведения, собираемые социальным работником, должны быть необходимыми и достаточными: их объем должен с максимальной полнотой соответствовать содержанию проблемы, не оставляя нераскрытых ее сторон, но исключая избыточность материала для анализа.

Следует также помнить, что даже самое шокирующее поведение родственников, предков, близких — это не повод для того, чтобы выносить приговор самому опрашиваемому: сын или внук алкоголика вовсе не обречен сам стать алкоголиком, а родственник преступника ~ человеком, нарушающим закон. Каждый индивид может отвечать (юридически и морально) только за свое поведение, и то лишь в том случае, если он обладает достаточным интеллектом и самосознанием, чтобы оценить свое поведение и управлять им.

Структурно-функциональные методы диагностики предполагают получение данных о текущем состоянии социальной проблемы, строении социального объекта и связях, соединяющих различные его элементы, его функциональности или дисфункциональности, т.е. о том, соответствует ли его деятельность своему предназначению или нет. Неправильно было бы думать, что структурно-функциональные методы применяются преимущественно при анализе групповых клиентов — семьи, класса, трудового или студенческого коллектива. Даже проводя социальную диагностику личности, необходимо изучить ее социальную сеть, функционирование в социальном окружении, наконец, внутреннее состояние, структуру самой личности, гармоничность или дисгармоничность ее внутренних элементов, согласование или рассогласование социальных ролей и т.д.

Из арсенала средств социальный работник использует в первую очередь наблюдение, которое позволяет, во-первых, узнать оценку ситуации клиентом

(клиентами), познакомиться с его (их) трактовкой имеющейся проблемы. В процессе наблюдения специалист воспринимает как вербальную (словесную), так и невербальную информацию (мимика и интонация клиента, его жесты). Эти два потока информации, как правило, не совпадают, поскольку вербальное общение — это самопрезентация клиента, подчиняющаяся некоторым социальным правилам даже в том случае, если клиент не заинтересован в сознательном обмане. Каждый человек при коммуникативном взаимодействии скрывает черты своего характера, которые он считает своими недостатками; каждый хочет выглядеть наиболее привлекательно и проявлять свои лучшие качества (однако в конкретных условиях привлекательными для клиента могут считаться именно его недостатки). Клиент с большим артистизмом, видимой искренностью и убедительностью может создавать желаемый образ, чтобы манипулировать оказывающим ему помощь специалистом.

Наблюдение — это профессиональный атрибут общения социального работника с клиентом, используемый постоянно, независимо от того, на каком этапе технологического процесса происходит взаимодействие — диагностическом, терапевтическом, этапе кризисной интервенции и т.д. Проявляя эмпатийное сочувствие к тяжелой жизненной ситуации клиента, специалист должен одновременно анализировать результаты наблюдения, исключая влияние эмоций. Возможно, в результате однократного контакта это сделать сложно, но специалист диагностирует ситуацию на протяжении всего процесса взаимодействия. На основе поведения человека, совокупности его вербальных и невербальных сообщений делается вывод о его личностных особенностях, характере его социальных ролей. Наблюдение за семейными (групповыми) взаимоотношениями позволяет сделать вывод об их состоянии и функционировании.

На этом этапе специалист может прибегнуть к использованию инструментальных методов, групповых диагностических методик. Психология, социальная психология, прикладная социология располагают целым арсеналом методик, которые позволят получить соответствующую информацию об индивиде и его социальной ситуации. Конечно, эти методики во многом различаются: для применения некоторых из них недостаточно той профессиональной подготовки, которую получает специалист по социальной работе, — требуется специальное обучение, иногда с привлечением зарубежных инструкторов; другие методики, тоже весьма надежные, предусмотрены требованиями государственного профессионального стандарта обучения специалиста по социальной работе. Ряд методик требует наличия компьютерной техники для сбора и обработки информации, другие же более неприхотливы и могут быть использованы при выезде на дом к клиенту. Специалисты по-разному оценивают валидность имеющихся методик и их эффективность. Возможно, выбор инструментария обуславливается не только ситуацией клиента, имеющимися организационными и техническими возможностями, но и личными пристрастиями и умениями

социального работника.

Важное значение на данном этапе имеет также привлечение к социальной диагностике специалистов смежных областей деятельности.

Так, диагностика интеллектуального статуса и психического здоровья индивидов (особенно детей), проводимая психологами и психиатрами, может не только представить данные, крайне необходимые для понимания сущности затруднений клиентов и их семей, но и стать основой для выбора стратегии последующей работы с ними: психолого-педагогическая коррекция и выравнивание для содействия обучению детей в обычной школе, возбуждение процедуры рассмотрения случая на психолого-медико-педагогической комиссии для перевода ребенка во вспомогательную школу, лечение заболевания, которое обуславливает школьные и семейные трудности, и т.д.

Привлечение юристов, а в некоторых случаях сотрудников органов внутренних дел помогает определить правовой статус клиента — например, отличить действительного беженца от профессионального нищего, который использует такой статус для своего промысла. В случае если знаний самого специалиста по социальной работе недостаточно, чтобы разобраться в некоторых казусных случаях правового положения клиента, юрист, опираясь на существующее законодательство (довольно, впрочем, непоследовательное), старается найти правовые основания для защиты социальных прав клиента. Наконец, в ряде случаев (особенно при рассмотрении ситуации лиц с ограниченными возможностями) специалист обращается к врачу: медицинское заключение также используется в ходе социальной диагностики клиента. Конечно, было бы замечательно, если бы каждый гражданин в результате регулярной диспансеризации хорошо знал состояние своего здоровья и мог своевременно реагировать на его ухудшение, но ситуация как в социальной сфере в целом, так и в здравоохранении в частности исключает возможность постоянного контроля за самочувствием людей, поэтому социальный работник на основе своего знакомства с медико-социальными дисциплинами, жизненного опыта и субъективных жалоб клиента должен уметь делать заключение о наличии или отсутствии медицинских проблем и необходимости обращения в медицинское учреждение.

Собранные таким образом сведения подвергаются анализу: сопоставление ряда данных, их сортировка на важные и малозначащие, дифференциация признаков.

Например, такие явления, как депривация, эскапизм, расстройства общения, могут являться следствием различных социальных процессов, поэтому в ходе анализа данных всесторонне рассматриваются причины и следствия.

Как правило, собранные данные редко бывают непротиворечивыми и однозначно указывают на одну социальную патологию; в каждом конкретном

случае имеется набор нескольких типов социальных проблем. Поэтому в ходе наиболее важного этапа — *постановки социального диагноза* — специалист не просто делает заключение о сущности и причинах жизненного затруднения клиента, а ранжирует имеющиеся проблемы, выделяя главную, от которой зависит решение всех других или которая может быть решена на данном уровне возможностей или при данном уровне знаний.

Так, при анализе одной из самых распространенных семейных дисфункций, связанной с пьянством одного из супругов (или обоих), предстоит определить, явился ли семейный конфликт результатом пьянства или, наоборот, пьянство — это реакция слабых личностей на семейные трудности, с которыми они не смогли справиться.

Социальный диагноз не может считаться окончательным, пока специалист работает с клиентом. Возможно, в процессе их взаимодействия обнаружатся факты, которые заставят если не пересмотреть, то скорректировать сделанное заключение. Разрешение какой-либо проблемы может актуализировать другие проблемы, которые были замаскированы или отодвинуты на задний план при решении проблемы, которая первоначально казалась наиболее актуальной. Поэтому социальная диагностика как контроль за состоянием ситуации клиента и отслеживание изменений в ней осуществляется на протяжении всей деятельности по оказанию помощи данному клиенту. Подобные методики используются и по окончании процесса трансформации личности или разрешения ситуации клиента, если он нуждается в социальном надзоре (излеченные алкоголики, лица, совершавшие попытки суицида, замеченные в недостаточном попечении своих детей и т.д.).

Социальная диагностика относится к наиболее общим комплексным социальным технологиям, использующимся на всех этапах социальной работы и социального обслуживания. Изучение научных знаний и овладение навыками, позволяющими заниматься диагностической деятельностью, относится к числу необходимых умений специалистов по социальной работе в любой отрасли деятельности.

Вопросы

1. Чем обусловлена медицинская модель подхода к технологиям социальной работы?
2. В чем сущность социальной диагностики и ее отличие от диагностики медицинской?
3. Каковы принципы социально-диагностической деятельности?
4. Каковы особенности диагностики в социальной работе?
5. Опишите технологический процесс диагностики в социальной работе.

Литература

1. Аминов Н.А., Морозова Н.А., Смятских А.Л. Психодиагностика специальных

- способностей социальных работников // Социальная работа, 1992, вып. 2.
2. Аминов Н.А., Суслаков Б.А., Федоров М.Е. Компьютерная психодиагностика в процессе подготовки социальных работников / Социальная информатика-93. — М., 1993.
 3. Гусякова Л.Г. Социальная работа как научная теория, деятельность и учебная дисциплина. — Барнаул, 1995.
 4. Методика социальной диагностики взаимоотношений в обществе / Теория и методика социальной работы. — М., 1994.
 5. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и организация. — М., 1993.
 6. Словарь-справочник по социальной работе. — М.: Юристъ, 1997.
 7. Справочное пособие по социальной работе. — М., 1997.

Глава 6. Технология социальной экспертизы

§ 1. Понятие социальной экспертизы

Под экспертизой принято понимать исследование какого-либо вопроса, требующего специальных знаний, с представлением мотивированного заключения. Общим для множества специальных видов экспертиз является то, что они представляют собой исследование, а в некоторых случаях (врачебно-трудовая, судебно-психиатрическая и некоторые другие экспертизы) — освидетельствование; предполагают указание на специальный, порой закрепленный в ведомственных актах или даже в законах порядок их назначения и проведения; в основном применяются при диагностике, проектировании и составлении прогнозов. В ряде экспертиз точно фиксируется характер окончательного вывода: судебно-психиатрическая экспертиза решает вопросы вменяемости и невменяемости; судебно-почерковедческая экспертиза устанавливает исполнителя текстов и т.д. Но главная специфическая черта экспертизы состоит в том, что она представляет собой исследование задачи, плохо поддающейся количественному анализу и трудно формализуемой, которое осуществляется путем формирования мнения (составления заключения) специалиста, способного восполнить недостаток информации по исследуемому вопросу, опираясь на свои знания, интуицию, опыт решения сходных задач и «здравый смысл», и систематизировать эту информацию.

В социальной сфере насчитывается великое множество задач, которые с трудом поддаются точным расчетам (т.е. трудно формализуемых задач), поэтому экспертные оценки здесь находят широкое применение. Чаще всего они имеют вид заключения по тому или иному нормативному документу или его проекту (закон и законопроект, программа социально-экономического развития, социальный проект, присылаемый на конкурс, и т.д.), а иногда это итоговый протокол совещания специалистов. В совокупности различные виды оценивания решений или проектов решений в социальной сфере представляют собой социальную экспертизу.

Итак, социальная экспертиза является исследованием, проводимым специалистами (экспертами), включающим диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений и влияния на другие социальные объекты, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования в условиях, когда исследовательская задача трудно формализуема. Это определение соответствует четырем функциям социальной экспертизы:

диагностическая функция — освидетельствование состояния социального

объекта в момент исследования;

информационно-контрольная функция — исследование информации о социальном объекте и его окружении с целью установить ее достоверность и внести соответствующие коррективы, если информация содержит искажения;

прогностическая функция — выявление возможных состояний социального объекта в кратко-, средне- и долгосрочной перспективе и возможных сценариев достижения объектом этих состояний;

проектировочная функция — выработка рекомендаций по тематике экспертирования социального объекта для социального проектирования и принятия управленческих решений.

Под социальными объектами мы имеем в виду людей, социальные общности, социальные институты и процессы, организации, социальные ценности, идеи, концепции, нормативные акты и т.п., прямо или косвенно предусматривающие социальные изменения. Перечень социальных объектов не может быть четко определен, поскольку социальная реальность многообразна и несводима к небольшому числу характеристик. В то же время практические задачи социальной экспертизы заставляют если не исключать какие-то социальные объекты из сферы проведения экспертного исследования, то по крайней мере придавать разным объектам разное значение.

Недопустимо возлагать на социальную экспертизу не свойственные ей функции, особенно те, которые обладают нормативным содержанием.

Надо сказать, что на этот счет существуют разные точки зрения. В частности, некоторые авторы высказываются за создание государственной социальной экспертизы, имеющей обязательный характер и применяющей санкции к нарушителям. Это значило бы перейти от экспертных задач к задачам инспекционным и правоохранным. Такой путь был бы оправдан, если бы однозначно строилась система социальных эталонов, по сравнению с которыми оцениваются та или иная ситуация, то или иное решение. Но в социальной области такая однозначность недостижима. Поэтому более реалистичен и полезен путь развития социальной экспертизы как оценочно-консультационной деятельности. Организационно это должно обеспечиваться невмешательством эксперта в принятие управленческого решения.

Что же составляет специфику социальной экспертизы и определяет границы ее применения?

Реальности человеческой жизни — это как бы два мира: мир людей и вещей и мир ценностей и норм. Социальное пространство есть одновременно символическое пространство, в котором преобразуются естественные человеческие потребности. То, что человек живет в символизированном мире, воспринимает реальность посредством ценностно-нормативной системы, а точнее — ценностно-нормативных систем, как общепринятых, так и сложившихся в сообществах, где проходит его жизнь или на которые он ориентируется

(референтные группы), определяет очень малую возможность использования в экспертных оценках эталонов и нормативов.

При всех недостатках, обусловленных сложностями оценки социальной сферы, социальная экспертиза все же может предоставить важные результаты для принятия управленческих решений. Потребность в проведении социальной экспертизы возникает каждый раз, когда решение нормативного характера (принятое или подготовленное к принятию) может положительно или отрицательно сказаться на жизнедеятельности людей; при этом у принимающего решения органа:

1) нет ясности:

- относительно возможных масштабов влияния принимаемого решения на жизнедеятельность людей;
 - в том, насколько будут различными последствия реализации решения для разных социальных групп, разных территорий, в разных социокультурных условиях;
 - в том, какое ресурсное обеспечение необходимо;
- такая ясность не может возникнуть по причинам:*
- отсутствия общего мнения в принимающем решении органе;
 - недостатка аргументов «за» и «против» подготовленного решения;
 - невозможности получить аргументы иным, кроме экспертного, путем;

2) есть намерение:

- прогнозировать последствия своих решений и социально-проектной деятельности;
- аргументирование противостоять внешнему давлению (решениям или проектам решений органов более высокого уровня, подведомственных органов, иных участников демократического управления обществом), добиваясь признания этих аргументов и внесения соответствующих изменений в названные решения или действия;
- использовать в своих действиях авторитет специалистов;

3) есть несколько противоречащих друг другу решений (проектов), требующих наличия внешнего арбитра, чтобы выбрать наилучший вариант.

Цель социальной экспертизы — установление соответствия деятельности органов государственной власти и других социальных институтов социальным интересам граждан и задачам социальной политики, а также формирование предложений относительно достижения этого соответствия,

Цели и задачи социальной экспертизы не могут быть безграничными, иначе ее проведение потеряет практический смысл. Установление соответствия деятельности органов государственной власти и других социальных институтов социальным интересам граждан и задачам социальной политики должно быть социальным итогом экспертизы. Если бы эксперты рассматривали все возможные ситуации, в которых затрагиваются социальные интересы людей, то огромный

объем деятельности и ее неопределенность поставили бы их в крайне затруднительное положение. Поэтому необходимо уточнить цель социальной экспертизы, сформулировав конкретные задачи, которые она призвана решать:

- дать аргументированное заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления и т.д. положениям социальной политики;
- выявить положения документов или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, и оценить возможные масштабы таких последствий;
- оценить на предмет соответствия законным интересам граждан проекты нормативных правовых актов, социальные проекты и программы и представить вывод о целесообразности и допустимости их реализации;
- внести предложения по решению возникшей социальной проблемы.

Итак, социальная экспертиза проводится прежде всего в том случае, когда нужно оценить позитивные или негативные последствия принятия нормативных правовых актов и других управленческих решений, а также когда предстоит принимать такие акты и решения по подготовленным проектам.

Тех, кто формирует такие оценки, можно назвать субъектами экспертных оценок. Проще было бы назвать их экспертами. Но в социальной экспертизе участвует большое количество субъектов экспертных оценок, которые в организационном отношении находятся как бы на двух ступенях лестницы.

На первой ступени субъектом является орган государственной власти, формирующий заказ на экспертизу, или негосударственная структура. Такая негосударственная структура, как органы местного самоуправления, действует в этом случае в объеме полномочий, установленных законодательством: общественные объединения также могут быть организаторами экспертизы — чаще всего в альтернативном порядке. Всех субъектов первой ступени объединяет то, что они принимают решения нормативного характера, способные влиять на жизнедеятельность людей, на общественные отношения. Поэтому мы называем их общим термином — «принимающие решения органы».

На второй ступени в роли субъекта выступает исполнитель заказа на социальную экспертизу. В зависимости от характера заказа исполнителем могут быть:

- исследователь, исследовательский коллектив. Собственно, эта группа и должна рассматриваться как экспертная по определению, поскольку она состоит из специалистов, компетентных в вынесении ожидаемого заключения. Исследователи социальных отношений — социологи, психологи, юристы, экономисты и др. — составляют ядро этой группы. Но было бы ошибкой не рассматривать как специалистов тех, кого принято называть носителями социальных услуг — семейных врачей, социальных педагогов, социальных работников, которых в ряде стран считают наиболее

профессионально подготовленными в вопросах стратегии социальной политики и практическом ее воплощении. Значительный потенциал в качестве экспертов семейных проблем имеют школьные учителя и психологи. Их включенность в семейные конфликты особенно наглядно проявляется в ситуациях, когда стресс, возникающий у ребенка под давлением таких конфликтов, становится предметом психотерапевтической деятельности учителя и школьного психолога;

- практические работники из системы «заказчика». Должностные лица, занимающиеся соответствующей работой, обладают значительным объемом информации и опытом подготовки решений, которые важны для составления экспертного заключения. Однако ведомственная заинтересованность таких лиц не позволяет непосредственно привлекать их к работе экспертов. В то же время, находясь в составе экспертной группы, они способны реализовать свои знания и возможности, которые не поощряются при исполнении ими должностных обязанностей;
- авторитетная референтная группа.

Вряд ли правомерным было бы требование научной обоснованности оценочных суждений авторитетной референтной группы. Она сама становится объектом изучения, а ее мнения и поведенческие реакции исследуются как возможные прообразы массовых реакций на то или иное решение государственных органов. В рамках этой категории экспертов могут быть рассмотрены типичные представители обследуемой совокупности. Например, если изучаются проблемы многодетной семьи, то в качестве экспертов могут привлекаться активисты общественных объединений, созданных в поддержку многодетных семей, и т.д.

Очевидно, что организационно возможно объединение этих субъектов, обеспечение их взаимодействия при сохранении специфики получаемой от каждого субъекта экспертной оценки.

Принятие решения о проведении экспертизы — это типичный управленческий акт с присущими ему характеристиками. Применительно к рассматриваемой деятельности центральными становятся вопросы компетенции и компетентности, от которых зависят целеполагание и достижимость результатов социальной экспертизы.

Под *компетенцией* понимается объем полномочий принимающего решения органа — заказчика экспертизы. Заказ экспертизы на основе компетенции означает его строгую ориентацию на тот круг проблемных областей, в отношении которых объем полномочий принимающего решения органа позволяет достигать планируемого результата.

Это не исключает для органов, заказывающих экспертизу, возможность организовывать ее по вопросам, на которые их компетенция не распространяется или в которых она недостаточна. Но в этих случаях надо корректировать целеполагание экспертных работ: информационные, ориентационные,

прогнозные, иным образом видоизмененные по цели и ожидаемым результатам (например, предусматривающие инициативную разработку вопроса либо составляющие часть работ, проводимых другими организациями, обладающими должной компетенцией, и т.д.).

Что касается *компетентности*, то ею признается достаточная готовность принимающего решения органа — заказчика социальной экспертизы — сформулировать задание на такую экспертизу. Заказчик при принятии решения о проведении социальной экспертизы должен:

- определить социальную проблему, подлежащую экспертизе, в том числе ее масштаб, носителей, стадии развития и проч., что не входит в задание, но непременно предваряет выработку исходных формулировок);
- указать цели экспертного исследования;
- определить формы представления результата экспертизы.

Это означает, что на орган, принимающий решения, ни в какой мере не возлагается специальная часть экспертной работы, а к экспертам предъявляются требования дать заключение в форме, понятной неспециалистам. Для выполнения этой задачи нужно, чтобы участников социальной экспертизы было не двое (заказчик — исполнитель), а трое (заказчик — организатор — исполнитель).

Порядок заказа социальной экспертизы предполагает следующую последовательность действий органа, принимающего решения:

- 1) определение контуров проблемы. В этом случае орган (его должностные лица) выступает или как эксперт, или как исполнитель решения органа, имеющего более высокий уровень компетенции. Масштабы и суть проблемы заказчик уточняет в соответствии с собственным уровнем компетенции;
- 2) установление способов исследования проблемы и определение необходимости экспертизы (еще раз следует подчеркнуть, что экспертиза имеет особый круг решаемых задач и не во всех случаях она уместна или способна привести к наилучшим результатам);
- 3) формирование частей заказа, которые соответствуют компетентности органа. Иначе говоря, он определяет подлежащую разрешению проблему, целеполагание и форму экспертного исследования, игнорируя организационные детали. На этой стадии решение об экспертизе еще не принято. Заказчик передает эстафету дальнейших действий организатору;
- 4) выбор модели экспертного исследования в зависимости от характера задачи. Организатор (исполнительный орган, должностное лицо, ведомственное учреждение, фирма, оказывающая соответствующие услуги, и т.д.) предлагает кандидатуру эксперта (состав экспертной группы), составляет бизнес-план. При представлении планируемых мероприятий заказчику организатор обосновывает не только свои расчеты, но и основания подбора данных экспертов. Ни при каких случаях эксперт не должен представлять доказательства своей

- компетентности заказчику;
- 5) если заказчик не удовлетворен предложениями организатора, он ведет диалог с ним до достижения согласия, меняет организатора или отказывается от проведения экспертизы (возможно, по финансовым соображениям);
 - 6) после согласования организационных вопросов заказчик оформляет свое решение о проведении экспертизы, устанавливая ответственность организатора, но не экспертов, ответственность которых возникает лишь в порядке заключенных с организатором трудовых договоров или ином договорном порядке. Таким образом, эксперт (группа экспертов) выступает в качестве исполнителя только по отношению к организатору, но не к заказчику.

Отбор экспертов-специалистов может проводиться на основе самооценок и взаимных оценок экспертов, с учетом опыта участия специалиста в экспертизах (отношение числа успешных заключений к общему числу выполненных экспертных оценок). Применяются и другие методы, в частности метод «снежного кома».

Процедура отбора экспертов в этом случае сводится к следующей последовательности действий:

- 1) на основе публикаций выявляют специалиста в данной области;
- 2) просят его рекомендовать 10 специалистов в данной области;
- 3) обращаются к 10 названным специалистам с той же просьбой;
- 4) из полученного списка исключают первые 10 фамилий и вновь рассылают просьбы специалистам, указанным коллегами;
- 5) действуют так, пока не исчерпается перечень называемых коллегами фамилий, т.е. пока не стабилизируется сеть экспертов — она-то и составляет генеральную совокупность специалистов в данной области.

Далее возможно произвести выборку по обычным правилам. Если в качестве экспертов привлекаются носители социальных услуг и референтные группы (включая и типичных представителей потребителей социальных услуг), их отбор ведется по принятым в социологии моделям выборки. При этом важно учитывать, что потребители социальных услуг -- эксперты только самих услуг (их качества, необходимости, порядка предоставления и т.д.). Недопустимо рассматривать их как экспертов в областях, требующих специальных знаний.

Даже самый тщательный отбор экспертов не гарантирует объективность их оценок. Недостоверность оценок может быть объяснена различиями жизненного опыта, тезауруса, политических установок и другими обстоятельствами, а также давлением заказчика, которому не все эксперты способны противостоять. Нередко это малозаметные отступления от правил в силу вариативной природы социальных явлений и процессов, но все же необходимо снижать роль таких привносимых обстоятельств и принимать следующие меры:

- всегда, если имеется возможность, следует дублировать экспертизу,

формируя не одну, а две экспертные группы и более;

- по возможности работать с разными типами экспертов;
- если имеются неэкспертные материалы (данные исследований и т.д.), их следует принимать во внимание;
- при наличии экспертных заключений, подготовленных оппозицией или другими независимыми (не обязательно противодействующими) субъектами общественной жизни, необходимо включить их в число изучаемых материалов.

§2. Организационные модели социальной экспертизы

В силу характера социальной экспертизы одним из гарантов ее объективности является совместная работа экспертов, а также избираемый тип организационной модели экспертирования. Организатор может выбрать одну из изложенных ниже организационных моделей экспертной работы.

Модель I: «Рецензия». Рецензирование в организационном отношении — наиболее традиционная форма экспертной оценки, включающая:

- заказ на рецензию лицу (организации), выступающему в качестве эксперта;
- предоставление эксперту материалов, подлежащих рецензированию;
- принятие итогового документа — рецензии и соответствующие действия: одобрение и последующее завершение отношений с рецензентом (оплата рецензии, предоставление слова при обсуждении документа, решение авторско-правовых вопросов и т.д.); отправка рецензии эксперту на переработку или доработку; перезаказ рецензии другому эксперту.

Рецензия — простое и наименее затратное экспортирование документа, но оно не содержит всех преимуществ экспертной работы и может ввести орган, принимающий решения, в заблуждение относительно истинного положения дел или перспектив доработки документа.

В рамках данной модели может быть предусмотрен компенсирующий эти недостатки вариант:

- рецензия заказывается нескольким не связанным между собой экспертам, причем заказ содержит перечень требований, включая формулировку вопросов, на которые эксперты должны ответить обязательно и однозначно;
- рецензии принимаются без каких-либо ограничений относительно качества, кроме пунктов, оговоренных в техническом задании;
- тексты рецензий обрабатываются социологическими методами, принятыми при обработке документальных источников, специально привлеченными специалистами, перед которыми не ставятся собственно экспертные задачи;
- итоги вторичной обработки экспертных оценок составляют акт экспертизы, рассматриваемый органом, заказавшим экспертное

исследование.

В рамках данной модели может рассматриваться и консультирование — фактически это рецензирование без представления текста экспертного заключения.

Модель 2: «Мониторинг». Эта модель применяется, если производство социальной экспертизы приобретает регулярный характер и осуществляется на долговременной основе.

В данном случае может быть использована следующая последовательность действий:

- принимающий решения орган заключает договор об экспертизе в порядке мониторинга, в соответствии с которым он становится (на оговоренный срок) клиентом подрядившегося эксперта (или используется более правильная в организационном отношении схема: заказчик — организатор — исполнитель, — о чем будет сказано позже);
- эксперт разрабатывает стандартную схему мониторинга, которую автоматически применяет в том или ином временном режиме (например, при появлении каждого проекта соответствующего правового акта или каждого социального проекта, представленного на рассмотрение принимающего решения органа, либо ежеквартально вне зависимости от того, появляется ли новый повод для проведения социальной экспертизы);
- эксперт представляет органу, принимающему решения, итоги исследования, проведенного в порядке мониторинга, по стандартной форме, предполагающей в том числе сравнение данных результатов с более ранними результатами, полученными в том же порядке.

Применение модели «Мониторинг» может быть эффективным, если экспертом является научное учреждение или подразделение, квалификация сотрудников или партнеров которого позволяет рассчитывать на высокое качество экспертной оценки однородного, но довольно обширного материала. В рамках мониторинга экспертная оценка используется наряду с другими исследовательскими технологиями.

Применение мониторинга малоэффективно, если характер решаемых задач различен и не сводится к модели общества, ограниченной лишь некоторыми параметрами. Другая особенность мониторинга — выявление его эффективности лишь после накопления достаточного материала для сравнения изучаемых явлений или процессов.

Модель 3: «Проект». Эта модель экспертного исследования используется при решении группы смежных задач, в которой экспертная оценка приобретает инструментальное значение как основа проектирования желаемых общественных состояний и тенденций.

В наиболее общей форме модель «Проект» предусматривает следующие этапы:

- осознание заказчиком наличия проблемы и желание ее разрешить;

- постановка заказчиком задачи проведения социальной экспертизы перед организатором;
- осмысление организатором задачи и выбор адекватной организационной схемы решения, составление предложений заказчику, включая бизнес-план;
- проработка предложений организатора с заказчиком, принятие заказчиком решения относительно проведения экспертизы, включая порядок и гарантии финансового, материально-технического, информационного обеспечения, а также условия одобрения экспертного заключения (уровень минимальных требований);
- привлечение организатором эксперта, постановка задачи, договор относительно условий труда эксперта и вознаграждения по итогам работы (включая вопросы авторского права), подписание договора организатором и экспертом;
- работа организатора по реструктурированию эксперта в смысле раскрытия его резервов для решения творческих задач, работа эксперта в творческом режиме;
- оформление результатов творческой работы без унификации понятийной среды и ориентации на требования к интерфейсу¹;
- переработка итогов экспертом (уплотнение информации и систематизация выводов);
- обработка организатором полученного от эксперта результата в соответствии с приемлемым интерфейсом (в том числе путем привлечения к работе специалиста по преобразованиям текстов в соответствии с принятым у заказчика интерфейсом);
- представление итогов экспертизы заказчику, оформление акта приемки продукции, завершение отношений заказчика с организатором и организатора с экспертом.

Трудоёмкость такой модели экспортирования является ее достоинством: итог экспертизы приобретает мультипликационный эффект, а значит, экспертное заключение можно многократно использовать в различных контекстах управленческой деятельности.

Одновременно решается и нерутинная задача по формированию творчески активного эксперта (в нашем случае, как правило, группы специалистов вне их ведомственной принадлежности **или** связанности источниками финансирования), который из исполнителя конкретного заказа превращается в инициатора выдвижения определенных социально значимых идей и решений. **Обычно** такие группы сохраняются в течение нескольких лет.

¹ Интерфейсом принято называть средства, обеспечивающие передачу информации пользователю в доступной ему форме. Требования интерфейса состоят в обеспечении адекватного понимания пользователем информации, предназначенной для него, без условия дополнительного освоения новых языковых средств. — *Прим. авт.*

Моделями «Рецензия», «Мониторинг», «Проект» не исчерпывается перечень возможных организационных форм социальной экспертизы. Различие задач, которые приходится решать в каждом конкретном случае, как и различие ресурсов (кадровых, финансовых, материально-технических), а также различие привычных для данной ситуации организационно-деятельностных схем определяет выбор формы экспертного исследования. Возможна и комбинация различных форм экспертизы.

При проведении социальной экспертизы необходимо ясно представлять, на какие критерии, показатели, нормы будет ориентироваться эксперт. Критерии социальной экспертизы, социальные показатели и нормы должны:

- иметь относительный характер (т.е. выявлять свое значение только при сопоставлении явлений, ситуаций, тенденций и т.д.);
- обладать мерой (т.е. поддаваться измерению в тех или иных условных единицах);
- предполагать изменение под действием управляемых обществом факторов.

Этапы работы экспертов при использовании разных моделей экспертирования имеют разное содержание.

При реализации модели 1 этапность трехчастна (заказ — работа — приемка работы), при этом организатор обязан, по существу, лишь предоставить документы, подлежащие экспертизе, и, если это необходимо, некоторые сопутствующие материалы и дополнительную информацию.

При использовании модели 2 этапность та же. Организатор и здесь выполняет почти исключительно функцию поставщика экспортируемого материала, вся остальная работа организуется подрядившимся научным коллективом.

Специальные задачи возникают перед организатором, если экспертиза осуществляется по модели 3:

1-й этап: организатор, заключив договор с заказчиком, формирует план экспертного исследования, ведет поиск эксперта, переговоры с ним, заключает договор;

2-й этап: организатор определяет место проведения коллективной работы, соответствующее особенностям избираемых методов, оборудует его необходимыми средствами, согласует с экспертом график коллективной работы;

3-й этап: организатор проводит первые коллективные проработки вопроса, приглашая методологов — специалистов по организационно-деятельностным играм или иных специалистов по организации коллективной творческой деятельности (или ведет эту работу сам);

4-й этап: организатор в определенный планом момент прекращает творческий поиск эксперта и организует этап подготовки первичного экспертного материала (неформатированного и без соблюдения требований относительно интерфейса);

5-й этап: организатор форматирует материал и перерабатывает его в соответствии с требованием интерфейса, привлекая специалистов (включая отдельных членов экспертной группы) или самостоятельно;

6-й этап: организатор представляет переработанный материал эксперту и согласовывает с ним текст, направляемый как итог экспертизы заказчику;

7-й этап: организатор вносит материал на рассмотрение заказчика.

Этапы могут совмещаться или, напротив, детализироваться путем выделения подэтапов. Содержание этапов может изменяться.

Работа над экспертным заключением ведется различными способами, каждый из которых имеет свою специфику и определенную технологию. Если используется организационная модель «Рецензия», то технические приемы такой работы достаточно просты и общеизвестны. В этом случае дополнительным средством может быть памятка эксперту, в которой указывается, какие пункты должен содержать текст заключения и на какие вопросы следует ответить в обязательном порядке.

Модель «Мониторинг» и особенно модель «Проект» требуют более сложной работы с экспертами, активизации их креативных (творческих) способностей, если речь идет о специалистах. Существуют и особенности работы с экспертами — носителями и потребителями социальных услуг. Здесь в основном приходится использовать разработанные в социологии вариации метода опроса.

Ряд методов работы с экспертами предполагает очную форму, когда заключение (мнение) формируется в ходе непосредственного контакта экспертов между собой или с организатором. Другие методы (подготовка докладной записки, ответы по опросным листам, формализованный анкетный опрос и др.) предполагают заочное участие экспертов.

Из очных методов приведем технологическую схему метода ситуационного анализа:

- 1) для анализа представляется описание (в том числе и в диалоговой форме) реальной жизненной ситуации;
- 2) в ходе анализа выявляются проблема, ее симптомы, устанавливается ее типичность путем сопоставления с другими проблемами, исключаются из описания несущественные условия, предлагаются возможные способы выхода из ситуации и возможные последствия этого; на этом основании формулируется наиболее приемлемое решение;
- 3) полученные в результате анализа экспертные материалы далее анализируются в соответствии с общими правилами работы с экспертными заключениями.

Особое значение данного метода состоит в том, что эксперт, анализируя предложенную для рассмотрения ситуацию, самостоятельно формулирует исследовательскую задачу. Это означает, что при привлечении группы экспертов можно получить не только разные ответы на поставленные вопросы, но и разнообразить сами вопросы, определяющие квалификацию специалиста, его

компетентность и эвристические возможности.

Недостатками метода можно считать упрощение задачи и редукцию множества причин, факторов, условий к минимальному набору параметров, ориентацию на сиюминутные зависимости и игнорирование долговременных и скрытых (латентных) факторов.

Примером заочного метода может быть технологическая схема метода Дельфи, цель которого — преодоление конформизма экспертов, искажающего качество экспертизы. Эта цель достигается прежде всего анонимностью экспертов и особенностями процедуры, предусматривающей следующий порядок действий:

- 1) каждый член группы экспертов дает числовую оценку какого-либо процесса, явления или объекта;
- 2) организатор опроса подсчитывает и сообщает всем экспертам среднюю оценку (медиану) и показатель разброса (интервал между крайними из них);
- 3) экспертов, которые дали крайние оценки, просят письменно обосновать свое суждение. Эти обоснования анонимно передаются остальным экспертам;
- 4) аналогично проводятся второй тур и последующие туры опроса, которые заканчиваются, когда интервал оценок экспертов окажется достаточно узким.

Варианты метода — запрос у экспертов не точной оценки, а интервала, в котором она должна находиться; ознакомление экспертов не с оценками, а с аргументацией других членов экспертной группы; представление на первых этапах работы лишь отдельных оценок, а не группового мнения и т.д.

Достоинство метода в том, что в отличие от коллективной работы экспертов при которой психологически неустранимо влияние на отдельных экспертов мнения некоего большинства (не обязательно в числовом выражении — иногда речь может идти об авторитете опыта, должности, личности коллеги), в этом случае анонимность работы и письменная оценка создают иную ситуацию общения и снижают влияние на участников работы доминирующего мнения.

Как один из качественных методов экспертной оценки метод Дельфи позволяет достичь не только интересных результатов при анализе тех или иных государственных решений по социальным вопросам, но и в сложных вопросах социальной экспертизы выйти на конвенциальные соглашения по критериям, показателям, нормам. Метод эффективно применяется при выявлении важнейшей причины из ограниченного ряда причин какого-либо явления или важнейшего результата из набора результатов того или иного действия.

Недостатком метода Дельфи является то, что он все же не устраняет полностью стремление эксперта следовать мнению большинства. Тем не менее в последнее время этот метод с определенными поправками применяется все чаще. Его использование может оказаться эффективным при организации социальной экспертизы по модели «Мониторинг».

Применяя эти и другие методы (метод экспертных оценок, организационно-деятельностную игру, «мозговую атаку», метод сценариев и др.), эксперт создает конечную продукцию экспертизы -- мнение, представленное в определенной форме. Чаще всего это экспертное заключение, но используются также формы экспертного наблюдения (итогового документа рекомендательного характера, в котором основное внимание эксперта сосредоточено на выработке конструктивных предложений, направленных на решение рассматриваемой проблемы) и проектной разработки.

Экспертное заключение может применяться при анализе нормативных актов, принятых (готовящихся к принятию) на федеральном, региональном или местном уровнях.

Экспертное наблюдение используется при формировании общего представления о состоянии проблемы и при выработке рекомендаций, в том числе при подготовке тех или иных решений (в ходе законопроектных работ и т.д.).

Проектная разработка выходит за пределы задач социальной экспертизы и в этом смысле не может быть затребована как форма представления экспертной оценки. Инициатива представления

экспертизы в виде проектной разработки может исходить только от самого эксперта (экспертной группы). Но, разумеется, такая инициатива может быть, в свою очередь, инициирована системой организации экспертной работы, если эта система опирается на творческие возможности экспертов и мобилизует их новаторский потенциал.

При подготовке конечной продукции экспертизы, в какой бы из трех названных форм она ни создавалась, предусматривается двойное оформление результатов экспертизы.

Первый этап экспертизы — финальный материал эксперта, выполненный в привычных для него формах, терминах и т.д. Это «неформатированный» материал: он еще не соответствует установленным в договоре требованиям относительно состава документов, их объема, структуры, других формальных признаков. Иначе говоря, это набросок заключения, его эскиз.

Второй этап экспертизы — заключение (наблюдение, проект), переработанное в соответствии с требованиями интерфейса,

Поскольку язык, принятый в научных кругах, и язык, которым пользуются в принимающих решения органах, различается, экспертная работа может оказаться непонятной. А поскольку смысл проведения экспертизы состоит в том, чтобы заказчик с ее помощью корректировал свои действия, именно на его язык должна быть переведена выполненная профессиональная работа.

Выполнение этих требований интерфейса входит в задачу организатора. Однако это не означает, что организатор непременно сам производит адаптацию и что эксперт не вправе или не в состоянии произвести такую работу в рамках своего договора с организатором. Технологически важно развести эти два этапа работы и не требовать на этапе первичной обработки результатов экспертизы того,

что является специальной задачей другого этапа.

Что касается эффективности социальной экспертизы, то ее действительными показателями являются:

- 1) учет ее итогов для ограничения выбора стратегий. Ограничение выбора закрепляется принимаемым решением. Использование аргументации, содержащейся в материалах, подготовленных экспертами, трактовки понятий, характеристики проблем и др., безусловно, важные сами по себе, не позволяют констатировать эффективность проведенной экспертной работы. Лишь применение выводов экспертизы при отказе от тех или иных вариантов решения (в том числе в форме пересмотра ранее принятого решения или избрания компромиссного пути и т.д.) следует рассматривать как факт признания итогов экспертизы. Это и есть путь экспертизы-«арбитража», который пропагандируют наши лучшие исследователи в области социального проектирования;
- 2) применение ее итогов для корректировки избранной стратегии. Здесь практические рекомендации экспертов начинают новую жизнь прежде всего потому, что демонстрируют свою оригинальность и конструктивность. Таков путь к экспертизе-«консультации», столь же необходимой при принятии ответственных решений, касающихся жизни и самочувствия множества людей.

Социальная экспертиза проектов государственных программ, правовых нормативных актов и других решений, воздействующих на жизнедеятельность людей, — сложное образование, имеющее собственную структуру, особые способы и механизмы осуществления. Ее продуктивность зависит как от уровня технологического обеспечения экспертизы, так и от субъекта, осуществляющего экспертизу. Использование экспертных инструментов прежде всего актуально в оценке социальных проектов и управленческих решений до их внедрения.

Вопросы

1. В чем отличие социальной экспертизы от других видов экспертизы?
2. Может ли социальный работник быть экспертом при проведении социальной экспертизы?
3. В чем отличие экспертной модели «Рецензия» от обычной рецензии, например литературного критика?
4. Как вырабатывается экспертная оценка?
5. Что значит соблюдать требования относительно интерфейса при подготовке экспертного заключения?

Литература

1. Литвак Б.Г. Экспертные оценки и принятие решений. — М.: Патент, 1996.
2. Луков В.А. Социальная экспертиза /Ин-т молодежи. — М., 1996.
3. Социогуманитарная экспертиза: принципы и методология («круглый стол») //

Социологические исследования, 1992, № 11.

4. Триподи Т. Оценка социальных программ /" Энциклопедия социальной работы. В 3 т.: Пер. с англ. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994, т.2.

Глава 7. Технологии социального предвидения

§1. Социальные инновации: особенности, структуры, типы

Сегодня, когда диалектика общественного развития обусловила создание и утверждение новых социальных установок и новой социальной политики, а также формирование нового социального мышления, социальная работа приобретает все более четкие структурные очертания как особый вид профессиональной, научной и образовательной деятельности. Современные организации и учреждения, осуществляющие свою деятельность в социальной сфере, должны адаптироваться к изменяющимся реалиям окружающего мира, предвидеть тенденции грядущих изменений. В ходе решения этой задачи разрабатываются и внедряются различные нововведения в социальной сфере нашего общества. Именно они все чаще определяются учеными как социальные инновации (от лат. *innovatio* — введение в практику нового).

Понятие «социальная инновация» можно определить как *сознательно организуемое нововведение или новое явление в практике социальной работы, формирующееся на определенном этапе развития общества в соответствии с изменяющимися социальными условиями и имеющее целью эффективные позитивные преобразования в социальной сфере.*

Социальные инновации имеют ряд особенностей по сравнению с материально-техническими. Если первые являются, как правило, результатом коллективного творчества, то при разработке материально-технических инноваций преобладает индивидуальное авторство. Кроме того, отдача от социальных инноваций несколько отдалена во времени, их эффект не проявляется быстро и не носит конкретного характера, что зачастую характерно для материально-технических новшеств. Спецификой социальных инноваций являются также их более четкая обусловленность внешней средой, более широкая сфера применения в зависимости от групповых и личностных качеств людей, задействованных в осуществлении данной инновации.

Социальные инновации весьма разнообразны, что в первую очередь обусловлено многообразием явлений социальной жизни. При классификации социальных инноваций используются различные основания.

Исходя из понятия уровня и объема социальных нововведений можно выделить инновации глобального характера, направленные на решение общечеловеческих проблем, а также региональные и локальные инновации, представляющие более узкие интересы регионального и местного значения.

По сферам общественной жизни выделяют инновации социальные, политические, экономические, инновации в культурно-духовной сфере, в социальных структурах и институтах.

По масштабу использования различают единичные социальные инновации, осуществляемые на одном объекте, и диффузные, распространяемые на многие объекты.

В соответствии со структурой социальной сферы в целом, компонентами которой являются образование, управление, занятость населения, пенсионное обеспечение, культура, спорт, здоровье людей и т.д., можно выделить педагогические, образовательные, правовые, управленческие социальные инновации и т.д.

Источниками социальных инноваций являются изменения внешней среды, возникающие социальные проблемы, которые невозможно решить традиционными методами, изменения потребностей общества и его членов. Неразрешенность тех или иных социальных проблем дает импульс к разработке новых средств, норм в социальной сфере.

Так были созданы и получили распространение «телефоны доверия», с помощью которых оказывается анонимная психологическая помощь людям, находящимся в стрессовых ситуациях; так возникли социальные приюты, гостиницы и т.д.

В философском плане социальные инновации развиваются как нововведения в социальной практике, способствующие разрешению противоречий, возникающих в условиях неоднородности и нестабильности общества, сосуществования различных аксиологических систем, усиления процессов социальной мобильности, когда многие традиционные формы и методы обеспечения социальных гарантий оказываются несостоятельными.

Процесс развития общества идет посредством обновления и обуславливает создание предпосылок для формирования новых нетрадиционных компонентов в социальной сфере, инновационных способов социальной деятельности, а нововведения являются формой этого общественного развития. В связи с этим необходимо конкретизировать содержание инновации как процесса.

Под *инновационным процессом* понимается процесс генерирования новой идеи, разработки, экспериментальной апробации, ее распространения и использования. Инновационный процесс включает в себя инновационную деятельность, которая понимается как деятельность, направленная на использование научных знаний и практического опыта с целью получения нового или улучшения производимого продукта, способа его производства (технология) и совершенствования социального обслуживания¹. Он состоит из таких составляющих, как процесс поиска и разработки новой идеи, ее экспериментальной апробации, распространения и использования.

Период от возникновения до практического применения нового представляет собой *инновационный цикл*, продолжительность которого может варьировать в зависимости от многих факторов, вызывающих торможение

¹ Словарь-справочник по социальной работе. — М., 1997, с. 222.

процесса. Среди основных факторов торможения можно выделить социально-экономические и психологические.

К первой группе относятся прежде всего острый дефицит финансирования нововведения, явный недостаток профессионально подготовленных кадров, перспектива сокращения рабочих мест и распространение безработицы по мере развития конкретного инновационного процесса.

Психологические факторы торможения обусловлены наличием различных психологических барьеров информационного или мировоззренческого плана (недостаточная информированность о сути и цели инновации или отношение к новшествам как к кратковременной кампании). К причинам, сдерживающим инновационный процесс, можно отнести консерватизм мышления, отсутствие инициативного и творческого подхода в решении проблем в социальной сфере.

Ученые разрабатывают специальные программы, цель которых — социально-психологическое обеспечение нововведений. Их основными элементами являются: критическое отношение к предстоящим нововведениям; аргументация в их пользу; обоснование конечных результатов, ожидаемых в итоге реализации нововведения; изучение мнения работников организации с целью выявления сторонников и противников новшества и нахождения правильного подхода к каждому заинтересованному человеку; утверждение плана внедрения нововведения с учетом результатов обсуждений и опроса общественного мнения.

На основе этих программ можно разработать механизм, способствующий ослаблению действия факторов торможения за счет стимулирования творчества работников¹:

- создание условий для поддержания творческой атмосферы в организации;
- стимулирование инновационной деятельности молодых работников;
- регулярное проведение конкурсов инноваций;
- материальная и моральная поддержка творческих работников (учреждение государственных званий, премий, направление на стажировку в зарубежные центры и т.д.).

Социальной базой, субъектом социальных нововведений являются *инноваторы*. А.И. Пригожий предлагает квалифицировать их по ряду оснований: *по типу инновационной деятельности* — создатели (авторы идеи и ее популяризаторы) и реализаторы (авторы технологического процесса освоения и внедрения новшества); *по отношению к основной специальности* — профессионалы и самодетельные инноваторы; *по количеству участвующих* — коллективные и индивидуальные инноваторы; *по предмету инновационной деятельности* — инноваторы — разработчики новых материальных продуктов, новых технологий, методов деятельности, новых социальных норм и отношений.

В последние годы инноваторами разработаны, например, в социальной медицине — современные методы лечения от алкоголизма, на производстве —

¹ Словарь-справочник по социальной работе. — М., 1997, с. 223.

новые методы стимулирования трудовой деятельности, в педагогике — новые методы обучения, когда наряду с традиционными, классическими формами не последняя роль отводится инновационному обучению. Оно не только передает социальный опыт одного поколения другому, но и формирует личность индивида как активно действующего социального субъекта, способного адаптироваться к новым условиям. Все эти нововведения, их технологии и методы и составляют предмет социальных инноваций.

В связи с тем что многие организации и предприятия социальной направленности вынуждены постоянно приспосабливаться к изменяющимся обстоятельствам, развивать традиционные или искать кардинально новые способы решения социальных проблем, особое развитие получила новая отрасль знаний — социальная инноватика, исследующая вопросы теории и практики социальных нововведений¹.

Инновационные социальные технологии представляют собой такие методы, приемы инновационной деятельности, которые направлены на создание и материализацию нововведений в обществе, реализацию таких инициатив, которые вызывают качественные изменения в разных сферах социальной жизни, приводят к рациональному использованию материальных и других ресурсов в обществе². Инновационные технологии существуют в двух формах: в виде программ и документов и как реально развивающиеся в соответствии с этими программами социальные процессы.

Использование новых методов и технологий при решении конкретных проблем требует их модификации и приспособления к особенностям управления, традициям, масштабам и уровням социальных систем и т.д., что, в свою очередь, обусловило создание и развитие инновационного метода, основанного на принципиально новых для традиционной науки идеях и принципах и открывающего новые возможности решения сложных комплексных задач на всех уровнях общественной системы.

Инновационный метод развивался в виде различных форм:

- инновационная игра как метод исследования и развития организаций;
- игровые программы, предписывающие способы и средства мыслительной работы группы по решению проблем;
- социотехническая игра, основанная на принципах работы социальных технологов;
- «императивная» форма, возникшая при разделении инновационной игры на метод и форму его осуществления;
- матричная форма, сочетающая в себе правила инновационного метода и базовой технологии действий по исследованию,

¹ Пригожин А.И. Нововведения: стимулы и препятствия. — М., 1989.

² См.: Социальная работа (в вопросах и ответах). — М., 1997; Дудченко В.С. Инновационные технологии. — М., 1977.

обучению и практическим действиям.

Человек стремится внести в окружающий его мир определенный порядок, используя имеющиеся в его распоряжении образцы и программы. Этот процесс назван «онтологическим синтезом», или «онтосинтезом», который становится основой и механизмом осуществления эффективных действий.

Разрешение кризисных ситуаций в жизнедеятельности социальных систем реализуется способами, разработанными в рамках инновационной методологии, ориентированной на выработку средств поиска и реализации принципиально новых технологий. Одним из таких способов является программное инновирование социальных систем, которое строится на основе ряда базовых принципов¹:

- 1) ориентация на обновление и трансформацию всей организации и ее связей с непосредственной средой, так как изменение лишь отдельных частей и компонентов системы не может быть достаточно эффективным для всей системы;
- 2) принцип «предельной цели»: стратегические цели, разрабатываемые для данной организации ее представителями, должны быть на пределе возможного;
- 3) принцип «пульсирующего инновирования»: программная серия инновационных семинаров, проводящихся с небольшими перерывами, в ходе которых происходит интенсивное взаимодействие консультантов и членов организации;
- 4) принцип «кумулятивной мотивации»: анализ и оценка результатов предшествующей инновационной работы, в результате чего у представителей социальной системы возрастает мотивация к дальнейшим позитивным изменениям, так как фиксация успехов дает, с одной стороны, уверенность в собственных силах, а с другой стороны, неудовлетворенность при отсутствии успехов;
- 5) принцип «интегративного программирования»: формирование реальной стратегии интегративно, с учетом "реальных результатов каждого этапа работы и соотнесения их с концепцией обновления;
- 6) принцип «выращивания инновационного ядра»: изменение организации за счет изменения ее сотрудников посредством инициирования их потребности в таком изменении; в ходе программной работы «выращивается» инновационная команда организации, которая готовится выполнять функции носителя инновационной методологии, способного самостоятельно реализовать ее на практике.

Указанные принципы позволяют работать не с кризисными ситуациями как таковыми, а формировать альтернативные системы и отношения, содержащие механизмы, препятствующие возникновению кризисов и конфликтов.

¹ См.: Дудченко В.С. Инновационные технологии, с.58

Возможность влиять на социальные процессы обусловлена рядом факторов: наличие многосторонней информации об этих процессах, обеспечение социальными средствами регулирования, конструирование действенного организационного механизма для каждого конкретного случая. Исходя из этого заниматься инновационными разработками в социальной и организационной сферах могут те специалисты, которые владеют информацией о данном объекте и в то же время обладают практическими знаниями о происходящем. Соответствующие специальности получили распространение особенно в последние годы — «социальный технолог», «социальный инженер», «социальный конструктор» и др. Эти специалисты разрабатывают и обучают практиков инновационным социальным технологиям.

Нововведения в социальных службах как в нашей стране, так и за рубежом являются предметом научных исследований, которые осуществляются по различным направлениям: исследования программ, экспериментальные социальные нововведения, исследования в области создания методик и моделей и т. д. Новой является *модель эволюционного исследования*, которая может быть применена к самым разным способам изучения развития технологий социальной работы. Модель предполагает фазы эволюционного исследования (фазы анализа, разработки, развития и оценки) и фазу утилизации (фаза распространения и внедрения).

Фаза анализа подразумевает обозначение проблемы, ее идентификацию и актуализацию. Далее производится обзор методов решения, после чего дается практическая оценка предполагаемых методов развития. Успешным завершением фазы анализа является принятие решения о возможности или невозможности (целесообразности) нововведения.

Фаза разработки состоит из следующих этапов: определение целей и направленности нововведения, установление потребности в нововведении; определение проблем, возникающих в ходе разработки; сбор и обработка информации; поиск и отбор альтернативных решений; соединение воедино компонентов разработки; доводка нововведения в реальных условиях; решение процедурных вопросов его применения или описание способа использования нововведения. Успешное выполнение каждого этапа увеличивает вероятность того, что нововведение будет соответствовать задачам социальной службы, для решения которых оно было разработано.

Фаза развития — это процесс исследования нововведения и его пробного применения, проверки его адекватности и (в случае необходимости) его доводки и переработки. Основное внимание в этой фазе уделяется составлению плана развития, в котором необходимо определить объем работ, состав и последовательность операций, а также подготовке условий для пробного использования и тестирования. На этом завершается этап эволюционного исследования,

Фаза оценки является исходным пунктом для дальнейшего развития

нововведения и дает основу для его распространения и внедрения. При этом оцениваются затраты, эффективность и продуктивность при нормальных рабочих условиях. Если фаза оценки приводит в целом к положительным результатам, это означает, что исследование дало готовое к использованию нововведение.

Фазы распространения и внедрения заключаются в подготовке необходимых материалов, распространении нововведения среди потенциальных пользователей и его применении.

В целом эволюционные исследования создают условия для формирования полезной методологии в дополнение к общепринятым методам исследования и требуют особой подготовки и обучения профессиональных социальных работников.

Примером практического осуществления инноваций являются негосударственная пенсионная система, основанная на страховой схеме, при которой размер пожизненной пенсии определяется исходя из прогноза средней продолжительности жизни; модель центра социального обслуживания населения «Раменки» в г. Москве и т.д.

Клуб «Контакты-1», объединяющий людей, имеющих инвалидность, предложил комплексную инновационную модель системы социальных служб «Центр независимой жизни для детей с ограниченными возможностями»¹, создающий режим равных возможностей для детей, имеющих особые проблемы. Основной задачей Центра является обучение детей и их родителей навыкам независимой жизни, В структуру Центра входят следующие службы:

- «От родителя к родителю», которая играет ключевую роль в системе Центра и имеет целью предоставление знаний о социальных проблемах, затрагивающих интересы детей, и путях их решения, а также участие самих родителей в социальных процессах;
- «Персональный ассистент», предполагающая помощь человеку, имеющему инвалидность, в преодолении препятствий, мешающих ему на равных принимать участие в жизни общества. С помощью персонального ассистента человек с ограниченными возможностями может учиться в открытом учебном заведении и работать на обычном предприятии;
- «Выездной лицей» — экспериментальная модель — попытка решить проблему интегрированного обучения детей, имеющих инвалидность, посредством службы «Персональный ассистент» и специальной транспортной службы «Зеленая служба», которые предоставляют им равные возможности: преподаватели выезжают на дом к ребенку, а указанные службы помогают ребенку выехать из дома и заниматься в интегрированных группах, организуемых в Центре.

В силу нестабильности современного российского общественного развития

¹ См.: Преодолевая барьеры инвалидности. — М., 1997.

и неразвитости системы социального обслуживания социальные работники должны в полной мере обладать знаниями и навыками в сфере применения социальных инноваций и мотивацией к позитивному изменению действительности. Сегодня практически нет ни одной сферы в обществе, которая в той или иной степени не была бы охвачена инновационными процессами. Поэтому знание сравнительно-исторических, теоретических и практических вопросов, связанных с социальными инновациями, имеет большое значение для повышения эффективности социальной работы.

§2. Технологии социального прогнозирования

Технологии социального прогнозирования (от греч. *prognōsis* — предвидение, предсказание) — незаменимый инструментальный социальный предвидения, исследования и разрешения социальных проблем современного мира.

Любое социальное явление изменчиво и обладает способностью стихийного саморазвития. Практическая ценность технологий прогнозирования состоит не в последнюю очередь в том, что составленные прогнозы могут служить примером «отрицательного» варианта развития. Следует также заметить, что развитие социального явления происходит вне зависимости от того, начертан ли его теоретический путь или нет, и если развитие явления совпадает с его прогностическим описанием, то это совпадение никогда не бывает идеальным.

Содержание и основные аспекты технологий социального прогнозирования и моделирования определяются ключевыми характеристиками рассматриваемых понятий. Разработка прогноза — специальное научное исследование конкретных перспектив развития какого-либо явления (в нашем случае социального). Цель прогнозирования — не просто предвидеть те или иные явления будущего, а способствовать более эффективному воздействию на них в нужном направлении.

Так, по утверждению академика П.К. Анохина, социальное предвидение является опережающим отражением действительности. Организмы выживают не потому, что «умеют» мгновенно реагировать на сиюминутное воздействие, а потому, что их реакции опираются на своеобразное воспоминание «о будущем», на закодированный в организме прогноз предстоящего состояния внешней среды. В мозгу человека перед совершением какого-либо действия создается модель «потребного будущего», и с этой моделью сверяются результаты, пока они не будут удовлетворены¹.

¹ См.: Анохин П.К. Философские аспекты теории функционирования системы. — М.: Наука, 1978.

Разумеется, опережающее отражение на социальном уровне отличается от отражения на биологическом уровне. Структура социального прогнозирования может быть представлена как сочетание его философских аспектов и технологических подходов: 1) гносеология и логика научного предвидения; 2) методология социального прогнозирования; 3) методика социальных прогнозов (анкетирование, экстраполяция, моделирование, прогнозы на базе анализа патентов и т.д.).

Социальное прогнозирование в зависимости от глубины прогнозного исследования может быть раскрыто и уточнено за счет ввода дополнительных информационных данных по различным блокам — научно-техническому, информационному, медико-биологическому, социально-экономическому, демографическому, этническому, этическому, экономическому, социологическому, образовательно-культурному, градостроительному, военно-политическому, геокосмическому.

В настоящее время насчитывается около 150 различных методов и процедур прогнозирования. Их разделяют на три основные группы: общенаучные, интернаучные, частнонаучные, — основу которых составляют как практические, так и теоретические данные.

К общенаучным методам относятся анализ, синтез, экстраполяция, интерполяция, индукция, дедукция, аналогия, гипотеза, экспериментирование и др. Интернаучными являются индуктивный метод, мозговая атака, метод Дельфи¹, а также утопия и фантастика. Часть методов основана на переработке научно-технической информации (прогнозирование развития науки и техники) и на различных теориях (морфологического анализа, огибающих кривых, на основе разрешающих матриц, метода проб и ошибок и т.п.). Частнонаучные методы — это прогнозы по изобарическим картам, скорости добегания волны, срыву лавин, тестам и т.д.

Взросший интерес к познанию социального побуждает к разработке все новых и новых технологий социального развития. В мире накоплен достаточно большой и емкий научный материал, раскрывающий как содержание социальных позиций, так и прогностический характер проблем. Поэтапное создание прогноза технологично по самой своей сущности. Сложность заключается не в представлении характеристики таких технологий, а в их практическом применении.

Социальное прогнозирование тесно связано с инновационной деятельностью, так как представляет собой приемы, направленные на технологическое обеспечение реализации инициатив, которые вызывают качественные изменения в разных сферах социальной жизни, приводят к рациональному использованию прогностических знаний, материальных и других

¹ См. главу 6 «Технология социальной экспертизы».

ресурсов общества,

Так, масштабные технологии социального прогнозирования глобальных процессов были разработаны и представлены членами Международной футурологической организации «Римский клуб». Это работы Всемирной федерации исследователей будущего, Международного центра «Человечество в 2000 году», Международного института жизни.

На рубеже 60—70-х гг. специалисты предлагали решение проблемы построения социального прогноза или модели путем системного анализа. Трудности, которые приходилось преодолевать подобным научным и научно-политическим объединениям, обусловили сокращение количества прогностических организаций за последние 30 лет с нескольких тысяч до 200.

Основоположником глобального прогнозирования на основе системного анализа является американский ученый Дж. Форрестер.

Он использовал математические методы и ЭВМ для создания варианта модели экономического развития общества с учетом двух важнейших факторов: численности населения и загрязнения окружающей среды. Его последователи — члены Римского клуба — пытались найти прогностическое решение социальных задач: рассмотреть взаимосвязь развития общества с глобальными проблемами, ухудшением «качества жизни» в современном мире с целью разработки возможных моделей мирового развития. В 1992 г. появился первый глобальный прогноз Римского клуба под названием «Пределы роста»; его авторы под руководством Д. Медоуза построили динамичную модель мира, в которой в качестве исходных данных были использованы основные, по мнению авторов, компоненты динамики изменения мировой системы: население, капиталовложения, земное пространство, загрязнение, использование природных ресурсов.

Результаты социального прогноза позволили авторам сделать следующий вывод: если бы сохранились существовавшие на конец 60-х гг. тенденции и темпы развития экономики к роста населения, то глобальная экологическая катастрофа была бы неминуемой.

Картина представлялась следующей: значительная часть населения Земли умрет от голода и истощения, природных ресурсов не хватит на производство необходимых материальных благ, окружающая среда будет настолько загрязнена, что непоправимо деградирует и станет непригодной для обитания в ней человека. «Конец света» предрекался ориентировочно в 2100 г.

На основании созданного социального прогноза специалисты предложили немедленно свести к нулю рост народонаселения и производства.

Технологически наиболее обоснованной представляется работа «Человечество у поворотного пункта» М. Месаровича и Э. Пестела, представителей Римского клуба, в которой комплексная взаимосвязь

экономических, социальных и политических процессов, состояние окружающей среды и природных ресурсов представлены как сложная многоуровневая иерархическая система.

Прогнозное видение авторов отвергает неизбежность «единой» глобальной экологической катастрофы. Будущее человечества они представляют как цепь длительных, разнообразных кризисов — экологических, энергетических, продовольственных, сырьевых, демографических, — могущих постепенно охватить всю планету, если общество не воспримет их рекомендации перехода к «органическому росту», сводимого в их трактовке к сбалансированному и дифференцированному развитию всех частей планетарной системы по примеру живого организма, каждая клетка, каждый орган которого функционируют в интересах целого.

Разумеется, разработка прогнозных сценариев развития такого сложного социального объекта, как человечество в целом, представляет значительные трудности и многие конкретные прогнозы за истекшие 30—35 лет не оправдались. Однако внимание ученых, политиков и практиков социального преобразования к технологиям прогнозирования не ослабевает. Опыт показывает, что их использование тем эффективнее, чем более узкий сегмент социального поля затрагивается.

Информационный аспект в технологиях социального прогнозирования занимает особое место — это *совокупность знаний, сведений, данных и сообщений, которые формируются и воспроизводятся в обществе и используются индивидами, группами, организациями, классами, различными социальными институтами для регулирования социального взаимодействия, общественных отношений между человеком, обществом и природой.* Адекватное, достаточное полное знание, отражающее объективные социальные процессы и их связи, должно быть комплексным, основанным на интеграции данных всех областей обществоведения, на прочном взаимодействии общественных и естественных наук, поскольку на стыке различных областей и форм знания может быть получен большой объем информации. Функционирование информации осуществляется с помощью различных каналов и средств ее распространения и хранения, как институционализированных, так и неинституционализированных.

Современный процесс глобальной информатизации, развитие информационных технологий резко увеличивают количество информации, циркулирующей в обществе, и во многом изменяет ее качество (формы ее хранения и представления, степень многообразия и т.д.). Следует учитывать, что реально функционирующая в обществе информация всегда включает в себя субъективные элементы (оценки, мнения, восприятие и т.д.), а также неадекватную, искаженную информацию о действительности, основанную на стереотипах, слухах и других подобных источниках. Поэтому используемая в технологиях социального прогнозирования информация, входящая в прогнозный блок, должна быть полной, достоверной, актуальной и обладать следующими

свойствами: 1) атрибутивными (единство материального и социального, дискретность и непрерывность); 2) прагматическими (новизна, ценность, кумулятивность); 3) динамическими (повторяемость, многократность использования, старение). Следует отметить, что информационную потребность можно рассматривать как проявление индивидуальных черт и запросов личности, общественных интересов отдельных социальных групп и человечества в целом.

По своему содержанию и качеству социальная информация может быть истинной и ложной, научной и ненаучной. Характерной отличительной чертой научной информации является ее истинность. Содержательная ее сторона определяется следующими факторами: уровень познания объекта предвидения, компетентность субъекта предвидения, качество информации. Выделяют также такое понятие, как оптимальность социальной информации. Для социального предвидения особый интерес представляют такие основные виды социальной информации, как экономическая, политическая и правовая, а также источники информации: общественная деятельность, различные сферы общественной жизни, разнообразные документы, книги, журналы, патенты и т.д.

Социально-экономические прогнозы составляют одну из наиболее развитых отраслей. Экономическое прогнозирование — это процесс формирования вероятностных суждений о состоянии экономических процессов и явлений в определенный момент в будущем и об альтернативных путях их достижения. Для получения достоверного социально-экономического прогноза необходимо изучить законы развития народного хозяйства, определить причины и движущие силы этого развития, основными факторами которого являются социальные потребности, технические возможности и экономическая целесообразность. В соответствии с этими факторами можно указать три конечные цели такого прогнозирования: установление целей развития народного хозяйства, изыскание оптимальных путей и средств их достижения, определение потребных ресурсов для достижения поставленных целей. Социально-экономический прогноз носит комплексный характер и разрабатывается с учетом данных демографического прогноза, прогноза ресурсов, прогноза спроса и предложения и т.д.

Социологическое прогнозирование имеет три уровня исследований: общетеоретический, частнотеоретический и эмпирический. В социологических прогнозах общим объектом исследования является общество как социальный организм. Конкретные, частные объекты социологии — это социальные группы, институты, человек. Совокупность социальных механизмов обуславливает развитие и функционирование общества как социального организма; здесь проявляется конкретная социальная проблема, порожденная особенностью развития социальной системы.

Проблема *прогнозирования социально-психологических процессов* имеет две стороны: психология предоставляет определенные сведения об объектах прогнозирования в обществе, производстве, науке, культуре, поскольку эти объекты обладают специфическими психологическими характеристиками. С

другой стороны, психология изучает субъекты прогнозирования: человека или коллектив людей, которые сами способны разрабатывать и претворять в жизнь прогнозные решения.

Например, психологи дают рекомендации по организации деятельности экспертов-прогнозистов, помогают учитывать ошибки экспертов — это так называемый «учет субъективного фактора деятельности».

Юридическое прогнозирование — это систематическое исследование перспектив развития государственно-правовых процессов, их темпов и особенностей, что в современных условиях становится важной функцией юридической науки, выделяется в самостоятельную область научно-практической деятельности с целью укрепления законности, совершенствования процесса правотворчества и законодательства. Объектом юридического прогнозирования являются государство и право. Данный вид прогнозирования затрагивает все элементы и подсистемы правовой надстройки общества, исследует все относящиеся к ней социальные объекты, характеризующиеся богатым набором различных признаков, качественными и количественными показателями.

При организации и проведении прогностических исследований в сфере законодательства объектом прогнозных оценок являются следующие его уровни и структурные элементы: 1) развитие законодательства в целом (наиболее существенные черты);

2) объективные тенденции развития и совершенствования отдельной отрасли законодательства; 3) тенденции развития и совершенствования отдельного правового института, его важнейших элементов и правовых форм; 4) тенденции и перспективы развития отдельной правовой нормы. Каждый из объектов юридического прогнозирования может иметь целый ряд более узких технологических направлений. Методики разработки технологии юридического прогнозирования основываются на анализе специфических закономерностей, присущих государству и праву, и относятся к сложным взаимосвязям между состоянием экономического, социально-политического, идеологического, культурного развития общества, с одной стороны, и состоянием государства и права как важнейших подсистем правовой надстройки — с другой стороны. Конкретные технологии юридического прогноза включают в себя методы опроса экспертов, методы разработки кибернетических и математических моделей функционирования и развития правовой системы, методы выявления общественного мнения в сфере права.

Работа над технологиями социального прогнозирования — это комплексный процесс, состоящий из ряда самостоятельных технологических этапов. В современных условиях любой сотрудник социальной службы прогнозирует свою работу. Это может быть как узкая перспектива (обслуживание одного клиента), так и прогноз развития деятельности социальной службы и всей социальной сферы. Прикладное значение социального прогнозирования состоит в том, что разработанные технологии способны влиять на управленческие решения по

социальным вопросам, т.е. оптимизировать и корректировать их.

Определить процент достоверности прогнозов в социальной работе можно, используя сопоставимые измерения уровня жизни и ее социальной стабильности: чем меньше прогнозируемый объект, тем проще создать для него сценарий прогнозного развития. Более достоверными являются технологии социального прогнозирования, рассчитанные на краткосрочные временные рамки. Более сложными по своему технологическому построению являются средне- и долгосрочные прогнозы.

Поэтапно процесс социального прогнозирования может быть представлен следующим образом:

- 1) выбор объекта социального прогнозирования; это может быть любой социальный объект — от индивида до человечества как составной части ноосферы;
- 2) выбор направления исследования: экономическое, социологическое, юридическое, собственно социальное и т.д.; в исследованиях социальной сферы очень трудно придерживаться определенного направления, поэтому значительная часть исследований носит комплексный характер;
- 3) подготовка и обработка информации по прогнозной проблеме; соответствующая требованиям информация — одна из гарантии достоверности прогноза, а значит, ключевой момент технологии социального прогнозирования;
- 4) выбор способа прогноза, одного из методов или совокупности методов в определенной последовательности, отвечающей требованию научности исследования;
- 5) собственно прогнозное исследование;
- 6) обработка результатов, анализ полученной информации применительно к проблеме исследования;
- 7) определение достоверности прогноза.

Возможность дать оценку проведенному прогнозному исследованию предоставляется лишь по прошествии того отрезка времени, на которое был рассчитан данный прогноз.

Таким образом, социальное прогнозирование с его техникой и технологией, математическим аппаратом является важным инструментом социальной сферы жизни, усиления ее научного потенциала и результативности.

§3. Моделирование социальных отношений и структур

В социальном прогнозировании все большее распространение получает метод прогнозного моделирования социальных процессов. Все количественные технологии, используемые в прогнозировании, по существу являются методами

моделирования (от лат. *modulus* — мера, норма; от франц. *modele* — образец, прообраз) — одной из основных категории теории познания, многопланового метода, предполагающего исследование реально существующих предметов, явлений, социальных процессов, органических и неорганических систем.

Моделирование как технология социального прогнозирования — это исследование объектов различной природы на их аналогах (моделях) на уровне структур, функций и результатов.

Цель моделирования — воспроизвести данные, оценивающие натуральные нагрузки, ход работы объекта, а также исследовать его внутренние процессы. Потребность в моделировании возникает в том случае, когда исследование непосредственно самого объекта невозможно, затруднительно, слишком дорого или требует слишком длительного времени — это как раз и относится к социальным объектам, представленным отдельными людьми, социальными группами, обществом в целом.

Моделирование — многофункциональное исследование, применяющееся для определения или уточнения характеристик существующих или вновь конструируемых объектов. Его основной научной задачей является воспроизводство модели на основании ее сходства с существующим объектом. Модель должна иметь сходство с оригиналом, но не быть его полным аналогом (это основное условие), так как в этом случае моделирование теряет смысл. Основное отличие модели от оригинала — способность к гибкому прогнозному изменению, не влияющему на исходные данные модели. Социальная модель может представлять собой математическое уравнение, графическое отображение различных факторов, таблицы взаимозависимых признаков (событий, явлений) и т.д. В отличие от физической социальная модель не копирует изучаемый объект или явление, а преобразует значения одних признаков социального явления или процесса, выбранных в качестве независимых, в значения других признаков, выбранных в качестве зависимых. Информационное значение социальной модели можно оценивать по степени точности отображения (прогнозирования) изменений изучаемых социальных процессов и явлений (зависимые признаки) при новых значениях независимых признаков (объективных условий).

Необходимо учитывать, что моделирование всегда применяется вместе с другими общенаучными и специальными методами, на основе междисциплинарного подхода, особенно когда оно используется для исследования глобальных проблем, отличающихся многоплановостью, т.е. охватывающих, по существу, всю жизнедеятельность человека. Моделирование в таких случаях является многомодельным построением. Оно сохраняет свои сущностные характеристики при моделировании и более «узких» проблем социальной сферы: демографической ситуации в условиях рыночных отношений (в отдельных конкретных регионах); динамики занятости; состояния образования, здравоохранения, сферы услуг, рынка жилья и т.д. — так как эти проблемы в сущности представляют собой сложные социальные компоненты.

Особая сложность моделирования социальных процессов в России в том, что значительная их часть не укладывается в рамки ранее разработанных схем и требует теоретического осмысления в соответствии с существующей социальной действительностью¹.

Моделирование социальных отношений и структур позволяет создать множество вариантов моделей, учитывающих влияние тех или иных социальных факторов (в их различных сочетаниях) на исследуемые процессы в социальной сфере. Основой и предметом такого моделирования является проблемная ситуация. Поэтому на начальном этапе необходимо определить наиболее значимую проблему и цели ее исследования.

Любая проблемная ситуация обусловлена объективными и субъективными факторами. При этом к объективным факторам проблемной ситуации относятся противоречия между процессом развития и стремлением к стабилизации, между возникающими потребностями и способами их удовлетворения и т.д. Субъективные факторы — это понимание значимости данной проблемной ситуации, целесообразность ее решения, мотивы и интересы людей, заинтересованных в ее разрешении.

В качестве проблемных моделей могут быть рассмотрены уровень жизни пенсионеров (в ближайшие 5—10 лет); оценка состояния высшего образования и его тенденции; женщина и семья в условиях социальных реформ; моделирование духовно-нравственного поведения личности в условиях рыночных отношений; компьютерная система в прогнозировании и моделировании здоровья населения в условиях экологической опасности; моделирование системы переквалификации работников в условиях рыночных отношений; прогнозирование и моделирование экономики здравоохранения; профессиональная модель социального работника; нравственная модель социального работника; моделирование экологии человека; уровень преступности и др.

Наиболее распространенными методами моделирования в социальной сфере являются разработка, анализ и исследование модели проблемной ситуации, моделей нововведений (инновационных моделей), эвристических моделей и специальных математических моделей.

В последнее время довольно широкое распространение получили модели, создаваемые на ЭВМ. Основные их достоинства — универсальность, удобство построения, быстрота внесения новых информационных данных.

Вопросы

1. В чем заключаются сущность и содержание социальных инноваций⁹
2. Каковы принципы социально-инновационной деятельности?

¹ См.: Социальное прогнозирование и моделирование. — М., 1995, с. 249—250.

3. Каково содержание социального прогнозирования?
4. Какие уровни социально-прогнозных технологий принято выделять?
5. Что такое социальное моделирование?
6. Какие уровни и технологии социального моделирования вы знаете?

Литература

1. Дудченко В.С. Инновационные технологии. — М., 1997.
2. Преодолевая барьеры инвалидности. — М., 1997.
3. Словарь-справочник по социальной работе. — М.: Юристь, 1997.
4. Социальное прогнозирование и моделирование. — М., 1995.
5. Энциклопедия по социальной работе: Пер. с англ. В 3 т. — М., 1994.

Глава 8. Метод групповой работы

§1. Понятие и назначение метода

Социальная работа с группой — метод, который используется с целью оказания человеку помощи посредством передачи группового опыта для развития его физических и духовных сил. формирования социального поведения¹. В настоящее время от 6 до 10% социальных работников используют этот метод как основной. Однако, поскольку семью можно определить как «наиболее влиятельную группу», а организацию — как совокупность нескольких малых групп, на практике любой социальный работник в той или иной мере имеет дело с группой.

Групповые методы в социальной работе начали применяться в конце XIX в., когда в западных странах и в России получили распространение работные дома, «общезития», создаваемые религиозными и благотворительными организациями. Сотрудники подобных учреждений первыми стали осуществлять социальную работу с группой. В это время появился интерес к теоретическому определению феномена группы.

Одним из первых исследований в этой области стала работа Г. Лебона «Толпа», в которой анализировался процесс распространения инфекционных заболеваний в группе. Важный вклад в разработку теории внесли также Ч. Кули, создавший понятие «первичная группа», З. Фрейд, изучавший проблему эмоциональной реакции группы на лидера, Г. Зиммель, исследовавший влияние размера группы на характер взаимоотношений ее членов. Большое влияние на раннюю теорию групп оказали работы П. Кропоткина, противопоставившего дарвиновской идее о борьбе за существование принцип сотрудничества как основной фактор, способствующий выживанию человечества. Кропоткин описал всемирную историю как эволюцию добровольной кооперации от первобытного племени до современных профсоюзов. Источниками теории групп могут быть названы работы М. Фолетт, Д. Дьюи, А.С. Макаренко и др.

Окончательное признание теория групп как метод социальной работы получила в 30-х гг, XX в., когда была создана Национальная ассоциация США по изучению групповой работы (1936г.) и начал издаваться журнал «Группы в образовании, рекреации и социальной работе».

В России метод групповой работы стал активно использоваться

¹ Маркина Т.М. Интерпретация тезауруса в области социальной педагогики и социальной работы // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. Вып. I. 1994, с. 67.

социологами с конца 70-х гг. (прежде всего специалистами в области управленческого консультирования¹, а после институционализации социальной работы в 90-х гг. — в социальной работе).

В настоящее время теоретическая база социальной работы с группами составлена из положений таких школ, как теория поля, теория социального обмена, психоанализ и общая теория систем. Базовым для всех групповых теорий является положение об искусственности отделения человека от его окружения. С этой точки зрения человека можно рассматривать как обособленного индивида только в ограниченном физиологическом смысле. Люди живут, действуют, чувствуют, ищут смысл жизни и добиваются удовлетворения желаний только в ходе социального взаимодействия, главным образом в группе.

В рамках *теории поля* группа рассматривается как некая общность индивидов, движущаяся к своей цели; силы вне и внутри данной группы влияют на направление ее движения, способствуя или препятствуя ему.

Теория социального обмена представляет собой приложение некоторых идей бихевиоризма к групповому контексту. Согласно данной теории люди вступают во взаимодействие, ожидая вознаграждения и в то же время предполагая пожертвовать чем-то взамен.

Хотя все теории групп в той или иной степени опираются на понятие «система», некоторые теоретики уделяют ему особое внимание, в связи с чем возникла *теория социальных систем*.

Например, Т. Парсонс и другие сторонники функционализма изучали специфику проявления качеств систем в малых группах, рассматривали такие вопросы, как влияние различных частей системы друг на друга, поддержание традиций в системе и приспособление систем к своему окружению.

Под методом групповой работы будем понимать совместную Деятельность людей, которые, работая в группах по 2—10 человек над определенными задачами и проблемами, самостоятельно направляют свою деятельность, избирают средства своей работы и устанавливают нормы взаимодействия. Наиболее важный результат групповой работы — преобразование внутреннего мира ее участников. Основа этих преобразований — переосмысление жизненных ценностей. Хорошо организованная групповая работа дает возможность остановиться в повседневной гонке, по выражению В.Н. Макаревича, и задуматься, может быть впервые за долгое время, над смыслом собственной жизни. Содействие этому процессу со стороны специалиста получило название «аксикреация» — порождение, «выращивание» у человека или группы новых или регенерацию и переосмысление старых ценностей. Таким образом, в групповой работе может осуществляться процесс групповой коррекции (изменение, поправка, исправление) ценностей.

¹ Макаревич В.Н. Игровые методы в социологии. - М.: 1994, с. 85.

Специалист, который ориентирован на работу с личностными ценностями, должен помнить, что побудить членов группы к «выращиванию» ценностей можно, лишь проявляя заинтересованность в работе, проходя путь коррекции, развития своей личности вместе с остальными членами группы. В процессе аксикреации социальный работник не должен полностью идентифицироваться с группой. Его профессиональный долг — сохранять возможность контроля над ситуацией, если она приобретает деструктивную направленность. Аксикреацию не следует форсировать — она должна органично проявляться на основе происходящих в группе процессов. Недопустимы как ее искусственное ускорение, так и углубление. Необходимо помнить о возможном уровне личностного «погружения» и темпах работы. Поскольку аксикреация происходит неравномерно, от социального работника требуются большая психологическая гибкость, внимание и готовность переключиться на другие режимы межличностного взаимодействия.

Не следует в полной мере выявлять и вербально оформлять актуализируемые в групповой работе ценности. Преимущество групповой работы перед индивидуальной — получение «добавочного продукта» за счет достижения и использования так называемого синергетического эффекта: результат групповой работы превышает просто сумму результатов работы ее отдельных членов, участники чувствуют себя комфортно, уверенно, их активность повышается, и происходит качественный скачок результативности. Синергетический эффект получается за счет разделения труда, специализации, координации, интеграции, а возможно, за счет фасилитационного воздействия одних членов группы на других. Устойчивый синергетический эффект достигается на этапе достаточной зрелости группы.

Согласно документам Комитета по вопросам практической работы Национальной ассоциации социальных работников США¹ групповая работа используется: 1) в исправительных целях, когда дело касается поведения одного или нескольких членов; 2) для предупреждения социальных дисфункций (в случае такой опасности); 3) для обеспечения нормального развития отдельных членов группы, особенно в критические периоды роста; 4) для утверждения личности; 5) в целях обучения и воспитания чувства гражданственности; 6) для осуществления одной цели или всех этих целей одновременно.

В.Н. Макаревич так определяет назначение групповой работы (правда, без акцентирования внимания на социальной работе): 1) решение сложных проблем; 2) формирование сплоченного коллектива, создание «сыгранной команды»; 3) поиск и реализация благоприятных возможностей; 4) организация процесса обучения, обмен опытом; 5) личностное и профессиональное самоопределение участников работы и т.д.

¹ Ерасова П.Н., Кольцова В..Л., Якимова Е.В. Теория поведения и практика социальной работы // Реферативный журнал. Серия «Социология». — М., 1994, № 3, с. 60.

Принято выделять *два основных типа групп*: созданные специально для работы с их членами и решения внутригрупповых проблем (внутренне ориентированные) и созданные для достижения какой-либо внешней по отношению к группе цели. Внутренне ориентированные группы, в свою очередь, разделяются на два типа: а) нацеленные на нормальное развитие своих членов (группы социализации); б) группы, цель которых — исправление отклонений, возникших в ходе предшествовавшей социализации (группы ресоциализации). Каждый из этих типов групп, в свою очередь, дифференцируется в зависимости от задач, которые решаются в ходе работы с группой.

В группах социализации цель социальной работы — помочь индивиду, испытывающему затруднения при выборе целей социализации, а также способствовать достижению уже выбранной цели (последняя задача получила название ролевого обучения). Группы ресоциализации также решают две задачи: социальный контроль людей, недостаточно адаптировавшихся к требованиям общества и не желающих принять на себя социально приемлемые роли, или помощь в усвоении новых (альтернативных) ролей.

Вместе с тем независимо от типа группы и избранного подхода социальный работник, должен, во-первых, помочь членам группы образовать систему взаимопомощи (это его основная задача); во-вторых, понимать характер и содержание групповых процессов и использовать их для достижения целей группы, помогать в этом членам группы; в-третьих, стремиться повысить способность членов группы действовать независимо; в-четвертых, помочь членам группы осознать свою общность к моменту прекращения деятельности группы.

В количественном отношении группа не должна насчитывать менее трех человек — в противном случае не могут быть достигнуты развернутая кооперация, специализация, другие групповые эффекты. Чем меньше группа, тем быстрее и успешнее она может решить поставленную задачу. Практика показывает, что деятельность группы из двух-трех человек может оказаться эффективнее, чем деятельность индивидуального работника; в группе, насчитывающей свыше семи человек, возникают проблемы социо-технического характера, связанные с регулированием внутригрупповых процессов; такая группа менее управляема и распадается на отдельные микрогруппы, работа замедляется, а общение становится более поверхностным.

Желательно, чтобы группа была однородной по возрастному составу и уровню интеллекта (который не должен быть низким). По половому признаку группа может насчитывать 40% мужчин и 60% женщин или наоборот. При комплектовании группы важно учитывать и следующие качественные критерии: компетентность и профессионализм в области решаемой проблемы; заинтересованность в решении задачи; добровольность участия; хорошие или нейтральные взаимоотношения. Эти требования носят достаточно универсальный характер и являются своего рода азбучными истинами.

К факторам, *способствующим* групповой работе, следует отнести:

адекватность состава группы тем задачам, которые она решает; значимость задачи для всех участников; соответствие технологий взаимодействия групповым нормам и характеру решаемой задачи; оптимальный состав и численность группы; гармоничное распределение ролей. Оптимальность условий не всегда означает их благоприятность. Иногда группа работает лучше и становится более сплоченной, а участники чувствуют себя эмоционально более вовлеченными, если у группы имеется «враг». Некоторые социальные работники имеют склонность набирать очки, порождая образ внешнего врага.

К факторам, *препятствующим* групповой работе, следует отнести: незначительность задачи, ради которой создана группа; слишком жесткие условия ее существования; наличие плохого лидера; неэффективные способы ведения групповой работы; состав группы, не подходящий для решения задачи; многолюдность группы; редкость и недостаточная продолжительность встреч; надежда на быстрый и легкий успех; необоснованная надежда на социального работника.

Решаемая группой задача должна быть достаточно конкретной, четко сформулированной, понятной и потенциально разрешимой. Результаты должны быть полезными для всех (например, «12 шагов» группы Анонимных алкоголиков).

На практике продолжительность работы группы варьирует. В обычном типовом режиме группа работает по три-четыре часа в день и собирается один раз в неделю — выбор конкретного варианта зависит от характера и срочности задачи, состава группы, условий, в которых она существует,

§2. Организация и этапы содержательной работы

Группа, как и индивид, проходит несколько стадий развития. В литературе описан ряд процедур коллективного поиска решений. Алгоритм решения организационных проблем включает два этапа:

1) формирование проблем; 2) решение проблем. Последний этап разделяется на три стадии, каждая из которых предусматривает ряд процедур для ответа на типовые вопросы: 1) *аналитическая стадия*: чего можно достигнуть при решении проблемы в идеальном случае? какие имеются помехи и в чем они проявляются? что является причиной помех? каким образом можно устранить помехи? 2) *оперативная стадия*: какие параметры системы надо изменить, чтобы решить проблему? нельзя ли решить проблему, изменяя окружающую среду? как подобные проблемы решаются в других организациях? как решалась бы проблема, если надо было бы достигнуть противоположного результата? 3) *синкретическая стадия*: как будут меняться другие параметры системы, если изменится один из них? какие изменения в окружающей среде нужно будет осуществить? какими

иными способами сможет функционировать измененная система? можно ли использовать данное решение для иных целей?

Я. Лейман выделяет следующие этапы групповой работы: 1) уточнение решаемой проблемы, более глубокое осознание объективного противоречия, порождающего данную проблему; 2) уточнение направления общей деятельности, ее планирование; 3) исследование (анализ) проблемы; 4) выработка альтернативных решений, их оценка, планирование; 5) обсуждение альтернатив с руководством, выбор оптимального варианты решения.

В.Н. Макаревич выделяет следующие стадии развития группы: предварительная, стадия формирования группы; стадия конфликта; стадия консолидации и эффективной работы.

Все специалисты подчеркивают исключительную роль *первых этапов работы*, на которых важно завоевать доверие группы, помочь ее членам ближе узнать друг друга, ободрить «молчунов» и сдержать слишком активных. Важно, чтобы все запомнили имена друг друга — для этого используются различные процедуры знакомства: официальная (например, каждый называет свое имя); обыгрывание своего имени, фамилии; техника «комплимента» (каждый рассказывает о себе то, чего не знают о нем другие); процедура «снежный ком» и т.д. Выбор процедуры знакомства определяется спецификой группы, решаемых ею задач, приоритетами социального работника. Важно иметь в виду, что идеальных способов организации знакомств не существует, каждый способ имеет недостатки и преимущества. Во время знакомства проявляются особенности человека, которые обусловлены его предыдущим социальным опытом. В теоретическом плане выполнение участниками ритуала знакомства означает признание ими наличия общих интересов, демонстрацию готовности принять участие в работе. После завершения данной процедуры у каждого участника появляются один-три знакомых со знаком «плюс» и один-три знакомых со знаком «минус».

Важно иметь в виду, что первые непосредственные впечатления от членов группы могут быть негативными. Почему? «Мои соображения таковы, — отвечает на этот вопрос К. Роджерс, — во-первых, это прекрасный способ проверить свободу в группе и можно ли группе доверять. Действительно ли здесь можно выразить свои чувства — положительные и отрицательные? Безопасно ли здесь или меня накажут? Во-вторых, глубокие положительные чувства выразить труднее и опаснее, чем отрицательные. Если я признаюсь вам в любви, я становлюсь ранимым и открытым для унижительного отказа. Если же я выражу свою ненависть к вам, я в худшем случае подвергнусь ответному нападению, против которого можно защититься»¹. Как бы там ни было, отрицательные чувства проявляются первыми.

Стадия конфликта, соперничества тоже представляет опасность для

¹ Роджерс К. О групповой психотерапии. — М., 1993, с. 27.

социального работника. В любой группе наблюдается явное расхождение (различие) интересов ее членов. В группе с узкими, четко определенными целями некоторые участники могут испытывать иные потребности, отличные от потребностей других членов группы. Даже при наличии общей проблемы участники группы могут не идентифицировать себя с другими, не чувствовать «общую почву». Группа — «микрокосм» большого общества, и это различие своих интересов и интересов других отражает индивидуальное противостояние с другими, существующее в обществе.

Задача социального работника на этапе конфликта — помочь членам группы осознать необходимость согласованной работы, преодолеть «полосу штормов», активизировать осмысление происходящего, ориентировать членов группы на взаимную поддержку, оказание взаимопомощи.

На стадии консолидации социальный работник помогает группе выработать нормы и способы взаимодействия, а отдельным членам — самоопределиться, найти свое место, соответствующее их способностям и склонностям. Возможно, на этой стадии (хотя зачастую и на начальном этапе групповой работы) вырабатывается кодекс общения, или кодекс поведения участников групповой работы, который может состоять из следующих правил:

- 1) слушай внимательно все выступления;
- 2) не критикуй высказываемые идеи;
- 3) воспринимай все предложения положительно;
- 4) не перебивай выступающего, соблюдай тишину;
- 5) избегай дебатов и философских рассуждений;
- 6) не стесняйся высказывать свое мнение — самое простое предложение часто бывает гениальным;
- 7) не ошибается тот, кто ничего не делает;
- 8) соблюдай личные права членов группы:
 - право выдвигать идею;
 - право отстаивать свою точку зрения;
 - право на обдумывание;
 - право на пересмотр, уточнение своей позиции, выдвижение нового предложения;
- 9) не обижайся;
- 10) будь доброжелательным;
- 11) не допускай чрезмерной фамильярности в общении с другими;
- 12) каждый член группы ответственен за результативность работы. Успех и неудачу делим поровну.

Вариант кодекса общения обсуждается всеми членами группы, которые в знак его признания ставят на нем свою подпись, и после проигрывания ключевых правил общения (что возможно в группе подростков, молодежи) кодекс вывешивается на одной из стен комнаты, в которой работает группа.

Когда группа начинает работать и потребность в социальном работнике

ослабевают, ему следует отойти «в тень», передоверив свои организаторские и методологические функции другим участникам. Если же социальный работник будет претендовать на прежнюю доминирующую роль, группа может его изгнать. Некоторые специалисты сознательно используют эту драматическую концовку, чтобы помочь группе обрести автономию и сплотиться.

Активная деятельность социального работника прекращается, когда успешная содержательная работа уже налажена и группа принимает первые эффективные решения. Возникает иллюзия, что социальный работник не был нужен, что группа добилась всего самостоятельно. Парадокс заключается в том, что это убеждение необходимо поддерживать. Некоторые профессионалы придерживаются строгого правила: не вмешиваться в содержательную работу группы, поскольку социальный работник не должен подсказывать готовые решения проблем — группа должна найти их сама.

Каждый специалист использует свои методы работы с группой. Стиль работы специалиста определяется уровнем и спецификой его образования, опытом, складом характера: одни предпочитают жесткость, авторитарность, замыкая (по модели «звезда») на себе все процессы и охотно выступая в качестве «критика» и «проблемизатора»; другие вмешиваются в работу группы лишь по просьбе ее участников; третьи сразу устанавливают равноправные партнерские отношения, подчеркивая, что групповая работа — это процесс взаимного обучения социального работника и клиента. В зависимости от задач, поставленных перед группой, ситуации и состава участников эффективным может оказаться любой стиль. Важно, чтобы он помогал людям найти себя, сплотиться и предложить интересные идеи. Во всех случаях следует вести себя естественно, поскольку любая фальшь затрудняет работу. Наконец, независимо от типа группы, стиля поведения, избранного социальным работником, его основная функция в группе — *посредничество*. Социальный работник всегда имеет дело одновременно с двумя клиентами: индивидом и группой. Как только начинается групповой процесс, социальный работник вступает во взаимодействие и с каждым в отдельности, и с группой в целом. Работа с индивидом в группе включает в себя прежде всего *оказание помощи человеку в выражении своих мыслей и чувств*. При этом задача социального работника — обеспечить слушание рассказчика другими членами группы, вызвать у них ответные чувства, реакцию. Иногда проблема индивида болезненна для других членов группы, возбуждает у них отрицательные эмоции, затруднена для их восприятия. Однако какие бы процессы ни происходили в группе, социальный работник должен уделять внимание одновременно обоим клиентам: и индивиду и группе. В общем случае эти две области работы соответствуют обязанностям социального работника: помочь индивиду и группе активно взаимодействовать друг с другом и помочь группе функционировать более эффективно, чтобы потенциал взаимопомощи раскрылся полностью. Разумеется, социальный работник осуществляет в группе множество других ролей, но роль посредника — главная.

Идея группы как «системы взаимопомощи» привлекательна. Однако как может группа людей, имеющих один и тот же набор знаний, помочь друг другу? Не является ли это чем-то вроде библейского выражения «слепой ведет слепого»? Могут ли клиенты делиться своими интимными заботами с незнакомыми в сущности людьми? Как быть с принудительной силой, которой обладает Группа? Эти и другие вопросы вполне закономерны.

Действительно, если просто собрать людей вместе, то нет никакой гарантии проявления их потенциала. Масса препятствий блокирует возможности членов группы понять друг друга и предложить помощь. Все участники группы придерживаются собственных взглядов на групповую работу, которые базируются на прошлом опыте, а поскольку большая часть этого опыта весьма неплодотворна, задача социального работника — помочь членам группы создать условия для совместной работы. Социальный работник должен попытаться помочь членам группы развить требуемые для совместной работы навыки (используя при этом в том числе рассмотренные нами приемы и процедуры). Создание группы для продуктивной работы с использованием взаимопомощи — сложный процесс, на протяжении которого члены группы должны преодолеть много собственных стереотипов о человеческой природе, взаимопомощи и т.д. Каждый из них нуждается в поддержке социального работника. Самое главное, что должен делать специалист, — это демонстрировать уверенность в успехе совместной деятельности. Вера в силу группы — это необходимый фактор достижения успеха.

Наиболее важный способ оказания членами группы помощи друг другу — это обмен относящейся к делу информацией. Собственный жизненный опыт каждого члена группы (знания, взгляды, ценности и т.д.) может помочь другим ее участникам. Социальный работник также делится информацией, которая в сочетании с информацией других является богатым источником для размышлений.

Во время обмена взглядами на обсуждаемую проблему возникают серьезные дискуссии, поскольку члены группы могут представить идеи на обсуждение группы. Группа в данном случае — Место, где мнения людей сталкиваются и зачастую изменяются.

Организовать дискуссию не очень просто — для этого нужно обладать культурой совместной работы (вырабатываемой в том числе с помощью упомянутого кодекса общения).

Каждый член группы придерживается определенных норм по ведению и запретов. На начальной стадии совместной деятельности разговор на темы «власть», «зависимость», «секс» рассматривается как нарушение запрета. Одна из задач социального работника — помочь другим выработать новые нормы и свободно обсуждать запретные» темы. В течение работы уровень эмоционального комфорта возрастает, и первый член группы, готовый рискнуть и принять участие в трудной для обсуждения области, показывает остальным членам группы пример преодоления табу — они как бы получают разрешение вторгнуться в область,

считавшуюся ранее запретной. Во время обсуждения запретных тем члены группы видят эмоции других и зачастую осознают, что переживают то же самое. Каждый обнаруживает, что он не одинок в своих чувствах, что члены группы находятся «в одной лодке» — это делает людей более раскрепощенными и открытыми.

Способность выражать свои чувства обуславливает развитие *сопереживания*, что является важнейшим оздоровительным элементом групповой работы. Пытаясь понять чувства других людей, члены группы начинают иначе воспринимать собственные чувства. Наконец, группа обеспечивает «тренировку» соответствующих качеств и идей, выработку новых способов коммуникации и осознание некоторых качеств, от которых необходимо избавиться для достижения успеха.

Последний аспект группового взаимодействия, на который необходимо обратить внимание, получил название «*наша сила в численности*». Некоторые поступки легче совершать, чувствуя поддержку группы; страх и неуверенность легче преодолеть, действуя сообща, поскольку мужество одного многократно усиливается мужеством других.

Таким образом, группа — это не просто некое количество людей, собранных вместе, а система, характеризующаяся общностью чувств, наличием особой атмосферы, которая выражается в словах, мимике, позах и жестах.

К сожалению, процессы, происходящие в группе, часто изнуряют и обескураживают ее участников, так как порой они ориентируются на первоначально полученные ответы, вместо того чтобы продолжать творческий непрерывный поиск. Члены группы иногда неспособны сойти с «наезженной колеи», смешивают проблему с ее решением и наоборот¹.

Знаете ли вы группу, которая не находила «решения» еще до уяснения проблемы? Не испытала нажима со стороны шумных, энергичных участников, доминирующих в группе? Не отвергала оригинальные идеи по причинам социального положения, авторитета, возраста, пола их авторов? Не испытала отсутствия творческой мысли и чувства незавершенности, в результате чего ее участники пережили разочарование?

Человек может испытывать и проявлять по отношению к остальным членам группы теплоту, любовь, понимание, но вне группы ему трудно так же вести себя с окружающими людьми, гораздо проще продемонстрировать прежнюю холодность, чем пытаться как-то изменить отношения.

Вместе с тем удовлетворенность групповой деятельностью вызывает желание следовать полученным результатам.

Групповая работа — один из методов социальной работы, одно из самых успешных изобретений, созданных для решения проблем обезличивания, потери индивидуальности и чувства реальности, отчужденности, характерных для многих

¹ Сник С. Управление производительностью. — М., 1996, с. 152.

людей, живущих в современном обществе. Групповая работа способствует большей независимости личности, большей раскрепощенности и раскованности. большему желанию экспериментировать.

Вопросы

1. Что такое метод групповой работы? Каково его место среди других методов социальной работы?
2. Каковы этапы групповой работы?
3. В чем состоят трудности групповой работы?
4. Что такое эффект группы? В чем он заключается?

Литература

1. Ерасова П.Н., Кольцова В.Л., Якимова Е.В. Теория поведения и практика социальной работы //Реферативный журнал. Серия «Социология», 1994, № 3.
2. Киддлмэн Р.Р., Гольяберг Г.С. Социальная работа с группой / Энциклопедия социальной работы: Пер. с англ. Т. 3. — М., 1994.
3. Макаревич В.Н. Групповая работа как метод конструктивной социологии //Социс, 1992, № 3.
4. Макаревич В.Н. Игровые методы в социологии. — М., 1994.
5. Рудестам К. Групповая психотерапия. — М., 1991.
6. Роджерс К. О групповой психотерапии — М., 1993.
7. Сник С. Управление производительностью. — М., 1993.

Глава 9. Коммуникативные навыки в социальной работе

§1. Содержательные характеристики социальной коммуникации

Специфика социальной работы заключается в том, что при решении стоящих перед ней проблем она прямо или косвенно затрагивает все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, все стороны общества. Выявление и решение этих проблем осуществляется прежде всего посредством установления и поддержания контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами и социальными группами (клиентами), нуждающимися в помощи, защите, поддержке, что требует, в свою очередь, высокого развития у социальных работников коммуникативных способностей.

Таким образом, профессию социального работника можно назвать коммуникативной, поскольку его практическая деятельность подразумевает общение, и успех этой деятельности в значительной мере зависит от его коммуникативной компетентности — в межличностной коммуникации, межличностном взаимодействии, межличностном восприятии. Кроме того, интенсификация социальных связей, расширение поля общения увеличивают психологические нагрузки и создают напряженность в процессе общения. Высокий уровень коммуникативной компетентности защищает социального работника от этих нагрузок и способствует интенсивному межличностному общению.

Общение характерно для всех сфер жизни людей, это условие и средство формирования систем отношений общества и самого человека. Но как особый феномен жизнедеятельности общества общение обладает специфическими содержательными и функциональными характеристиками.

Обычно выделяют перцептивную, коммуникативную и интерактивную функции общения. Имеется в виду, что общение — это одновременно восприятие партнерами друг друга, их обмен информацией, действиями и ролевыми влияниями, установление определенных взаимоотношений.

Коммуникативные средства общения чрезвычайно разнообразны. К ним относятся:

речевые (вербальные) средства:

- лексика; стилистика, грамматика; семантика;

неречевые (невербальные) средства:

- оптокинетиические (жестикуляция, мимика, направление взгляда, визуальный контакт, покраснение и побледнение кожи, стереотипы

моторики);

- паралингвистические (интенсивность, тембр, интонация голоса, его диапазон, тональность);
- экстралингвистические (паузы, темп речи, ее связность, смех, покашливание, заикание);
- проксемические (персональное пространство, физическая дистанция контакта: интимная (от 0 до 40—45 см), личная (от 45 до 120—150 см), социальная (150-400 см), публичная (от 400 до 750—800 см), угол поворота к собеседнику);
- предметные контактные, тактильные действия (рукопожатия, объятия, поцелуи, похлопывание, толчки, поглаживание, касания);
- ольфакторные средства (связанные с запахом).

В области передачи смысла речи соотношение вербальных и невербальных средств чрезвычайно противоречиво. Особенно трудно выявить «двойной план» структуры текста, смысловые оттенки, подтекст, а также подлинное отношение говорящего к содержанию своей речи. Недаром специалисты по коммуникации отмечают, что есть 500 способов сказать «Да» и 5000 способов сказать «Нет»¹.

Каковы же механизмы воздействия общающихся друг с другом людей?

1. *Заражение* — бессознательное воспроизведение эмоционального состояния в условиях массового взаимодействия с другими людьми — индукторами — на основе сопереживания с ними; носит, как правило, невербальный характер.

2. *Внушение* — одностороннее произвольное, целенаправленное заражение другого человека мотивацией тех или иных действий, содержанием представлений или эмоциональных состояний, Посредством, как правило, речевого воздействия на основе некритического восприятия действий внушающего лица («заражающая манипуляция»).

Действие этого механизма во многом определяется рядом внешних факторов, которые могут способствовать или препятствовать его эффективности:

- количество членов группы, оказывающих максимальное влияние на индивида, должно быть равно трем;
- влияние группы зависит от положения индивида в этой группе: наименее конформны лица, слабо зависящие от группы и ощущающие высокую степень признания со стороны этой группы;
- единообразии оценок в группах, использующих коллегиальную систему отношений, явственнее, чем в директивных группах но адекватность оценок выше во втором типе групп, что обусловлено особенностями коммуникативных связей;
- при публичном высказывании мнений их влияние сильнее, чем при

¹ Сопер П. Культура речи. — М., 1989, с. 71.

сообщении их в письменном виде или с помощью каких-то технических средств;

- испытуемые, значительно отклоняющиеся от эталона (при индивидуальном обследовании) и значительно разошедшиеся в оценках с группой, более резко изменяют свои оценки в условиях группы;
- внушающее воздействие интенсивнее в диффузной группе, чем в коллективе, в связи с эффектом коллективистского самоопределения;
- лица в возрасте 17 лет и более обнаруживают снижение степени конформности;
- конформность девочек на 10% выше, чем конформность мальчиков;
- более внушаемы лица, обладающие инертной и слабой нервной системой.

3. *Убеждение*— осознанное, аргументированное, логически и фактически обоснованное воздействие на систему взглядов и представления, а также на мотивационно-ценностную сферу другого человека.

Механизм убеждающего воздействия включает в себя информирование и аргументирование. Приемы информирования: выдвижение тезиса, определение понятий, формулирование гипотез-предположений, объяснение, указание-демонстрация, характеристика отличительных признаков, сравнение и проведение различий. Приемы аргументации: ссылки на авторитет, приведение фактов, демонстрация средств наглядности, аналогия, эксцесс, инцидент.

4. *Подражание* — усвоение формы поведения другого человека на основе как сознательной, так и неосознаваемой идентификации с ним («поступать как другой»).

Традиционное общение разделяется на деловое и межличностное. В *деловом* взаимодействии его участники выполняют "социальные роли, следовательно, в нем запрограммированы цели общения, его мотивы и способы осуществления контактов. В отличие от делового в *межличностном*, неформальном общении отсутствует жесткая регламентация поведения, эмоций, интеллектуальных процессов. Сущность межличностного общения — это взаимодействие человека с человеком, а не с предметом];. Психологи подчеркивают, что крайний дефицит именно межличностного общения и неспособность его осуществлять отрицательно влияют на деятельность и душевное самочувствие людей. По убеждению А.А. Бодалева, психологически оптимально такое общение, «когда в нем осуществляются цели участников в соответствии с мотивами, обуславливающими эти цели, и с помощью таких способов, которые не вызывают у партнера чувство неудовлетворения»¹. При этом подчеркивается, что оптимальное общение не обязательно предполагает «слияние умов, воли и чувств участников» — такое общение может быть и при сохранении желаемой для каждого партнера субъективной дистанции. Иначе говоря, психологически

¹ Бодалев А.А. Психология общения. — М.— Воронеж, 1996, с. 109.

полноценным общением становится только при условии взаимодействия партнеров «на равных», когда постоянно делается поправка на своеобразие друг друга и не допускается ущемление достоинства каждого. Оптимальное межличностное общение — это всегда общение *диалогическое*.

Основными характеристиками диалога являются:

- равенство сущностных позиций общающихся (отношения «субъект — субъект»);
- доверительная взаимная открытость обеих сторон;
- отсутствие оценки, «измерения» каких-бы то ни было индивидуальных особенностей каждого;
- восприятие друг друга как неповторимых и ценных личностей.

Особое отношение к партнеру по диалогу М.М. Бахтин определяет как состояние «внеаходимости», А.А. Ухтомский — как «доминанта на собеседнике», гуманистическая терапия — как способность к децентрализации¹. Суть такого отношения — отсутствие попыток приписывания партнеру по общению каких-либо отсутствующих у него черт, мотивов, побуждений — как чужих (стереотипное восприятие другого человека и как результат — атрибуция, т.е. приписывание «по инерции» привычных в данной ситуации особенностей типа «все продавцы грубы», «все мужчины эгоисты» и т.д.), так и собственных (проекция, или «одаривание» партнера по общению своими качествами или качествами, более выгодными в данный момент в зависимости от состояния собственного внутреннего мира — так называемое эгоцентрическое восприятие).

Диалог является естественной средой развития личности, одной из основополагающих форм проявления человеческой индивидуальности, следовательно, диалог как форма общения может быть не только средством достижения тех или иных целей (воспитательных, образовательных и т.д.), решения задач (научных, творческих и пр.), но и самостоятельной ценностью человеческой жизни. Отсутствие или дефицит общения в форме диалога способствуют различным искажениям личностного развития, росту проблем на внутри- и межличностном уровне, росту девиантного поведения.

Таким образом, общение как социальный вид деятельности является для человека обязательным личностно формирующим фактором, а опыт и практика ведущих педагогов, психологов, психотерапевтов убеждают, что только диалогическое общение предоставляет большие возможности для творческого преобразования личности.

¹ Децентрализация --- механизм преодоления эгоцентризма личности, заключающийся в изменении точки зрения, позиции субъекта в результате столкновения ее с позициями, отличными от собственной.

§2. Компетентность общения в коммуникативных профессиях

Компетентное общение представляет собой сложное интегральное образование, и разрешение его проблем возможно с разных позиций. Рассмотрим некоторые характеристики компетентного общения, или мастерства общения, существенные в первую очередь в контексте практики его развития.

В многообразных случаях общения инвариантными составляющими оказываются такие структурные компоненты, как партнеры-участники, ситуация, задача. Вариативность обычно обусловлена изменением характера (характеристик) этих компонентов и своеобразием связей между ними.

Богатство, сложность общения и, соответственно, компетентности в общении объясняются многообразием его видов. Обычно выделяют служебно-деловое (ролевое), интимно-личностное, ритуальное (в том числе светское), манипулятивное, диалогическое общение и др. Практика показывает, что далеко не всегда компетентность в одном виде общения означает компетентность в иных его видах. Весьма часто это могут быть достаточно автономные образования.

В данном контексте уместно специально оговорить понятие термина «компетентный». В словаре иностранных слов этот термин переводится в том числе как «знающий, сведущий в определенной области». Конечно, знание об общении — необходимый элемент компетентности, но лишь в том случае, когда оно становится социальной установкой — готовностью действовать определенным образом по отношению к себе, другим, ситуации. Можно быть очень осведомленным, информированным о проблемах общения человеком, но это отнюдь не является гарантией компетентности. Основным критерием здесь являются реальное решение возникающих при общении задач и одновременно личностное развитие, самореализация.

Важный показатель компетентности в общении — отношение человека к собственным ценностям: насколько он их рефлексивует, насколько сам себе отдает в них отчет. Известно, что совсем непросто ответить себе на вопрос: «Чего я больше всего хочу в этой жизни, к чему стремлюсь, зачем живу?» По сути речь идет о рефлексивной культуре как составляющей компетентности. Именно рефлексивно-эмпатийное развитие человека обеспечивает позицию децентрации в отношении с партнером, умение анализировать ситуации общения не только «с собственной колокольни». Рефлексивная культура предполагает, что участник общения способен стать как бы посредником по отношению к самому себе в этом процессе, анализируя ситуацию, цели, последствия и т.п. Именно рефлексивная позиция человека по отношению к самому себе и партнерам по общению в большой мере обуславливает субъектность общающихся сторон, что является предпосылкой построения общения как диалога.

Речь в данном случае идет о том, что развитие компетентности — это развитие умений человека исследовать собственный психологический потенциал, а также умений реконструировать компоненты

психологического облика своих партнеров, ситуаций, задач.

В современной психологии накоплен большой объем эмпирических данных относительно каждой из упомянутых граней общения.

Развитие компетентного общения можно рассматривать с разных точек зрения. Можно ориентироваться на обогащение, полноту, полифоничность — в таком случае основной оказывается , направленность на обретение многообразной палитры психологических позиций и средств, которые помогают полному самовыражению партнеров, реализации всех функций ~ перцептивной, коммуникативной, интерактивной. Если оказывается помощь в преодолении тех или иных трудностей общения, может быть акцентирована какая-либо одна грань этих средств.

В частности, не случайно для совершенствования служебно-делового и интимно-личностного общения используются различные виды социально-психологического тренинга.

В целом же компетентность в общении означает не овладение какой-либо одной психологической позицией в качестве наилучшей, а использование комплекса этих позиций. Умение применять всю палитру личностных возможностей, как бы играя на всех психологических «инструментах», — один из показателей психологической зрелости и компетентности.

Основа коммуникативной компетентности — социальный интеллект, т.е. устойчивая, основанная на специфике мыслительных процессов и аффективного реагирования способность понимать самого себя, других людей, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события. Формированию социального интеллекта способствует прежде всего развитие наблюдательной сензитивности — способности наблюдать другого человека и одновременно запоминать, как он выглядит, что говорит; теоретической сензитивности — способности выбирать и применять теории для более точного предсказания и объяснения чувств, мыслей и действий других людей; номотетической сензитивности — способности понимать типичного представителя той или иной группы; идеографической сензитивности — способности понимать своеобразие каждого человека.

Сензитивность развивается в ходе специальных тренингов, способствующих более яркому проявлению эмпатии — способности принятия другого, эмоционального резонанса на его переживания (условие снятия тревожности, «защитных механизмов» клиента), помогающих идентифицировать себя с другим, моделировать внутреннее состояние клиента на основе попытки представить себя на его месте.

Развитие коммуникативной компетентности у социальных работников посредством специальных научных методов предусматривает соответствующие формы обучения. Одна из них — активное социальное обучение в условиях групповой учебно-тренировочной деятельности. Учебно-тренировочная группа — одна из организационно-дидактических форм, деятельность которой направлена

на формирование общей и профессиональной компетентности; социализирующей средой является целостная профессиональная культура.

Один из показателей компетентности общения — умение слушать.

Известно, что многие из нас не умеют слушать (и слышать) то, что говорят нам другие. Даже когда мы не перебиваем собеседника, многое из того, что он говорит, «пролетает» мимо наших ушей — в основном потому, что в этот момент мы думаем о чем-то другом. Это приводит подчас к весьма негативным последствиям: разрушаются приятельские отношения и даже семьи. Если же неумение слушать характерно для социального работника, то у клиента создается превратное мнение о нем.

Умение внимать словам других имеет первостепенное значение в человеческом общении. Социологи подсчитали: из всего времени, необходимого нам для общения с коллегами и близкими нам людьми, 9% уходит на писанину, 16 — на чтение, 30 — на разговор, 45% — на то, чтобы выслушать других (точнее, на то, что мы *должны* были бы выслушать).

Предлагаем вам несколько тестов для проверки умения слушать. Лучше, если вы ответите на вопросы нескольких тестов — результаты будут более объективными.

Излишне напоминать, что вы должны отвечать на все вопросы с максимальной искренностью.

Тест «Умение слушать»

На вопросы теста следует дать ответы, которые оцениваются следующим образом: «всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (а то и собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашей собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняются ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник затронул неприятную для вас тему?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Если в итоге вы набрали сумму более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени, у вас развито умение слушать.

Тест «Умение говорить и слушать» Варианты ответов: «да» и «нет».

1. Когда вы беседуете, объясняете что-либо, стремитесь ли вы к тому, чтобы слушатель вас понял?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие образовательному уровню собеседника;
3. Обдумываете ли вы указания, советы, прежде чем их высказать?
4. Если вы высказали новую мысль и подчиненный не задает вопросов, считаете ли вы, что он понял ее?
5. Следите ли вы за тем, чтобы ваши высказывания были как можно более определенными, ясными, краткими?
6. Обдумываете ли вы предварительно свои идеи, предложения, стремясь, чтобы ваша речь была связной?
7. Поощряете ли вы вопросы?
8. Считаете ли вы, что знаете мысли окружающих?
9. Различаете ли вы факты и мнения?
10. Ищете ли вы новые возражения против аргументов собеседника?
11. Стремитесь ли вы к тому, чтобы ваш собеседник во всем соглашался с вами?
12. Всегда ли вы говорите ясно, четко, полно, кратко и вежливо?
13. Делаете ли вы паузы в своей речи, чтобы и самому собраться с мыслями, и собеседнику дать возможность обдумать вопросы?

Если вы, не задумываясь, ответите «да» на все вопросы, кроме 4, 8, 10 и 11-го, можно считать, что вы владеете приемами грамотного общения, умеете излагать свои мысли и слушать собеседника.

Вопросы

1. Что такое диалогическое общение в коммуникативных профессиях?
2. Какие психологические механизмы влияния индивидов друг на друга вы можете описать?
3. Что такое компетентность общения?
4. Какие способы повышения коммуникативной компетентности вы можете назвать?

Литература

1. Анастаси А. Психологическое тестирование. Кн. 1,2.— М., 1982.
2. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психологической диагностике.— Киев, 1989.
3. Диагностическая и коррекционная работа школьного психолога. — М., 1987.
4. Ковалев В.И. Мотивы поведения и деятельности. — М., 1988.

5. Общая психодиагностика / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. — М., 1987.
6. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. — М., 1996.

§1. Содержание технологий связи с общественностью

Связь с общественностью (от англ. *public relations* — работа с общественностью) — метод социальной работы, возникший в США и получивший широкое распространение в последние десятилетия. В отличие от индивидуальной помощи и создания групп социальной терапии использование этого метода позволило расширить масштабы социальной работы среди населения, ибо под общественностью здесь понимаются улица, район города, церковная община, социум в целом. Приверженцы данного метода акцентируют внимание на том, что по сути любая социальная проблема — не только и не столько личная, сколько общественная, а посему для ее эффективного решения или предупреждения необходима работа с социумом в целом.

В конце концов успех любой организации зависит именно от связи с общественностью, которую лучшие в мире организации рассматривают как базовый принцип своей деятельности¹. Для социальной работы в силу специфики ее предметной области связь с общественностью приобретает особое звучание. Действительно, как отмечает Н.С. Данакин, если бы пришлось искать символ социальной работы, то наиболее подходящим была бы Ирида — богиня радуги, посредница между богами и людьми². Социальная работа, как уже говорилось, немыслима без элемента посредничества, причем этот элемент оказывается не второстепенным, а центральным. Посреднический характер социальной работы — это следствие ее интегральности и пограничности, направленности на человека и решение его жизненных проблем. Необходимость посредничества между человеком и разного рода институтами возникает в том случае, когда человек не может самостоятельно реализовать свои права и возможности. Социальный работник усиливает волю обратившегося к нему человека и побуждает встречную волю инстанции войти в положение последнего.

Связь с общественностью — одна из базовых технологий социальной работы, позволяющая использовать многие другие методы и приемы: анкетирование, наблюдение и др. При анализе данной технологии основной акцент был сделан на использование средств массовой информации (СМИ), что обусловлено тон ролью, которую играют они в современном обществе, а также тем, что до последнего времени сотрудники социальных служб в России не продемонстрировали желания или умения профессионально взаимодействовать с

¹ См.: Кабреро Х.Д. Связи с общественностью в мире финансистов. — М., 1996.

² Данакин Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы // Российский журнал социальной работы, 1995, № 1, с. 30.

ними. Вместе с тем в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по специальности «Социальная работа» читаем: «...специалист должен знать специфику работы в различной социальной среде... уметь использовать передовой отечественный и зарубежный опыт... уметь обеспечивать посредничество, с одной стороны — между личностью и семьей, а с другой — между различными общественными и государственными структурами... уметь обеспечивать связи между... семьей и обществом... применять научные представления о... путях предупреждения и коррекции социальных девиаций».

Проходящие в последние годы дискуссии о сути и роли метода связи с общественностью в практике социальной работы выявили три концептуальные позиции: работа с общественностью должна, во-первых, быть¹» средством координации традиционных методов и кооперации организаторов социальной работы; во-вторых, должна рассматриваться как социально-политическое средство удовлетворения интересов и потребностей населения; в-третьих, должна стимулировать изменение, имеющихся потребностей, ожиданий и интересов граждан. Клиенты должны понимать тесную зависимость и взаимообусловленность личных и общественных проблем, должны принимать активное участие в солидарных действиях, направленных на предупреждение и урегулирование социальных коллизий¹.

В самом общем виде социальный работник выступает как посредник между конкретным клиентом и социумом. Он содействует, с одной стороны, эффективной адаптации клиента к этому социуму, а с другой — преодолению отчужденности социума от реальных забот людей. Это задача исключительной сложности. Для ее решения необходимо ни первом этапе как минимум быть услышанным, а это требует наличия хорошей репутации, признания. Следует иметь в виду, что одна из наиболее важных контактных аудиторий, которой специалисты по связи с общественностью должны уделять особое внимание, — персонал самой социальной службы. Каждый ее сотрудник является передатчиком информации во внешнюю среду, т.е. как бы создает имидж своей организации. Значит, объясняя персоналу исключительную роль каждого специалиста, мы прививаем ему определенный тип поведения. Эффективна лишь та организация, сотрудники которой отождествляют себя с ней, ощущают ответственность за ее деятельность. Для достижения этого некоторые организации выпускают печатные издания для внутреннего пользования, имеющие пропагандистский, информационный уклон. Участвуя в выпуске подобных изданий, сотрудники организации включаются в совместную работу, проникаются устремлениями организации, осознавая важность своей роли в ее деятельности. Одновременно соответствующую совокупность сообщений получают и СМИ. Цель этой работы — создание благоприятного внутриорганизационного климата, общественного

¹ Маркина Т.М. Интерпретация тезауруса в области социальной педагогики и социальной работы // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом, Т.1. — М., 1994, с. 48.

мнения и завоевание расположения, основанного на доверии. Необходимо помнить, что хорошую репутацию трудно завоевать и легко потерять,

Работая с персоналом организации как с важной контактной аудиторией, частью общества, целесообразно использовать несколько приемов, один из которых — *проведение социологического исследования обстановки в организации и выяснение на этой основе необходимости сохранения или изменения осуществляемой до сих пор политики*. Такое исследование предупреждает субъективизм в деятельности руководства. Возможными этапами исследования могут быть:

- 1) выяснение степени отождествления себя с организацией;
- 2) выявление конфликтных ситуаций и в случае необходимости предложение мер по их разрешению;
- 3) анализ взаимоотношений сотрудников с администрацией, общественными организациями, изучение мнения персонала о руководстве;
- 4) изучение приемов пересмотра заработной платы и продвижения по службе сотрудников;
- 5) изучение того, насколько хорошо персонал знает свою организацию, ее цели, миссию, как определяет положительные или отрицательные стороны работы в этом учреждении, имеет ли достаточную информацию о его деятельности;
- 6) выяснение степени удобства рабочих мест, что позволяет работать с полной отдачей сил;
- 7) изучение ситуаций, при которых возникает большее число проблем, установление причин этого;
- 8) установление степени доверия сотрудников по отношению к их организации.

Профессионализм в работе с персоналом во многом предопределяет и эффективность работы с общественностью, ибо эта деятельность осуществляется сотрудниками организации. Пресса — одновременно и средство передачи информации, и аудитория, требующая особого внимания специалистов по связи с общественностью. Необходимо постоянно держать прессу в курсе, того, что происходит в организации, что волнует персонал, хотя бы потому, что это знание порождает понимание и ответственное поведение во взаимодействии с ней; незнание же порождает нейтральное, безответственное поведение. К тому же следует учитывать огромное влияние СМИ на современное общество.

Так, опрос, проведенный Американским обществом связи с общественностью, показал, что 51% опрошенных предпринимателей и инвесторов считают влияние на них СМИ умеренным, а 59% — очень большим. В последние годы возросло влияние СМИ на потенциальных партнеров, союзников, спонсоров, клиентов опрошенных организаций.

Планируя работу со СМИ, важно помнить, что несвоевременная

информация, ее дефицит порождают слухи, которые подчас трудно контролировать. Чтобы организовать высококачественную информацию, необходимо отражать мнение разных людей, исходя из того, что в процессе социальной работы взаимодействуют клиенты, специалисты социальной службы, конкуренты, спонсоры и др. Необходимо постоянное сотрудничество, при котором выдаваемая информация превращается в сведения, не только соответствующие целям и политике социальной службы, но и интересующие СМИ, их аудиторию. Важно помнить, что далеко не сразу СМИ, а с их помощью общество в целом, «услышат глас» социальных служб, тем более осознают необходимость и значимость своего участия в решении проблем специалистов этих служб. Это невозможно, хотя бы в силу недостаточного знания о работе социальных служб, наличия типовых, ситуативных стереотипов, специфики современного этапа деятельности социальных служб нашей страны — этапа их становления; даже сами профессионалы порой не имеют четкого представления о сути социальной работы, ее перспективах.

Ф. Ниландер в книге «Связь с общественностью» дает ряд рекомендаций относительно установления эффективной связи с прессой: 1) сообщение для печати должно соответствовать принятым нормам, быть точным и понятным; 2) предпочтительно передавать информацию заблаговременно, чтобы облегчить работу журналиста, дать ему время для изучения и анализа этой информации; 3) сообщение должно быть объективным, высказывание собственного мнения допустимо лишь в случае, если это соответствует цели статьи; 4) не следует пренебрегать общением с журналистами; 5) нельзя упрекать журналистов, если переданная им информация не опубликована ими; 6) информация должна быть передана определенному сотруднику редакции; 7) по просьбе прессы желательно сообщать о необычных или неприятных фактах, однако предварительно следует продумать эти сообщения и придать им нужный оттенок.

Используя технологии связи с общественностью, можно создавать или изменять общественное мнение с помощью разных приемов. При создании определенного имиджа организации, установлении сотрудничества с общественностью нежелательно использовать набор стандартных методов, применяемых другими организациями, но это не исключает изучения их идей и опыта.

Так, для того, чтобы быть замеченным другими, используется прием «*корпоративный имидж*»: коммуникационным путем с помощью каких-то опознавательных знаков, элементов (эмблем, униформы, фирменных бланков, плакатов и т.д.) добиваются того, чтобы данная организация отличалась от других; социальная служба избирает свой образ в зависимости от намечаемой стратегии.

Другой прием — *наблисити*, т.е. неличностное стимулирование желательного поведения посредством публикаций, которые не оплачиваются определенным спонсором.

Цель рекламы — стремление убедить потребителей, информации в

необходимости определенного поведения: обращение к определенному виду социальных услуг, обращение к услугам данного учреждения, а не к услугам его конкурентов, спонсорская активность и т.д. Существует множество видов рекламы: пригласительные билеты, бланк письма, визитка, вывеска на здании, газетная реклама, книжная закладка, календари, рекламная листовка, обложка, полиэтиленовый пакет, реклама на транспорте, сувенир-реклама и др. Реклама наиболее эффективна при одновременном использовании разнообразных ее видов.

Типовые разделы рекламы следующие: графическая часть, слоган (рекламный девиз, лозунг, зачин), информационный блок, диапазон предлагаемых услуг, побуждение потенциального клиента (спонсора, партнера) к действию, адрес и связь, элементы фирменного стиля. Профессионалы давно научились объединять достоинства графики и текста и компенсировать их недостатки. Более того, чего нельзя или трудно добиться с помощью текста, легко удастся выполнить в графике.

Так, для того, чтобы подчеркнуть солидность и основательность учреждения, что в тексте сделать сложно (ибо читатели перенасытились обещаниями типа «мы надежные помощники», «мы с вами везде и всегда», «мы гарантируем высокое качество обслуживания», «аналогов не имеет» и т.д.). можно попытаться использовать графику — например, расположить текст на фоне здания, в котором и размещен социальный центр (в случае, если оно широко известно в городе).

После графического решения проблемы необходимо обратиться к слогану, поскольку, как показывает опыт, большинство людей обращают внимание именно на графику и слоган, чем на текст рекламы. Назначение слогана — побуждение к действию, ибо наше внутреннее «Я» требует точных инструкций: «Каждого обратившегося — поддержим», «Центр «Семья» — надежный партнер» и др. Желательно избегать чрезмерно щедрых обещаний.

Для выявления того, что ценностно и значимо для клиентов, потенциальных союзников, возможных спонсоров, а также их стереотипов, нередко используется субъективный опыт рекламиста. Это оправдывает себя, если последний сам является потенциальным спонсором или клиентом, однако стереотип специалиста может не совпадать со стереотипом основной массы клиентов, потенциальных союзников организации.

Другой прием — выявление устойчивых тем, интересующих читателей газет, телезрителей, клиентов социального центра. Для этого некоторые специалисты еженедельно проводят телефонный опрос горожан на предмет наличия новостей (о гостях, поездках, событиях за неделю и т.д.) и таким образом определяют темы, постоянно вызывающие интерес, — на них и важно обратить внимание профессионалу. (Как заметил Д. Карнеги, хотя он сам любит клубнику, но, отправляясь на рыбалку, берет с собой червяков, ибо их предпочитают рыбы.)

Нужно, чтобы рекламируемое поведение так или иначе способствовало решению проблем клиента.

Например, в рекламной антитабачной кампании, проводимой Государственным управлением просвещения (Великобритания) и адресованной школьникам, использовались такие плакаты:

1) Первая девушка: «Как вы целуете курящего юношу?» Вторая девушка: «Как можно короче»; 2) Первая девушка: «Почему курящие ребята такие слабаки?» Вторая девушка: «Да они думают, что вот эта сигарета уже делает их мужчинами..»; 3) Юноша: «Итак, ты даешь мне отставку?» Девушка: «Да. Ведь между мною и тобой стоит дымовая завеса».

Важной частью связи с общественностью является работа с благотворительными учреждениями, спонсорами (в том числе потенциальными). В ситуации, когда социальная поляризация в России продолжается, растет число лиц и социальных групп, нуждающихся в разных видах помощи, многие социальные службы стали обращаться к возможностям благотворительности. Россия как бы разделилась на тех, кому нужно помогать, и тех, кто должен помогать, но четких и корректных критериев принадлежности к этим категориям не существует. Важно найти также и оптимальные формы благотворительности, поскольку простая раздача социальных благ, как говорилось ранее, не решает социальных проблем, а порой даже развращает. Благотворительность — нравственная обязанность имущего помочь неимущему. Социальный работник помогает «донорам» решать подобные задачи своевременно и эффективно. При этом прежде всего желательно понять, какая именно социальная проблема подвигнет потенциального «донора» на благотворительность. Не менее важно подробно рассказать «донору», на что будут использованы его деньги, и дать понять, что откладывать помощь нельзя. Иначе говоря, используется принцип срочности. Практика свидетельствует об эффективности также такого принципа, как «просить у многих о немногом».

Стимулирование общественной благотворительности, активности предпринимателей, отдельных лиц и организаций — кропотливая, каждодневная работа. СМИ — средство привлечения общественного внимания к социальным проблемам, а также эффективное средство рекламы благотворительной деятельности тех или иных организаций, социальных групп, отдельных лиц, направленной на своевременное решение общественных проблем.

Идеальной рекламы, нравящейся всем и всегда, побуждающей к действию каждого, не существует. Но любую рекламу можно улучшить. И.Л. Викентьев предлагает контрольные вопросы для проверки эффективности рекламы, в частности:

- 1) не отвлекает ли реклама внимание читателей от рекламируемого поведения?
- 2) какую психологическую позицию, по предложению автора рекламы, должен занять потенциальный клиент, спонсор и т.п.: манипулируемый, поучаемый человек; равноправный партнер;

свободный человек, самостоятельно делающий свой выбор?

3) с кем сравнивается читатель (возвышающий или снижающий образ)?

4) какие выразительные средства используются в рекламном тексте:

повторы (желательно иметь не более 2—4 повторов одного элемента);

ритм;

риторические вопросы;

диалог;

темп произнесения рекламного текста;

отсутствие «заумных» фраз и слов;

ассоциации, как желательные, так и, возможно, нежелательные, которые могут возникнуть у читателя?

Так, название «Лада» для нашей машины марки «Жигули», поставляемой на экспорт, объясняется тем, что в европейских языках слово «жиголо» означает «сутенер, мужчина, живущий на содержании»;

5) побуждает ли к действию текст рекламы?

6) существует ли понятная схема (последовательность, алгоритм) действий: к кому конкретно, когда и как обратиться?

7) указаны ли адрес и маршрутная схема (если рекламируется организация).

На разных этапах жизненного цикла социальной службы, общественного развития в целом осуществляются разные программы связи с общественностью. Их цели определяются интересами организации и направлены на тех лиц, которые зависят от ее деятельности, влияют на нее.

Обратимся к возможному варианту программы паблисити. Профессиональное составление данной программы начинается с определения ее причины и цели. Важно решить, что побуждает вас к действиям. Для этого целесообразно ответить на ряд вопросов:

Почему паблисити потребовалось именно сейчас?

Что именно побудило вас обратиться к паблисити:

- желание, чтобы о недавно возникшей социальной службе узнали как можно больше людей;
- знаменательная дата в жизни вашей организации;
- необходимость оказания экстренной помощи кому-то из клиентов или жителей вашего города? Причин может быть множество.

Ответы на следующие вопросы помогут прояснить и установить наиболее общие цели:

1) начинаете ли вы свое дело, в связи с чем стремитесь привлечь первых клиентов, приобрести свою нишу на рынке социальных услуг?

2) необходимы ли вам новые союзники, спонсоры?

3) необходимо ли вам, чтобы ваша служба стала известна более широкому кругу населения района (города, страны)?

4) не поменяла ли ваша организация адрес, номер телефона?

- 5) не собирается ли ваша организация отметить какое-либо важное событие?
- 6) нет ли необходимости расширить сферу взаимодействия со смежными организациями, благотворительными учреждениями?
- 7) не стремитесь ли вы поддержать какое-то событие или бойкотировать его?
- 8) не стремитесь ли вы принять участие в мероприятии, проводимом в вашей местности (демонстрации, благотворительной акции)?
- 9) не хотите ли вы расширить масштабы своей деятельности?
- 10) испытываете ли вы необходимость установить своих потенциальных клиентов, спонсоров?
- 11) действительно ли вы хотите достичь поставленной цели?
- 12) не хотите ли вы с помощью паблисити облегчить работу своей организации?
- 13) нет ли нужды сократить число «звонков вежливости», необходимых для поддержания хороших отношений со знакомыми вам людьми?
- 14) не нуждается ли имидж вашей организации в улучшении?
- 15) нет ли необходимости улучшить репутацию вашей службы?
- 16) нет ли у вас серьезных (или потенциально серьезных) проблем, которые можно было бы преодолеть с помощью паблисити?

Уточнив причину необходимости паблисити, вы определите вой цели и избавитесь от ненужной работы. Возможные цели программы паблисити: максимальное воздействие на благотворительные организации, потенциальных спонсоров, результатом которого должны быть установление и развитие сотрудничества с названными учреждениями, предприятиями, повышение репутации данной организации; улучшение имиджа социальной службы а счет повышения ее эффективности; публикация материалов о специфике социальной работы, уникальности и исключительности ее роли в условиях кризиса и т.д.

Планируя паблисити, необходимо помнить, что общественность — не некая аморфная масса, а люди определенного возраста, социального статуса, имеющие собственную систему ценности и т.д. Иначе говоря, важно обращаться к конкретным людям, для которых ваша информация значима или может быть таковой. Чтобы информация получила наибольшую известность, рекомендуется публиковать ее в газетах, имеющих наибольший тираж; менее крупных ежедневных газетах и еженедельниках, профессиональных газетах и журналах; воскресных, прочих приложениях.

Следует тщательно проанализировать характер сообщений, публикуемых в газетах, особенно информацию о других организациях, их деятельности. Важно определить, почему именно эти сообщения были опубликованы, что привлекло к ним внимание журналистов: информация, сюжет или интересная личность? Помещен ли этот материал в отделе новостей или выхочит под специальной рубрикой? Что это за рубрика? Словом, изучается не только *то*, что напечатано, но и *почему* это напечатано. Несмотря на все

различия, которые присущи разным газетам, у них есть общая черта: они издаются для читателей, интересы которых безграничны.

Рекомендуется знать авторов статей, посвященных интересующим вас проблемам, регулярно читать специальные колонки и очерки в газетах и журналах. *Не* менее важно работать напрямую с самыми влиятельными изданиями, стремиться скооперироваться с ними, чтобы они чаще упоминали о вашей организации, волнующих вас проблемах, вашей деятельности.

Для распространения информации о вашей службе по всей стране можно воспользоваться четырехстраничным релизом (от англ. *release* — выпускать, разрешать, публиковать), т.е. официальным заявлением для печати, украшенным фирменными виньетками. Пресс-релизы могут содержать предложение новых видов деятельности, услуг для клиента; их описание; фото ведущих специалистов; проблемные сообщения.

Информационный релиз составляется по принципу разговора со знающим и благожелательным собеседником, который спрашивает, что нового в вашей организации. Самым важным является первый абзац, содержащий главную информацию, самые последние новости. В последующих абзацах уточняется, объясняется и подробно рассказывается о том, что было упомянуто в первом абзаце. Форма изложения должна напоминать рассказ очевидца.

Неотъемлемой составляющей программы паблисити являются данные об истории социальной службы, даже если эта служба возникла вчера.

Нельзя полагаться только на свою память, поскольку исторические факты со временем искажаются и забываются. Имеет смысл порыться в подшивках, старых газетах, разыскать старые письма, контракты, фото — все, что имеет отношение к организации. Важно обратить внимание на необычные или интересные события, связанные с возникновением данной службы. Ищите то, что вас особенно удивит¹. Это будет наиболее ценной частью вашего паблисити. Воспоминания сотрудников организации — важный источник информации. Имеет смысл составить список всех руководителей организации или людей, внесших важный вклад в ее деятельность, с указанием их титулов и должностей. Ветераны труда могут многое рассказать о жизни организации — не следует жалеть времени на общение с ними. В результате очень скоро многие вещи станут восприниматься совсем под другим углом зрения, и отражение в паблисити этого нового восприятия нередко приносит успех организации, привлекает внимание к ней со стороны других лиц и учреждений.

Иногда программа паблисити включает в себя организацию вечеров отдыха для разных социальных групп, организаций, профессионалов в зависимости от

¹ Доти Д. Паблисити и паблик рилийшнз. — М., 1996, с. 42-50. 142

целей программы.

Например, вечер для представителей прессы, посвященный Дню журналиста (возможно, организованный для пенсионеров-журналистов), или для женщин в Международный женский день. День семьи и т.д. Желательно, чтобы на этом вечере самые влиятельные редакторы и журналисты, профессионально освещающие социальные проблемы, познакомились с деятельностью данного учреждения. Можно установить стенды с наиболее подходящей для данного случая информацией о деятельности организации, волнующих ее проблемах. Гостям можно раздать какие-либо сувениры, которые будут постоянно напоминать о данной организации (настольные календари и т.п.). В комплект презентации для прессы можно включить фото, на котором представлены виды деятельности, социальных услуг, оказываемых населению данной службой; информацию, почему именно данные услуги предоставляются населению.

Своеобразна технология работы с телевидением. С одной стороны, это могущественное средство влияния на людей, охватывающее огромную аудиторию (особенно в нашей стране, где выбор телевизионных каналов пока невелик и у каждого телеканала имеется огромное количество зрителей). С другой стороны, это весьма дорогостоящий носитель информации (а чтобы реклама была эффективной, сообщение должно прозвучать несколько раз и в удобное для телезрителей время). Чтобы добиться поддержки со стороны телевидения на территории региона, страны, важно представить на телевидение сценарий, подробно рассказывающий о работе данного учреждения, его планах и возможностях.

Иначе говоря, для того, чтобы волнующий специалиста факт, ситуация привлекли внимание населения курируемого района, социума в целом, побудили их к действию, целесообразно, может быть, обратить внимание на существование конфликта между различными эмпирическими данными либо между теорией и практикой, между планами данной службы и других организаций города. Например, население района, в котором доминируют пожилые люди, страдает от необустроенной рекреационной территории, нарушения норм озеленения. Администрация возводит в этом районе многоэтажные гаражи, игнорируя коллективные обращения пенсионеров района в соответствующие властные структуры. Задача социального работника — опираясь на общественность, профессионально довести до сведения потенциальных союзников, властных структур соответствующую информацию, дабы она была в конечном счете воспринята как их проблема, породила желание решить существующую задачу.

Добиться хорошего результата невозможно без сохранения благополучного организационного имиджа с помощью связи с общественностью. Разумеется, разных людей раздражают разные обстоятельства: одних — конфликты, других — общественные условия, которые они стремятся улучшить, третьих —

определенные аспекты их собственной жизни, которые они стремятся исправить или понять. Поэтому, чтобы завладеть вниманием каждого (в идеале), специалист должен формулировать проблему, используя разные стили. Такие задачи по плечу профессионалам, имеющим хорошую репутацию, известным широкой общественности, воспринимаемым наиболее влиятельными лицами, организациями как сила, с которой нельзя не считаться.

Вопросы

1. Какова цель осуществления связей учреждении социального обслуживания населения с общественностью?
2. Какие технологии связей с общественностью могут осуществлять руководители учреждений социальной сферы?
3. В чем особенности использования печатных форм связей с общественностью?
4. Какова специфика работы с телевидением для создания имиджа учреждения социальной сферы?

Литература

1. Данакин Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы // Российский журнал социальной работы, 1995, № 1, с. 30.
2. Доти Д. Паблицити и паблик рилейшнз. — М., 1996, с. 42—50.
3. Кабреро Х.Д. Связи с общественностью в мире финансов. — М., 1996.
4. Маркина Т.М. Интерпретация тезауруса в области социальной педагогики и социальной работы / Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. Т. 1. — М., 1994, с. 48.
5. Сопер П. Культура речи. — М., 1989.

Раздел III. МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Глава 11. Организационно-управленческие технологии в социальной работе

§ 1. Технологии группового решения проблем в социальном управлении

Каждый специалист в области социальной работы, какие бы задачи он ни решал и с какой бы категорией клиентов или социальных проблем ни взаимодействовал, обязательно является социальным менеджером, организующим людей, объединения и учреждения, перестраивающим те или иные социальные связи. Масштаб этой деятельности может быть различным — от содействия в трансформации структуры личности клиента до управления целой социальной сферой. Характер управления в области реализации технологий социальной работы также представляет собой разнообразные виды деятельности, предусматривающей несколько подсистем — это как минимум подсистема социальной службы (управление и/или взаимодействие с кадрами учреждений социального обслуживания) и подсистема клиентского уровня (индивид, семья или группа, которая участвует во взаимодействии), Причем как сам социальный работник, так и указанные подсистемы имеют активную, деятельную и сознательную природу.

Поэтому система социальной работы по своей типологии приближается скорее не к машинным, а к организменным системам, в которых элементы взаимообусловлены, а их развитие активно и нелинейно. Это усложняет управление такой системой и повышает потребность в адекватных технологиях, способных использовать интеллектуальный и организационный потенциал всех сотрудников. Одно из наиболее эффективных средств решения организационно-управленческих задач — *технология группового решения проблем*, которая состоит из восьми этапов, или процедур:

1) диагностика задачи, которая предполагает выявление источников и причины ее возникновения, степени ее разрешимости;

2) анализ ситуации, выявление субъективных представлений о ней, описание ее компонентов, временных и организационных границ, сравнение

реальной ситуации с желательной, выделение круга лиц, вовлеченных в нее, определение своего места в ситуации;

3) формулирование проблем, в первую очередь перспективных, т.е. связанных не столько с преодолением недостатков, сколько с реализацией благоприятных возможностей, заложенных в ситуации;

4) на основании сделанного прогноза — определение целей как образа желаемых результатов, которых необходимо достичь для решения поставленной задачи;

5) нахождение решений задачи как способов достижения поставленных целей и разрешения проблем;

6) разработка проекта, включающего в себя систему взаимосвязанных решений;

7) формирование программ реализации проекта, определение последовательности скоординированных практических действий всех лиц и других агентов, участвующих в разрешении ситуации и «пусковых механизмов» программ; утверждение плана деятельности;

8) практическое осуществление программы, предполагающее поэтапный контроль и постоянное ситуативное уточнение. Поскольку состояние изменяемого социального объекта всегда нуждается в дальнейшем улучшении, после окончания реализации определенной программы анализируются полученные итоги. Соответственно, завершающий этап соответствующей деятельности будет одновременно и начальным этапом для следующей ступени социального проектирования, в ходе которого будут реализовываться задачи, возникшие при первом проектировании, либо другие задачи, которые будут обусловлены конкретной ситуацией. Цикл, таким образом, повторится снова. Решения, выработанные с помощью данной технологии, оказываются, как правило, глубже и обоснованнее тех, которые выработаны традиционными способами или с использованием отдельных элементов данной системы. Такие управленческие решения отличаются новизной, оригинальностью, выдвижением альтернатив, оптимальностью привлекаемых средств и эффективностью полученных результатов.

§2. Технология программно-целевого проектирования

Важную роль в социальной работе может сыграть технология программно-целевого проектирования, задача которой — выработка организационных моделей решения социальных проблем, координирование механизмов их реализации. В силу своей комплексной природы, сочетания определенности и гибкости такие технологии, применяющиеся для развития системы учреждений социального обслуживания, могут обеспечить ее долгосрочные перспективы и функциональную насыщенность.

Технологическая схема проектирования позволяет сформулировать исходные цели, проанализировать современное положение дел и данные, полученные на основе экспертных заключений и поисковых прогнозов, выявить варианты решения задач и оценить их в соответствии с критериями непротиворечивости, совместимости с программами других продуцентов социальных программ, комплексности, интегративности, ресурсной доступности.

Алгоритмы разрешения социальных проблем не могут разрабатываться без учета и соблюдения основных принципов прогнозного проектирования:

- принцип научного обоснования нормативной модели решения;
- принцип научного обоснования эксплоративной модели решения;
- принцип социальной целесообразности и целеобусловленности, предполагающий соответствие ожидаемых эффектов нормативным (ценностным) целям общественного развития;

- принцип социально-воспроизводственной ценности и соответствия проектируемых перемен физиологической, психической и социальной природе человека;

- " принцип комплексности, интегративности, сопоставления различных видов моделей;

- принцип реалистичности и реализуемости, предполагающий не только адекватное выдвижение целей, но и опору на действительные, поддающиеся учету социальные ресурсы.

Процесс проектирования начинается с *постановки целей*, которые должны быть достигнуты в ходе решения данной задачи. Цель деятельности — это, во-первых, идеальное представление о результате, новом, измененном состоянии системы, являющемся итогом всей деятельности, во-вторых, возникновение в сознании человека сверхзадачи, которая и заставляет его продвигаться вперед, не отклоняясь в сторону.

В деятельности социального менеджера, руководителя органа социального управления или учреждения социальной службы такая сверхзадача-цель заставляет преодолевать препятствия, неприступные при наличии слабой мотивации, поддерживать работоспособность на всем протяжении реализации программы, несмотря на возможную усталость и снижение энтузиазма, стимулирует привлечение сотрудников и соратников и делегирование им части полномочий по осуществлению проекта. В результате каждый участник по итогам изменений в конце каждого определенного периода будет оценивать прогресс трансформируемого объекта, а следовательно, эффективность собственных усилий.

При постановке целей следует придерживаться некоторых правил:

- цели и задачи должны быть максимально интенсивными, но достижимыми;

- все цели должны быть четко распределены во времени и иметь конкретное выражение;

- характер целей должен соответствовать характеру и предназначению деятельности организации;
- цели должны быть реальными, иначе психологически они теряют свой смысл в качестве мотиваторов.

Проект развития должен предусматривать возможность и объем привлечения инвестиций, которые с точки зрения всей социальной системы должны рассматриваться как капиталовложения на мезоуровне, связующем микроуровень повседневной жизни населения соответствующей территории и макроуровень социальной политики государства. Эту системную связь можно представлять в виде вертикали, на одном конце которой — органы государственного управления с их широкими социальными целями (проблемы стабилизации, а затем и ускорения социально-экономического развития, регулирования распределения и потребления, справедливого распределения социальных благ и услуг, вопросы занятости, сохранения окружающей среды, проблемы доступа к образованию и культуре и др.), а на противоположном конце — индивиды, которые надеются на достижение собственного благополучия (не только материального, но и духовного, в том числе морального).

Механизмом связи между ними и являются разнообразные социальные проекты, которые могут различаться по масштабам, заявленным целям и методам их разрешения. Неразрывность такой вертикальной связи требует очень тщательного анализа целен и задач проекта, исследования возможностей ресурсного обеспечения его осуществления. Ибо к числу основных задач проекта относится, кроме всего прочего, формирование вертикальной проницаемости социума, налаживание эффективных связей между активной инициативой «снизу вверх» (участие населения в разработке и реализации локальной социальной политики, контроле за ее осуществлением) и четкой направленностью волевых и управленческих импульсов «сверху вниз» (политические, правовые акты, организационные меры, инвестиции, осуществляемые государством). Социальный проект должен способствовать созданию континуального поля для двух этих взаимосвязанных, но противоположных процессов.

Избираемые инициаторами проекта цели (табл. 11.1) должны базироваться на постулатах новой парадигмы приоритетов общественного развития, являющихся атрибутами правового гражданского общества и социального государства. К ним относятся: приоритетность личностного начала над групповым; ориентация процессов управления и самоуправления на высокое качество жизни;

определение основных видов социальных услуг, социальной помощи и поддержки, гарантируемых населению государством; активное использование местного самоуправления в выработке и реализации социальной политики на локальном уровне; неумолимая потребность непрерывного повышения квалификации и профессионализма кадров социальной сферы и т.д.

Таблица 11.1**Классификация целей**

Признаки классификации	Виды целей
1. Содержание	Социальные, экономические, организационные, технические, научно-технические, политические, комплексные
2. Приоритетность	Главные (основные, ключевые, основополагающие); второстепенные (побочные, вспомогательные)
3. Длительность (период реализации)	Стратегические, тактические, оперативные, текущие
4. Форма фиксации	Официально предъявленные, подразумевающиеся
5. Потребность	Желательные, нежелательные, надуманные
6. Степень обоснованности	Обоснованные, слабо обоснованные, необоснованные
7. Реалистичность	Реальные, осуществимые; нереальные, неосуществимые
8. Уровни управления	Общегосударственные (федеральные), отраслевые, региональные, на уровне учреждения (организации), их структурных единиц
9. Политический смысл	Фактически выполняемые; декларируемые, провозглашаемые
10. Объем	Общие, частные, локальные
11. Характер	Конечные, промежуточные
12. Степень выполнения	Выполненные полностью, частично, невыполненные

К сожалению, ясность и «самоочевидность» выбора целей могут быть иллюзорными — нередко достаточно типичные ошибки, свойственные руководителям социальной отрасли или учреждений социального обслуживания (табл. 11.2).

Таблица 11.2

Правильное и неправильное поведение при формулировке целей социального проектирования

Типичные ошибки	Правильные действия ;
Весь объем задач не разделяется на главные и второстепенные;	Задачи ранжируются на главные и второстепенные; внимание и ресурсы
Поставленная задача не соответствует необходимому ресурсному обеспечению	Задача приводится в соответствие с требующимися материальными, организационными, кадровыми ресурсами
Витиеватость формулирования задач, что не способствует ее пониманию исполнителями; неоправданное применение морально-эмоциональных оценок, политических декларации	Формулировка задач должна быть организационно недвусмысленной, понятной для тех, кто отвечает за выполнение задач
Подробные советы и детализированные указания относительно способов выполнения задач, которые могут во многом не соответствовать изменившимся условиям	Опытные исполнители не нуждаются в подробных указаниях и мелочных советах; в связи с непрерывной изменчивостью внешних условий исполнители должны иметь определенную свободу действий
Игнорируя вопрос о кадрах, которые будут выполнять проект, не определяются лица, руководящие деятельностью и несущие за нее персональную ответственность	Назначаются руководители проекта в целом и отдельных его этапов, определяется круг исполнителей, которые вовлекаются (или могут быть вовлечены при необходимости) в работу
Не указывается срок исполнения проекта в целом и его этапов	Устанавливается срок или период выполнения задачи, достижения поставленной цели

После выбора целей переходят к следующему этапу проектирования — *оценке текущего состояния объекта социального трансформирования* (состояния, структуры или деятельности системы социальных служб или конкретного учреждения социального обслуживания). Эта оценка проводится в соответствии с определенными критериями, выбор которых в значительной степени зависит от цели будущей деятельности.

В настоящее время не существует единой системы методики оценки эффективности и качества деятельности учреждений социального обслуживания

или системы социальных услуг на определенной территории. Все предлагаемые оценки не являются комплексными, охватывая лишь одну сторону (или некоторые стороны) деятельности исследуемого объекта.

Так, количественные показатели охвата населения социальными услугами, доступности учреждений, набора их функций не дают представления о качественной стороне объекта; субъективные оценки клиентами деятельности социальных служб являются достаточно важными, но, как давно установлено теорией менеджмента, в основном отражают их эмоции (жалуются или восхищаются чаще всего те, кто обнаружил некоторые отклонения в лучшую или худшую сторону, или лица с особым складом характера). Наконец, степень осознания населением потребности в социальных услугах значительно влияет на характер оценки, данной клиентами. Поэтому хотя постоянное исследование мнения клиентов является обязательной частью деятельности социальных служб, профессионалы социального управления г^{вд}/кны хорошо осознавать относительность результатов, полученных с использованием такого инструментария. Среди методов оценки следует упомянуть и социальную экспертизу.

Оценка текущего состояния социального объекта подразумевает решение следующих задач:

- анализ с помощью избранных оценочных критериев сильных и слабых сторон деятельности, характеристика системы управления социального объекта, его материальной базы, определение степени укомплектованности учреждения или органа профессиональными кадрами, перспектив расширения и т.д. (диагностические задачи);
- ранжирование недостатков деятельности учреждения:
недостатки, которые могут быть устранены внутри самой системы, силами сотрудников данного объекта;
недостатки, которые не могут быть устранены силами сотрудников данного объекта;
- определение места социального объекта в социальной структуре подведомственной территории; моделирование его связей с другими объектами или системами социальной сферы, вовлеченными в процесс преобразования.

Стадия оценки текущего состояния социального объекта в процессе подготовки программы его трансформации является одной из ключевых. Результат такой оценки и сформулированные на ее основе выводы составляют итоговую базовую

позицию для всей последующей процедуры проектирования. В связи с этим выводы должны быть надежными, объективными и полными. Они призваны мотивировать руководителя к деятельности, создать у него представление о реальной перспективе развития социального объекта, продемонстрировать,

чего можно добиться в конкретной ситуации, какие проблемы невозможно решить без привлечения других ресурсов социальной системы.

Следующая стадия проектирования — *определение потенциала развития социального объекта*.

Потенциал развития присущ любому социальному объекту, и величина его конкретна в каждый момент. Поскольку социальные объекты носят системный характер, при отсутствии этого потенциала любые попытки проектирования будут тщетными;

при наличии незначительного потенциала, вероятно, целесообразнее стимулировать деятельность социального объекта в существующих рамках, не строя планов на перспективу. Потенциал социального объекта определяется на основе оценки текущего состояния этого объекта и намеченных целей его деятельности. Далее с помощью метода креативного (творческого, созидательного) мышления определяется, каким путем можно максимально быстро достичь намеченных целей. При этом необходимо определить:

- как расширить сферу деятельности и функции социального объекта — например, как увеличить номенклатуру предоставляемых услуг (если речь идет о социальном учреждении);
- как повысить качество работы, выполняемой объектом;
- что нужно сделать, чтобы выполняемые объектом функции соответствовали ожиданиям клиентов;
- какие потребности клиентов могут быть удовлетворены в ходе деятельности социального объекта;
- как улучшить финансово-экономические результаты деятельности объекта;
- как скоординировать деятельность социального объекта с деятельностью других элементов социальной системы, неправительственными и благотворительными организациями и объединениями и др.

Поиск ответов на такие вопросы — не разовое мероприятие, а процесс, предусматривающий споры и расхождение во мнениях. Как правило, может быть выявлено несколько путей достижения целей, причем ни один вариант, кроме явно нереалистичных и неэффективных, не должен немедленно отвергаться. Даже после выбора стратегии деятельности некоторые из этих вариантов, в силу изменения обстоятельств, могут стать главной линией развития. При выборе итоговой стратегии целесообразно оценивать степень процветания социального объекта (табл. 11.3; социальным объектом здесь является социальное учреждение).

Таблица 11.3

Показатели развития социального учреждения

Высокая степень развитая	Низкая степень развития
Четкое представление о перспективах учреждения	Смутное представление о перспективе
Неиссякаемый оптимизм сотрудников	Пессимизм сотрудников
Теплая и дружественная атмосфера в учреждении	Атмосфера разлада и неустойчивости
Забота о качестве социальных услуг	Пренебрежение качеством услуг
Внимание к социальным проблемам населения	Игнорирование социальных проблем населения
Наличие ключевого направления в развитии учреждения	Отсутствие ключевого направления в развитии учреждения
Забота о талантливых сотрудниках	Отсутствие внимания к талантливым сотрудникам
Гибкость управления и организации деятельности	Консерватизм в управлении и организации деятельности
Согласие между руководством и персоналом в вопросах, касающихся поощрений и наказаний	Отсутствие согласия между руководством и персоналом в вопросах, касающихся поощрений и наказаний; недовольство персонала
Создание для всех работников привлекательных условий труда	Наличие привлекательных условий труда только для избранных
Забота о связях с местным населением	Пренебрежение связями с местным населением
Забота о престиже учреждения	Равнодушие к престижу учреждения

Данная таблица используется для оценки выраженности использования стратегических принципов в конкретном учреждении. Каждый пункт оценивается от 7 (высшая степень выраженности) до 1 балла (полное отсутствие выраженности). Общая сумма, равная 70 баллам, свидетельствует о хороших перспективах эффективного развития учреждения; равная 60—55 баллам — о наличии тенденций к развитию в сочетании с противоречиями; равная 20 баллам — о том, что необходимо срочно улучшать текущее состояние учреждения, прежде чем приступить к проектированию его развития.

Следующая стадия проектирования — *непосредственная разработка*

программы решения социальных проблем.

Проект программы обычно подготавливается специальной группой разработчиков, после чего дорабатывается с использованием двух методик: всеобщее обсуждение и «мозговой штурм». Хотя процесс *всеобщего обсуждения* (сотрудниками учреждения, клиентами социальной службы, населением соответствующей территории) требует много времени, учет всех его результатов довольно затруднен, а поголовное участие в нем соответствующего контингента, как правило, недостижимо, достоинствами этого метода являются возможность появления интересных идей в дополнение к программе развития и новое качество ее принятия. Все участвующие в обсуждении данного документа ощущают свою сопричастность к программе и свою ответственность за ее выполнение.

«*Мозговой штурм*» — более интенсивная методика, дающая, как правило, более весомые результаты. Формируется группа специалистов, имеющих определенное образование, практический опыт и соответствующие личные качества. Нежелательно, чтобы их количество превышало 10 человек — считается, что в противном случае группа не сможет эффективно работать в одном помещении и над одной проблемой; если количество участников мозгового штурма намного превышает эту цифру, лучше разделить их на несколько групп. Ведущий должен быть знаком как с целями социального проекта, так и с этой методикой.

Можно ознакомить участников с предварительными материалами заблаговременно, но, если текст документа не слишком велик, лучше это сделать непосредственно перед началом обсуждения — иначе результаты обдумывания подвергнутся излишней самоцензуре и многие ценные мысли могут быть отброшены. Разумеется, разного рода отвлечения от этой работы (телефонные переговоры, перемещения из комнаты в комнату и т.д.), а также всякие внешние временные ограничения недопустимы.

Все участники «мозгового штурма», не соблюдая субординации (по очереди, по алфавиту или используя иной метод, исключая давление одних индивидов на других), излагают свои предложения и свое суждение о программе.

На этом этапе не предусматривается никаких оценок, применения критериев максимальной практичности, экономической целесообразности и даже исполнимости. Все предложения фиксируются в письменном виде. На втором этапе все предложения рассматриваются с точки зрения их желательности и реалистичности (пока без аргументации). Такое обсуждение позволяет отбросить абсолютно бесперспективные идеи и ранжировать внесенные предложения в порядке возрастания (убывания) их желательности. Наконец, на третьем этапе работы происходит обсуждение каждого предложения с развернутой аргументацией «за» и «против», исходящей как от автора предложения, так и от любого участника обсуждения.

Поскольку участники «мозгового штурма» уже устали, испытываемые ими

чувства раздражения, агрессивности, нетерпимости и т.п. могут проявиться в ходе активной дискуссии. Ведущий должен знать, что именно на этом этапе чаще всего в «мозговом штурме» случается кризис, который бесполезно пытаться нивелировать. По окончании всеобщего обсуждения, когда все аргументы исчерпаны, логично устроить перерыв, во время которого все участники так или иначе отрегулируют свои отрицательные эмоции. После перерыва, как правило, наблюдается всплеск результативности деятельности: предложения достаточно быстро одобряются или отвергаются, иногда они могут быть развиты, иногда фрагменты отвергнутых идей в сочетании с каким-нибудь приемлемым предложением получают признание. Результаты обсуждения в письменном виде передаются разработчикам программы. Функция «мозгового штурма» этим ограничивается. Разумеется, некоторые предложения его участников будут впоследствии переформулированы после анализа их юридической базы, ресурсных потребностей и т.д. Возможно также отвержение даже весьма привлекательных предложений, их откладывание до лучших времен.

Проект программы дорабатывается, причем с использованием некоторых необходимых критериев требований к его качеству: профессиональная оснащенность программы; отсутствие декларативности, общих заявлений, эмоциональности; отсутствие подробной Детализации — она уместна не в программе, а в планах (месячных, квартальных) ее реализации; учет социальной и национальной специфики места осуществления программы — тип населенного пункта, характер, традиция и менталитет жителей и т.д.

Удачной можно считать программу, которая, во-первых, высокопрофессионально разработана и, во-вторых, с воодушевлением воспринимается ее исполнителями.

Требования к эффективности программы можно выразить формулой:

$$Э_{\Phi} = K \times P,$$

где $Э_{\Phi}$ — эффективность,

K — качество разработки программы,

P — степень принятия программы ее непосредственными исполнителями.

Разработка программы — сложный поисковый этап социального проектирования, конечным пунктом которого является «дерево» взаимосвязанных социальных проблем, построение шкалы приоритетности их решений. Создать такое «дерево» можно лишь на основе сопоставления множества «сеток» (матриц) взаимного влияния проблем. Методики их построения разнообразны и зависят как от характера исходной информации, так и от приоритетов разработчиков, однако функции и принципы построения сходны. Существуют следующие методики матрицирования:

- *социальное картографирование* — особый способ организации и представления данных в виде проблемно ориентированной «сетки»,

характеризующей «поисково-прогнознопроектное поле» применительно к исследуемому социальному объекту. В ходе социального картографирования используются имеющиеся статистические показатели, результаты исследований. К этой методике примыкают зондажно-информационные обследования объекта; способы «паспортизации» населения микрорайона, города и т.д., включая фиксацию сети элементов социальной инфраструктуры; информационно-аналитическая информация об оказании населению социальных услуг и др.;

- *выборочные опросы местных жителей* с использованием анкет, интервью и других достоверных способов, позволяющих диагностировать проблемные жизненные ситуации и пути их разрешения. К этой методике примыкают процедуры, позволяющие получить данные о степени информированности населения о существующих социальных услугах, действующих учреждениях социального обслуживания, отношении населения к социальным работникам и т.п.;

- *экспертные опросы должностных лиц и специалистов-практиков, исследователей*, изучающих существующие социальные проблемы и способы их разрешения. Эта методика дополняется анализом нормативных документов и специальной литературы по данной проблеме;

- *организация мониторинга*, способствующего отслеживанию постоянства показателей в области исследуемых проблем, с тем, чтобы на основе существующих тенденций иметь возможность делать прогнозы о перспективах состояния социального объекта.

Это довольно дорогостоящая и объемная методика; достоверный прогноз требует большого объема данных и длительного периода времени.

Результаты всех процедур используются в совокупности, что позволяет не только увидеть интегрированную картину социальной ситуации подведомственной территории и ее наиболее острые проблемы, но и применить определенный комплекс действий, чтобы разрешить эти проблемы либо хотя бы предотвратить негативную динамику их развития.

Непосредственным руководством к действию являются *планы деятельности*, составляемые на месяц, квартал, год. Мероприятия включаются в планы исходя из двух оснований: алгоритмизация программы, т.е. ее поэтапное деление с указанием взаимообуславливающих связей (что за чем должно следовать, что чем обусловлено), и наличие ресурсов, т.е. наличие (или отсутствие) тех или иных экономических, материальных, организационных и кадровых возможностей.

Второе основание может порой деформировать процесс деятельности, обусловленный первым основанием, и тогда учреждение социальной службы начинает деятельность «неправильным путем» — без наличия собственного здания, во временном помещении; при неутвержденных нормативных правоустанавливающих документах (на основе временного

Положения и т.д.); без определения порядка постоянного финансирования и т.д. Это неизбежная черта нашего времени; если ожидать предоставления оптимальных условий, любая деятельность будет невозможной. Планы потому и составляются на ограниченный промежуток времени, чтобы их можно было корректировать в зависимости от обстоятельств.

Планы утверждаются руководством соответствующего уровня в порядке подчиненности и являются для сотрудников локальным нормативным распорядительным документом.

Последняя стадия проектирования — *контроль за реализацией программы и ее коррекция*.

Контроль и коррекция бывают непрерывными и плановыми. *Непрерывные контроль и коррекция* подразумевают доработку базовых данных программы ее авторами и исполнителями. Потребность в этом возникает при изменении социально-экономической ситуации, демографической обстановки, внедрении новых технологий деятельности, утверждении иных приоритетов государственной политики, принятии новых нормативно-законодательных актов и т.д. Кроме того, отклонения в реализации программы или ошибки в ней могут постепенно выявляться в процессе деятельности. *Плановые контроль и коррекция* осуществляются по этапам, каждый из которых имеет промежуточный результат. В конце каждого полугодия или года анализируется выполнение программы и оценивается, насколько итог деятельности способствует продвижению к намеченным целям

Технологии контроля основаны на сравнении того, что есть, с тем, что должно быть, и используют три аксиомы:

- 1) необходимо постоянно устранять неопределенность: даже наиболее тщательно разработанные программы и планы не могут учесть всех деталей развития социального объекта, тем более в изменяющихся обстоятельствах. Поэтому непрерывное отслеживание точности плана и его «привязка» к текущим условиям — обязательное условие эффективного гибкого планирования;
- 2) ожидание кризиса заставляет предусмотреть систему экстренных мер, которые при необходимости могут быть быстро применены. Любой процесс сопряжен с трудностями, любой коллектив имеет внутренние проблемы. Контроль позволяет заметить первые признаки надвигающейся опасности и предотвратить их нарастание;
- 3) необходимо отметить первые проявления успеха и воздать должное тем, кто способствовал успеху. Это тем более актуально, если реализация программы сопряжена с преодолением огромных трудностей.

Разумеется, процесс программно-целевого управления не исключает промежуточных стадий, а какие-то его стадии могут иметь второстепенное значение, но в целом его основное содержание можно суммировать определенным образом (табл. 11.4).

Таблица 11.4**Основное содержание процесса программно-целевого проектирования**

Что необходимо определить	Компоненты программы
1. Что должно быть достигнуто в конечном счете?	Цель программы
2. Что требуется сделать для достижения конечной цели?	Основные задачи, перечень мероприятий
3. Во что обойдется реализация программы?	Ресурсы (материальные, кадровые, финансовые, информационные)
4. К какому времени должна быть выполнена программа?	Сроки реализации
5. Каков механизм организации работы по реализации программы?	Организационная структура, включая руководителя программы и необходимые подразделения, взаимодействие между ними
6. Как оценивается выполнение программы?	Учет, контроль
7. Какие изменения необходимо внести в содержание и реализацию программы?	Текущие коррективы
8. В каком объеме выполнена программа?	Подведение итогов

Технологизация различных сторон и процессов управления в социальной работе соответствует требованиям времени. Все более новые и эффективные процедуры используются в этой сфере. Специалисты в области социальной работы обязаны применять их, постоянно пополняя свои знания и навыки.

Вопросы

1. Какова социально-управленческая специфика социальной работы?
2. Что такое технология группового решения проблем?
3. Перечислите этапы программно-целевого проектирования.
4. Как осуществляется обсуждение социальных проектов и программ?
5. Назовите контрольную функцию социального управления.

Литература

1. Бестужев-Лада И.В. Поисковое социальное прогнозирование: перспективные проблемы общества. — М., 1984.
2. Лексин В.Н., Шевцов А.Н. Общая теория реформ. Теория и практика организации проведения реформ. — М., 1995.
3. Луков В.А. Социальное проектирование. — М.: Институт социальной работы, 1997.
4. Прогнозное социальное проектирование: теоретико-методологические и методические проблемы. — М., 1994.
5. Проектирование развития учреждений социального обслуживания.— М.: Институт социальной работы, 1996.
6. Тощенко Ж.Т., Антонов Н.А., Лапин Н.И. Социальное проектирование. — М., 1982.

Глава 12. Социально-экономические методы технологии поддержки населения

§1. Содержание и сущность социально-экономических методов социальной работы

В ст. 7 Конституции Российской Федерации определено, что Российская Федерация есть «социальное государство, политики которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека».

Следовательно, в российском государстве, как в любом цивилизованном социальном государстве, экономика должна способствовать удовлетворению материальных, социальных, духовных потребностей и нужд человека.

Основным критерием социально ориентированной экономики должны стать стабильность экономического роста государства, повышение жизненного уровня населения, гарантированная защищенность людей, не занятых активно в сфере материального производства и услуг.

Экономика была и остается определяющей материальной основой решения всех социальных задач. Именно в социальной сфере реализуются результаты экономической деятельности общества, создаются реальные экономические гарантии для нормальной жизнедеятельности граждан. Уровень развитости социальной сферы, в свою очередь, многосторонне влияет на возможности функционирования экономики.

По этой причине социальная защита населения должна строиться на основе сознательного использования экономических законов, обеспечивающих единство интересов общества и отдельной личности; она невыполнима без опоры на социально-экономические принципы управления социальной сферы и повышения результативности ее деятельности.

В процессе разработки и использования социальных технологий особое внимание должно уделяться системному анализу экономических процессов в обществе, их влиянию на динамику благосостояния населения, прогнозам ее изменения, а также возможностям государства предоставлять экономическую защиту населению от негативных последствий рыночных отношений — расслоения общества, безработицы, инфляции и др.

Развитие и функционирование каждой хозяйственной отрасли осуществляются в соответствии с экономическими законами, присущими данной экономической формации. Переход, к рыночным отношениям характеризуется нарастающим влиянием в экономике действия закона прибавочной стоимости, который реализуется посредством специфических экономических принципов.

Рассмотрение проблематики клиентов на фоне социально-экономических проблем общества характерно для большинства современных теоретических моделей социальной работы. Однако начавшийся в конце 80-х гг. переход российского общества к рыночным отношениям сделал большинство населения «заложниками» идеи рынка, сопровождающейся катастрофическим спадом экономики, крушением казавшихся незыблемыми стереотипов и практически полным исчезновением социальной защищенности. Переход к рынку стал «пандемическим» по своим последствиям, а проблемы человека и семьи стали проблемами их выживания.

В первом полугодии 2000 г., по данным статистики, за чертой бедности находились 29,9% россиян, т.е. почти 44 млн. человек. Из них 40% — люди, имеющие работу, которые, тем не менее, не могут обеспечивать своей семье минимальный уровень жизни.

В связи с этим социально-экономические методы и формы помощи не могут носить локального характера, решаться на микроуровне, а требуют макроэкономического подхода. Иначе говоря, одной из важнейших проблем технологии защиты населения стала проблема его общей социально-экономической поддержки и защиты от воздействия переходного периода.

При макроэкономическом подходе субъектом воздействия являются государство и общество в целом, а содержанием их деятельности применительно к нашему предмету — процессы социально-экономического планирования, прогнозирования и финансирования социальной помощи.

Рассмотрим основные из них, обуславливающие деятельность механизма социально-экономической защиты населения на макроуровне, а также принципы, которыми руководствуются специалисты социальной сферы и которые позволяют применять социально-экономические методы для решения локальных проблем клиентов.

Эти основные принципы соединяют в себе основополагающие правила, нормы и положения, согласно которым строится и функционирует на разных уровнях система социальной защиты населения, определяется ее место в макроэкономике государства; они сформулированы в соответствии с требованиями экономических законов и закономерностей развития социального государства, независимо от состояния его экономики в данный период.

Принцип общественной целесообразности. Согласно этому принципу контингент защищаемых в обществе должен быть строго ограничен теми категориями населения, которые полностью или частично лишены способности к труду и самообеспечению. Нарушение этого принципа приводит к ослаблению и полному угасанию трудовой мотивации и возрастанию количества иждивенцев. Одним из выражений этого принципа стала система адресной социально-экономической помощи.

Принцип экономической эффективности подразумевает оптимальное соотношение объема социальных расходов и размера отчислений на их

финансирование. Отчисление на финансирование социальной сферы должно соотноситься со всеми макроэкономическими показателями: валовым внутренним продуктом, фондом оплаты труда, доходами населения и др. Превышение оптимальной величины отчислений на социальные нужды провоцирует снижение эффективности общественного производства. Кроме того, принцип экономической эффективности предусматривает оптимальное соотношение между социальными выплатами и заработной платой.

Размер социальных пособий не должен создавать ситуацию, когда получение пособия предпочтительнее получения заработной платы. Для предотвращения этого должно соблюдаться оптимальное соотношение пособий и законодательно установленного минимального размера оплаты труда (МРОТ). Соблюдение этого принципа подразумевает скорейшее достижение социального благополучия населения.

Принцип экономической справедливости предусматривает экономическую защиту как предпринимателей, активных участников экономического процесса, так и тех, кто в силу объективных причин не занимается производственно-рыночной деятельностью.

Социально-экономическая справедливость — это не абсолютная «уравниловка», а прежде всего справедливая цена труда, справедливый доход мелкого производителя, приближение минимальной заработной платы к средней, блокирование излишеств в заработках руководства предприятий государственной формы собственности, персонал которых находится на грани нищеты, недопущение чрезмерных ведомственных перекосов в привилегированных сферах деятельности, введение директивна поддерживаемого соотношения размеров оплаты труда между бюджетной сферой и остальным народным хозяйством.

Социальная справедливость в области экономики подразумевает справедливость обмена и справедливость распределения.

Обе эти (формы социальной справедливости должны соответствовать, с одной стороны, рыночным механизмам распределения, а с другой — государственным механизмам регулирования, т.е. двум полюсам «теории богатства» — частной и общественной собственности.

Социальная справедливость предполагает активное участие всего населения в экономической жизни общества, а также адекватную социально-экономическую поддержку тех, кто еще не вступил в производственные отношения (дети, подростки, учащиеся); кто не может участвовать в производственном процессе по объективным причинам (инвалиды детства, беременные женщины, многодетные матери и т.п.); кто ушел из сферы производства (или был вытеснен из нее) по возрасту, в связи с утратой трудоспособности (пожилые и престарелые, инвалиды) или по иным обстоятельствам (безработные, беженцы и т.д.). Соблюдение этого принципа подразумевает, с одной стороны, обеспечение правовых условий защиты собственности и нормальной предпринимательской деятельности, а также признание права на доход от нее, а с другой стороны, обязательность социально-

экономической поддержки детей, пенсионеров, инвалидов и всех, кто объективно не может обеспечить себя сам.

Принцип приоритета государственных начал в социальной защите населения обусловлен специфическими российскими социально-экономическими условиями и российским менталитетом, сформировавшимся под влиянием этих условий — во многих развитых социальных системах существует совсем другое соотношение между государственными и общественными приоритетами. Согласно указанному принципу в нашей стране именно государство является главным гарантом экономического обеспечения социально приемлемого уровня жизни тем, кто не может достичь этого самостоятельно в силу объективных причин. В большинстве случаев средства социальной защиты представлены в виде двух основных категорий:

- постоянно действующие ограничители, не позволяющие негативным рыночным проявлениям достичь социально опасного уровня, для чего государство регулирует МРОТ, максимально допустимые ставки налогообложения, гарантирует минимум бесплатного образования и медицинского обслуживания и др.;
- система социальных компенсаций (льготы, субсидии, рассрочки, бесплатные или частично оплачиваемые услуги, поддержка бедных и стимуляция благотворителей).

Принцип экономической самостоятельности местных органов основан на разграничении экономических полномочий субъектов федерального и местного уровней. Чтобы поддержать социально слабые слои населения, местные органы социальной защиты населения должны оставлять у себя не менее 70—75% всей суммы собранных на территории налогов и практически все суммы налогов от малых предпринимательских структур, а также иметь право самостоятельно (под контролем местной общественности) ими распоряжаться.

На федеральном уровне должны гарантироваться минимальные размеры социальных пособий и других выплат, а все выплаты сверх того — производиться из местного бюджета и местных фондов социального страхования, чтобы население и администрация региона были заинтересованы в развитии его экономики и самообеспечении.

В теоретических работах перечисляются и другие экономические принципы: принцип трудовой мотивации оплаты труда, повышения качества жизни и др.

Рассмотренные нами принципы являются основой системы социальной защиты населения, пронизывающей все уровни государства — от федерального до местного, — и направлены на сохранение оптимального соотношения между сферами производства и потребления. На основе этих принципов действует механизм социальной защиты населения (в виде социально-экономических методов, используемых в технологии социальной поддержки населения).

Следует иметь в виду, что система социальной защиты населения к концу 90-х гг. еще не относилось к рыночным отношениям. Государство осталось

собственником всей этой системы (в форме федеративной, республиканской или муниципальной собственности).

Наше государство объединяет в себе институт власти и институт собственности, В многоукладной экономике оно продолжает выступать в качестве не только субъекта собственности, но и субъекта управления, т.е. включается в сферу трудовых отношений.

По этой причине экономика учреждений и предприятий системы социальной защиты населения регулируется по системе «сверху вниз». Взаимосвязи между элементами системы как экономическими ее субъектами подчиняются принципам планирования, демократического централизма и частично-хозяйственного расчета. Предприятиям предписываются категории обслуживаемых, обязательный ассортимент услуг, объемы финансовых, кадровых и всех других ресурсов. С другой стороны, обращенность социальной работы к конкретной личности заставляет социального работника постоянно изыскивать наиболее эффективные приемы, методы восстановления нарушенных связей между личностью и обществом. Поиск высокоэффективных экономических методов социальной работы носит непрерывный и длительный характер. Это объясняется как увеличением числа социально уязвимых членов общества, так и потребностью совершенствования процесса их поддержки.

В технологии социальной поддержки социально-экономические методы — это способы достижения социальных целей на основе экономических принципов. А социальной целью является обеспечение единства интересов общества, групп и отдельных личностей. Принципы всегда объективны, но методы их реализации более вариативны и субъективны и во многом зависят от конкретной экономической обстановки в обществе, от субъекта технологии. Правильность применения экономических методов в технологии социальной работы определяется степенью их эффективности, т.е. достижением наибольшего социального эффекта для клиента и общества при оптимальных затратах экономических средств.

Экономические методы социальной работы — важная часть механизма социальной поддержки, ибо они, с одной стороны, побуждают личность к самореализации своих потенциальных возможностей и самообеспечению, а с другой стороны, оказывают человеку (семье, группе) конкретную социально-экономическую поддержку в условиях кризиса. На государственном уровне социально-экономические методы решают обе эти задачи посредством проведения правовой и социально-экономической политики, создания экономических и правовых условий, стимулирующих трудоспособную часть общества к обеспечению благосостояния — своего, своей семьи и всего общества.

К основным экономическим методам решения этой комплексной социальной задачи можно отнести следующие.

I. *Введение системы минимальных социально-экономических гарантии.*

Определяющим здесь являются законодательное установление МРОТ и прожиточного минимума.

Проблема установления МРОТ всегда существует в экономике цивилизованного государства. До октября 1991 г. МРОТ был определен постановлением ЦК КПСС, СМ СССР, ВЦСПС от 12 декабря 1972 г. и составлял 70 руб., т.е. 89,7% стоимостной оценки прожиточного минимума. С конца 1991 г. МРОТ устанавливается законодательно. В соответствии с Федеральным законом от 9 января 1997 г. №6-ФЗ МРОТ с января 1997 г. составлял 83 490 руб. Поскольку МРОТ контролируется профессиональными союзами трудящихся как субъектами социальной политики, в заключенных на 1997г. отраслевых тарифных соглашениях между государством, профсоюзами и предпринимателями МРОТ установлен в сумме более 300 тыс. руб, что на тот период составляло около половины стоимостной оценки прожиточного минимума.

Совет Федерации 7 июня 2000 г. одобрил закон о поэтапном увеличении минимального размера оплаты труда: с 1 июля 2000 г. — до 132 руб., с 1 января 2001 г. — до 200 руб., с 1 июля 2001 г. - до 300 руб.

В период перехода к рыночным отношениям значение введения понятия прожиточного минимума чрезвычайно велико. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О системе минимальных потребительских бюджетов населения Российской Федерации» от 2 марта 1997 г. № 210 на период преодоления кризисного состояния экономики Правительство Российской Федерации должно определять уровень (бюджет) прожиточного (физиологического) минимума, дифференцированного по основным социальным группам и характеризующего минимально допустимые границы потребления важнейших материальных благ и услуг.

Этот показатель официально обозначает границы бедности. Он является ориентиром при заключении коллективного договора или тарифного соглашения с администрацией предприятия. Прожиточный минимум и бюджет прожиточного минимума в условиях ограниченных материальных и финансовых возможностей государства используются в качестве базы для адресной социально-экономической поддержки как важнейшие индикаторы, целевые ориентиры при регулировании доходов и потребления малообеспеченных слоев населения, дающие право на получение различного рода социальных выплат, а в перспективе — на субсидирование бедности.

С начала 2000 г. черту бедности в России определяют по новой методике Министерства труда Российской Федерации: к стоимости набора из 33 продуктов питания прибавляются стоимость одежды, обуви и других предметов длительного пользования, а также расходы на лекарства, оплату коммунальных услуг и поездки в общественном транспорте. Исчисленный по новой методике прожиточный минимум на начало текущего года составил около 1200 руб. на человека в месяц, т.е. на 21% больше, чем

исчисленный по прежней методике.

В апреле 2000 г. прожиточный минимум для москвичей, исчисленный по методике Минтруда, составил 14! 8,17 руб. на душу населения, а прожиточный минимум, исчисленный Московской трехсторонней комиссией по регулированию социально-трудовых отношений, — 2810,90 руб., или почти в два раза больше.

Установление прожиточного минимума является основным показателем социально-экономического обеспечения социальных гарантий населения в государственно регулируемом рыночном механизме. В зависимости от его величины должны устанавливаться МРОТ, размер трудовых пенсий, пособий и стипендий, определяться минимум расходов на содержание граждан в стационарных учреждениях системы социального обеспечения, больницах, исправительно-трудовых учреждениях и т.д.

В период перехода к рыночным отношениям наиболее острой является необходимость социальной защиты населения от роста цен (инфляции) и безработицы.

2. Индексация доходов, используемая государством в целях предотвращения катастрофического снижения потребления и жизненного уровня, обусловленного ростом цен на товары и услуги. Индексация доходов — это заранее установленный законодательно, или решением исполнительной власти, или при заключении трудового договора механизм автоматического повышения доходов (минимальной заработной платы, пенсий, стипендий и других видов фиксированных доходов) по мере роста розничных цен и услуг. Не подлежат индексации единовременные выплаты, доходы от собственности, акций, недвижимости.

Индексация может производиться периодически, по мере роста цен, или в законодательно определяемые сроки (ежеквартально, раз в год и т.д.), или на заранее оговоренный процент.

Так, Федеральный закон от 27 мая 1996 г. предусматривает увеличение в 1,1 раза всех пенсий, исчисленных в соответствии с Законом РСФСР «О государственных пенсиях в РСФСР», исходя из размеров пенсий, выплаченных за апрель 1996 г.

Указом Президента Российской Федерации «О компенсационной выплате пенсионерам» с 1 мая 2000 г. установлена компенсационная выплата к пенсиям от 100 до 139,23 руб. в месяц.

Работникам бюджетных государственных предприятий и учреждений индексация производится из средств бюджетов различных уровней и внебюджетных фондов, а работникам предприятий негосударственных форм собственности — за счет средств собственников.

Необходимо иметь в виду, что в условиях экономического кризиса ни правительство, ни предприятия не имеют возможности повышать доходы, зарплату точно в соответствии с ростом цен, ибо это привело бы к новому

витку инфляции, дефициту товаров и гиперинфляции. Поэтому доходы повышаются с некоторым временным отставанием от роста цен и в несколько меньшей степени, чем повышение индекса цен.

3. Компенсация расходов, которая применяется в отдельные периоды для сохранения уровня обеспечения пенсиями и пособиями. Компенсация расходов — это возмещение расходов представителей различных социальных групп населения органами власти в связи с ожидаемым или произошедшим ростом цен, которое может быть обусловлено:

- катастрофами природного или антропогенного характера;
- затратами в связи с рождением детей;
- уходом за инвалидами.

Например, в соответствии с постановлением СМ РСФСР от 20 марта 1991 г. «О реформе розничных цен и социальной защите населения РСФСР» были введены компенсация по всем видам пенсий, пособий семьям, имеющим детей, а также компенсационные выплаты за несовершеннолетних детей.

Согласно Указу Президента Российской Федерации от 14 апреля № 550 предоставляются компенсационные выплаты для частичной компенсации удорожания стоимости питания обучающимся в государственных, муниципальных общеобразовательных учебных заведениях, а также учреждениях начального и среднего профессионального образования. Размер этих выплат составляет 3% в день от МРОТ из расчета на каждого обучающегося в течение учебного года.

В целях социальной защиты применяются такие социально-экономические методы, как система компенсаций и льгот отдельным категориям населения, определяемым законодательно. Существуют также системы пособий, которые, выплачиваются безработным и детям.

В настоящее время в России насчитывается свыше 1000 социальных выплат и льгот для более чем 200 категорий граждан, а численность лиц, претендующих на их получение, достигает почти 100 млн. человек (ветераны, дети, инвалиды, учащаяся молодежь, безработные и др.). Действующая система социальных выплат и льгот не учитывает требований социально-экономических принципов социальной поддержки, в том числе взаимоотношений центра и регионов в области финансов, и осуществляется практически безадресно. Для обеспеченного населения социальные выплаты и льготы практически не имеют экономического смысла, а нуждающимся не гарантируют необходимой социальной защиты.

В нынешних условиях спада производства и уменьшения создаваемого национального продукта возможности государства выделять дополнительные средства для социальной защиты населения крайне ограничены. Нагрузка на государственный бюджет растет, правительство вынуждено увеличивать налоги, в связи с чем снижаются доходы работающих, что порождает новые социальные напряжения.

Необходимо осознавать, что обеспечить социальную защищенность всего населения от снижения уровня жизни в условиях экономического спада невозможно. Различные социально-экономические методы помогают определить, кому необходимо помогать в обязательном порядке и в первую очередь, выявить наиболее эффективные методы социально-экономической поддержки тех категорий населения, которых принято называть социально уязвимыми.

К социально уязвимым относятся прежде всего лица, лишенные возможности самостоятельно, собственными усилиями улучшить свое благосостояние, поддерживать минимально необходимые условия существования и жизнеобеспечения.

При отнесении тех или иных групп людей к категории социально уязвимых следует учитывать не только их текущие денежные доходы, но и экономический потенциал, денежные сбережения, накопленные в виде движимого и недвижимого имущества, так называемый имущественный ценз. На основании этой оценки оказывается адресная помощь.

Один из видов социально-экономической поддержки населения — субсидии и льготы по оплате жилья и коммунальных услуг.

В соответствии с п.1 постановления Правительства Российской Федерации от 18 июня 1996 г. № 707 компенсации (субсидии) на оплату жилья и коммунальных услуг предоставляются гражданам в пределах социальной нормы площади жилья и нормативов потребления коммунальных услуг с учетом прожиточного минимума и совокупного дохода семьи. При этом собственные расходы граждан не должны превышать половину установленного минимального размера оплаты жилья, если совокупный доход семьи в расчете на одного человека не превышает установленного прожиточного минимума. Важно, что в соответствии с принципами общественной целесообразности и экономической эффективности компенсации предоставляются гражданам в виде уменьшения их платы за жилье — это как бы косвенное финансирование бедноты. С одной стороны, оно происходит без вывода на рынок дополнительного количества денег, способных привести к инфляции; с другой стороны, эти средства имеют целевое назначение и могут быть использованы клиентом лишь на оплату жилья, а не на другие цели.

Во многих случаях методом социально-экономической поддержки является косвенное финансирование — в частности, в виде освобождения определенных категорий населения от различных видов налогообложения.

Так, от уплаты налога на собственность освобождаются инвалиды I и II групп и инвалиды с детства, участники войн и боевых операций, лица, подвергшиеся воздействию радиации, пенсионеры и некоторые другие категории граждан.

К этой же категории социально-экономических методов следует отнести предоставление бесплатных социальных услуг на дому и в стационаре.

Одинокие престарелые граждане проживают в интернатах бесплатно. Но если у них есть родственники, обязанные содержать их согласно закону, последние частично оплачивают содержание престарелого, если среднедушевой доход их семьи превышает прожиточный минимум на 150%.

§2. Технологии экономической поддержки населения в современных условиях

Оценка социально-экономического состояния семей и отдельных лиц является сложной проблемой, особенно на начальном этапе становления социальной службы. Тем не менее эта оценка дает необходимую информацию, которая позволяет повысить точность прогнозирования развития и функционирования сферы услуг, их ассортимента и объема. Таким образом обосновывается необходимый базовый уровень создания всей структуры социальных услуг на данной территории.

Исследование рынка социальных услуг преследует две задачи:

- прогнозирование численности клиентов, их категорий, объема и ассортимента бесплатно (в соответствии с законодательством, действующим на момент исследования) предоставляемых услуг;
- сбор информации о потенциальных потребителях (покупателях) социальных услуг и возможных конкурентах.

Как и любой процесс сбора информации, исследование рынка социальных услуг предусматривает четкую формулировку вопросов и знание вспомогательных структур, в которых следует искать ответы.

В частности, необходимо выяснить:

- 1) сколько людей, имеющих согласно Закону «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» право на бесплатное социальное обслуживание, проживает на территории округа;
- 2) сколько пенсионеров проживает на территории муниципального округа, в том числе одиноких, из них — лиц старше 80 лет и ветеранов труда, участников Великой Отечественной войны (эти категории имеют установленные законом льготы);
- 3) сколько проживает инвалидов, в том числе с детства, одиноких, инвалидов вследствие военных конфликтов;
- 4) сколько проживает семей с детьми, сколько из них относятся к категории неимущих и сколько семей смогут оплатить социальные услуги;
- 5) каким должен быть перечень необходимых платных услуг, на какие суммы оплаты можно рассчитывать;
- 6) каковы тенденции дальнейшего развития рынка платных и бесплатных социальных услуг.

Кроме того, определяется возраст, уровень- доходов, образ жизни

потенциальных клиентов, их потребности; что они хотят получить от системы социального обслуживания, каким образом можно добиться удовлетворения запросов потенциальных и реальных покупателей услуг и т.д.

Существуют первичное и вторичное исследования рынка. *Первичное исследование* предполагает непосредственное общение с клиентами службы социального обслуживания, участковыми врачами, работниками домоуправлений и жилищных контор, учителями и др. Первичные исследования особенно важны при постановке на обслуживание новых клиентов, о которых еще не имеется данных в других структурах системы.

Исследование должно быть простым, недорогим и входить в перечень обязанностей социальных работников. Предварять исследование должно письменное заявление посетителя с подробным указанием причин испытываемой нужды и желательной формы удовлетворения своей потребности.

Наиболее распространенными методами первичного обследования являются наблюдение, интервьюирование, письменное обследование. Объем вопросника должен быть кратким, а формулировки вопросов должны предполагать ясные и недвусмысленные ответы. По возможности следует указать варианты ответов, что в дальнейшем поможет при необходимости расширить обследование и проанализировать результаты. Используя вопросник, следует получить максимум информации о конкретном клиенте, а при анализе вопросников за какой-либо период (полугодие, год, квартал) — выявить динамику развития социальных проблем (нарастание или снижение). При проведении первичного обследования надо иметь информацию о том, какие данные уже имеются во вторичных источниках, чтобы их не дублировать.

Чрезвычайно содержательным в информационном плане может стать личное интервью — первый этап установления рабочих взаимодействий с клиентом. Этот метод не только предоставляет подробную информацию относительно намерений и возможностей клиента, но и создает представление о профессионализме к намерениям специалиста социальной работы, возможностях службы в целом.

Вторичное исследование подразумевает изучение данных, уже собранных кем-то другим. Этот тип исследований в большинстве случаев дает возможность при наименьших затратах получить необходимую информацию, в частности управление социальной защитой населения имеет статистико-демографические сведения, о количестве пенсионеров, получающих трудовую и социальную пенсию, пенсию по случаю потери кормильца; многодетных семей, неполных семей; одиноких, и одиноко проживающих и т.д.; сведения об уровне душевых доходов; возрастном распределении.

Школа может предоставить сведения о семьях с асоциальным поведением родителей и семьях, в которых дети не получают надлежащего питания, не обеспечиваются по причине бедности одеждой, учебниками и т.д.

В службе занятости можно получить данные о безработных, в

муниципальных администрациях — сведения о наличии предприятий, их типах, форме собственности, доходности и, соответственно, возможностях как потенциальных благотворителей.

Источники вторичных данных разнообразны, и, в сущности, наиболее сложным аспектом вторичного исследования является их установление.

Поскольку вторичной информации оказывается недостаточно, требуется самостоятельное исследование социального пространства.

После проведенного первичного и вторичного исследования необходимо заключить с клиентом договор-контракт, в котором следует определить обязанности службы и права клиента. Чтобы сохранить доверие клиента и не дискредитировать социальную службу, весьма важно не брать на себя обязательств, которые не могут быть выполнены.

Технологиями социально-экономической поддержки занимаются в основном управления социальной защиты населения (УСЗН) или центры социального обслуживания (ЦСО), входящие в единую государственную структуру социальной защиты населения. Органы социального управления должны руководствоваться принципом так называемой шаговой доступности: система учреждений и предприятий социального обслуживания должна быть размещена таким образом, чтобы до нее мог более или менее самостоятельно добраться человек, жизнедеятельность которого ограничена, или испытывающий дефицит времени (престарелый, инвалид, многодетная или кормящая мать и др.). К сожалению, это предусматривается только для городских жителей — сельские жители обслуживаются УСЗН или ЦСО, в основном расположенными в городах или районных центрах; практикуются также создание небольших комплексных центров социального обслуживания или регулярное выездное обслуживание с периодическим посещением отдаленных или малонаселенных пунктов, а также прием на работу в ЦСО местных сельских жителей, которые способны оказать помощь своим соседям.

Социально-экономическую поддержку осуществляют различные отделения ЦСО. Обычно наибольшее количество сотрудников и клиентов насчитывает отделение социальной помощи на дому, что свидетельствует о важном значении данной социально-экономической технологии.

Сотрудники отделения осуществляют *постоянное или временное социальное обслуживание на дому* граждан пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и проживающих на территории обслуживания ЦСО, в котором имеется картотека учета всех лиц, нуждающихся в социально-бытовой помощи. Население оповещается о предоставлении социально-экономических услуг посредством местных газет, радио, кабельного телевидения, объявлений.

Как показала практика, подавляющее число клиентов этих служб — женщины, в основном старше 70—75 лет. Около трети из них с трудом передвигаются в пределах жилого помещения, а полностью обслуживают

себя не более половины стоящих на учете. Обследование, проведенное в одном из микрорайонов Москвы (опрошено 3000 человек), выявило потребность в различных видах бытовых услуг и степень ее удовлетворения (табл. 12).

Таблица 12

Нуждаемость в бытовых условиях и степень ее удовлетворения

Виды социально-бытовых услуг	Нуждаемость	Степень удовлетворения
Стирка белья (прачечная)	88,3	19,1
Услуги химчистки	47,4	4,2
Ремонт обуви	34,5	5,3
Доставка продуктов	94,4	94,4
Доставка медикаментов	91,7	89,8
Приготовление горячей пищи	31,3	1,5
Уборка жилого помещения	84,7	31,9
Оплата коммунальных услуг	76,3	76,3
Содействие в оформлении жилищных субсидий	88,1	89,7
Сопровождение в медицинские учреждения	73,8	51,4
Содействие в ремонте жилья	41,1	4,2

Как видно, даже при оказании помощи в реализации важнейших социальных потребностей они удовлетворяются не полностью. Кроме того, надомное обслуживание предоставляется лишь 30—35% тех, кто в нем нуждается, поскольку осуществляется в основном бесплатно или не более чем за 25% суммы, выплачиваемой службой собеса по уходу за престарелыми. Государственные же и муниципальные органы не имеют средств для полноценного функционирования системы социальных услуг.

Из этой таблицы следует также, что наиболее полно удовлетворяется нуждаемость в доставке продуктов питания, медикаментов, оплате коммунальных услуг.

Надомное обслуживание позволяет одиноким людям получать помощь в привычных для них домашних условиях, без переезда в интернат. Тем самым экономятся государственные средства и улучшаются условия проживания в самих интернатах.

Часто используется полустационарная форма социально-экономической

поддержки граждан в виде *отделений дневного пребывания*. Основная задача этих отделений — предоставление социально-экономической помощи (питание, медицинское обслуживание, организация досуга, расширение круга общения и пр.). Пользуются этим видом помощи пенсионеры и инвалиды независимо от их семейного положения, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению. Основанием для предоставления этого вида социально-экономической помощи являются личное заявление и медицинская справка об отсутствии противопоказаний. Время пребывания в группе колеблется в основном от 10 до 24 дней. Обслуживаемые лица при наличии их добровольного согласия могут участвовать в посильной трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, предоставляющих возможность трудовой реабилитации. Пребывание в таких центрах регламентировано количеством путевок в год.

Изучение контингента лиц, посещающих отделение дневного пребывания в муниципалитете одного из округов г. Москвы, показало, что 85,3% составляют женщины, в основном старше 60 лет, и одиноко проживающие; 13% составляют одинокие супружеские пары. Главными мотивами посещения отделения были названы возможность общения (74,5%) и получение бесплатного обеда (6,3,1%).

С первой половины 90-х гг. практически повсеместно начал внедряться такой метод экономической поддержки населения, как *оказание неотложной материальной помощи разового характера*. Это было вызвано резким ухудшением социально-экономических условий жизни населения, появлением большой количества беженцев из бывших республик СССР, безработных, бродяг и лиц без определенного места жительства, т.е. лиц, оказавшихся по объективным, а иногда и по субъективным причинам в экстремальной ситуации.

Неотложная материальная помощь разового характера — это разовое обеспечение остро нуждающихся бесплатным горячим питанием или продуктовым набором, выдача одежды, обуви и предметов первой необходимости; содействие в получении временного жилья; оказание психологической, юридической и другой помощи, обусловленной региональными особенностями. Как показала практика, невозможно искусственно ограничить круг кандидатов на получение срочной помощи заранее определенными нормативными рамками. Основным критерием для ее оказания должна быть острая нуждаемость. Все обращения, как и виды помощи, регистрируются в журнале. Возможность оказания такого вида помощи реализуется за счет средств и материалов, выделяемых государственными организациями и предприятиями, негосударственными межправительственными благотворительными организациями, фирмами, компаниями и фондами, а также за счет вещей, собранных в добровольном порядке у населения и хранящихся на складе. Фонды вещевой помощи работают во многих ЦСО.

Оказывается также *срочная социально-экономическая помощь гражданам,*

которые не могут лично обратиться в социальную службу: социальный работник выезжает на дом к нуждающемуся для выяснения необходимого вида помощи. Эта помощь оказывается также и таким категориям нуждающихся, как многодетные семьи, малоимущие пенсионеры и инвалиды, семьи безработных и т.п.

Наряду с перечисленными во многих регионах, особенно в малых городах, поселках и сельских районах, применяются такие виды адресной социально-экономической помощи, как бесплатный или частично оплачиваемый ремонт жилых помещений, обработка огородов, помощь в заготовке солений, обеспечения дровами и т.п.

При оказании экономической помощи главное — объективно определить истинно нуждающегося. Технология оценки ситуации лиц, обращающихся за помощью, во многих странах точно регламентированы законом и предусматривают как ряд предварительных процедур, так и отслеживание образа жизни и поведения лица, получившего помощь, а в некоторых случаях даже возвращение по суду незаконно полученных сумм. К сожалению, безошибочный социальный инструментарий здесь, вероятно, невозможен. Оценка ситуации — это сложная задача не только в экономическом, но и морально-этическом отношении: надо взять на себя моральную ответственность как за предоставление помощи, так и за отказ в ней (поскольку в связи с недостатком ресурсов число нуждающихся должно быть строго ограничено).

Рассмотрим конкретно технологию оказания социально-экономической помощи в регионе.

Администрация субъекта Федерации принимает постановление, которое предположительно может носить название «О временном положении по оказанию социально-экономической помощи на основе совокупного среднедушевого дохода наиболее нуждающимся категориям граждан с учетом физиологического прожиточного минимума». В положении перечислены категории граждан, имеющих право на экономическую поддержку при условии, что их совокупный среднедушевой доход ниже прожиточного (физиологического) минимума. Это чаще всего:

- дети (до 16 лет и продолжающие, обучение до 18 лет) одиноких матерей, из неполных или многодетных семей, а также сироты, находящиеся под опекой (попечительством), дети, чьи родители лишены родительских прав;
- беременные женщины и женщины, имеющие детей в возрасте до 1,5 лет;
- больные сахарным диабетом;
- одинокие пенсионеры и супружеские пары пенсионного возраста;
- трудоспособные лица, осуществляющие в установленном законом порядке уход за инвалидами I группы, детьми-инвалидами в возрасте до 16 лет, престарелыми гражданами в возрасте старше 80 лет.

В отдельных регионах в категорию лиц, имеющих право на получение социально-экономической помощи, включаются также дети до 16 лет, страдающие лейкозом и онкологическими заболеваниями, и дети, оба родителя которых

обучаются на дневных отделениях средних специальных или высших учебных заведений.

Положение предоставляет органам исполнительной власти право (с учетом местных условий и возможностей) определять дополнительные категории получателей помощи и с учетом средств местного бюджета и собственных средств районного фонда социальной поддержки устанавливать ее размер на основании фактически сложившегося в районе (городе) прожиточного минимума (но не ниже, чем в среднем по области).

Помощь предоставляется обратившимся за ней после проверки их фактических доходов.

Определен перечень необходимых документов:

- заявление, в котором указан состав семьи;
- справки о доходах каждого члена семьи за последние три месяца текущего года и о наличии собственности, приносящей доход, выданные исполнительным органом власти по месту жительства;
- в случае необходимости акт обследования материально-бытовых условий, медицинские справки и др.

Оформляя заявления на получение социально-экономической помощи, граждане освобождаются от уплаты пошлины при получении справок.

Согласно положению совокупный доход рассчитывается как отношение совокупного дохода семьи к числу ее членов. При этом учитываются граждане, проживающие совместно (в соответствии со справкой о составе семьи). Из расчета исключаются трудоспособные неработающие, если они не зарегистрированы в органах занятости, а также дети и подростки, находящиеся на полном государственном обеспечении.

При подсчете совокупного дохода учитываются:

- все денежные доходы членов семьи, включая заработную плату, премии, пенсии, алименты, пособия по безработице и на детей (включая компенсирующие выплаты) и т.п. за последние три месяца, кроме выплат из фонда социальной поддержки;
- наличие в хозяйстве скота, птицы, пчелосемей, земельного участка не менее 0,06 га на семью, а также недвижимого имущества, сдаваемого внаем или в аренду, и занятие любым видом промысла, преумножающим доход. При подсчете совокупного дохода ежеквартально определяются и корректируются суммы ежемесячного дохода от земли и скота. Для одиноких инвалидов I и II групп и граждан в возрасте старше 75 лет доход от приусадебного участка не учитывается.

Размер адресной помощи определяется как разница между совокупным среднедушевым доходом семьи и установленной на данный период времени стоимостью прожиточного минимума.

В отдельных регионах (например, Воронежской области) определено, что размер помощи не может быть выше компенсации 50% необходимых затрат

на питание семьи.

Формы и виды помощи (деньги, продукты, товары и др.) определяются с учетом фактора нуждаемости граждан и возможности получения ими помощи от детей и близких родственников. Возможно предоставление одновременно нескольких видов помощи с учетом их стоимости в денежном выражении. Положение определяет конкретные виды помощи:

- *денежная помощь:*

- компенсационные выплаты на приобретение продуктов питания, топлива, одежды и обуви, лекарств и др.;
- компенсации отдельным категориям граждан;
- дотации на лечение;
- помощь при экстремальных ситуациях (пожар, стихийные бедствия и т.п.);

- *натуральная помощь:*

- в виде продуктов питания и предметов первой необходимости;
- гарантированный продуктовый набор особо нуждающимся;
- бесплатная выдача лекарств, топлива и т.п.;
- выдача талонов на бесплатное питание, доставка горячих обедов или продуктов на дом;

- *помощь в виде услуг и льгот:*

- прикрепление к магазину, в котором продукты питания, одежда, обувь и другие предметы первой необходимости продаются по социальным ценам;
- предоставление льгот по оплате коммунальных услуг, медикаментов, за пользование баней, прачечной, парикмахерской, химчисткой и другими бытовыми учреждениями, а также общественным транспортом;
- зачисление на временное проживание в отделения сестринского ухода участковых больниц, пансионатов для ветеранов войны и труда;
- выделение путевок в пансионаты, дома отдыха и т.д.

Постановление администрации обычно содержит указание на источник финансирования программы адресной помощи и определяет порядок контроля за выполнением программы. Таким образом, технология социальной поддержки населения предполагает использование различных социально-экономических методов — их выбор зависит от объективной ситуации, наличия средств, желания и умения специалистов социальной работы на всех уровнях применять эти методы.

Вопросы

1. Назовите основные принципы функционирования систем социальной защиты населения.
2. Перечислите основные социально-экономические методы социальной поддержки населения на федеральном и местном уровнях.

3. Какие технологии оценки социально-экономического положения семей вам известны?

-4. Охарактеризуйте методы социально-экономической помощи и категории населения, имеющие на них право.

Литература

1. Бедность /Энциклопедия социальной работы. В 3т- Пер. с англ. Т. 1 — М.,1997.

2. Итоги работы Минтруда России в 1999 г. Задания на 2000 г — М 2000.

3. Как лучше помочь бедным // Социальное обеспечение, 1994, № 1.

4. Краткий экономический словарь. — М., 1989.

5. «Об утверждении методики исчисления среднего совокупного дохода семьи» — постановление Министерства труда Российской Федерации от 28 января 1994 г. № 11.

6. «О прожиточном минимуме в Российской Федерации» — Федеральный закон Российской Федерации от 24 октября 1997 г. №134-ФЗ.

7. Словарь-справочник по социальной работе. — М.: Юристъ, 1997.

8. Рахманов В. Критерии бедности // Социальная защита. 1993, №8.

Глава 13. Социологические технологии в социальной работе

§1. Роль социологического знания в социальной работе

Социальная работа основана на знании социологии как основного компонента освоения современного общественного бытия и наличии социологического стиля мышления.

Две главные особенности социологии, познающей мир и человека, объективно сближают ее с социальной работой: 1) изучение реального состояния общества при минимизации конструирования социального пространства на основе идей, чертежей, лекал желаемого или должного (с точки зрения той или иной идеологемы); 2) исследование эмпирическим путем (посредством замеров, оценок, ощущений, умонастроений самого субъекта) социальных отношений.

Субъективность, неизбежная в каждом конкретном случае, нивелируется репрезентативностью, а потому и достоверностью совокупных результатов при соблюдении принципов научности, объективности, неангажированности, личностной непредвзятости самих ученых, обобщающих социальные факты. Социальной работе также присуща субъектность, так как специалисты обязаны исходить из оценки самим клиентом своего состояния, воспринимать мир его глазами. Затем, используя знания социальных наук широкого спектра, они должны изыскивать способы оказания помощи клиенту. Социальный работник обязан иметь знания в области всех наук о человеке и обществе — сколько-нибудь ощутимые пробелы в системе знаний опасны и непростительны. Социология — одна из важнейших наук, знание которой необходимо социальному работнику.

Социальная работа и социология используют и сходные методы внедрения результатов своего осмысления происходящего: методика прогнозирования в виде нахождения социальных альтернатив; понимание возможностей и границ применения существующих методов, прогнозов и научных рекомендаций. Цель социальной работы — как созидание личности, так и строительство комфортной для человека социосферы, социально целесообразного общества, позволяющего индивиду оптимально реализовать себя во всех общественных подсистемах (труде, собственности, власти, семье, культуре).

И социология, и социальная работа изучают социальный ком-текст жизни людей, их социальное взаимодействие, способы его коррекции и совершенствования. Несмотря на то что преподавание социальной работы в высшей школе Российской Федерации осуществляется уже с 1991 г., процесс адаптации новой специальности к российской образовательной системе далек от завершения. Анализу проблем становления новой вузовской дисциплины должны

помочь социологические исследования. Не обойтись без них в деле изучения и самой социальной сферы общества с целью ее совершенствования: кто сегодня ее клиент, что собой представляет (и что должен собой представлять) социальный работник?

Основу изучения социального обслуживания должна составлять такая широкая технология, как мониторинг, т.е. наблюдение за состоянием параметров всей системы. Необходим социологический анализ, который позволил бы иметь общероссийский банк следующих данных:

- *клиент:*

- социальное положение;

- возраст;

- образование (среднее, высшее, гуманитарное, техническое);

- пол;

- материальное положение;

- этническая принадлежность (компактное проживание, в иноэтнической среде);

- конфессиональная ориентация;

- поселенческая характеристика (регион, город, село);

- семейное положение (брак, дети и т.д.);

- занятость (сфера), незанятость (статус);

- медицинская характеристика (состояние здоровья, доступ к источникам медицинской помощи);

- основные причины обращения в социальную службу (материальные, психологические, социокультурные проблемы и т.д.);

- вид клиента (индивидуальный, группа, общность);

- социальная характеристика по принадлежности к группам;

- добровольность или недобровольность обращения в социальную службу;

- содержание работы с клиентом;

- длительность работы с клиентом;

- результаты (итоги) работы и др.;

- *социальный работник:*

- возраст;

- пол;

- уровень и специализация образования;

- основное образование;

- этническая и конфессиональная принадлежность;

- поселенческая характеристика;

- семейное положение;

- отрасль, в которой работал ранее;

- стаж работы в социальной сфере;

- проблемы и трудности в работе с клиентами (собственное видение и оценка);

- самооценка успешности (неуспешности) работы;
- степень удовлетворенности направлением социальной политики, структурой социальных органов;
- готовность (включенность) в нововведения, инновационную деятельность;
- преимущественная ориентация — на научные разработки и самостоятельное творчество или на исполнительские функции;
- фактор, который оказал влияние на выбор профессии;
- самоощущение профессионально-психологического комфорта (дискомфорта);
- оценка степени успешности (неудачи) работы с клиентом;
- предпочтение вида клиента (индивидуальный, группа, общность);
- оценка рейтинга социальной работы в социальных профессиях;
- *учебное заведение, подготавливающее специалистов по социальной работе:*
 - вид вуза (классический университет, медицинский, педагогический, юридический вуз и т.д.);
 - расположение (республика, город);
 - ведомственное подчинение;
 - год начала подготовки студентов по данной специальности;
 - формы обучения;
 - набор на госбюджетные места (конкурс, проходной балл);
 - количество «коммерческих студентов»;
 - наличие заказа на специалистов от административных органов;
 - социальный состав студентов (возраст, пол, образование, сфера занятости, квалификация, должность к моменту поступления в вуз и др.);
 - наличие многоуровневой системы подготовки;
 - наличие структур, предоставляющих второе высшее образование;
 - количество выпускников;
 - количество кафедр;
 - социально-профессиональная характеристика преподавателей (научные степени, звания, стаж, пол, базовое образование);
 - материально-техническое оснащение (в том числе компьютерные сети RANNET, INTERNET и др.);
 - обеспеченность учебно-методической и научной литературой;
 - наличие издательской базы;
 - наличие базы производственной практики студентов;
 - международные контакты;
 - эффективность научной работы (монографии, учебники, пособия, конференции и др.);
 - модели учебных программ, взятых за основу;
 - парадигма социальной политики и социальной работы, которой

придерживаются преподаватели;
 степень самостоятельности научно-учебного процесса;
 мотивация начала подготовки вузами специалистов в области социальной работы (стремление к освоению новых форм работы, новой специальности; удовлетворение интереса к новому социальному знанию; осознание общественной значимости новой специальности; наличие социального заказа; совершенствование высшего образования посредством расширения перечня социогуманитарных дисциплин; влияние западных образовательных систем; стремление укрепить позиции в системе высшей школы).

Социологический мониторинг всех компонентов социальной работы обеспечит ее надежность, способность к саморазвитию.

Основу теории и практики социальной работы составляют важнейшие категории социологии: «общество», «социальная группа», «личность», «социальный статус», «социальная роль», «социализация», «социальное самоощущение личности», «аномия». ...Особое место занимает категория «социальная защищенность».

Социальная защищенность — принципиально важная для социальной работы категория социальных наук. Можно сказать, что социальная защищенность, аккумулирующая гуманистическую направленность благожелательных усилий общества и деятельность творческую силу личности, — это:

- многомерное социальное бытие во взаимодействии экономической, политической и духовной сфер;
- уровень межличностных отношений «человек — общество»;
- качество социальных институтов.

Другими словами, это одновременно и совокупное состояние, и цель, и средство стабильного существования «социума для человека».

Именно эта категория позволяет выявить самые ценные, непреходящие параметры прогресса: чем более развита личность в обществе, тем надежнее ее социальная защищенность; социальная защищенность — не привилегия отдельных индивидов или слоев, а атрибут образа жизни большинства населения. Константной исторической задачей любого общества является утверждение, поддержание социальной защищенности, заполнение ею по возможности всего социального пространства.

Соотнося данную социологическую категорию с социальной работой, необходимо помнить, что нас должно интересовать не только объективное качество экономической, социальной, духовной зрелости, жизнеспособности общества, но и (быть может, преимущественно) степень субъективного осознания и восприятия этого личностью. В одном и том же обществе степень социальной защищенности в восприятии разных людей может существенно различаться — показателем в этом случае является признание или непризнание (самоощущение

обделенности) своего общества социально справедливым. Понятия «социальная защищенность» и «социальная справедливость» близки, но не являются аналогами. Социальная защищенность как общая категория, касающаяся любого участника социума независимо от его принадлежности к той или иной социальной, этнической, религиозной, половозрастной группе, имеет больше объективных показателей:

- распространяемый на всех гарантируемый минимум материального обеспечения, достигаемый прежде всего усилиями самого человека;
- взаимная ответственность общества и человека;
- стабильность общества как следствие его управляемости; защищенность от экстремизма, анархии, бездуховности, одно мерности;
- реальные, реализуемые свободы личности, ее самоопределение и самовыражение;
- права на жизнь, труд, безопасность, уважение, независимость, поддержку и помощь общества в том случае, когда сам человек не может разрешить свои жизненные проблемы;
- умение и желание пользоваться правами и свободами, осознавать и отстаивать свои интересы. Человек имеет право на успех и поражение, он может ошибаться, но должен нести ответственность за свои ошибки и заблуждения;
- свободный и ответственный социальный выбор как неотъемлемое свойство личности. Свобода выбора обладает значительной креативной силой, так как увеличивает степень свободы мысли и действий, способствует критическому переосмыслению социальной практики и своего отношения к ней, приводит к естественной, а не механической солидарности, основываясь на уважении свободы выбора всех.

Сделав социальный выбор, человек должен выдержать возможные испытания в ходе реализации этого выбора, поскольку могут быть избраны неправильные средства, методы, технологии, сроки; социальный деятель, занявший непоследовательную позицию, может изменить (исказить) свой выбор под давлением противоборствующих сил, другого выбора; может наступить разочарование в выборе в связи с несовершенством технологий, неумением, незнанием правильных путей их реализации; могут быть неадекватно определены трудности в осуществлении выбора; вследствие всего этого могут развиваться скепсис, пессимизм, усталость, депрессия и исчезнет желание действовать.

К свободе выбора надо приучаться. Выбор — не панацея, а 'лишь первый шаг, после которого напряжение нарастает. Необходимо рассчитать свои силы, ресурсы и стремиться к их увеличению. К социальным ресурсам, определяющим социальное развитие, относятся гуманистическая направленность, взаимопомощь как способы организации общества; культ труда и образования; самосознание личности, адекватное ее социальному положению; признание и уважение социального достоинства человека и общества; самоуважение как категория

личностной характеристики, гарант реализации ее потенциала; соотнесение своих потребностей со своей социальной группой и возможностями общества в целом; ответственность личности за себя, самостоятельное жизнеобеспечение в самом объемном понимании; социально-психологическое ощущение общности, традиций и навыков социального партнерства. В этом смысле социальная защищенность — универсальная тенденция развития общества.

Социальная защищенность рассматривается нами не просто как отсутствие серьезного противоборства, а как социальное взаимодействие в его горизонтальных и вертикальных моделях сотрудничества, социальный мир в неутрированном и непримитивном толковании. *Социальный мир* может достигаться разными средствами. Для социального работника совсем не безразлично, будет ли это путь: а) разрешения социальных конфликтов; б) состояния социального консенсуса; в) предупреждения, профилактики социальных конфликтов и крайних проявлений противоречий, высвобождения позитивной энергии человека, положительной мотивации. Если в сознании большинства и в социально-политической практике преобладает способ жизнеустройства «от конфликта к конфликту» посредством их преодоления, снова возникает вопрос, какие меры социального усмирения превалируют — манипулирование, нейтрализация, подавление, насилие, устранение или ликвидация социального оппонента? Исторический опыт, социологическое осмысление показывают, что этот способ жизнеустройства легко воспроизводим, но социально малоэффективен, а потому не дает прочных, долговременных результатов.

Пафос социологии и социальной работы состоит в том, чтобы культивировать мир в мире, социальной общности, малой группе, в себе, он должен проявляться в сознании, мотивации, поведении, отношениях, интеграции усилий в социальном сотворчестве. Личность должна ориентироваться на общество; интересы личности — ориентир общества.

§2. Социология личности в социальной работе

Социология личности играет важную роль в социальной работе, особенно при рассмотрении соотношения категорий самоутверждения и самосовершенствования личности. Важно осознавать неразделяемость этих понятий и в то же время их несовпадение. Их главное отличие в том, что самосовершенствование подразумевает все более яркое проявление в личности гуманных начал; самоутверждение же может осуществляться посредством существенных отклонений от норм морали, а иногда и прямого насилия. Социальный работник должен стремиться выработать у клиента желание и самоутвердиться (преодолеть низкую самооценку, комплекс неполноценности, чувство вины, неуверенности), и самосовершенствоваться. Социология и

социальная психология помогут социальному работнику избежать губительных ошибок и опасностей.

Самосовершенствование не требует аплодисментов, это самостоятельный, добровольный творческий труд, представляющий для любого человека задачу высшей сложности; стимул этого творческого труда — разница потенциалов на «входе» и «выходе», самоанализ (недаром в российской культуре был распространен тезис, что добродетель заключает награду в себе самой).

Самоутверждение является продуктивным способом адаптации к новой группе или изменившейся ситуации, чрезвычайно зависящим от качества и интересов личности. Именно ими определяются цели и средства самоутверждения (нередко посредством самовосхваления, унижения других, выбора ложного кумира и др.). Самоутверждение во многом рассчитано на зрителя, внешнюю оценку, реакцию, быстрый результат. В этом его специфика как социального поведения, основанного на социальном обмене, социальном сравнении. Ожидание поощрения может исказить процесс самоутверждения, преобразовать его в конформность, зависимость от других.

Ощущение зависимости как феномен массового сознания и поведенческий стереотип распространено в российском современном обществе. Часто это является субъективным восприятием, соразмерным социальному опыту своей жизни. В этом случае психологически зависимый человек превращается в человека страдающего (т.е. потенциального клиента социального работника), находящегося под негативным влиянием современных перемен — изменения экономического положения, занятости, смена социальной роли, расхождение социальной роли и социального статуса, утрата прежних ориентиров, общественной значимости труда, партийной, идеологической приверженности.

Социология позволяет проанализировать состояние незащищенности, пронизывающее все общество и возникшее в силу тесного переплетения следующих объективных и субъективных (еще раз напомним, как это важно для социального работника) причин:

- резкое снижение экономического благополучия людей;
- всплеск национального самосознания и обострившиеся межэтнические конфликты как реакция на распад СССР;
- экологический кризис, вызывающий обострение и рост хронических заболеваний, инвалидности, что ослабляет способность к социальной адаптации;
- распространяющаяся «нисходящая мобильность» (снижение социального положения, ухудшение стандартов образа жизни и потребления) для существенной части населения;
- повышение конфликтности, агрессивности в социальных и межличностных отношениях;
- неоправдавшиеся надежды на скорые перемены;
- появление активной группы «социальных пассионариев» — энергичных и предприимчивых людей, добивающихся успеха различными (в том числе не

вполне одобряемыми или даже прямо незаконными) способами, которые будоражат «социальное болото», вселяют чувство тревоги («они могут, а мы нет»), раздражения и зависти, принимающей формы (часто вполне обоснованного) праведного гнева;

- политизация жизни, использование людей, испытывающих зависимость, в качестве объекта политической борьбы;
- патерналистские привычки, расслабляющие и озлобляющие общество и снижающие ценность коллективности, соборности;
- информационная открытость, которая показала обществу, как много в нем бедных и неустроенных людей, и вызвала в связи с этим пессимистические настроения и обострение чувства безысходности.

Внутренняя напряженность, морально-нормативная неустроенность людей трансформируются в аномию, которая, в свою очередь, способствует созданию негативного общего социального фона.

Важнейший аспект взаимодействия социологии и социальной работы — исследование соответствия или несоответствия социального статуса и социальных ролей личности. Возрастание многообразия социальных ролей — это объективный процесс, отражающий экономические, политические, социальные, профессиональные изменения, расширяющий и усложняющий процесс выбора ролей (исключающий, замещающий, сочетающий роли). В прежние времена многие люди были (целиком или частично) лишены свободы выбора социальной роли. Теперь, когда степеней такой свободы стало гораздо больше, человек порой не может преодолеть трудности выбора. Для клиентов социальной службы весьма характерно ощущение: хочу, но не могу, потому что не умею, не научен, боюсь учиться. Однако требования жизни резко увеличили номенклатуру ролей, требующих мобильности при их смене. Индивид вынужден одновременно играть несколько нередко разноплановых ролей. Сокращается время на обучение и перс-обучение. Пожизненные роли утрачивают свою силу (проблемы гражданства, занятости, семейного статуса). Люди страдают от расхождения своего социального статуса и социальной роли, хотя зачастую это происходит по их вине. Такие варианты возможны в случае:

- непонимания своего статуса;
- неумения его реализовать посредством социальных ролей;
- сознательного или вынужденного отказа от статуса посредством прекращения исполнения роли (мать отказывается от своего ребенка, человек с высшим образованием занимается неквалифицированным трудом и т.д.);
- «задержки» в старом статусе (взрослые дети на иждивении родителей);
- принятия на себя ложных ролей в силу несамостоятельности мышления, слабой воли;
- исполнения чужих ролей (воспитание приемных детей при отсутствии соответствующего призвания, занятие высоких постов при отсутствии

должной квалификации), не боясь ошибиться и не ощущая ответственности.

Старые статусы и роли уходят в прошлое. К новому привыкать тяжело, но необходимо. От патернализма с его неизбежным иждивенчеством надо переходить к новым образцам отношений в системе «человек — общество» — свободным и самостоятельным.

Человек должен сохранять или повышать свой статус, используя:

- адаптацию-мотивацию к социально-инновационной деятельности;
- адаптацию-приспособление;
- адаптацию-выживание;
- преимущественную установку на помощь извне (государства, общности, муниципальных властей, семьи, сотрудников, друзей и др.).

Социологически мыслящие социальный работник и клиент должны ориентироваться на социально активные технологии и методы.

Как уже отмечалось, и социология, и социальная работа оперируют категорией «социализация», отражающей сложный процесс адаптации человека к социуму, который формирует социально компетентную личность. Есть ли предел, «потолок» этой „компетентности? По нашему мнению, это зависит как минимум от двух факторов: какую «высоту» стандарта социального развития устанавливает общество и как ведет себя человек.

Общественный «потолок» недостижим, как недостижима линия горизонта. Это объективная трудность для всех. Люди по-разному справляются с ней. Поведение клиента социальной службы чрезвычайно вариативно: он созерцает этот процесс, боясь тронуться в путь; спотыкается; увязает на этом пути; сворачивает с дороги; возвращается к исходной точке. Социология стремится понять причину этих затруднений, отклонений (девиаций) во взаимодействии «человек — человек», «человек — общество», сопротивления социального материала усилиям человека.

Высшим уровнем социализации личности является ее максимальное взаимодействие с обществом, приобщение к коллективному социальному интеллекту. Достичь этого можно только посредством деятельности о и абсолютной причастности человека к обществу, его готовности овладеть сложнейшим мастерством социологического мышления. Как один из способов познания мира социологическое мышление — это категория вневременная, но в некоторые периоды развития общества оно становится одновременно и потребностью, и необходимостью (вопрос только в том, насколько это осознается).

На новом этапе информационной культуры, постепенно вбирающей в себя все новые общественные территории, перед человеком открывается возможность осуществить свое стремление познать мир как сложную, меняющуюся, развивающуюся систему. Принципиально новый способ исследования, информационная вооруженность расширяют рамки жизнедеятельности человека

во времени и пространстве — он становится воистину человеком социальным.

Воспитание, формирование, культивирование социологического стиля мышления — процесс сложный, требующий обоюдной мотивированностиTM и ответственности человека и общества. Нежелание (или неумение) человека использовать этот стиль мышления или воспрепятствование со стороны общества формируют одномерную личность с искаженными взглядами на всеобщую картину мира и свое место в нем. Социологичность мышления — наиболее органичный способ правильной ориентации человека в жизненном пространстве. Социологичность должна быть присуща и теоретическому, и практическому мышлению.

Доступен ли этот стиль мышления человеку, не являющемуся социологом? Как его выработать, приобрести? Социологический стиль мышления характеризуется следующими особенностями:

- преобладание когнитивных технологий, т.е. способов получения знаний о чем-то;
- просоциальные принципы интерпретации полученных знаний.

Поскольку социальный ракурс присутствует во всех видах и сферах жизнедеятельности личности, группы, общности, общества, всем следует овладеть социологическим стилем мышления. Естественно, он обязателен для социологов и, с нашей точки зрения, для профессионалов, деятельность которых связана с социальной работой.

Перечислим признаки (критерии) социологического мышления:

- стремление и готовность осмысливать процесс перманентного усложнения социальной системы. Системность мышления несовместима с упрощением проблем жизни общества. Следует избегать категоричных аксиологических (оценочных) суждений, основанных на последовательно-линейных причинно-следственных показателях, стремиться осознавать многообразие и сложность, противоречивость и неоднозначность, переменчивость мира/общества. На смену вульгаризаторским и примитивизирующим жизнь трактовкам (на наш взгляд, это абсолютизация классового подхода, экономический детерминизм, признание религиозности единственной основой нравственности, превознесение коллективистских или, наоборот, сугубо индивидуалистических основ бытия и духа, народности в идеолого-националистическом облики и др.) должно прийти социологическое познание проблем человека и общества. Оно трудно для восприятия и усвоения, так как утверждает не плоскостное толкование социальных проблем, а поливариантность, многосторонность;

- основанное на социологической эрудиции и информационной культуре осознание способа существования и сохранения общественной системы как совокупности целенаправленного регулирования и самоуправления, саморегуляции, саморазвития, которые предоставляют широкие возможности для творческого и активного участия личности в управлении;

- отсутствие проявления монизма в изучении социального мира, исходящее

из понимания, что всякая отдельная теория упрощает социальную реальность (речь не идет, разумеется, в данном случае о попытках прямой фальсификации). Только так можно избежать опасности догматического, стереотипного, инерционного мышления. Многие теории и исповедующие их адепты боятся всего, что способно породить разнообразие. Изучать, обдумывать, познавать мир, современное общество трудно, порой мучительно — легче довольствоваться тем, что создано другими, руководствоваться чувствами, настроениями;

- наличие самостоятельных взглядов и оценок в области понимания мира, нетабуированное мышление — в противном случае человек не застрахован от манипулирования его волей и поведением. Интеллектуальная независимость — важнейший компонент социальной безопасности;

- ориентация на гуманистические основы общества: гарантированность свободы выбора; ответственная свобода; взаимная ответственность человека и общества, ответственность перед природой: созидательные отношения личности, общества и природы; социальная защищенность каждого члена общества; стабильность и управляемость; самооценочность человека; преодоление его отчуждения во всех сферах социального поля;

- выработка самооценки, адекватной личностным требованиям и общепринятым социальным нормам;

- наличие трехмерного восприятия социального времени, гармонично сочетающего прошлое (ретроспективное), настоящее (актуальное) и будущее. Незнание (пренебрежение, отрицание, фальсификация) прошлого и неумение (нежелание) заглянуть в будущее, предвидеть хотя бы ближайшие последствия дня сегодняшнего чревато опасностями. Одинаково опасно «проспать» свое время, «прожигать жизнь», жить в режиме постоянного запаздывания. Социально опасны также и амбиции каждого конкретного поколения, и синдром вины;

- способность осваивать социальное пространство на ситуативном (локальном), среднем и метауровне;

- четкое самоопределение в своей социальной роли, готовность к смене ролей в силу возрастных, микро- и макросоциальных перемен. Нет ничего опаснее неосознанности своей роли, маргинальности, «жизни на обочине». Человек должен знать свою РОЛЬ, уметь ее профессионально играть. Существует опасность «застревания», «затвердения» ролевого состояния;

- инновационность при умении ответственно оценить ее социальную значимость и степень социального риска. Социально ориентированное самосовершенствование;

- понимание того, что неправильно избранное социально; средство не может привести к позитивным социальным последствиям;

- неконфликтность, толерантность, сотрудничество, отсутствие насилия как императивы поведения. Не просто уважать мнение другого (что совсем непросто), а хотеть его услышать, знать, чтобы с ним считаться, им обогатиться;

- понимание свободы общества как реализованность возможности общения

— его качественной наполненности, пространственности, полноценности, гармоничности. Свободный и всеобщий доступ к информационной среде;

- правильная оценка своего социально-психологического самочувствия как защитное средство от фрустрации, анемии. Волевые усилия в достижении жизненного успеха, расчет прежде всего на свои силы, знания — неотъемлемое качество социологически мыслящего человека.

Вопросы

1. В чем сущность социологического подхода к технологиям социальной работы?
2. Какова специфика социально-мониторинговых технологий'?
3. Какова социологическая сущность понятия социальной защищенности?
4. Как воздействует социология личности на выбор технологий социальной работы?
5. В чем состоит значение социального статуса и социальных ролей?

Литература

1. Американская социология. — М., 1992.
2. Антология русской классической социологии. — М., 1995.
3. Арон Р. Этапы развития социологической мысли. — М., 1993.
4. Смелзер Н. Социология. — М., 1994.
5. Современная американская социология. — М., 1994,
6. Социология: Курс лекций / Под ред. Е.М. Черняк, — М, 1996.

Глава 14. Социально-педагогические методы в социальной работе

§1. Социально-педагогическая компетентность специалиста по социальной работе

Формирование личности, которое раньше обозначалось термином «воспитание в широком смысле», — это процесс становления человеческого индивида под воздействием как целенаправленных влияний общества и семьи (воспитание в собственном смысле слова), так и разнообразных, нередко противоречивых влияний окружающей среды. Важнейшим средством образования и воспитания является обучение, т.е. процесс передачи и активного усвоения знаний, умений и навыков, а также способов познавательной деятельности, необходимой для осуществления образования человека.

Социальная педагогика — особый раздел педагогического знания, который изучает воздействие социальной среды на воспитание и формирование личности. Процесс социального воспитания происходит не только в детстве, но и на протяжении всей жизни человека. Он осуществляется социальными институтами — как специально предназначенными для этого (семья, школа и т.д.), так и такими, для которых он не является основной функцией (трудовые, воинские коллективы, церковь и т.д.).

Социальная педагогика не только определяет теоретические основы социального воспитания, но и способствует созданию системы мероприятий и учреждений по оптимизации воспитания личности с учетом конкретных условий социальной сферы. „ Предмет социальной педагогики — воспитание человека в социуме, формирование самостоятельной, нравственно гармоничной личности, ощущающей ответственность за выбор своего жизненного пути, творческую реализацию своих способностей, стремлений и отношений в сферах взаимодействия. Социальная педагогика призвана оказывать воспитательно-образовательную помощь социальному становлению человека,

Тарифно-квалификационная характеристика социального педагога — это его должностные обязанности, круг его знаний, умений, и навыков. Следует обратить внимание на то, что социальная работа и социальная педагогика, несмотря на сходность областей деятельности и их объектов, — это отдельные, не совпадающие друг с другом сферы деятельности, знания и профессиональной подготовки. Тем не менее социальный работник должен знать основы социальной педагогики и уметь осуществлять социально-педагогическое воздействие.

Так как человек является чрезвычайно сложным социальным организмом, а его взаимодействие с социальной средой опосредствуется множеством связей,

процесс его трансформации или его социальной ситуации, как правило, требует применения целого комплекса методик и технологий (педагогических, психологических, социальных, социально-медицинских, экономических, правовых и т.д.). Специальное вычленение педагогических методов и техник в известной мере условно, так как в действительности они взаимосвязаны со всеми остальными. Кроме того, учитывая направленность воздействия прежде всего на психику индивидов, социально-педагогические технологии находятся в неразрывном взаимодействии с психологическими.

Следует также заметить, что большинство педагогических технологий, методик и процессов воспитательного воздействия отражает определенные стороны метатехнологий или общих технологий социальной работы — адаптация, реабилитация, социальный надзор и контроль и т.п.

Под социально-педагогическими технологиями мы понимаем способы создания условий для положительного саморазвития, социальной адаптации и социальной защиты клиента путем воспитательного воздействия на его личность и поведение.

Социально-педагогические технологии реализуются в ходе взаимодействия социального работника с клиентом в социуме и использования всего арсенала средств и возможностей. Этот процесс в значительной степени детерминирован условиями, в которых он осуществляется. Три уровня условий определяют состояние социума и клиента: общесоциальный, региональный и местный. *Общесоциальные условия* характерны для жизни всех людей социума, в котором живет клиент и действует социальный работник. Выбор методов социальной работы определяется и ее разнообразными *региональными условиями* — городскими, сельскими, этническими, природными, экономическими, конфессиональными и др. Социальный работник нередко сам является выходцем из того социума, в котором он работает, что позволяет ему особенно глубоко осознавать проблемы, затрудняющие жизнедеятельность клиентов, и повышает потенциальную возможность эффективной помощи им. На региональном уровне прежде всего нужно учитывать традиции, т.е. правильно расставляя акценты в работе с клиентом: ознакомление с различными культурами, работа с семьей и в семье, пропаганда и развитие положительных традиций, воспитание почтительного отношения к старшим и др.

Общие и региональные условия реально проявляются в бесконечном своеобразии *местных условий*, неповторимых в каждом конкретном социуме, вследствие чего их трудно выделить и описать. Учитывая чрезвычайно переменчивый характер местных условий, социальный работник должен хорошо владеть социально-педагогическими методами анализа характера этих изменений, самоанализа, обоснования деловых выводов, эффективности проводимой работы — в этом случае он может проявить истинный профессионализм.

Общесоциальные, региональные и местные условия схожи между собой, но имеют и различия, пренебрежение которыми, автоматическое использование того

или иного метода в новых условиях могут вызвать неудачу. Поэтому выбор метода социальной работы должен предваряться глубоким изучением конкретного социума, анализом достоверности обнаруженных фактов, верификацией выводов и прогнозов. Кроме того, разумеется, оценка местных условий, степени насыщенности социальных ресурсов, а также возможностей самого социального работника (учреждения социального обслуживания) в значительной степени детерминирует как возможности, так и методику воспитательного воздействия.

Социальная педагогика располагает целым комплексом методов, которые позволяют социальному работнику создать условия для положительного саморазвития клиента, его социальной адаптации и защиты, т.е. достичь целей и задач социальной работы. Все социально-педагогические методы можно сгруппировать, исходя из разных принципов.

Классифицируя эти методы, используемые в социальной работе, мы исходили из следующих принципов:

- *принцип конкретно-исторического подхода*, т.е. выделение ведущих направлений на основе тщательного изучения и анализа обстановки, наличных сил и возможностей;
- *принцип гармонии просвещения и организации практической деятельности клиентов*, т.е. сочетание словесных и практических методов;
- *принцип коллективного творчества*, т.е. заинтересованное включение в процесс всех его участников (клиентов, социальных работников, родителей, общественности). Реализация этого принципа является источником разнообразия содержания и методов деятельности, дает возможность воздействовать на каждого участника социальной работы;
- *принцип преемственности*, т.е. координация деятельности социального работника с различными социальными учреждениями, организациями, службами, объединение их усилий, совместная работа, ликвидация дублирования и непроизводительной траты сил;
- *принцип комплексности*, т.е. обеспечение в каждом виде деятельности многих аспектов социальной работы.

Неотъемлемым разделом педагогики является дидактика, раскрывающая закономерности преподавания и усвоения знаний, умений и навыков, обосновывающая обучающие методики и технологии. Знание ее основ необходимо социальному работнику. Однако в социальной педагогике дидактичность, т.е. нравоучительный, менторский тон по отношению к клиенту, настойчивое стремление поучать, высокомерная позиция доминирования, недопустима. Социальное воспитание, особенно взрослых людей, — это, в первую очередь, самовоспитание, партнерское сотрудничество социального работника с клиентом в области изменения его личностных и социальных обстоятельств. Уважение суверенитета личности клиента обусловлено не только этическим кодексом социального работника, но и прагматическими обстоятельствами: без стремления к самовоспитанию и перевоспитанию, при отсутствии у клиента

активной позиции любое воспитательное воздействие будет неэффективным.

На протяжении всей истории человечества педагогика вынуждена существовать в условиях, как представляется, неустрашимого противоречия: воспитательные концепции и воззрения, которые находят свое воплощение в педагогическом процессе, часто вопиюще расходятся с действительностью, жизненной практикой. Современная российская действительность — не исключение. Педагоги, воспитатели, родители в один голос жалуются на то, как трудно воспитывать в детях честность, трудолюбие, уважение к старшим, семейным традициям. В то же время не вызывает сомнения старая истина, что в людях необходимо воспитывать добродетели — пороки привьются сами. Попытки игнорировать действительность, проповедовать оторванные от реальности ценности способны привести к укоренению цинизма и неверия у клиентов, что неизбежно снизит уважение к социальному работнику и эффективность его воздействия. Социальный работник должен реально оценивать действительность, учитывать ее негативные и даже отталкивающие стороны, соблюдать достаточно тонкую грань между объективностью и критицизмом. Специалист должен испытывать сам и внушать клиентам уверенность в возможности найти способ улучшить ситуацию или полностью разрешить социальную проблему клиента.

Современные социальные работники используют как традиционные, так и новые методы работы; последние, как правило, обусловлены изменившимися реалиями жизни. В настоящее время они отражают, во-первых, установившиеся гражданско-правовые отношения между учреждением социального обслуживания, социальным работником и клиентом; во-вторых, демократическую сущность социальной работы, которая основана на партнерстве, сотрудничестве; в-третьих, потребность в нетрадиционных формах организации деятельности (учреждениях ночного пребывания, благотворительных аукционах и др.). Приоритет имеют самопомощь, самовоспитание, помогающие клиенту стать хозяином собственной судьбы, стимулирующие процессы саморегулирования.

§2. Педагогические методы и технологии

Социально-педагогические методы социальной работы применяются при проведении собраний, митингов, бесед, диспутов и т.д.

Беседа может быть индивидуальной или групповой, заранее спланированной или спонтанной. Основное ее назначение — расширение знаний клиентов, привлечение их к оценке последствий определенных событий, поступков, формирование у них соответствующего отношения к окружающей действительности, своим обязанностям. Беседы стимулируют интерес клиентов к обсуждению актуальных проблем, жизни социума, вследствие чего обладают

большим воспитательным потенциалом. Обратная связь между тем, кто проводит беседу, и ее участниками, активизируя их личностный потенциал и жизненный опыт, имеет серьезную диагностическую значимость, так как выбор тем, интерес участников беседы (или отсутствие у них интереса) к предмету беседы, мнения, высказываемые ими, могут дать определенное представление об ожиданиях и предпочтениях аудитории на локальном уровне, о том, что находится в центре внимания индивидов конкретного возраста, пола, профессии, места проживания, социальной и профессиональной принадлежности и т.д.

Сегодня большое внимание уделяется вопросам экономики, предпринимательства, права, межнациональных отношений, нравственности; резко возрос интерес к религии.

Конечно, познавательная-информативная деятельность, развитие общих знаний и культуры не являются основной обязанностью социального работника и социального педагога. Поэтому при разработке темы важно обозначить спектр социально значимых Проблем, которые будут рассмотрены, и с учетом этого сформулировать вопросы.

Важно, чтобы беседы оперативно отражали события, происходящие в социуме, данном населенном пункте.

Так, в период предвыборных кампаний усиливается интерес клиентов социальных служб к деятельности политических партий, кандидатам в выборные органы, их программам. Разумеется, социальные работники не должны вести агитацию за или против кандидатов, но информировать участников беседы об основных принципах демократического устройства власти и правах человека вполне уместно.

Если при подготовке беседы социальный работник учитывает интересы клиентов, оперативно реагирует на возникшие вопросы, даже в известной степени предупреждает их — действенность бесед возрастает.

В перестроечные годы, годы радикальных реформ хорошо зарекомендовал себя *митинг* как быстрая реакция на события, создающий у его участников определенное отношение к этим событиям и мотивацию к деятельности. Поскольку митинг — это разовое мероприятие, его информативная роль ограничена: участники, как правило, уже заранее знают его конкретную цель. Главное преимущество митинга — его социально-психологический компонент, позволяющий мобилизовать его участников на какое-либо неординарное действие — протест против чего-то или поддержка каких-то действий или явлений. Митинги возникают с целью обсуждения не только политических вопросов, но и проблем местной экологии, социальных и социально-экономических трудностей данной местности (данного предприятия). Митинг оказывает сильное эмоциональное воздействие на его участников, подчеркивая и демонстрируя их сплоченность на основе общей цели. Индуцировать определенный уровень эмоций на любом митинге — стихийном или заранее спланированном — могут только лица, наделенные харизмой. При отсутствии этого врожденного качества

выступления на митинге, какими бы искренними и выстраданными они ни были, не произведут впечатления.

Если митинг содержит в себе элемент стихийности, то *собрание* индивидов, объединенных по какому-то признаку, имея также богатый эмоциональный потенциал, в то же время характеризуется подготовленностью, организованностью и некоторыми деятельностными последствиями, которые могут быть результатом его решений. Собрание, как известно, при правильной организации обладает большим воспитательным потенциалом прежде всего как орган коллективного управления или самоуправления, выражает волю большинства участников, мобилизует их на активную реализацию принятых решений и т.д. Решения собрания могут обладать обязательной силой (в случае, если оно имеет соответствующую компетенцию согласно уставу или положению. регулирующему деятельность той организации, органа или учреждения, члены которого участвуют в собрании) или только моральным авторитетом. В любом случае проект решения должен заблаговременно подготавливаться организаторами (инициаторами) собрания, хотя его окончательный вариант, естественно, может отличаться от первоначального.

Собрание может быть регулярным мероприятием какого-либо учреждения или объединения, на котором отчитываются о проделанной работе, выбирают представителей в те или иные исполнительные органы, утверждают планы и т.д. Собрание — это школа общения, оценки ситуации, приобретения коммуникативных, отчасти полемических, управленческих навыков. К сожалению, сама регулярность и организованность собраний чревата опасностью рутинности, заорганизованности. К тому же массовый характер этого мероприятия не всегда дает возможность охватить и вовлечь в активную деятельность каждого из присутствующих.

Высока воспитательная роль такой специфической формы собрания, как *диспут*, на котором формируются и закрепляются полемические умения, умение привлечь и удержать сторонников, уверенность в себе. Кроме того, диспут может обнажить разные стороны истины, что в социальной работе случается нередко, и способствовать более глубокому пониманию сути социальных проблем. Диспут — это организованная полемика по заранее определенной теме в отличие от *дискуссии*, которая представляет собой столкновение различных точек зрения по, возможно, спонтанно возникшей теме. Социальному работнику, педагогу, врачу приходится регулярно вступать в дискуссии с клиентами (а иногда и с представителями других социальных учреждений, начальством, деятелями органов социального управления). При всей эмоциональной насыщенности такой коммуникации основным в дискуссии должны быть логическая обоснованность и личностная убежденность участников, что позволит им влиять на своих оппонентов.

Методы саморазвития и самореализации. Человек стремится познать свои возможности, испытать свои силы, развить способности, а сделать это можно

лишь в условиях подлинной самодеятельности. Развитие социальной субъектности неотрывно от экономической самостоятельности, наличия демократических механизмов во всех сферах жизни, максимальной реализации личностного потенциала. Это достигается с помощью совокупности социальных методов и технологий. Педагогические методики прежде всего выявляют потенциал, объективно присущий личности. Обучение совместной деятельности, согласованию притязаний и интересов, лидерским и исполнительским умениям также способствует совершенствованию социального функционирования людей,

Эффективная форма социально-педагогических технологий — создание самоуправляющихся общественных объединений (клубов, ассоциаций, групп самопомощи и взаимопомощи). Механизм их деятельности определяется положениями Федерального закона Российской Федерации «Об общественных объединениях». Обычно такая организация создается решением собрания инициаторов, которые намечают цели ее деятельности, привлекают сторонников, разрабатывают, обсуждают и утверждают на собрании проект устава клуба. Специалисты в области социальной работы должны знать, что это один из наиболее плодотворных путей улучшения социального обслуживания населения и развития социальных навыков и качеств. Поэтому они сами в ряде случаев должны организовывать такие группы или способствовать их возникновению и деятельности.

Технологии социальной адаптации не исчерпываются только педагогическими методами, но эти методы играют немаловажную роль. На протяжении своей жизни каждый человек неоднократно бывает вынужден приспособливаться к какой-либо социальной среде, новому для себя окружению, месту жительства, сфере деятельности, трудовому коллективу. Особенно характерно это для детского, подросткового и юношеского возраста; кроме того, иногда требуется возвращение утраченной способности к социальному функционированию — например, когда индивид в силу каких-то причин (длительной болезни, тюремного заключения и т.п.) оказался вне нормального общественного окружения; наконец, в периоды масштабных социальных преобразований целые социальные слои и группы нуждаются в адаптации к радикально изменившимся условиям.

Педагогические технологии адаптации предусматривают обучение прежде всего новым профессиям, способам обеспечить свое существование и жизнь собственной семьи при помощи адекватных изменившимся условиям способов.

Педагогические процедуры применяются при научении тем способам деятельности, которые характерны для демократического общества с рыночной экономикой. Это бизнес-инкубаторы, школы лидеров и школы избирателей и т.д.

Другая педагогическая задача — воспитание уверенности в себе, правильной самооценки в новых условиях, рационального отношения к обстоятельствам, которые можно не одобрять, но невозможно изменить, — очень

часто возникает именно перед социальными работниками, которые оказывают помощь безработным, малоимущим, беженцам и др.

Наконец, функцией социальной педагогики является содействие семьям в преодолении школьных трудностей их детей — с использованием личностной диагностики и анализа трудностей обучения, организации групп и классов выравнивающего обучения для отстающих учащихся, инновационных авторских обучающих методик, позволяющих преодолеть затруднения. Кроме того, ведется работа с учителями, психологическая и педагогическая некомпетентность которых, отсутствие в результате перегруженности внимания к ученикам, негативные личностные качества являются иногда причиной (или одной из причин) школьных трудностей их учеников. Важной составляющей такой работы должно быть развитие и институциализация супервизорства — к сожалению, пока не получившего широкого распространения в нашей стране профессионального наставничества опытных специалистов в социальной работе и социальной педагогике по отношению к менее опытным, начинающим коллегам. Поскольку система непрерывного обновления знаний и повышения квалификации в этих сферах предусматривает обязательный контроль над деятельностью специалистов, такая форма организации профессиональной деятельности позволяет максимально повысить эффективность работы и минимизировать отрицательные проявления в ней.

Другая важнейшая часть такой работы — взаимодействие с семьей «трудного» ребенка, выявление причин его проблем, оказание помощи его близким. Возможно, взрослые члены семьи не обладают нужной компетентностью, чтобы заметить и оценить негативную ситуацию, в которой оказался их ребенок, не знают, как вести себя в такой ситуации, чем помочь ребенку. Иногда причиной кризиса семейных отношений является малообеспеченность или бедность. Такие семьи нуждаются в экономической помощи. Кроме того, семьи очень слабо информированы о своих правах во взаимоотношениях с образовательной системой, об источниках социальных ресурсов, которые способны оказать им содействие. Наконец, члены семьи могут быть асоциальными личностями, пренебрегающими выполнением своих родительских обязанностей, и в ряде случаев, если социально-воспитательная работа с ними не дает результатов или попросту невозможна, необходимо возбуждать вопрос об удалении ребенка (детей) из семьи и о дальнейшем устройстве его (их) судьбы. Таким образом, очевидно, что социально-педагогические технологии применяются совместно с другими технологиями -- социально-экономическими, правовыми и др.

Наряду с общей социальной педагогикой имеются ее специальные или специализированные разделы, отличающиеся своеобразием подходов к воспитанию или направленностью на определенную категорию клиентов. Это, например, *кондуктивная педагогика* — одно из специфических направлений педагогической деятельности, предусматривающее работу с детьми-инвалидами и

другими детьми, имеющими ограниченные возможности. Кондуктивная педагогика сочетает в себе как общепедагогические, так и специализированные принципы и методы. Она разработана профессором Пето в 1945—1967 гг. и нашла широкое применение в Институте Пето (Будапешт), занимающемся исследованием и лечением двигательных расстройств. Специально обученный в Институте кондуктор (от лат. *conductor* — сопровождающий) стремится выработать у ребенка с ограниченными возможностями самостоятельную активность и независимость, адаптировать его к окружающей среде, обучая его и руководя его повседневной деятельностью.

Занятия с группой из 6—7 детей всегда проводит один кондуктор, владеющий основами знаний в области медицины, педагогики, лечебной гимнастики, психологии, дефектологии и т.д. Занятия начинаются в 6—7 часов утра и длятся 6—7 часов с перерывом на сон среди дня лишь для детей младшего возраста. Дети обучаются в том же помещении, в котором живут, в процессе своей повседневной деятельности. Кондуктор использует доброжелательный, спокойный тон и демонстрирует положительные эмоции, что располагает ребенка к занятиям. Замечания конкретному ребенку никогда не делаются; ошибки и неудачи обсуждаются только в обращении ко всей группе. В процессе занятий осваиваются навыки самообслуживания (умывание, одевание, еда и пр.), а также различные виды деятельности, способствующие достижению доступного уровня интеллекта (рисование, письмо, счет). В результате таких активных и эмоционально щадящих форм занятий значительная часть детей (около 70%, по данным Института Пето) переходят в обычные детские учреждения и способны обучаться в общеобразовательной школе. Нередко специалисты добиваются высоких результатов, используя отдельные положения кондуктивной педагогики: благожелательное отношение воспитателя к воспитаннику, систему поощрений и наград, сохранение в учебной комнате спокойной доброжелательной обстановки при групповых занятиях и т.д.

Вопросы

1. Каковы принципы и сущность социально-педагогической деятельности?
2. Охарактеризуйте различные социально-педагогические методы.
3. Приведите примеры использования социально-педагогических методов в практике социального работника.
4. Приведите примеры использования инновационных методов в практике социального работника.

Литература

1. Гусякова Л.Г., Кувшипникова В.А., Синцова Л.К. Сборник задач и упражнений по социальной работе. — М.: Наука, 1994.

2. Общие основы методики социальной работы / Под ред. Г.Н. Филонова — М.: ЦСП, 1996.
3. Постановление Правительства Российской Федерации № 409 от 20 июня 1992 г. «О неотложных мерах по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».
4. Постановление Правительства Российской Федерации № 848 от 23 августа 1993 г. «О реализации Конвенции ООН о правах ребенка и Всемирной декларации об обеспечении выживания, защиты и развития детей».
5. Постановление Правительства Российской Федерации № 69 от 31 января 1994 г. «О порядке разработки и структуре Национального плана действий в интересах детей Российской Федерации до 2000 года» и др.
6. Словарь-справочник по социальной работе. М.: Юристь, 1997.
7. Социальная защита: региональные модели. — М.: Уорлд Лернипг, 1995.
8. Социальная педагогика. Теория, методика, опыт исследования / Под. ред. В.Д. Семенова. — Свердловск, 1989.
9. Социальная работа: отечественный и зарубежный опыт. В 2 т., — М.— Тула, 1993.
10. Справочное пособие по социальной работе. — М., 1997.
11. Теория и практика социальной работы: проблемы, прогнозы, технологии / Отв. ред. Б.И. Холостова. — М.: РГСУ, 1992.
12. Указ Президента Российской Федерации № 431 от 5 мая 1992 г. «О мерах по социальной поддержке многодетных семей».
13. Указ Президента Российской Федерации № 543 от 1 июня 1992 г. «О первоочередных мерах по реализации Всемирной декларации об обеспечении выживания, защиты и развития детей в 90-е годы».
14. Фридман Л.М., Пушкина Е.А., Каплунович И.Я. Изучение личности учащегося и ученических коллективов. — М.: Просвещение, 1988.

Глава 15. Психологические технологии в социальной работе

§1. Психоаналитические и психодинамические модели личности как критерии выбора социальных технологий

Социальная работа направлена на оказание помощи человеку в его семье, социальной среде, в коррекции его межличностных отношений и внутриличностного статуса. Поэтому психологические технологии и методики по праву активно используются и в подготовке специалиста, и в его профессиональной деятельности. Многообразие психологических технологий, которые активно разрабатываются, практикующий специалист применяет в зависимости от своего основного подхода к человеку и обществу.

Наиболее верный критерий выбора технологии — своеобразие восприятия личности в различных парадигмах научного знания о человеке и обществе: личность, структура личности, ее индивидуальность и субъектность, взаимоотношения и взаимодействия с окружающей средой, ее потенциальные возможности роста и изменения, развитие рефлексивности, интенциональности, аутентичности и конгруэнтности, т.е. следует акцентировать внимание на силе личности, а не на ее слабости. На основе каждой из указанных парадигм, определенным образом объясняющих личность и окружающий ее мир, формируется система различных техник и технологий работы с клиентом, которые можно использовать как при консультировании, так и при коррекции и терапии.

Психоаналитическая и психодинамическая модели психологии основаны на учении З. Фрейда — основателя метода исследования бессознательного в психике человека и его влияния на поведение и личность. З. Фрейд выделил три уровня психики: сознание, подсознание, бессознательное. Именно на последнем уровне находятся основные детерминанты личности, психической энергии, побуждений и инстинктов.

Он полагал, что структура личности состоит из следующих компонентов: Ид (Оно), Эго (Я) и Суперэго. Все три части тесно взаимодействуют, реализуя свои специфические функции. Согласно З. Фрейду самой архаичной, но центральной частью личности является Ид — биологическая сущность человека, сближающая его с животным миром, все то, что определяется конституцией, генетикой, эндокринной системой, является инстинктивным (либидо, т.е. стремление к сексуальному удовлетворению, инстинкты агрессии, стремление к смерти). Ид — бессознательная часть личности, руководствующаяся принципом удовольствия, оторванным от реальности. Соединяет Ид с реальностью другая часть личности — Эго как сознательное начало.

Развиваясь из Ид, Эго находится в контакте с миром и предназначено для установления гармонии между различными силами, действующими на человека как изнутри, так и извне. Ид — реакция на потребности, а Эго — на возможности человека, поэтому между ними могут возникать конфликты: Эго должно сдерживать стремления Ид, противоречащие общественным нормам. Субъективно это переживается личностью как состояние тревоги, беспокойства и вины. С одной стороны, Эго связано с бессознательным Ид, а с другой стороны, оно близко моральной цензуре личности — Суперэго, содержанием которого являются социальные нормы и запреты, принятые личностью, правила поведения и образ жизни. Это те феномены, которые налагают запреты на способы удовлетворения биологических потребностей человека, имеющих нередко ярко выраженный сексуальный характер. Суперэго — совесть и самонаблюдение, формирование идеалов. Суперэго зависит от ценностей конкретного социума, которые осознаются и воспринимаются в детстве, превращаясь в автоматизированные формы поведения.

Развивая мысли Фрейда, его последователь К. Юнг описал коллективное бессознательное» — то, что накоплено человечеством и передается от одного поколения к другому в виде архетипов, т.е. образований, существующих уже при рождении ребенка и содержащих опыт предыдущих поколений. Именно архетип, по мнению К. Юнга, направляет и организует психику. Архетипы проявляют себя в виде символов, мифов, традиций и др. Эту структуру можно назвать Суперид.

Важной особенностью психоаналитической концепции является конституирование ведущей роли бессознательного. Поэтому основной путь помощи человеку — добиться осознания проблем, истоками которых всегда являются события, произошедшие в детстве. Осознание становится контролируемым, управляемым и позволяет человеку избавиться от тревожащих его проблем.

Например, А. Адлер, отрицая ортодоксальный психоанализ, предложил собственное понимание бессознательного содержания личности, основная сущность которого -- признание господства индивидуализма. Желая достичь жизненной цели, человек стремится стать «особым человеком», избавиться от комплекса неполноценности.

Цели и жизненные планы формируются в детстве; ребенок сознательно или бессознательно следует им, равняясь на образец -- возможности достижения успеха, которыми воспользовались другие победители в определенных культурных рамках. На этой основе возникают мировоззрение, интересы, желания личности. Согласно А. Адлеру кроме стремления личности к превосходству (приобретенного в течение жизни) существует и чувство общности (врожденное). Таким образом, А. Адлер попытался гуманизировать личность, не ограничивать ее жесткими рамками зависимости от темных сил бессознательного.

Современный психодинамический подход в целом фиксирует внимание на огромной роли прошлого опыта человека, уходящего корнями в его детство, который, как правило, не осознается субъектом. В связи с этим центральным понятием является «конфликт» — непознанные («бессознательные») моменты, которые возникли в ходе развития человека, начиная с детства, и продолжились в его взрослой жизни. Такие конфликты — манеры поведения — были заложены как индикаторы чувств, мыслей и поступков. Предполагается, что на основе прошлого опыта формируется особая организация поведения (совокупность чувств, мыслей и манер), обуславливающая нынешнее восприятие мира. Если это выражается в реакциях, неадекватных условиям, то, исследуя настоящие события в контексте, прошлого опыта, можно изменить эти «организующие системы», способствуя иному структурированию информации и будущего опыта личности. От тревоги и неуверенности человека спасает своеобразный механизм, названный психологической защитой, который действует на подсознательном уровне.

А. Фрейд пришла к выводу, что некоторые функции бессознательных и сознательных явлений в психике выражаются иначе, чем понимал их З. Фрейд. В первую очередь это касалось взаимоотношений Ид (Оно) с Эго (Я). А. Фрейд заметила, что Эго не вышло полностью из Ид, как полагал З. Фрейд, а обладает значительной долей самостоятельности, поэтому функция Я гораздо значительнее и динамичнее. Эго-психология большую роль отводит и защитным механизмам, как и классическая теория психоанализа. Не постулируется жесткое доминирование бессознательного, хотя оно признается ключевым в возникновении психических проблем и расстройств. В отличие от традиционного психоанализа психические воззрения, оформившиеся в Эго-психологию, проникнуты верой в человека, его силы, что в значительной степени приближает ее к гуманистическому направлению.

Использование идей психодинамического направления в целом и *Эго-психологии* в частности в социально-психологической работе обусловлено пониманием и учетом защитных механизмов личности.

Защита и сопротивление — особые когнитивные способности человека, позволяющие ему освободиться от неприятных чувств и воспоминаний, вывести их из своего сознания, обеспечивая бессознательную компенсацию тревоги и стресса. Психологическая защита — один из механизмов, препятствующих изменению личности («сопротивление»). Современный психодинамический подход использует ряд наиболее распространенных защитных механизмов: вытеснение, отрицание, формирование реакции, перемещение, обратное чувство, подавление, идентификация с агрессором, аскетизм, интеллектуализация, регрессия, сублимация, расщепление, проекция, экранирование, окаменение и др. Все они направлены на сохранение баланса между Оно и Сверх-Я. Каждый из механизмов защиты имеет свои достоинства и недостатки.

Например, преимущество вытеснения в том, что неприятные переживания

вытесняются из сознания индивида ради его спокойствия. Однако этот механизм, требующий от человека больших энергетических затрат, не решает проблему, что является негативным моментом.

Другое современное направление психодинамического подхода, да — *Я-психология (self-psychology)*, возникшая в конце 50-х гг.; одним из ее основоположников является Х. Кохут, еще в большей степени отличающийся тенденцией к гуманизации, характерной для современных психодинамических теорий. Основная сущность Я-психологии — рассмотрение Я как рефлексивной структуры, выполняющей функцию самоотражения и самоотношения.

Теория Я-психологии, соединяет психоанализ с экзистенциальной и гуманистической психологией. В настоящее время она рассматривается как одна из альтернатив классического психоанализа теорий: большое значение придается чувствам (эмпатии), анализу субъективного опыта и образа жизни индивида.

Типичный пример психодинамического подхода — трансактный анализ (ТА), который способствовал развитию совершенно нового, оригинального взгляда на личность и включению ее в межличностное взаимодействие. В соответствии с ТА человек порой играет в течение жизни в неосознаваемые им самим запрограммированные игры, составленные на основе сценария — бессознательной структуры, определяющей его жизнь. Существуют сценарии «счастливчиков», «мальчиков на побегушках», «козлов отпущения» и др.

Основоположник ТА Э. Берн заметил, что время от времени разные аспекты поведения людей (позы, голос, точки зрения, словарный запас и т.п.) заметно меняются. Поведенческие изменения обычно сопровождаются эмоциональными. Иному психическому состоянию, часто не совместимому с первым, бывает присущ иной набор схем. Эти различия и изменения свидетельствуют о существовании у человека различных состояний **Я**, что является основой *структурного анализа*: 1) состояния **Я**, сходные с образами родителей (Родитель); 2) состояния **Я**, автономно направленные на объективную оценку реальности (Взрослый); 3) состояния **Я**, все еще действующие с момента их фиксации в раннем детстве (Ребенок). Структурный анализ является единым методом ответа на вопросы: кто я? почему поступаю именно так, а не иначе? как я приобрел эти качества?

В соответствии с теорией структурного анализа человек в социальной группе в каждый момент времени обнаруживает одно из состояний Я — Родителя, Взрослого или Ребенка. Люди с разной степенью готовности могут переходить из одного состояния в другое. Э. Берн следующим образом аргументирует подобное утверждение: каждый человек хранит в себе набор состояний Я (индивидуально воспринятых им) своих родителей (или тех, кто их заменял). Эти состояния при некоторых обстоятельствах начинают активизироваться, т.е. «каждый носит в себе своего родителя». Все люди (не исключая детей) способны объективно перерабатывать информацию при условии, что активизированы соответствующие состояния

их **Я**, т.е. «в каждом человеке есть взрослый». Любой человек сохраняет впечатления прежних лет, которые при определенных условиях могут активизироваться, т.е. «каждый таит в себе маленького мальчика или девочку». Человеческий мозг организует психическую жизнь, а продукты его деятельности упорядочиваются и хранятся в виде состояния Я.

Ребенок — источник интуиции, творчества, спонтанных побуждений, радости. Взрослый контролирует действия Родителя и Ребенка, являясь посредником между ними. Родитель осуществляет две основные функции: обеспечивает выживание человеческого рода и помогает сберечь массу времени и энергии. Это освобождает Взрослого от необходимости принимать множество тривиальных решений, благодаря чему человек может посвятить себя решению более важных жизненных проблем, оставляя обыденные вопросы на усмотрение Родителя.

Следовательно, все три аспекта личности чрезвычайно важны для ее функционирования и выживания. Изменять их необходимо только в том случае, если нарушено равновесие между ними. В обычной ситуации каждый из них — Родитель, Взрослый и Ребенок — заслуживает одинакового уважения, каждое состояние по-своему делает жизнь человека полноценной и плодотворной. Эти три Я сопровождают человека всю жизнь, выступая в различных сочетаниях. При неадекватности этих сочетаний возникают психологические проблемы. Помочь личности решить их — значит разрушить ее игру. Э. Берн в своих работах предлагает различные способы «разрушения игры».

Различные состояния Я реализуются в играх. Игры — типичная модель невыраженных компромиссов (трансактов), которая постоянно повторяется, превращается в стереотипы, что способствует созданию дискредитирующих ситуаций. Психологическая игра — часто повторяемая последовательность трансакций со скрытым мотивом, имеющих внешнее разумное обоснование. Игры препятствуют честным, открытым отношениям между людьми. Чтобы помочь человеку, надо разрушить эту игру и сконструировать другое поведение. ТА удобно использовать в консультировании внутрисемейных отношений.

М.А. Розин в отличие от Э. Берна считает, что сценарий — не изначально задаваемая неизменная структура; человек в течение своей жизни «сочиняет себя» и выстраивает сам свой «сценарий», ассимилируя происходящие с ним события, целенаправленно выстраивая и творя сюжеты. В противоположность Э. Берну, который считал сценарий бессознательной, механистической структурой, мешающей человеку жить, держащей его в рабстве, М. Розин полагает, что создание своего сценария — один из способов осмысления жизни человеком, проявление его творческого начала. Согласно теории структурного анализа человек может стать свободным, лишь разрушив сценарий, однако, по утверждению М. Розина, человек может почувствовать себя свободным и счастливым только в том случае, когда сценарий создан им самостоятельно.

Отдельные проблемы клиента предполагают длительное взаимодействие с ним. Но могут возникать моменты, требующие немедленного изменения ситуации, в которой оказался клиент. Именно для оказания экстренной помощи клиенту, для которого обычно характерно изменение эмоционального состояния, используется модель кризисной интервенции с выраженным прагматическим характером. Ее сущность — признание необходимости применения кризисного краткосрочного вмешательства (или серии краткосрочных вмешательств) в психический мир клиента. Предполагается, что в этих случаях важно установить причину кризиса, его характер и методы восстановительной работы. Кризисная интервенция предполагает экстренное вмешательство при отсутствии времени на выяснение причин кризиса и взаимодействие с клиентом в ситуации «здесь и сейчас» с помощью ресурсов самой личности и ресурсов ее социального окружения,

Понятие «кризис» правомерно использовать не только применительно к человеку как интрапсихической системе. Кризис могут испытывать семьи или группы людей, которым предъявляются новые требования, являющиеся для них невыполнимыми. В этом случае кризисная интервенция заключается во «вхождении» в жизненную ситуацию индивида, семьи или группы для оказания им помощи в решении возникших проблем путем мобилизации имеющихся ресурсов.

Основанная на психодинамических идеях модель кризисной интервенции наиболее эффективна в оказании помощи людям, пережившим несчастье, она помогает снова приспособиться к жизни, совершенствовать прежние уровни функционирования, по-новому справляться с трудностями.

Основное внимание в этой модели уделено изменению эмоциональных реакций клиента на кризис и повышению его способностей решать ежедневные проблемы преимущественно прагматическим путем. Решающее значение в работе с клиентами придается психологическим условиям: четкому определению жизненных и перспективных целей, задач, временных рамок их реализации, демонстрации опыта решения проблем.

Основная идея *бихевиористского подхода* в том, что поведение человека определяется воздействиями окружающей среды, которая контролирует его путем различного рода стимуляций. Основным достоинством бихевиоризма является возможность продемонстрировать влияние окружения на поведение человека. В этой связи бихевиоризм в отличие от психодинамического подхода склонен недооценивать роль прошлого опыта в жизни человека. Особого внимания не уделяется и специфике восприятия, самоанализу и мироощущениям личности, чему придают значение экзистенциализм и гуманистические теории. Для бихевиоризма важны мысли и поступки личности.

В отличие от психодинамического подхода бихевиоризм объясняет практически любые формы поведения (адекватные, неадекватные, асоциальные и др.) одними и теми же принципами. С позиций бихевиоризма не существует

плохого поведения, а есть та форма поведения, которая не соответствует данной ситуации. Таким образом, различные виды поведения могут быть адекватными в различных окружениях и культурах. Поэтому нет потребности в особых изменениях поведения. Для бихевиоризма основополагающими являются постулаты об ответной и оперантной обусловленности поведения индивидов и социального обучения как одного из способов формирования и реализации поведенческих реакций.

Ответная обусловленность поведения осуществляется по схеме «стимул — реакция» (S — R). При этом стимулом может быть любой внешний раздражитель (ситуация, событие, лицо, вещь и др). Определенная система стимуляции формирует и соответствующие ей определенные виды поведенческих реакций. Сконструировав нужный набор стимулов, можно получить и нужное поведение.

Поведение считается обусловленным, когда реакции являются следствием действия стимула. Эту особенность прекрасно описал И.П. Павлов в широко известных опытах по изучению образования условных рефлексов. Если установившаяся связь между стимулами и реакциями становится неадекватной или нарушаются условия ее функционирования, то она разрушается, вплоть до полного исчезновения условных реакций. Этот процесс получил название «угасание».

Практический психолог использует для разрушения отрицательного поведения прием «контробусловленности», основная задача которого — создание условий для разрушения (угасания) нежелательных условных связей. После их разрушения формируются новые системы связей на базе ответной обусловленности в виде навыков, умений, привычек и других форм автоматизированного поведения. Однако многие виды поведения не обусловлены. Из необусловленных стимулов поведенческие реакции, как правило, не развиваются.

Оперантная обусловленность имеет дело с широким спектром разных видов и форм активности и акцентирована на последствиях, вызванных определенным поведением. Эти последствия поведения принято называть подкреплением — позитивным (усиливающим реакцию, делающим ее более устойчивой) и негативным (ослабляющим реакцию). При оперантном подкреплении часто используются методы поощрения и наказания в целях подкрепления благоприятного поведения и угасания нежелательного.

Социальное обучение — третий постулат бихевиористской теории, психологическое содержание которого сводится к следующему: большинство людей приобретают опыт посредством восприятия и осмысления получаемых впечатлений, копируя поведение других. Основу социального обучения составляет процесс подражания. В этой связи многим людям можно помочь решить проблемы, дав им возможность увидеть реальное поведение, которого они боятся или к которому стремятся.

Практик в социальной сфере использует все три основных постулата

бихевиоризма. Его главная цель — способствовать угасанию, упразднению нежелательных форм поведения и усиливать желаемое поведение людей с помощью разных видов подкрепления и социального обучения.

На основе развития идей бихевиоризма (но в то же время и достаточно независимо) сформировалась *когнитивная психология*. Особо прочные позиции в практике индивидуальной работы это направление заняло в 80-е гг. Представители когнитивного направления считают важным; как человек думает о мире, делает выбор из множества возможностей, принимает решение и действует в рамках реальности.

Когнитивная психология возникла из попытки объединить поступки и мысли, знание и поведение. Это направление оформилось на базе других теорий, но привнесло и собственные конструкты. Его основу составляет способ структурирования и классификации мира личности. Каждый человек имеет свои мироощущения, конструкты, способы описания окружающих людей. Конструкты, определяющие поведенческие стратегии и целенаправленное принятие решений, отражаются в языке, языковых конструкциях, анализ которых помогает понять внутренний мир чело века.

Эффективное использование когнитивной модели в социальной работе предусматривает акцент на трех аспектах поведения: моральный код, или социальная философия; теория личности; методы воздействия.

§2. Технологии, ориентированные на гуманистические модели личности

Гуманистические психосоциальные технологии используют идеи, развиваемые в гуманистической психологии (К. Роджерс, А. Маслоу), экзистенциальном подходе (В. Франкл) и гештальт-традициях (Ф. Перле), которые иногда называют экзистенциально-гуманистическим направлением. Основные положения основаны на понимании человека как целостной личности, взаимодействующей со своим окружением. Важным моментом, объединяющим эти теории, является декларация веры в человека как в высшее существо, способное воспринимать и конструировать мир, принимать решения и формировать жизненные стратегии, изменяться при наличии определенных позитивных условий.

Основная сущность *гуманистической психологии* К. Роджерса — ориентация на личность, которая является контролирующим звеном в процессе принятия решений. Главное внимание уделено человеку, предназначение которого — жить и действовать. По глубокому убеждению К. Роджерса, человек — натура конструктивная, и если У него есть выбор, он всегда выбирает позитивный путь развития.

Решающую роль в жизни и развитии человека имеет его представление о

самом себе — Я-концепция, центральным звеном которой является понятие «самоценность». По мнению К. Роджерса, человек не может совершенно точно определить, каков он есть на самом деле, а оценивает себя с большей или меньшей степенью иллюзорности. Однако каждый человек обладает собственным жизненным опытом и выражает этот опыт с помощью слов (вербальный способ) и жестов (невербальный способ, экспрессия). Соответствие степени самоценности способам ее выражения (язык слов и язык тела) — необходимое условие возникновения позитивного состояния, т.е. конгруэнтности.

Неконгруэнтность (рассогласование) этих составляющих вызывает негативные реакции. Человек начинает использовать стереотипные защитные формы поведения. Конгруэнтность устанавливается либо путем изменения поведения, либо путем модификации представлений о себе. Постулируется естественное стремление личности к разрешению внутреннего конфликта позитивным образом, ведущему к изменению самоценности, принятию себя как личности — это предпосылка к более полному и легкому восприятию других людей (и наоборот, принятие личности другими людьми в группе обычно повышает уровень ее собственной самоценности).

Основная идея теории личности К. Роджерса в том, что каждый человек обладает внутренней собственной активностью, стремлением к росту, прогрессу, более полной реализации своих внутренних потенций. На этом основана его модель «личностного роста». По мнению К. Роджерса, три условия благоприятны для личностного роста и могут быть созданы самой личностью или с помощью специалиста: подлинность (искренность), безусловное принятие другого человека и способность к эмпатическому пониманию другого, сопереживание. Он считал, что возможности личностного роста неисчерпаемы и каждый человек может попытаться достичь успеха в этом.

Аналогичные идеи высказывал и А. Маслоу. Краеугольное основание его концепции — стремление личности к самоактуализации. Он считал, что для развитой личности характерны:

- самоактуализация — переживание, сопровождающееся повышенным сознанием, вниманием и интересом; выбор из множества вариантов пути личностного роста независимо от сложности и непредсказуемости этого пути;
- актуализация — признак реальной, а не потенциальной личности, т.е. ответственность за свои действия, «доверие» себе;
- способность самоактуализироваться — уметь обнаружить, «снять» свою «психологическую защиту», развить свои способности. А. Маслоу полагал, что за помощью чаще всего обращаются люди, нереализовавшие потребность в самоактуализации. Только самоактуализировавшаяся личность, по его мнению, освобождается от фрустраций (или экзистенциального вакуума) и может чувствовать себя комфортно, действовать ясно, точно, эффективно.

Экзистенциальная психология дает возможность в процессе консультирования научить людей планировать и развивать отношения с другими людьми, что обеспечивало бы им определенное существование. С этих позиций важное значение придается выбору действий и коммуникаций как внутри отдельных систем, так и между системами. Примером могут служить теоретические построения В. Франкла. Важнейшим стремлением личности В. Франкл считает обретение смысла своего существования. Если личность не может реализовать это стремление, то она испытывает фрустрацию. Каждый человек независимо от пола, возраста, социального статуса, профессии, религиозных убеждений и т.д. ответствен за реализацию своего уникального смысла жизни, которому нельзя научить, но который всегда можно осознать. В концепции личности В. Франкла доминирует положение о том, что для человека гораздо важнее не то, что с ним случилось, а его отношение к этому. Психологическую работу с людьми автор назвал логотерапией (терапией при помощи смысла), понимая ее как способ анализа ситуаций и метод консультирования.

Основная задача логотерапии — помочь человеку обрести смысл и цель жизни, что поможет ему преодолеть сомнения и отчаяние, понять, как человек конструирует свой мир. Особое место занимает формирование представлений личности о своем будущем как механизме, определяющем поведение, основе становления жизненных стратегий. Составляющими логотерапии являются свобода воли, осмысленность жизни. Теория и методы, разработанные В. Франклом, широко используются в психологическом консультировании, психотерапии и начинают активно применяться в социальной работе, социологии.

К современным психологическим теориям гуманистического направления следует отнести и *гештальттрадиции*, основанные на своеобразном понимании личности и ее опыта. Основоположником этого направления считается Ф. Перле, придававший большое значение чувствам клиента и осознанию его опыта. Целостная личность (гештальт) согласно взглядам Ф. Перлса состоит из множества частей, что делает ее неповторимой, и по мере своего развития испытывает ряд переживаний, разрушающих ее единство. А сложность окружающего мира обуславливает трудности его понимания. Многовариантность мира еще более разъединяет части личности и препятствует их объединению.

Гештальтпсихологи справедливо полагают, что жизненная ситуация — это и есть гештальт, поэтому фрагментарная работа с отдельными частями личности бессмысленна. Только личность сама может выстроить новый, более эффективный гештальт своей жизни. Важнейшее место отводится целепологанию, которое и определяет структуру гештальта. Гуманистическое начало в гештальттеории проявляется в констатации положения о том, что изменения в личности происходят только в том случае, когда она становится сама собой, а не тогда, когда она пытается кем-то быть. Решения «быть лучше», просьбы, требования других людей, как правило, не могут вызвать активных внутренних

изменений.

В русле гештальттрадиций было создано множество интересных технологий, которые могут быть использованы в рамках как этого, так и других подходов. По сравнению с другими моделями гуманистического направления гештальтпсихология имеет наиболее мощные технологии, провоцирующие изменения психики личности. Пример современных гуманистических концепции — система позитивной психотерапии, которая складывается из трех аспектов: позитивный подход, содержательный анализ конфликтов, пятиступенчатый процесс психотерапии.

Таким образом, гуманистические теории, которые могут применяться в социальной работе, весьма разнообразны. Общим для всех этих теорий является отсутствие заранее жестко заданной схемы понимания клиента, группы, общества, окружающей среды, причин, порождающих проблемы, и их истоков. Следовательно, нет необходимости ставить диагноз и определять прогноз развития ситуации клиента; нет необходимости давать клиенту советы по решению проблем, которые обычно основаны на субъективных представлениях специалиста и не всегда адекватны реальности. Гуманистическое направление постулирует недирективный путь взаимодействия с клиентом в социальной практике соблюдение норм личностной экологии.

В социальной практике применяется множество социально-психологических теорий. Среди них видное место принадлежит теориям, основанным на явлениях коммуникации. *Ролевые теории* учитывают социальную функцию личности; специфический способ поведения людей в зависимости от их социального статуса Или позиции в обществе; совокупность норм и ожиданий, опосредствующих активность личности.

Определение социальной роли впервые было дано в 1936 г. Р.Линтоном, а в дальнейшем развито Д. Мидом в рамках интеракционализма. Социальные роли проявляются в ситуациях социального взаимодействия, основанных на воспроизведении определенных социальных стереотипов. Отдельная социальная роль отображает лишь единичный аспект поведения. Целостное поведение людей складывается из совокупности множества социальных ролей. Социальная роль тесно связана с социальными ожиданиями и включает в себя представляемую роль (система ожиданий индивида и определенных групп); субъективную роль (экспектации, т.е. представления о способах взаимоотношения с людьми); игруемую роль (поведенческая реализация представляемой роли). Участнику интеракции важно представить себе, чего ждут от него другие партнеры. Действия отдельных индивидов взаимно «подгоняются» друг к другу, каждый может принимать роли других, формировать Я-образ, приспосабливаться к приписываемым ему намерениям и экспектациям. С понятием социальной роли связаны понятия «ролевые конфликты», «ролевая напряженность», «ролевой набор», «ролевая адаптация» и пр. Социальная роль всегда имеет личностную окраску в зависимости от опыта, индивидуальности человека, его желания

соответствовать ожиданиям окружающих и т.д. Диапазон социальных ролей обусловлен многообразием социальных групп, общностей, видов активности и др.

Специфика социальной роли определяется местом индивида в системе общественных отношений. С этой точки зрения различают роли профессиональные, социально-демографические, управленческие и др. Кроме того, выделяют роли межличностные, т.е. определяемые местом индивида в системе межличностного взаимодействия. Существуют роли активные и латентные, институционализированные (официальные, конвенциональные) и стихийные, приписанные (аскриптивные) и достигаемые личной активностью (достижительные). Принятие и исполнение человеком определенной роли — сложный процесс, включающий и коммуникацию.

Разнообразные подходы к пониманию сущности социальных ролей имеют ряд общих моментов: 1) роль как образец поведения и установок, социально заданный с большей или меньшей степенью определенности; 2) роль как стратегия поведения, направленная на овладение ситуацией определенного типа; 3) роль как система ожиданий по отношению к людям, имеющим определенный статус; 4) роль как действие, выполнение определенных требований человеком, «назначенным» на эту роль.

Использование ролевой модели в социальной практике индивидуальной работы обычно предусматривает повышение адаптивности отдельных людей друг к другу, группам, с которыми они взаимодействуют, обществу, в котором живут. Эта модель эффективна при профилактике и устранении различных конфликтов, неадекватности интерпретаций полученной социальной информации и др. Важно учитывать специфику выполнения заданных социальных ролей каждым индивидом, его включенность в сюжеты социально-ролевых игр. Социальные роли являются основой различных технологических приемов: социодрамы, психодрамы, трансактного анализа, различных сюжетно-ролевых игр.

Одна из важнейших задач и психологии, и социальной практики — опора на механизмы, регулирующие поведение людей как участников социальных процессов, предполагающие наличие между ними вербальных и невербальных контактов, передачу, восприятие и интерпретацию информации. В коммуникативных теориях первостепенное значение придается аспектам отношений и интеракциям. Любая коммуникативная теория подчеркивает, что направленный характер интеракции основан на знаковых системах, восприятию интеракции партнерами, воздействию общающихся друг на друга. Это необходимые характеристики акта коммуникации.

Другой компонент коммуникативных теорий — положение о том, что источником информации является лицо или группа лиц, располагающие и кодирующие информацию в определенную знаковую систему (коммуникатор). В коммуникационную сеть входит и /получатель информации (реципиент), который дешифрует ее в соответствии со своими индивидуальными особенностями. Большие различия в запасе и характере информации общающихся являются

нередко причиной различного рода недоразумений, обид и конфликтов, возникающих между ними, в частности между социальным работником и клиентом. В таких ситуациях они говорят как бы «на разных языках», От того, как люди отражают и интерпретируют информацию, оценивают возможности друг друга, во многом зависят характер и результаты их взаимодействия. Особенности коммуникативных процессов проявляются в установлении отношений между людьми — симметричных или доминирующих.

Симметричные отношения характерны для равных партнеров, взаимно заинтересованных в общении; доминирующие отношения предполагают преобладание в общении одного партнера (или Группы) над другим, отчего последний нередко испытывает зависимость или униженность (пример — отношения типа «начальник — подчиненный»).

Коммуникативные теории описывают и определенные тенденции общения, зависящие от способа трансляции сообщения. При вербальной коммуникации действуют преимущественно законы психолингвистики (о которых подробно говорится в работах А.А. Леонтьева и А.Р. Лурия), связанные с формированием высказывания (экспрессивная речь) и его восприятием реципиентом (импрессивная речь). Невербальная коммуникация осуществляется с помощью мимики, пантомимики, жестов, позы, походки, напряжения мышц и всех тех атрибутов, которые объединяются в понятие «экспрессия». Невербальная коммуникация может сопровождать вербальную, но может быть и самостоятельным способом коммуникаций. Поскольку невербальная коммуникация осуществляется, как правило, спонтанно, бессознательно, современная психология оценивает ее как более достоверную по сравнению с вербальной.

Любая теория, рассматривающая процесс коммуникации, исходит из положения о том, что человек практически всегда находится в состоянии общения с себе подобными. Даже молчание является процессом коммуникации, поскольку оно может быть оценено каждым по-разному. Различают несколько видов коммуникации: внутриличностная (человек наедине с собой обдумывает поступки, строит планы, прогнозирует успехи или неудачи); межличностная (общение между двумя людьми и более); групповая межличностная (общение в социальной группе); межгрупповая (взаимодействие различных социальных групп). Все виды общения функционируют в соответствии с присущими каждому из них специфическими законами, которые являются предметом изучения общей и социальной психологии.

Значение социально-психологических теорий для социальной практики трудно переоценить, так как почти все проблемы, возникающие у людей, сопровождаются нарушением процесса общения. Психологические коммуникативные теории могут стать хорошей базой для формирования различных теорий и технологий, обосновывающих деятельность в области социальной сферы, коррекции процессов общения,

Нейролингвистическое программирование (НЛП) — своеобразная теория и технология влияния на людей, рассмотренная в работах Д. Гриндера, Р. Бендлера, В. Сатир, М. Эриксона. Предметом НЛП являются языки, используемые для взаимодействия, как отражение внутренних программ, заданных на уровне нейронных связей, и основанные на анализе различных способов получения информации о мире и реагирования на них отдельных людей. Одно из центральных понятий НЛП — репрезентативно-информационная система, т.е. система представления опыта, связанного с модальностями психики. Одна из них более развита и чаще всего используется конкретной личностью. Репрезентативная система формирует основной способ, с помощью которого человек осуществляет поиск информации («визуалы», «аудиалы», «кинестетики»). Использование индивидом ведущих информационных (ведущих модальностей) и вспомогательных систем (субмодальностей), формирование поведенческих паттернов и внутренних стратегий проявляются в вербальном и невербальном языке, что можно достаточно точно описать и спрогнозировать у партнера по общению путем калибровки, т.е. описания внешних и внутренних признаков его состояния.

Самопредъявление, или самопрезентация как особый аспект коммуникаций — важное условие эффективности индивидуальной работы с людьми. Специалист в любой сфере социального взаимодействия должен уметь правильно (адекватно ситуации) подать себя и «прочитать» истинные переживания партнера, скрытые за маской самопрезентации.

Человек в состоянии контролировать невербальные и вербальные аспекты своего поведения и манипулировать ими в соответствии с задачами. Однако распознать намеренность поведения индивида проще, чем манипулировать своим поведением, поэтому наблюдатель, скорее всего, имеет преимущество перед манипулирующим, и это обуславливает асимметрию коммуникативного процесса.

В современной литературе самопредъявление рассматривается как управление впечатлением о себе с помощью бесчисленных стратегий поведения, предусматривающих предъявление своего внешнего образа другим людям. Самопредъявление может быть скорректировано, развито специальными методами. Выбор адекватных методов зависит от того, какой аспект самопредъявления нарушен — либо на уровне личностных конструкторов (высокая тревожность, неустойчивость Я-концепции, чрезмерная мотивация самопредъявления), либо на уровне социальных умений. В первом случае используются методы тренинговых групп, рационально-эмотивный тренинг. Во втором случае можно добиться успеха с помощью специального обучения, тренинга социальных умений, сочетающего групповые и индивидуальные методы. Важное значение для эффективного самопредъявления имеют чувственный образ (формируется при первом впечатлении о партнере), адекватное использование вербальных и невербальных средств коммуникации, внешний облик, окружающая обстановка, пространственная и временная среда общения.

Вопросы

1. Каковы критерии выбора психологических технологий для оказания помощи клиенту?
2. Какое влияние оказывают психологические модели личности на методы социальной работы?
3. В чем заключается сущность психоаналитического и психодипамического подхода к личности?
4. Каковы особенности экзистенциально-гуманистических моделей социально-психологической деятельности?
5. В чем состоит значение коммуникативных моделей социально-психологических технологий?

Литература

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. — Брест, 1993.
2. Алешина Ю.Е. Семейное и индивидуальное психологическое консультирование. -- М., 1995.
3. Баркср Р. Словарь социальной работы. — М., 1994.
4. Григорьев С.И., Демина Л.Д., Растов Ю.Е. Жизненные силы человека. — Барнаул, 1996.
5. Демина Л.Д. Введение в психологические проблемы социальной практики. — Барнаул, 1994.
6. Демина Л.Д. Личность; проблемы психологического консультирования. — Барнаул, 1993.
7. Словарь-справочник по социальной работе. — М.: Юристь, 1997.
8. Теория и методология социальной работы. — М., 1994.
9. Управленческое консультирование. Т.1. — М., 1992.

Глава 16. Технологии медико-социальной работы

§1. Основы медико-социальной работы

Мировая практика свидетельствует о том, что социальный работник обязан владеть теоретическими и практическими знаниями в области медицины и здравоохранения, поскольку независимо от специализации и места работы он участвует в решении проблем индивидуального и общественного здоровья.

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) определяет здоровье как состояние полного физического, душевного и социального благополучия, а не только как отсутствие болезней и физических дефектов. Проблема здоровья неотъемлема от других проблем человечества. Она изменяется вместе с прогрессом общечеловеческой культуры, будучи актуальной во все периоды жизни человека — от рождения до смерти.

Здоровье человека является предметом изучения как естественных, так и общественных наук — биологии, медицины, социологии, психологии, философии и др. (правда, фактически медицина является наукой о болезнях). Человек связан с обществом, со всеми элементами его структуры множеством отношений, поэтому невозможно решать проблемы здоровья без учета широкого спектра социальных факторов. Известно, что, по данным зарубежных и отечественных исследователей, здоровье человека в очень большой степени зависит от его образа жизни и социальных факторов.

В современных условиях усугубления социальных проблем в нашей стране, ухудшения показателей здоровья населения возрастает объективная потребность решения взаимосвязанных задач медицинского и социального характера на качественно новом уровне. Возникла необходимость создания новых механизмов, форм и методов медико-социальной помощи населению как новых социальных технологий, которые обеспечат гражданам комплексные социальные услуги в случае заболевания, утраты трудоспособности и т.д. и будут способствовать решению связанных со здоровьем социальных проблем. Вследствие этого в 90-е гг. в России стала развиваться медико-социальная работа как качественно новое направление социальной работы и вид профессиональной деятельности. Ее становление обусловлено современным состоянием здравоохранения, социальной защиты населения, других социальных институтов в условиях реформирования экономического уклада и структуры общественных отношений.

Прежде всего уточним содержание понятия «медико-социальная помощь». Признано, что *медико-социальная помощь представляет собой комплекс проводимых на государственном и муниципальном уровнях интегрированных мероприятий*. Это сфера деятельности, виды, направления и организационные формы которой зависят как от политики государства в области охраны здоровья

населения, так и от современной концепции здоровья и теорий социальной защиты населения.

В соответствии с Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан (1993 г.) медико-социальная помощь — это профилактическая, лечебно-диагностическая, реабилитационная, протезно-ортопедическая и зубопротезная помощь, а также меры социального характера по уходу за больными, нетрудоспособными и инвалидами.

Медико-социальная помощь рассматривается как новый вид мультидисциплинарной профессиональной деятельности медицинского, психолого-педагогического и социально-правового характера, направленной не только на восстановление, но и на сохранение и укрепление здоровья различных групп населения. Медико-социальная работа принципиально изменяет характер комплексной помощи в сфере охраны здоровья, предполагая системные медико-социальные воздействия на более ранних этапах развития болезни и социальной дезадаптации, являющихся потенциальными причинами тяжелых осложнений, инвалидности и летального исхода¹.

Цель медико-социальной работы — достижение максимально возможного уровня здоровья, функционирования и адаптации лиц с физической и психической патологией, а также неблагополучных в социальном плане.

Объекты медико-социальной работы — различные контингенты лиц, имеющих выраженные медицинские и социальные проблемы (длительно и часто болеющие, социально дезадаптированные лица, инвалиды, одинокие престарелые, дети-сироты, многодетные и социальные семьи, лица, пострадавшие от стихийных бедствий, больные СПИДом и др.), взаимно потенцирующие друг друга, решение которых затруднительно в рамках односторонних профессиональных мероприятий. Работа с такими контингентами, численность которых в последние годы неуклонно возрастает, одинаково тяжела и малоэффективна и для медицинских работников, и для специалистов учреждений социальной защиты населения, поскольку они неизбежно сталкиваются с кругом проблем, выходящих за рамки их профессиональной компетенции и препятствующих успешной узкопрофессиональной деятельности.

Особенность медико-социальной работы состоит в том, что она формируется на стыке двух самостоятельных отраслей — здравоохранения и социальной защиты населения. Отечественный опыт организации первичной медико-санитарной помощи, зарубежный опыт социальной работы в здравоохранении свидетельствуют, что, несмотря на предпринимаемые усилия, реальная координация ведомственных действий недостаточно эффективна. Оптимальное взаимодействие вырабатывается лишь после длительной совместной работы в смежном секторе, после соответствующей подготовки на основе выбора

¹ Мартынепко А.В. Медико-социальная работа: теория, технологии, образование. — М.: Наука, 1999, с. 55.

специальных форм работы, которые позволяют сформировать профессионала нового типа — специалиста в области социальной работы, имеющего соответствующую медицинскую специализацию и выполняющего соответствующие функции.

Медицинские работники на практике выполняют ряд функций социальных работников, поскольку отечественных дипломированных специалистов по социальной работе еще недостаточно. В свою очередь, социальные работники, которые очень часто имеют дело с клиентами, страдающими психической и физической патологией, должны иметь соответствующие медицинские знания, навыки и умения.

Необходимо четкое разграничение функций медицинских и социальных работников. Обобщенные специальные функции можно разделить на три группы: медико-ориентированные, социально-ориентированные и интегративные.

Медико-ориентированные функции:

- организация медицинской помощи и ухода за больными;
- оказание медико-социальной помощи семье;
- медико-социальный патронаж различных групп;
- оказание медико-социальной помощи хроническим больным;
- организация паллиативной помощи умирающим;
- предупреждение рецидивов основного заболевания, выхода на инвалидность, смертности (вторичная и третичная профилактика);
- санитарно-гигиеническое просвещение;
- информирование клиента о его правах на медико-социальную помощь и порядке ее оказания с учетом специфики проблем и др.;

социально-ориентированные функции:

- обеспечение социальной защиты прав граждан в вопросах охраны здоровья и оказания медико-социальной помощи;
- представление в органах власти интересов лиц, нуждающихся в медико-социальной помощи;
- содействие в предупреждении общественно опасных действий;
- оформление опеки и попечительства;
- участие в проведении социально-гигиенического мониторинга;
- участие в создании реабилитационной социально-бытовой инфраструктуры для нуждающихся категорий населения;
- обеспечение доступа клиентов к информации по вопросам здоровья, состояния среды обитания, качества продовольственного сырья и продуктов питания;
- информирование клиентов о льготах, пособиях и других видах социальной защиты;
- содействие клиентам в решении социально-бытовых и жилищных проблем, получении пенсий, пособий и выплат;
- семейное консультирование и семейная психокоррекция;

- психотерапия, психическая саморегуляция;
 - коммуникативный тренинг, тренинг социальных навыков и др.;
- интегративные функции:*
- комплексная оценка социального статуса клиента;
 - содействие выполнению профилактических мероприятий социально зависимых нарушений соматического, психического и репродуктивного здоровья на индивидуальном, групповом и территориальном уровнях;
 - формирование установок клиента, группы, населения на здоровый образ жизни;
 - планирование семьи;
 - проведение медико-социальной экспертизы;
 - осуществление медицинской, социальной и профессиональной реабилитации инвалидов;
 - проведение социальной работы в психиатрии, наркологии, онкологии, гериатрии, хирургии и других областях клинической медицины;
 - содействие предупреждению распространения ВИЧ-инфекции и обеспечение социальной защиты инфицированных и членов их семей;
 - социально-правовое консультирование;
 - организация терапевтических сообществ само- и взаимопомощи реабилитационного, психолого-педагогического, социально-правового характера;
 - участие в разработке комплексных программ медико-социальной помощи нуждающимся группам населения на разных уровнях;
 - обеспечение преемственности при взаимодействии специалистов смежных профессий в решении проблем клиентов и др.

По своей сути медико-социальная работа имеет много общего с медицинской помощью и деятельностью органов здравоохранения в целом. Но при этом она не превышает пределы своей компетенции, не претендует на выполнение лечебно-диагностических функций, а предусматривает тесное взаимодействие с медицинским персоналом и четкое разграничение сфер ответственности.

Медико-социальную работу можно условно разделить на профилактическую и патогенетическую.

Медико-социальная работа, имеющая *профилактическую* направленность, — это предупреждение социально зависимых нарушений соматического, психического и репродуктивного здоровья; формирование установок на здоровый образ жизни; обеспечение доступа к информации по вопросам здоровья; участие в разработке целевых программ медико-социальной помощи на различных уровнях; социальное администрирование; обеспечение социальной защиты прав граждан в вопросах охраны здоровья и др.

Медико-социальная работа, имеющая *патогенетическую* направленность, предусматривает организацию медико-социальной помощи; проведение медико-

социальной экспертизы; осуществление медицинской, социальной и профессиональной реабилитации инвалидов; проведение социальной работы в отдельных областях медицины и здравоохранения, проведение коррекции психического статуса клиента; создание реабилитационной социально-бытовой инфраструктуры; обеспечение преемственности во взаимодействии специалистов смежных профессий и др.

Стремясь создать оптимальные и наиболее эффективные технологии медико-социальной работы, специалисты разрабатывают базовые модели, которые позволяют обеспечить единые методические подходы в данном виде деятельности и учесть соответствующую специфику.

Чтобы построить такие модели, нужно, во-первых, выделить наиболее однородные группы клиентов (например, группа повышенного риска, члены семьи клиента и ближайшее окружение, длительно и часто болеющие, инвалиды и др.), а во-вторых, с каждой выделенной группой проводить медико-социальную работу в двух уже названных направлениях — профилактическом и патогенетическом. Это позволит учесть специфику профессиональной медико-социальной работы с различными контингентами в отдельных областях медицины или системе социальной защиты населения при сохранении единых методических принципов.

§2. Медико-социальная работа в наркологии

В настоящее время в нашей стране резко обострились проблемы, связанные со злоупотреблением алкоголем, наркотиками и другими психоактивными веществами (ПАВ). Потребление алкоголя превысило 14,0 л на душу населения в год. На учете состоят свыше 2,2 млн. больных алкоголизмом и более 150 тыс. больных наркотоксикоманиями¹ (последняя цифра нуждается в корректировке, так как, по экспертным оценкам, количество лиц, так или иначе приобщившихся к наркотикам, составляет более 1,5 млн. человек). Проблемы, обусловленные совместным проживанием с лицом, злоупотребляющим ПАВ, испытывают и члены семьи больного, и его ближайшее окружение. Таким образом, количество лиц, нуждающихся в различных видах медико-социальной помощи в связи со злоупотреблением ПАВ, составляет не менее 12 млн. человек,

Алкоголизм, наркомания и токсикомания — наиболее значимые социальные болезни. ПАВ могут рассматриваться как исторически выявленные и социально закрепленные адаптогены, т.е. средства, способствующие адаптации (истинной или иллюзорной) к условиям и требованиям жизни благодаря своему воздействию на психическое состояние — настроение, эмоции, тонус, поведение. В качестве социальных адаптогенов ПАВ включаются в механизмы индивидуального и

¹ Государственный доклад о состоянии здоровья населения Российской Федерации и 1998 г. — М., 1999, с. 39.

группового поведения, массовой культуры, занимая важное место в бытовых обычаях, традициях, формах коммуникации и досуга. Психобиологическое негативное влияние алкоголя и наркотиков на индивидов и социум в целом обуславливают их социальную роль.

Наркологические болезни развиваются у индивидуума, который является членом макро- и одновременно микросоциума. В их развитии задействована совокупность биологических, психологических и социальных факторов.

Окружение больного, прежде всего его семья, характеризуется особой стойкой деформацией поведения и психоэмоционального состояния. Этот социально-психологический феномен носит название созависимости, и требуются специальные меры для его коррекции и устранения.

Таким образом, очерчивается широкий круг социальных проблем, с одной стороны, непосредственно или опосредствованно обуславливающих массовое и индивидуальное злоупотребление алкоголем или наркотиками и развитие наркотических заболеваний, а с другой стороны, обусловленных неадекватным в социальном плане отношением к употреблению ПАВ или различными негативными проявлениями и последствиями наркологической патологии. Все эти проблемы требуют внимания со стороны общества и целенаправленной работы по их разрешению¹.

Потребление алкоголя, наркотиков, других ПАВ — это системное биопсихосоциальное явление, социальные, медицинские, экономические, криминальные последствия которого влияют на общественное благосостояние.

При анализе комплекса социальных проблем, связанных с употреблением ПАВ, целесообразно вычленять те из них, которые сформируются на доклиническом, преклиническом и клиническом уровнях, и те, которые являются вторичными, производными от той или иной наркологической патологии. Это важно в плане определения направленности и содержания отдельных технологий социальной работы в этой сфере, дифференциации ее специфических видов, ориентированных на различные контингента и группы населения.

Необходимо учитывать специфику медико-социального статуса различных групп пациентов наркологического профиля при составлении программ медико-социальной работы.

Группа повышенного риска развития наркологических заболеваний характеризуется наличием клинической и субклинической патологии, формирующей предрасположенность к употреблению ПАВ и развитию наркологических заболеваний, а также наследственной отягощенностью. Выраженность собственно наркологических проблем зависит от совокупности эндогенных (внутренних) и экзогенных (внешних) факторов, способствующих

¹ Валентик Ю.В., Зыков О.В., Мартыпеико А.В., Цетлин М.Г. Теория и практика медико-социальной работы в наркологии. — М.: Центр программно-технич. управл. Федер. системы информ. обеспеч. молодежи, 1996, с. 20—22.

вовлечению клиента в алкогольную и наркотическую зависимость. Правовые проблемы могут возникнуть в связи с запретом употребления определенных ПАВ в обществе, проявлениями неадекватного поведения членов семьи, наличием статуса беженца или инвалида, а также совершением правонарушений в связи с конфликтами, участием в криминальных группах.

Перечисленные особенности этой группы должны учитываться в ходе медико-социальной работы с ее участниками. Необходимо проводить профилактику неблагоприятного развития и декомпенсации соматического и психического статуса, выявлять принадлежность к конкретной группе риска, регулярно контактировать с клиентами, проводить целенаправленную работу с целью заставить клиента отказаться от употребления ПАВ. Требуется комплексная психокоррекционная работа, включающая групповой и индивидуальный тренинг социальных и коммуникативных навыков и приемов саморегуляции, вовлечение в благополучную социальную среду.

Члены семей наркологических больных и их ближайшее окружение представляют собой *группу, особенностями которой являются медицинские проблемы, связанные с личностной реакцией* на длительную или острую психотравмирующую ситуацию; потребность в медицинской помощи возникает периодически в период обострения конфликтов или на «пике» фрустрации, причем организация этой помощи затруднена в связи с боязнью членами семьи больного социальной огласки. Собственно наркологические проблемы возникают при наличии «семейного пьянства», в том числе в рамках феномена созависимости. Социальная дезадаптация обуславливается как тяжестью дезадаптивного поведения больного члена семьи, так и собственными личностными и микросоциальными проблемами. Правовые проблемы могут возникнуть в связи с неправильным поведением больного члена семьи, собственной неадекватной реакцией на ситуацию, нарушениями поведения в рамках созависимости или формирования наркологической патологии.

Особенность социальной работы с данной группой — целенаправленная профилактика как неадекватного поведения больного члена семьи, так и развития декомпенсации психического и соматического статуса у членов его семьи и его ближайшего окружения, информирование соответствующих служб о наличии социальных проблем, организация наркологической и другой помощи с целью оптимизации личностного и социального статуса.

К мероприятиям, направленным на социальное оздоровление, относятся коммуникативный тренинг, социально-психологический тренинг, техника самоконтроля, семейная психотерапия, оценка социального статуса семьи в целом и отдельных ее членов, выявление потенциальных проблем, приобщение к социально благополучному кругу общения и др.

Для группы длительно и часто болеющих пациентов наркологического профиля характерны медицинские проблемы, обусловленные тяжестью основного заболевания, его осложнениями и последствиями; возможна одновременно

зависимость от нескольких ПАВ. Нередко характерны патологическая адаптация к болезни, отсутствие выраженных терапевтических установок, возможны нарастающая вторичная социальная дезадаптация и созависимость в ближайшем социальном микроокружении, а также возникновение правовых проблем в силу наркологической патологии и привлечения к лечению.

Особенности медико-социальной работы с данной группой клиентов — содействие в обеспечении специфического долгосрочного лечения в оптимальных условиях, решении проблем определения трудоспособности и инвалидности, семейное консультирование и семейная психотерапия, выявление потенциальных проблем и их предупреждение, содействие включению в работу терапевтических сообществ.

Работая с группой больных наркологического профиля, имеющих выраженные социальные проблемы, специалисты учитывают тяжесть наркологических расстройств, часто сопровождающихся сопутствующими личностными и психическими отклонениями, антисоциальными установками; анализируют социальную дезадаптацию в одной или нескольких фазах социального функционирования, криминальный анамнез, прохождение принудительного лечения в прошлом и актуальные правовые проблемы.

Особенности медико-социальной работы с этой группой клиентов — выявление окружающего больного неблагополучного контингента и его оздоровление, личностно-ориентированная психотерапия, психическая саморегуляция, содействие в проведении наркологического лечения и реабилитации в условиях, оптимизирующих социальный статус (терапевтические сообщества, группы взаимопомощи), комплексная оценка социального статуса и предупреждение потенциальных проблем, содействие в решении материальных проблем больного за счет реализации его собственного потенциала (в частности, профессиональное обучение и трудоустройство). Правовая помощь наряду с юридическим консультированием направлена на предупреждение общественно-опасных действий, взаимодействие с правоохранительными органами и др.

Специфической группой являются *инвалиды*, причем инвалидность в данном случае устанавливается не по основному заболеванию наркологического профиля, а по его осложнениям и сопутствующим заболеваниям. Это объясняется отсутствием критериев определения тяжести зависимости от ПАВ. Для данной группы больных характерно наличие тяжелой и разнообразной патологии, сопровождающейся утратой трудоспособности в той или иной степени, в связи с чем они постоянно нуждаются в лечении и медицинском наблюдении. Деграция личности, снижение интеллектуального уровня, патологическая адаптация к болезни, сильная психическая зависимость от ПАВ обуславливают возникновение психологических проблем. Как правило, социальная дезадаптация инвалидов проявляется во многих сферах — микросоциальной, семейной и трудовой; имеется потребность в социальной опеке. Некоторые пациенты имеют криминальный анамнез или правовые проблемы; характерны экономическая

зависимость и материальная нужда.

Перечисленные проблемы определяют направленность медико-социальной работы с данной группой больных: содействие в получении помощи в связи с заболеванием наркологического профиля и заболеванием, которое является причиной инвалидности; профилактика срывов и рецидивов болезни; содействие в прохождении медико-социальной экспертизы; семейное консультирование и семейная терапия; обеспечение благополучного социального микроокружения; решение проблем трудоустройства (восстановление профессиональной квалификации, содействие переквалификации, изменение режима и характера труда); содействие в получении пенсий, социальных пособий и выплат; содействие в решении жилищных проблем, включая помещение таких больных в специальные общежития или интернаты. Правовая помощь таким клиентам — это участие в определении дееспособности, в возможной опеке и попечительстве; содействие в осуществлении родительских функций; при необходимости контроль за соблюдением режима административного надзора.

Технологии медико-социальной работы с наркологическими больными предусматривают профилактические, лечебные и специализированные программы.

Профилактические программы направлены на предупреждение потребления алкоголя и (или) наркотиков, злоупотребления ими, а также предупреждение любых форм отклоняющегося поведения. Объекты целенаправленного воздействия — в основном дети и подростки в целом и те группы, в которых риск приобщения к приему ПАВ особенно велик. К группам риска относятся дети с отягощенной (особенно в наркологическом плане) наследственностью; воспитывающиеся в неблагополучных, дисфункциональных семьях; воспитывающиеся в семьях с наличием лиц, злоупотребляющих алкоголем или больных алкоголизмом или наркоманией; отягощенные в органическом, личностном, поведенческом плане, в том числе с пониженным уровнем интеллекта, отстающие в личностном и социальном развитии. Работа с такими группами риска ведется в учебных заведениях, специализированных учреждениях и др.

Лечебные программы предусматривают раннее выявление и направление на лечение больных с той или иной наркологической проблематикой. Центральное место занимают собственно терапевтические программы, цель которых — оказание больным лечебной помощи, удержание их в режиме трезвости или отказа от приема наркотиков (т.е. в ремиссии), проведение мер вторичной и третичной профилактики (восстановление физического, личностного и социального статуса больных). Не менее важны программы, в рамках которых осуществляется социально-психологическая помощь членам семей и ближайшему окружению клиентов, корректируется их личностный, семейный и трудовой статус — в частности это программы «помощи на рабочих местах» (непосредственно на

предприятиях, в учреждениях, организациях и т.п.)¹.

Специализированные программы, неразрывно связанные с терапевтическими, предусматривают реабилитацию, реадaptацию, ресоциализацию наркологических больных. В рамках этих программ преодолеваются разрывы и противоречия между личностью и обществом. Бывший больной вновь интегрируется в макро- и микросоциум с максимальным учетом его индивидуальных особенностей, склонностей, возможностей, а также с учетом реалий его семейного и трудового модуса, данной общины, социально-экономической ситуации в ней.

Сеть учреждений социального обслуживания, занимающихся профилактикой и решением наркологических проблем, в России лишь начала формироваться. Создается нормативно-правовая база деятельности социальных работников в наркологии.

Примером технологии медико-социальной работы в сфере наркологии является деятельность отделений медико-социальной помощи детям и подросткам, открывшихся в ряде наркологических диспансеров г. Москвы. В них осуществляются:

- лечебно-диагностическая и психокоррекционная помощь детям и подросткам и их семьям; выявление источников и причин социальной дезадаптации несовершеннолетних; профилактическая работа по предупреждению пьянства, алкоголизма, наркомании среди детей и подростков;
- разработка и обеспечение реализации индивидуальных программ социальной реабилитации детей и подростков, включающих профессионально-трудовой, учебно-познавательный, социокультурный, физкультурно-оздоровительный и иные компоненты; подготовка рекомендаций и взаимодействие с семьями дезадаптированных детей и подростков для обеспечения непрерывности коррекционно-реабилитационных мероприятий в домашних условиях; взаимодействие с заинтересованными ведомствами в решении дальнейшей судьбы несовершеннолетних.

Отделение состоит из амбулаторно-поликлинической части и стационаров дневного и круглосуточного пребывания (последний играет роль приюта, прежде всего для детей из семей алкоголиков и наркоманов).

В амбулаторно-поликлинической части отделения реализуются профилактическая, лечебная и специализированная программы. Они тесно взаимосвязаны и направлены на выявление, лечение и социальную реабилитацию подростков с алкогольной или наркотической зависимостью, членов их семей, детей из семей алкоголиков и наркоманов, а также на

¹ Валентик Ю.В., Зыков О.В., Мартыненко Д.В., Цетлин М.Г. Указ соч., с. 23-26.

профилактику химической зависимости среди детей и подростков, Отделение тесно взаимосвязано с другими структурными подразделениями наркологического диспансера. Взрослые больные, проходящие лечение в диспансере и участвующие в программах выздоровления, используют отделение медико-социальной помощи детям и подросткам для реабилитации своих детей. Принципы добровольности обращения и участия в лечебных и послелечебных программах и анонимности, являющиеся основой работы отделения, обеспечивают более активное обращение детей и их родителей в это отделение, чем в подростковый кабинет наркологического диспансера, в котором сохранена традиционная система постановки больных на учет и наблюдения за ними.

Таким образом, отделения медико-социальной помощи детям и подросткам наркологических диспансеров осуществляют комплекс дифференцированных программ, ориентированных на различные контингенты.

Профессиональный интерес в рассматриваемой области представляет программа медико-психологической помощи несовершеннолетним, их социальной реадaptации и реабилитации. В соответствии с этой программой с 1992 г. в Москве функционирует новое по форме учреждение социальной помощи населению — Центр медико-психологической помощи детям и подросткам Юго-Западного округа с приютом-убежищем при фонде «Нет алкоголизму и наркомании». Приют предоставляет временное убежище (до 6 мес.) детям и подросткам в возрасте до 16 лет, оказавшимся в кризисной ситуации, с различными формами и степенью тяжести дезадаптации; он стал эффективной моделью «открытой» стационарной службы оказания социальной, медицинской, психологической, правовой помощи дезадаптированным детям, 98% которых — это дети лиц, злоупотребляющих алкоголем или больных алкоголизмом¹.

§3. Медико-социальная работа в онкологии

В последние годы идет активный поиск новых форм и методов медико-социальной помощи в преодолении такой социально значимой патологии, как онкология. В настоящее время в России заболеваемость злокачественными опухолями имеет тенденцию к росту. Численность контингентов онкологических больных, состоящих на учете в специализированных учреждениях, по данным Государственного доклада о состоянии здоровья населения России в 1998 г.

¹ Валентин Ю.В., Зыков О.В., Мартыненко А.В., Цетлин М.Г. Указ. соч с. 32-39.

составила на конец 1998 г. 2005,7 тыс., или 1,4% населения страны¹.

Достигнуты определенные успехи в лечении злокачественных новообразований, и, таким образом, в целом прогноз заболевания у больных данного профиля улучшается. Вместе с тем увеличивающаяся продолжительность жизни значительного числа пациентов не может оставаться единственным критерием уровня онкологической помощи. В организации медико-социальной работы важнейшим является показатель излеченности от злокачественных новообразований, который означает не только клиническое выздоровление больных, но и возвращение их к прежнему социальному статусу.

Онкологический больной находится в состоянии постоянного стресса. Длительное тяжелое заболевание, госпитализация, отрыв от привычного окружения, потеря социального статуса, оперативное вмешательство, инвалидность, угроза летального исхода и другие факторы разрушают привычные стереотипы поведения больного, изменяют систему ценностей, перестраивают его личность и заставляют его адаптироваться к новым условиям жизни.

Своеобразие клинического течения онкологических заболеваний, особенности их лечения, анатомо-функциональные нарушения, неизбежно возникающие после лечения и требующие коррекции, тяжелый психологический стресс — все это заставляет рассматривать проблему реабилитации онкологических больных как важнейшую.

Руководствуясь общими принципами, медико-социальная работа в онкологии, однако, имеет свои особенности. Поскольку диагностика онкологических заболеваний на ранних стадиях дает больным большой шанс на полное выздоровление, медико-социальная работа с группами риска онкологических заболеваний приобретает особое значение. Профилактическая работа проводится с лицами, страдающими предопухолевыми заболеваниями; лицами, родственники которых имеют онкологические заболевания: работающими на вредных производствах; проживающими на загрязненных радионуклидами территориях. Специалист по социальной работе может участвовать в разработке и реализации целевых профилактических программ, проведении социально-гигиенического мониторинга, определении 4-акторов риска, информировать население о состоянии среды обитания и др.

Важнейшее место в медико-социальной работе с онкологическими больными занимает работа с членами семьи пациента и его ближайшим окружением. Первоочередные меры в этой группе — решение психологических проблем. Психологическая дезадаптация пациентов и членов их семей затрудняет лечение и неблагоприятно влияет на качество жизни. Психологические проблемы таких семей усугубляются материальными трудностями, связанными с расходами на лечение и уход за больными, снижением трудовой занятости родственников

¹ Государственный доклад... с. 23.

больных. Зачастую семья больного не в состоянии справиться с обрушившимися на нее проблемами и сама становится объектом социальной работы.

Специфика медико-социальной работы с онкологическими больными, которых можно разделить на две группы: 1) длительно и часто болеющие и 2) больные с выраженными социальными проблемами, — довольно однородна, так как все длительно и часто болеющие онкологические больные имеют выраженные социальные проблемы.

Так, по данным нашего исследования, выраженные материальные проблемы испытывают свыше 80% таких больных, а около 40% больных нуждаются в улучшении жилищных условий. почти 90% родителей детей, страдающих онкологическими заболеваниями, не заняты трудовой деятельностью, а $\frac{2}{3}$ пациентов и их родители не располагают информацией о доступной социальной помощи¹.

Социальная работа с данными группами больных подразумевает организацию специализированной медицинской помощи и ухода за больными, находящимися на разных стадиях онкологического заболевания, оказание им социальной поддержки и психологической помощи. Слабая социальная и психологическая защищенность больных с онкологической патологией неблагоприятно влияет на прогноз заболевания и ухудшает качество жизни излеченных больных. У таких пациентов резко выражены чувства страха, обреченности, изолированности от общества. Вследствие этого медико-социальная работа с онкологическими больными предполагает взаимодействие и координацию усилий специалистов смежных профессий — врачей, психологов, социальных работников.

Причиной установления инвалидности при онкологической патологии является не основное заболевание, а его осложнения и сопутствующие заболевания, что обусловлено отсутствием критериев определения инвалидности у таких больных. При наличии медико-социальных проблем, характерных для групп инвалидов, имеющих другие виды патологии, необходимы постоянное лечение, медицинское наблюдение, паллиативная (симптоматическая) помощь. Психологические проблемы вызваны деградацией личности, патологической адаптацией к болезни — в этом случае специфическими являются вопросы биомедицинской этики, т.е. внимательное и бережное отношение родственников и специалистов к умирающим больным.

Часто возникает дискуссия о правомерности эвтаназии — умерщвлении безнадежного больного, имеющего последнюю стадию онкологического

¹ Мартыненко А.В. Теоретические и организационно-методические основы медико-социальной работы: Автореф. дисс. д-ра мед. наук. — М.; НИИ социальной гигиены, экономики и управления здравоохранения им. Н.А. Семашко, 1997. с. 27,31.

заболевания, по его собственной просьбе. Этот вопрос нашел отражение в российском законодательстве — в соответствии со ст. 45 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан эвтаназия запрещена.

Разрабатывая теоретические и организационные основы медико-социальной работы в области онкологии, Е.И. Моисеенко предлагает систему мероприятий постоянного психологического сопровождения на всех этапах работы с больными и членами их семей — от начала лечения больного до выздоровления. Автор рекомендует создавать различные группы психологической поддержки, в которых предусмотрены обучение саморегуляции и самоподдержке, организация психологических тренингов для переживших утрату родственников умершего больного, организация встреч семей, в которых имеются больные со злокачественными новообразованиями, а также лиц, излеченных от онкологических заболеваний, и волонтерами.¹

В НИИ детской онкологии и гематологии Онкологического научного центра им. Н.Н. Блохина функционирует кабинет социальной и психологической реабилитации, оказывающий медико-социальную помощь семьям, имеющим больных с онкологической патологией, на всех этапах лечения и диспансерного наблюдения. Его задачи — учет больных со злокачественными новообразованиями и их семей; патронаж семей, имеющих больного с онкологическим заболеванием в заключительной стадии; анализ и поиск путей решения социальных и психологических проблем семей больных; информирование больных злокачественными новообразованиями и (или) родителей больного ребенка о социальных льготах; контроль за соблюдением гарантированных прав больных со злокачественными новообразованиями и их семей; обучение волонтеров и координация их работы; организация групп психологической поддержки для данного контингента больных и семей, переживших утрату родственников. Подобная организационная форма медико-социальной работы может быть рекомендована каждому учреждению онкологического профиля.

С развитием международных программ лечения больных онкологическими заболеваниями при поддержке и непосредственном участии благотворительного общества КЭР (Германия) в России открыто 12 гематоонкологических центров для детей.

Социальную и психологическую реабилитацию пациентов в центре осуществляют медицинский персонал отделений, врачи-психологи, родители, входящие в Ассоциацию семей, имеющих онкологических больных, специалисты-

¹ Моисеенко Е.И. Медико-социальные аспекты помощи детям с онкологическими заболеваниями: Автореф. дисс. д-ра мел. наук. — М.: Окологич. научн. Центр им. Н.Н. Блохина. - 1997, с. 28-29.

онкологи из Врачебной ассоциации¹. Независимо от возраста ребенка, нозологической формы опухоли, социального положения и материального обеспечения семьи первый этап работы начинается с беседы с родителями и родственниками о характере заболевания, необходимости длительного, изнурительного лечения, требующего изменения привычного образа жизни.

Следующий этап — создание психологического комфорта для больного и его родственников от момента начала лечения, решение организационных вопросов в целях обеспечения круглосуточного пребывания матери и ребенка в отделении, информация о заболевании. Обсуждается возможность и целесообразность информирования о случившемся родственников, друзей и знакомых. Врач сообщает о противоопухолевых препаратах, которые будет получать больной, об осложнениях, которые могут последовать, о сроках их возникновения и правилах поведения в такой ситуации.

Через 2—3 недели после начала лечения родители и дети осознают всю тяжесть своей проблемы, и первоначальное эмоциональное возбуждение сменяется депрессией, которая может продолжаться длительное время. В этот период важны оценка личности ребенка, поддержка его интересов, оценка возможности его физического и психического восстановления, эмоциональная поддержка окружающих. Во время этого первого терапевтического интервала одни надолго исчезают из поля зрения специалистов центра, получая лечение у сомнительных «целителей», другие возвращаются раньше назначенного срока.

Когда наступает период излечения, достижению жизненных целей ребенка препятствует ограничение его способностей заниматься привычной деятельностью. Старшеклассники обсуждают свое трудоустройство с персоналом отделения, новыми друзьями, оценивают свои возможности.

Больные IV клинической группы выписываются с условием амбулаторного наблюдения и лечения у участкового педиатра. Эта группа детей и их родители нуждаются в специальной поддержке, так как многие матери после продолжительного пребывания с ребенком в стационаре потеряли работу и единственным источником их материального обеспечения является пенсионное пособие на ребенка.

Опыт работы такого специализированного учреждения свидетельствует о необходимости социальной и психологической реабилитации пациентов различных клинических групп.

Особое место в медико-социальной работе занимает организация паллиативной помощи инкурабельным (неизлечимым) онкологическим больным.

Паллиативная помощь подразумевает облегчение состояния таких больных, т.е. снижение степени выраженности симптомов, в первую очередь боли, одышки,

¹ Матющенко Л.И. Организация реабилитации и паллиативной помощи онкологическим больным / Социальные и психологические проблемы детской онкологии: Материалы I Всероссийской конференции с международным участием. — М., 1997.

расстройства сна, тошноты и рвоты, кишечной непроходимости, мочеполовых нарушений, беспокойства, тревоги, депрессии и др. Вопросы психосоциального характера предусматривают умение общаться с пациентом и его семьей после сообщения им о наличии смертельно опасного заболевания, уважение мнения пациента и семьи даже в том случае, когда оно расходится с мнением профессионалов. В рамках паллиативной помощи специалисты обеспечивают физический уход, морально поддерживают пациента и его семью, одобряют приглашение священнослужителя по просьбе пациента. Онкологические больные часто обращаются к нетрадиционным методам лечения — в этом случае специалисты обязаны дать классическую характеристику этим методам, уметь отличить от них шарлатанство.

К мероприятиям паллиативной помощи относится и организация хосписов. Надо отметить, что хоспис не следует воспринимать как учреждение, предназначенное для безнадежных больных, в котором они умирают, — хосписы помогают умирающему человеку прожить оставшуюся жизнь, не испытывая чувства страха, по возможности полноценно, получая медицинскую, социальную и психологическую помощь. В рамках медицинской помощи проводятся симптоматическое лечение и обезболивание; социальные работники организуют материальную поддержку, содействуют в обеспечении гарантированных прав клиентов и их семей и др.; психологи и социальные работники помогают избавиться от чувства страха, депрессии, проводят психологические тренинги для родственников.

§4. Медико-социальная работа в планировании семьи

Подавляющее большинство семей в России, как и во всех развитых странах, регулирует число детей и сроки их появления на свет. Однако в большинстве развитых стран произошла так называемая контрацептивная революция, благодаря которой главным методом планирования семьи стало предупреждение беременности с помощью различных противозачаточных средств. В России же до сих пор одним из главных методов планирования семьи остается прерывание беременности с помощью искусственного аборта. Хотя по официальным данным абсолютное и относительное число аборт в последние годы снижается в результате проводимых мероприятий в рамках федеральных целевых программ «Безопасное материнство» и «Планирование семьи», эти показатели остаются очень высокими (2210,1 тыс. в 1998 г.)¹.

Необходимо отметить, что около 300 тыс. абортов приходится на молодых женщин в возрасте до 19 лет. Уровень использования современных методов

¹ Государственный доклад о состоянии здоровья населения Российской Федерации в 1998 году, с.53—54.

контрацепции женщинами детородного возраста весьма низок. Крайне недостаточна информированность об этих методах не только населения, но и специалистов. Если в Великобритании и Голландии гормональную контрацепцию используют до 50% женщин, то в России, по данным Е.Ф. Лаховой,— всего 5—6%.

Одна из наиболее опасных тенденции в настоящее время -рост заболеваний, передаваемых половым путем (ЗППП), среди молодежи в возрасте от 15 до 19 лет.

Неуклонное распространение получает добрая половая жизнь: по данным Минздрава России, сексуальный опыт имеют 489 тысяч подростков, причем 35% из них начали половую жизнь в 12—13 лет.

Высокое число аборт и ЗППП способствуют тому, что каждая 10-я супружеская пара в нашей стране бесплодна, и обуславливают социальную значимость проблемы планирования семьи. Для решения этой проблемы создана федеральная целевая программа «Планирование семьи», которая предусматривает создание одноименной службы в Российской Федерации.

Основу нормативной правовой базы формирования службы планирования семьи составляют приказы Минздрава России «О мерах по дальнейшему развитию, гинекологической помощи населению Российской Федерации.» от 15 ноября 1991 г. № 186, «О проведении анкетирования пациентов центров планирования семьи и репродукции в 1997—1998 гг.» от 26 ноября 1997 г. № 392. Эти документы определили основные направления деятельности службы планирования семьи. Центры планирования семьи и репродукции включены в номенклатуру учреждений здравоохранения.

В 1998 г. в Российской Федерации действовало более 200 центров планирования семьи и репродукции. В лечебно-профилактических учреждениях были созданы кабинеты планирования семьи.

Центры планирования семьи и репродукции организуются преимущественно на базе областных (краевых, республиканских) больниц. В ряде случаев они являются самостоятельными учреждениями, а иногда — структурными подразделениями больниц, перинатальных центров, родильных домов, диагностических центров.

В ряде регионов наряду с центрами, выполняющими функции областного учреждения, создаются центры планирования семьи и репродукции, обслуживающие жителей городов.

Численность персонала этих центров составляет в среднем 20—30 человек. Одна должность врача (суммарно по всем специальностям) приходится примерно на 60 тыс. обслуживаемого населения, должность среднего медицинского персонала — на 30 тыс. населения (указание Минздрава России «О штатно-организационной структуре центров планирования семьи и репродукции» от 23 марта 1998 г. № 219-у). Подавляющее большинство врачей, работающих в центрах планирования семьи и репродукции, — это акушеры-гинекологи, прошедшие специальную подготовку по вопросам контрацепции, бесплодия, невынашивания

беременности, оказания специальной помощи детям и подросткам. В центрах работают урологи, сексопатологи, генетики, а также психотерапевты, эндокринологи, невропатологи. В соответствии с названным указанием Минздрава России в рекомендуемой штатно-организационной структуре центров планирования семьи и репродукции предусматривается деятельность социальных работников, руководителям органов и учреждений здравоохранения предоставляется право вносить изменения в структуру центров в зависимости от местных условий и потребности населения в том или ином виде помощи.

В ходе реализации проектов по проблемам молодежи Всероссийская ассоциация «Планирование семьи» пришла к выводу о необходимости развития в стране специальных служб для работы с подростками — медико-педагогических центров. Такие центры создаются в регионах по распоряжению местных органов исполнительной власти, правовой статус определяется с учетом региональных особенностей.

Основные направления деятельности таких центров:

- целенаправленная информационная работа с различными категориями населения и специалистами для изменения отношения к планированию семьи, сексуальному воспитанию и поведению подростков на уровне общества и семьи;
- оказание медико-социальной и психологической помощи по следующим направлениям: планирование семьи; индивидуальный подбор контрацепции с последующим наблюдением; лечение и профилактика ЗППП и ВИЧ-инфекции, включая экспресс-диагностику; решение проблем психосексуальных взаимоотношений; правовая помощь;
- подготовка и повышение квалификации кадров, работающих в области планирования семьи и полового образования;
- обеспечение подростков и молодежи доступными средствами контрацепции и популярной литературой по планированию семьи;
- работа с подростками и молодежью в организованных коллективах в форме бесед, показа и обсуждения специальных видеофильмов, распространения информационных материалов о работе центра;
- индивидуальная работа с «трудными» подростками, неблагоприятными семьями и инвалидами с целью оказания помощи в вопросах планирования семьи и социально-психологической адаптации в семье и обществе;
- амбулаторное прерывание беременности с последующим подбором контрацепции;
- привлечение средств массовой информации для распространения и пропаганды идей планирования семьи в регионе¹.

¹ Опыт организации работы молодежных центров в России: Информационное письмо Минздрава России / Подг. Н.В. Лузин, И.О. Таенкова, И.Л. Алесина и др. - М., 1977.

Структура и штат центра определяются его руководителем с учетом предоставленных ему прав в соответствии с направлениями деятельности центра и потребностями регионов.

Одним из таких учреждений является муниципальный консультативно-диагностический центр для детей и подростков «Ювентус» в г. Новосибирске. Свою деятельность центр осуществляет на основании устава, утвержденного Комитетом по здравоохранению мэрии, как лечебно-профилактическое учреждение городского подчинения.

В состав центра входят отделения детской и подростковой гинекологии и венерологии, детской психиатрии, социальной реабилитации; городская медико-педагогическая школа по половому воспитанию; отделение платных услуг для населения старше 18 лет и др. В центре работают 57 сотрудников, в том числе 17 врачей. На основании договора о совместной деятельности центра и Комитета по делам молодежи администрации Новосибирской области ведется работа по сексуальному образованию, профилактике ЗППП в сельских районах области.

В Хабаровске действует краевая молодежная социальная служба «Центр планирования семьи» Комитета по делам молодежи администрации Хабаровского края, которая с 1994 г. является учебно-методическим консультативным центром и учреждением дополнительного образования. Основные задачи службы — информирование о репродуктивном здоровье и здоровом образе жизни, работа с молодежью группы риска; проведение социологических исследований и создание банка данных по проблемам планирования семьи; оказание консультативной помощи по межличностным проблемам, по контрацепции и ЗППП; снятие «кризиса» при «неожиданной» беременности и сексуальной агрессии; учебно-методическая работа (подготовка специалистов для работы в области планирования семьи).

Консультирование клиентов осуществляется не только врачом-специалистом. Первичная встреча может проводиться инструктором или педагогом. Консультанты отводят 25% рабочего времени на индивидуальный прием, 25% — на методическую работу (подбор специальной литературы, разработка программ, текстов буклетов, составление каталогов и др.), 50% — на образовательную деятельность. Все услуги центра предоставляются анонимно и бесплатно, включая обеспечение контрацептивами. На базе центра работают подростковый клуб «Сверстники», агитбригада, составленная из старшеклассников и общественных инструкторов по планированию семьи, клуб молодой семьи для студенческой молодежи.

Учетной формой обращения на индивидуальную консультацию служит анонимная карточка, одну часть которой заполняет клиент, а другую — консультант. В карточке посетитель указывает пол, возраст, социальное, положение, проблему, в связи с которой он обратился в центр, специалиста,

у которого желает получить консультацию. Консультант центра кратко описывает ситуацию, отмечает необходимые данные, заносит рекомендации и сведения о выданных клиенту контрацептивах, тестах на беременность, брошюрах, буклетах. Центр финансируется из средств краевого бюджета. Приобретение контрацептивов и методической литературы происходит за счет федеральной программы «Планирование семьи», Российской ассоциации «Планирование семьи» и средств самого центра. Отдельные мероприятия обеспечивались Государственным комитетом Российской Федерации по делам молодежи.

В центре нет специального медицинского подразделения, необходимая помощь оказывается в женских консультациях, поликлиниках, консультациях «Брак и семья».

Наиболее развитой и многофункциональной социальной службой в Российской Федерации является служба, действующая в системе Министерства труда и социального развития. Базовыми комплексными учреждениями социального обслуживания, предоставляющими широкий спектр социальных услуг взрослым и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, являются территориальные центры социальной помощи семье и детям. Одно из направлений деятельности этих территориальных центров — участие в решении проблем планирования семьи.

В Центре социальной помощи семье и детям г. Бор Нижегородской области в рамках программ, реализуемых центром, действует школа полового воспитания подростков и психолого-педагогической подготовки к семейной жизни. Кроме лекций проводятся психологические и психотерапевтические тренинги «Введение в сексологию», «Функции семьи», «Психология общения», «Профилактика агрессивного поведения». Сотрудники центра (психолог, психотерапевт, сексолог) совместно с медицинскими работниками проводят занятия со школьными педагогами, педагогами дошкольных учреждений, родителями. Во время лекций и бесед рассматриваются функции семьи, вопросы физиологии и гигиены, нежелательности ранних интимных отношений, профилактики аборт, использования контрацепции, предупреждения сексуального насилия.

Обучение проводится в трех возрастных группах: 12—13, 14—15 и 15—17 лет по соответствующим программам. Занятия сопровождаются показом видеофильмов, использованием наглядных пособий. По завершении двухмесячного учебного цикла подростки информируются о возможности индивидуальной консультации у специалистов центра или по «телефону доверия», действующему в центре.

Исходя из необходимости формирования у подростков позитивного отношения к здоровому образу жизни, ответственности за планирование своей семьи Российская ассоциация «Планирование семьи» разработала образовательную программу «Основы планирования семьи и здорового образа

жизни». Авторы полагают, что программа может быть использована педагогами, психологами, медицинскими и социальными работниками, работающими с подростками в возрасте 14—18 лет как в школе, так и в других учреждениях — центрах планирования семьи, молодежных центрах и др. Необходимы тщательный отбор и всесторонняя подготовка специалистов для работы с подростками. В этой связи программа может использоваться в ходе профессиональной подготовки или повышения квалификации специалистов в этой области.

Вопросы

1. Дайте определение медико-социальной работы как вида профессиональной деятельности.
2. Каковы основные функции специалиста, осуществляющего медико-социальную работу?
3. Определите особенности наркологических заболеваний как социальной патологии.
4. Какова специфика технологий медико-социальной работы в наркологии?
5. Каковы особенности медико-социальной работы в онкологии?
6. Хоспис как форма организации паллиативной помощи умирающим больным.
7. Социальная значимость проблемы планирования семьи,
8. Каковы основные направления деятельности центров планирования семьи и репродукции?

Литература

1. Валентик Ю.В., Зыков О.В., Мартыненко А.В., Цетлин М.Г. Теория и практика медико-социальной работы в наркологии. — М.: Центр программно-технич. управл. Федер. системы информ. обеспеч. молодежи, 1996,
2. Гончаренко В.Л., Мартыненко А.В., Стародубов В.И. Совершенствование управления социальной работой и повышение эффективности медико-социальной помощи //Здравоохранение Российской Федерации, 1998, № 3.
3. Государственный доклад о состоянии здоровья населения Российской Федерации в 1998 г. — М.: Минздрав России, РАМН, 1999.
4. Гребешева И.И., Камсюк Л.Г., Алесина И.Л. и др. Основы планирования семьи и здорового образа жизни: Образовательная программа Российской ассоциации «Планирование семьи». — М., 1997.
5. Мартыненко А.В. Медико-социальная работа: теория, технологии, образование. — М.: Наука, 1999.
6. Мартыненко А.В. Теоретические и организационно-методические основы медико-социальной работы: Автореф. дисс. д-ра мед. наук. -М.: НИИ социальной

гигиены, экономики и управления здравоохранением им. И.А. Семашко. 1997.

7. Медико-социальная работа / Российская энциклопедия социальной работы. — М., 1997.

8. Медицина и социальная работа: Методологический семинар / Отв. ред. и сост. А.В. Мартыненко. — М.: Инст. социальной работы, 1998.

9. Медико-социальная помощь / Российская энциклопедия социальной работы. — М., 1997.

10. Моисеенко Е.И. Медико-социальные аспекты помощи детям с онкологическими заболеваниями: Автореф. дисс. д-ра мед. наук. — М.: Онкологич. научн. центр им. Н.Н. Блохина. — 1997,

11. Москаленко В.Д. Программы социальной работы с семьями больных алкоголизмом. — М.: Центр общечеловеч. ценностей, S992.

12. Опыт организации работы молодежных центров в России: Информационное письмо Минздрава России / Подг. Н.В. Лузин, И.О. Таенкова, И.Л. Алесина и др. — М., 1997.

13. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. №5487-1 // Ведомости съезда народных депутатов РФ и Верховного совета РФ, 1993. № 33, ст. 1318.

14. Социальная работа в учреждениях здравоохранения. — М., 1992.

15. Социальные и психологические проблемы детской онкологии: Материалы Всероссийской конференции с международным участием. — М., 1997.

Раздел IV. **КОНКРЕТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Глава 17. Технологии социальной работы с семьей

§1. Сущность социальных проблем современной семьи

Семья — это основанная на браке и (или) кровном родстве малая группа, члены которой объединены совместным проживанием и ведением домашнего хозяйства, эмоциональной связью, взаимными обязанностями по отношению друг к другу.

Семьей также называется социальный институт, т.е. устойчивая форма взаимоотношений между людьми, в рамках которого осуществляется основная часть их повседневной жизни: сексуальные отношения, деторождение, первичная социализация детей, значительная часть бытового ухода, образовательного и медицинского обслуживания, особенно по отношению к детям и лицам пожилого возраста. Семья, кроме того, — это сильнейший источник эмоциональных реакций, в благоприятном случае обеспечивающий человеку поддержку, принятие, рекреацию.

В семье находят отражение все социальные проблемы, характерные для современного общества, поэтому к ней в той или иной мере применимы все виды технологий социальной работы — направленные на социальную реабилитацию инвалидов или детей-инвалидов, оказывающие помощь малообеспеченным, женщинам, военнослужащим и т.д. Существуют также специфические технологии, предназначенные для оказания помощи семье как таковой.

Поданным всеобщей переписи населения 1989г. (перепись проводится, как правило, один раз в 10 лет), в Российской Федерации насчитывается 40 256 тыс. семей. Наиболее распространенный тип — *нуклеарная* семья (от лат. *nucleus*— ядро), состоящая из одной пары супругов с детьми или без детей.

Нуклеарная семья может быть *полной* или *неполной* (состоящей из одного родителя с детьми). Количество неполных семей (в результате развода, овдовения, рождения ребенка у несостоящей в браке женщины и т.д.) составляет 12% с преобладанием неполных семей, в которых ребенка воспитывает одна мать (примерно 14 таких семей на одну неполную семью, в которой ребенка воспитывает один отец).

Семья, имеющая несколько семейных ядер (прародители, их дети и внуки либо семьи братьев или сестер), носит название *расширенной*. Такой тип

патриархальной расширенной семьи был наиболее когда-то распространенным, но в настоящее время составляет лишь около 15% от всего количества семей в результате доминирующей тенденции к нуклеаризации, разделению расширенной семьи на несколько простых, нуклеарных; вероятно, этот процесс был бы еще более активным при отсутствии трудностей в получении жилья, вынуждающих порой несколько семей жить под одной крышей.

Семьи могут различаться также по наличию и отсутствию детей и по их количеству. Немногим более половины всех семей в Российской Федерации имели на момент переписи несовершеннолетних детей. Среднее количество детей на одну семью составляет 1,1, среднее количество детей в семье, их имеющей, — 1,6. Многодетных семей (имеющих трех детей и более, а в ряде территорий — пять детей и более) в стране насчитывается чуть более трех миллионов, причем большинство из них имеют 3—4 детей, а имеющие 7 детей и более составляют всего доли процента.

Существует также типология социального риска, т.е. выделение семей, которые в силу объективных или субъективных причин находятся в состоянии жизненного затруднения и нуждаются в помощи со стороны государственной системы социальной защиты и социального обслуживания.

Это семьи беженцев и вынужденных переселенцев; малообеспеченные семьи; семьи с избыточной иждивенческой нагрузкой (многодетные или имеющие в своем составе инвалидов), в которых на одного работающего приходится более одного иждивенца; семьи, воспитывающие детей-инвалидов; неполные семьи; семьи военнослужащих срочной службы. В последние годы возникают новые категории таких семей: семьи безработных; семьи военнослужащих-контрактников; семьи, проживающие в неблагополучных регионах; семьи, члены которых работают на предприятиях и в учреждениях, месяцами не выплачивающих заработную плату.

Можно сказать, что комплекс проблем всех типов семей обусловлен вопросом о предназначении семьи в современном мире. Возникнув как основная форма жизнеустройства, семья первоначально сосредоточила в себе все основные функции по обслуживанию человеческой деятельности. Поскольку семья постепенно избавлялась от ряда этих функций, разделяя их с другими социальными институтами, в последнее время трудно выделить специфический вид деятельности, присущий только семье. В сущности, все ее прежние функции сегодня могут быть осуществлены вне семьи. В связи с этим возникает вопрос, что же такое семья — исторический пережиток, который существует только в силу приверженности людей бытовым традициям, или фундаментальный социальный институт, вне рамок которого существование человека невозможно?

Этот теоретический вопрос актуализируется все более усиливающейся нестабильностью семейного образа жизни, нарастанием кризисных явлений, которые лишь отчасти обусловлены социально-экономическими трудностями,

переживаемыми нашей страной (в экономически благополучных странах, не испытавших такого резкого падения уровня жизни своего населения, наблюдаются аналогичные трудности в функционировании).

Нестабильность семейного образа жизни выражается прежде всего в возрастании числа разводов. Их уровень принято измерять как в абсолютных величинах, так и в относительных показателях, причем если первые могут зависеть от количества населения вообще и брачного возраста в частности, то последние дают объективную картину, пригодную для сравнения. Количество разводов в год на 1000 жителей нашей страны в последние годы достигло приблизительно 6,3¹ — это один из самых высоких показателей в мире: на каждые три заключаемых брака фиксируется в среднем два развода, а в северных и восточных регионах число разводов может даже превышать число заключенных браков,

Нестабильность семейной жизни появляется также в постоянном сокращении числа детей на каждую семейную пару. Практически каждая страна, вступающая в индустриальную эпоху, переживает так называемый первый демографический переход от нерегулируемой к регулируемой рождаемости. Такой переход совершается очень быстро, практически на протяжении жизни одного поколения, и все попытки помешать этому в виде юридических или религиозных санкций оказываются тщетными. Практика свидетельствует, что в случае запрета легальных современных методов контроля над рождаемостью зачастую прибегают к нелегальным, архаическим способам, более рискованным и вредным для здоровья женщины.

В настоящее время в большинстве развитых стран наблюдается второй демографический переход от малодетной к преимущественно однопородной семье. Это вызвано не экономическими, а в первую очередь социальными причинами, так как все прежние внешние побуждения к многодетности (предоставление льгот, квартир и т.д.) отошли в прошлое. Имея одного ребенка, родители осознают необходимость вложить в него максимум средств и сил — это в обязательном порядке расходы на обеспечение ему здоровья, приемлемого и комфортного уровня жизни, запаса впечатлений, приобретение вещей, социально необходимых для детей или подростков.

Особенно велики расходы на достижение необходимого уровня образования.

Государство контролирует минимально необходимый уровень образования путем установления обязательного для всех (среднего в нашей стране), чаще всего бесплатного, образования, но перспективы будущего развития, необходимость успешного социального старта требуют наличия максимально высококачественного образования, которое практически

¹ Информация о социально-экономическом положении России. — М.: Госкомитет Российской Федерации по статистике, 1999.

повсеместно теперь является весьма дорогостоящим.

Предпринимаются усилия для разработки теоретического обоснования мер, которые могли бы вызвать увеличение рождаемости, а также для осуществления пронатальной (направленной на увеличение рождаемости) семейной политики. Все попытки такого рода до сих пор были безуспешными.

В настоящее время нет данных, которые позволили бы сделать вывод о том, необратим ли второй демографический переход или это временный, возможно циклический, процесс и стереотипы семейной жизни вновь возродят модель семьи, имеющей среднее количество денег, или даже многодетной семьи.

На *фоне* общего сокращения рождаемости происходит рост количества внебрачных детей — сегодня родители почти каждого пятого ребенка в нашей стране не состоят в зарегистрированном браке. Отчасти это можно объяснить ослаблением моральных норм и более либеральным отношением к внебрачным детям, иногда это можно рассматривать как индикатор распространения фактических брачных отношений.

В *наших* условиях такое явление можно также интерпретировать как стремление минимизировать семью в условиях кризиса: мужчины не считают себя обязанными связывать свою жизнь с женщиной и своим ребенком, хотя порой официально признают себя отцами и более или менее длительное время оказывают материальную помощь ребенку и его матери. Нередко женщины, рождающие вне брака, принадлежат к социально ущемленным слоям населения: рабочие-мигранты, временные переселенцы, безработные или лица из семьи безработных.

Рождение внебрачного ребенка у несовершеннолетней женщины, как правило, обусловлено недостаточностью сексуального образования и информации о контрацептивах, отсутствием доступа к социальным ресурсам, семейным или социальным неблагополучием. Работники учреждений социального обслуживания знакомы уже с таким феноменом, как несовершеннолетние многодетные матери; как правило, подобное свидетельствует о наличии врожденных психических патологий или низком интеллектуальном уровне несовершеннолетней либо об испытываемой ею ранней алкогольной зависимости. Рост ранней, в том числе внебрачной, беременности — общемировая проблема, но в России ее усугубляют малообеспеченность, неграмотность, социальные затруднения, в частности являющиеся причиной ранней проституции, дефицит средств, которые общество может выделить на решение проблемы. Внебрачные дети чаще других имеют серьезные врожденные дефекты, нарушения здоровья; зачастую они становятся клиентами социальных служб.

Наконец, еще один признак нестабильности семейного образа жизни — убеждение, что одиночество является привлекательным и комфортабельным стилем жизни. В настоящее время появляется (прежде всего в наиболее развитых

странах мира) значительное количество людей, которые находят удовольствие в таком образе жизни. Складывается специальный рынок для их обслуживания: исследования показывают, что одинокие люди могут тратить на собственное развлечение гораздо большие суммы денег, чем люди, имеющие семью. Подобное существование, допуская возможность наличия устойчивых эмоциональных союзов двух одиночек, решительно исключает только один компонент семейной жизни — наличие детей.

Кстати, в США почти пятая часть разведенных мужчин (и небольшая часть женщин) предпочитают в дальнейшем сексуальные отношения с лицом своего пола.

В России, имеющей достаточно традиционную мораль и сравнительно устойчивые традиции, подобные тенденции только набирают силу. Пока, вероятно, симптомами внешнего социально-экономического неблагополучия являются воздержание от создания семьи, откладывание рождения ребенка, предпочтение фактического, а не юридического брака. Однако подобные варианты поведения могут стать привычными, предпочтительными; ситуативная особенность может превратиться в стереотип.

Анализ положения семьи в современном обществе имеет отнюдь не только теоретическое значение. Объективные тенденции развития семьи влияют на разработку, утверждение и проведение в жизнь семейной политики государства, что включает в себя чрезвычайно масштабный и дорогостоящий комплекс мероприятий. Ошибочные решения в такой сфере могут вызвать отрицательные последствия.

Так, убеждение в том, что при помощи довольно примитивной системы экономических и юридических мер (увеличение пособия, более длительный отпуск по уходу за ребенком и т.д.) можно влиять на повышение рождаемости, заставляет властные структуры прибегать к масштабным программам, что лишь деформирует сложившуюся демографическую структуру, а вовсе не изменяет стратегию рождаемости.

Неправильная ориентация социальной работы может быть причиной постановки нереалистичных целей, выбора неэффективных технологий и методик. Поэтому анализ социальной действительности и выбор стратегий, адекватных объективному положению дел, имеют прямое отношение к содержанию и организации социальной работы.

Основные трудности семьи и ее потребность в профессиональной помощи обусловлены ее типом.

Причиной возникновения социальных проблем в *неполных семьях* является в первую очередь малообеспеченность, поскольку в семье имеется всего один трудовой доход (иногда трудового дохода нет вообще, и семья вынуждена жить на пособие по безработице либо на детские пособия). Доход женщины, как правило, значительно ниже дохода мужчины в силу ее отставания на социальной лестнице,

вызванного выполнением обязанностей по уходу за детьми. Доход от алиментов, если дети имеют на них право и получают их, как правило, покрывает не более половины стоимости их содержания.

Социально-экономические проблемы присущи не всем неполным семьям; во всяком случае, их разрешить проще, чем социально-психологические проблемы, присутствующие во внутриличностной сфере и межличностных отношениях членов неполных семей, прежде всего детей.

Это, во-первых, обида, угнетенность и чувство собственной неполноценности, которые могут испытывать дети после развода их родителей. Нередко дети винят себя в распаде семьи. Во-вторых, чувство вины перед детьми, нередкое у женщин (поскольку в большинстве случаев неполные семьи — это мать, одна воспитывающая детей), что является причиной их гиперопеки. Стремясь не допустить снижения жизненных стандартов своих детей по сравнению с детьми из благополучных семей, мать берет на себя чрезмерную трудовую нагрузку, но из-за сверхзанятости, в свою очередь, не может уделять им достаточно времени и внимания. Нередки также случаи, когда обиду на бывшего супруга, виновного в распаде семьи, женщина вымещает на своих детях, проявляя жестокость. В любом случае благоприятный психологический климат в семье отсутствует.

Самая же большая сложность — затруднения в правильной поло-ролевой идентификации и ориентации детей. Ребенок формирует стереотипы своего восприятия и поведения, руководствуясь образцом, которым для него являются взрослые, в первую очередь родители.

Хотя полоролевое поведение людей в различных культурах изучено далеко не полно, в семейных взаимоотношениях оно проявляется наиболее явно. Социально-психологический стереотип предписывает социальной роли мужчины такие черты и признаки, которые не присущи социальной роли женщины. Сама по себе жесткая определенность этих ролей может оказать неблагоприятное воздействие, если человек слаб, а стереотип требует от него доминирования, силы, мужественности или наоборот. Но в неполной семье (тем более, если она стала таковой на ранних стадиях социализации ребенка или изначально была неполной) ребенок лишен образца того, как должны вести себя мужчины и женщины в различных ролевых ситуациях, поэтому в будущем, в своей собственной семье человек далеко не всегда сможет продемонстрировать адекватное полоролевое поведение; это приводит к дисфункциональности и конфликтам и, возможно, тоже к распаду семьи. Основная причина статистически значимой связи неблагоприятия распадающейся молодой семьи с неблагоприятием семьи родителей одного из молодых супругов (или обоих супругов) — их неадекватная полоролевая социализация.

Хотя неполных семей, в которых отец один воспитывает детей, гораздо меньше, чем неполных семей, в которых детей воспитывает одна мать, им присущи те же проблемы полоролевой ориентации. Кроме того, отец с ребенком

имеет больше шансов создать новую семью, чем мать с ребенком. Поэтому одной из проблем такой семьи будет формирование отношений между ребенком (детьми) и новой женой отца (возможно, с ее детьми).

Недавно стала распространенной новая категория неполных семей — неполные расширенные семьи, которые образуются, как правило, в результате какой-либо социальной катастрофы: гибель родителей малолетних детей, нахождение родителей в тюрьме, лишение их родительских прав, пьянство — чаще всего именно это вынуждает поколение прародителей брать внуков на содержание и воспитание. Такие семьи, разумеется, имеют низкий уровень доходов; ряд сложностей вызван плохим состоянием здоровья пожилых людей, их более слабыми адаптационными способностями, неумением приспособиться к реалиям современности: к сожалению, порой они не могут использовать свой авторитет, способности контролировать ситуацию, поэтому часто дети демонстрируют девиантные формы поведения.

Многодетные семьи, наиболее распространенные в России в прежние времена (в начале XX в. в европейской части страны каждая семья имела в среднем 8 детей), в настоящее время устойчиво составляют весьма незначительную долю от общего количества семей. Причем зачастую многодетность является не запланированной, а случайной (рождение близнецов либо эюждение ребенка в результате неэффективности контрацепция или невозможности в силу состояния здоровья женщины прибегнуть к прерыванию беременности).

Все многодетные семьи могут быть распределены на три категории:

- семьи, многодетность в которых запланирована (например, в связи с национальными традициями, религиозными предписаниями, культурно-идеологическими позициями, традициями семьи). Такие семьи испытывают много трудностей, обусловленных малообеспеченностью, теснотой жилья, загруженностью родителей (особенно матери), состоянием их здоровья, но у родителей имеется мотивация к воспитанию детей;
- семьи, образовавшиеся в результате второго и последующих браков матери (реже — отца), в которых рождаются новые дети. Исследования показывают, что такие семьи могут быть и вполне благополучными, но их членам присуще ощущение неполной семьи;
- неблагополучные многодетные семьи, образующиеся в результате безответственного поведения родителей, иногда на фоне интеллектуально-психической сниженности, алкоголизма, асоциального образа жизни. Дети из таких многодетных семей особенно часто нуждаются в помощи, реабилитации, страдают от болезней и недоразвития. В случае утраты родительского попечения их судьбу особенно трудно устроить, ибо семейное законодательство препятствует разделению детей из одной семьи, а усыновить 3—7 детей разного возраста и разной степени социальной дезадаптации далеко не всегда возможно.

Многодетные семьи всех типов имеют общую социальную проблему, специфически связанную с многодетностью: дети из таких семей по сравнению со сверстниками из преобладающих малодетных семей чаще демонстрируют заниженную самооценку, им присущи неадекватные представления о собственной значимости, что может отрицательно сказаться на всей их последующей судьбе. Кроме того, малые интервалы в рождении детей, характерные для многодетных семей, приводят к постоянному наличию большого числа малолетних братьев и сестер, что влечет за собой снижение социального возраста старших сиблингов. Это объективная закономерность, прослеженная в различных типах многодетных семей, не зависящая от имущественного и образовательного статуса родителей.

Семьи инвалидов вынуждены преодолевать экономические трудности, вызванные распадом производственно-реабилитационной системы, основанной прежде на труде инвалидов, ограничением трудоспособности и адаптационной способности.

Инвалиды вообще весьма ограничены в своей жизнедеятельности. Внедрению программ, направленных на приспособление общества к потребностям и возможностям инвалидов, препятствуют недостаток средств и организационные трудности.

Осуществление права инвалидов на труд, самообеспечение — одна из главных проблем их социальной реабилитации. Это не только способ улучшить их материальное положение, но и важнейший фактор самоутверждения и внутреннего развития. Исследования показывают, что всех инвалидов можно разделить на четыре категории:

те, кто не работает, но хочет работать; те, кто не хочет работать, но вынужден трудиться (обе эти категории испытывают неудовлетворенность); те, кто не работает и не хочет работать; те, кто имеет работу и хочет работать (эти две категории испытывают большую удовлетворенность). Таким образом, вопрос о трудовой реабилитации инвалидов как части их социальной реабилитации включает в себя социально-психологический фактор: наличие или отсутствие мотивации к занятию трудом.

Семьи, воспитывающие детей-инвалидов, вынуждены решать все проблемы, связанные с инвалидностью (малообеспеченность, ограничения жизнедеятельности и т.д.), но зачастую выражают добровольное согласие заниматься этими проблемами, отказываясь поместить ребенка-инвалида с неисправимой врожденной патологией в специализированный интернат. Подобное решение, разумеется, заслуживает одобрения, но трудности, связанные с воспитанием такого ребенка, чрезвычайно велики: учреждений, оказывающих родителям помощь в такой деятельности, пока очень мало; уход за ребенком — инвалидом с детства нередко не совместим с другой деятельностью, поэтому мать, как правило, бывает вынуждена оставить работу или перейти на другую работу, более свободную по графику, расположенную ближе к дому, но нижеоплачиваемую.

Количество разводов в таких семьях намного выше — отцы, чаще не в состоянии выдерживать постоянные трудности и уходят из семьи. Дети-инвалиды, лишенные квалифицированной реабилитирующей и развивающей помощи, иногда ведут практически биологическое существование, не получая тех навыков и умений, которые помогут им хотя бы в самообслуживании, если не в трудовом самообеспечении.

Замечено, что в семьях, в которых дети-инвалиды получают даже элементарную помощь специалистов по социальной реабилитации, уровень разводов ниже среднего для такой категории семей, ибо подобная помощь делает ситуацию не столь безнадежной.

Полная малодетная семья, находящаяся в состоянии социального или семейного неблагополучия, не относится официально к группе риска, но тоже может нуждаться в помощи. Невыплата заработной платы, банкротство предприятий, безработица влияют как на материальное положение, так и на социально-психологическое самочувствие работающих членов семьи. Разрушение стабильности социального статуса, потеря уверенности в защищенности и незыблемости семейного мира отрицательно действуют на взрослых и детей и иногда могут привести к асоциальным реакциям. Сравнительно небольшая помощь, оказанная в такой момент семье, не имеющей формальных признаков социального риска, может помочь ей сохранить стабильность — в противном случае семья может перейти в категорию неблагополучных.

Семейные проблемы (дисфункциональность семейных связей, патологизация отношений между супругами, между родителями и детьми) не зависят от социального статуса семьи и могут быть присущи и обеспеченной, интеллигентной, и малообеспеченной или малообразованной семье. Социальные работники в настоящее время могут оказывать помощь такой семье преимущественно на этапе ее кризиса, в момент конфликта или распада, заниматься же профилактикой семейных дисфункций, налаживанием семейных коммуникаций в предкризисном состоянии большинство социальных учреждений пока не в состоянии. Между тем это одна из важнейших задач социальной работы стабильного общества. По мере улучшения социальной ситуации в России, когда задачи обеспечения выживания отойдут на задний план, проблемы семейной терапии, совершенствования и стабилизации семейных отношений займут первое место.

Среди них — проблема *семейной (домашней) жестокости*, которая только отчасти связана с внешними социальными трудностями, усугубляясь под влиянием общей психопатологизации социально-психологической обстановки в стране. Семейная жестокость служит средством выплеска агрессивности, накопленной под влиянием психотравмирующих условий существования, на наиболее слабых и беззащитных (в семье это женщины и дети). Она объясняется также традициями, существовавшими ранее, низкой компетентностью в регулировании своих психологических состояний, отсутствием навыков

альтернативного снятия отрицательных эмоций.

Однако существует и некоторая личностная предрасположенность к семейному насилию и к тому, чтобы быть жертвой насилия: замечено, что женщины, избиваемые мужьями в первом браке, нередко подвергаются жестокому обращению и во втором браке. Используя технологии стабилизации семейных отношений, социальный работник должен учитывать факторы личностного риска, а также варианты, в которых социальная терапия будет неэффективной.

§2. Технологии социальной работы с семьей

Применительно к семьям различных категорий клиентов: инвалидов, пенсионеров, военнослужащих, беженцев и т.д. — используются различные технологии социальной работы. Виды и формы социальной помощи, цель которых — сохранение семьи как социального института в целом и каждой конкретной семьи, нуждающейся в поддержке, можно разделить на экстренные, т.е. направленные на выживание семьи (экстренная помощь, срочная социальная помощь, немедленное удаление из семьи детей, находящихся в опасности или оставленных без попечения родителей), направленные на поддержание стабильности семьи, на социальное развитие семьи и ее членов.

Поскольку о социально-экономических технологиях подробно говорится в других разделах учебника, остановимся на видах экстренной помощи при наличии внутрисемейной жестокости. Такого рода отношения обычно скрыты от окружающих, но объективные (и довольно сложные в методическом отношении) исследования свидетельствуют о их достаточно большой распространенности (по данным американских исследователей, они характерны не менее чем для 15% всех семей). В нашей стране научный интерес к этой проблеме только пробуждается, однако отдельные данные (бытовые убийства и зарегистрированные преступления, свидетельства медиков, педагогов, социальных работников и сотрудников правоохранительных органов) доказывают его возрастание.

Формы жестокого обращения не сводятся к физическому насилию -- это любое насильственное посягательство на личность члена семьи, на его право распоряжаться своими физическими, психическими или иными способностями — например, запрет общаться с друзьями или соседями, воспрепятствование внедомашней занятости жены, приобретению образования, повышению квалификации, насмешки, оскорбления, необоснованная критика. Такие поведенческие акты и психологическая атмосфера разрушающе действуют на отношения между членами семьи, их психосоматическое здоровье.

Физическое и сексуальное насилие в семье наиболее опасно для личности, ее здоровья и жизни.

Физическим насилием считаются побои, попытки удушения, нанесение ранений, преднамеренные ожоги, укусы, а также умышленное

использование отравляющих или прихотропных веществ и т.д.

Сексуальное насилие по отношению к несовершеннолетним детям — это прикосновения к их половым органам, принуждение к половым сношениям, оральному или анальному сексу, мастурбация, демонстрация детям порнофильмов и другие развратные действия. Нередко для принуждения детей к развратным действиям используется и физическое насилие. Однако порой эмоционально отверженные и социально заброшенные дети используют свои сексуальные ресурсы для «подкупа» взрослых, чтобы привлечь их внимание и получить защиту. Подобное специфическое сексуализированное поведение с трудом поддается коррекции.

Для лиц, переживших физическое и сексуальное насилие, характерны длительные депрессивные состояния, приступы тревожности, страх прикосновений, ночные кошмары, чувство изолированности и низкая самооценка.

Защита более слабых членов семьи, в первую очередь детей, от жестокого обращения в семье — одна из важнейших задач социального работника. Порой дети, подвергаемые жестокому обращению, запуганы или не в состоянии рассказать о том, что с ними происходит, в силу непонимания, малолетства, интеллектуально-психических ограничений или по иным объективным причинам. Как правило, такой вид поведения скрыт от глаз окружающих. В некоторых случаях свидетельств жестокого обращения (синяков, царапин и др.) не остается или они быстро исчезают. Поэтому следует знать прямые и косвенные признаки жестокого обращения в семье с детьми: агрессивность, раздражительность, отчужденность, равнодушие, излишняя уступчивость или осторожность, излишняя (не по возрасту) сексуальная осведомленность, боли в животе непонятной этиологии, проблемы с едой (от систематического переедания до полной потери аппетита), беспокойный сон, ночное недержание мочи. Кроме того, могут присутствовать подчеркнутая секретность в отношениях между взрослым и ребенком, страх ребенка перед каким-то конкретным членом семьи, явное нежелание оставаться с ним наедине.

Иногда родители не разрешают ребенку посещать школу, а дети, посещающие школу, почти не участвуют в школьных делах, у них мало или совсем нет друзей, они отстают в развитии, плохо учатся. Ребенок не доверяет взрослым, он может попытаться убежать из дома, совершить самоубийство. Кроме того, следы побоев, ссадин или ожогов на коже, кровоизлияния в белки глаз, следы крови или спермы на одежде могут свидетельствовать о жестоком обращении с ребенком в семье.

Совокупность таких признаков должна стать причиной для серьезного исследования ситуации в семье. Участие в этом исследовании специалиста по социальной работе, психолога, врача, иногда сотрудника органа внутренних дел должно дать объективную картину происходящего и помочь пресечь жестокое обращение с ребенком. Как правило, есть необходимость его немедленного

удаления из такой семьи и помещения в учреждение социальной реабилитации — это находится в компетенции местных органов опеки и попечительства. Проявление жестокости по отношению к детям, некорректируемое поведение взрослых могут служить предлогом для возбуждения дела о лишении родительских прав или уголовного преследования виновного в жестоком обращении.

К технологиям; используемым в случаях семейной жестокости, относится также организация социальных приютов (гостиниц, убежищ), которые дают возможность женщинам и детям (за рубежом существуют приюты и для мужчин, подвергающихся жестокому обращению в семье) переждать в безопасном месте кризис семейной ситуации. Однако, как правило, ограничиваться только таким видом помощи бывает непродуктивно, ибо неразрешенные семейные конфликты периодически обостряются. Поэтому необходимо прибегнуть к среднесрочным программам помощи, ориентированным на стабилизацию семьи, восстановление ее функциональных связей, нормализацию отношений между супругами, между родителями и детьми, взаимоотношений всех указанных членов семьи с окружающими.

Так, работа с «трудными» детьми и подростками предусматривает диагностику семейной и школьной ситуации, выявление первичной социальной сети ребенка, обязательный анализ его медико-социального и интеллектуально-психологического статуса. На основе полученных данных составляется программа работы с семьей ребенка, разрешения его школьных проблем, вовлечения его в более благоприятную социальную сеть. Такая программа выполняется командой специалистов, включающей социального работника, социального педагога, психолога, иногда юриста, с возможным привлечением правоохранительных органов, культурных и спортивных центров. В ходе такой работы параллельно проводятся социально-психологическое консультирование семьи с целью устранения взаимного непонимания, непродуктивных видов семейного взаимодействия, конфликтности во взаимоотношениях; социально-правовое консультирование, которое позволяет семье осознать и научиться отстаивать свои права во взаимоотношениях с социальной средой, с первую очередь с образовательной системой; педагогическое консультирование, а также педагогическая помощь, которая содействует преодолению школьных трудностей ребенка (детей). Большое значение имеют также психокоррекционные мероприятия, изменения самооценок взрослых и детей, устранение негативных стереотипов и выработка доброжелательного и уважительного отношения друг к другу. Нередко такая деятельность содержит и собственно социальные компоненты — например, оказание помощи в трудоустройстве родителей, улучшении жилищных условий (что, безусловно, при всей своей важности зависит прежде всего от социально-экономической ситуации в стране и в конкретном населенном пункте).

При работе с семьей алкоголика диагностика подразумевает выявление

основной причины злоупотребления спиртными напитками и сопутствующих обстоятельств. Для этого необходимо изучение личностей всех членов семьи, а также изучение социальной биографии. Причинами злоупотребления алкоголем могут быть семейная предрасположенность, некоторые особенности личностного статуса (неустойчивость личности, инфантилизм, зависимость), традиции семейного или социального окружения, иллюзорная попытка уйти от проблем. Зачастую выявляется совокупность этих причин. Их анализ необходим, ибо иногда не пьянство является причиной конфликтов в семье, а, наоборот, к пьянству прибегают именно для того, чтобы таким способом (хотя бы в своем воображении) преодолеть конфликтность. Далее составляется программа работы с наркозависимым лицом, его семьей, социальным окружением — это лечебные мероприятия, консультации, психотерапия и психокоррекция, возможно, социально-трудовая реабилитация самого алкоголика и его семьи. Медицинская реабилитация лиц, злоупотребляющих алкоголем, до настоящего времени малоэффективна, ибо после реабилитации пациент возвращается в ту же среду, в которой у него появилась привычка к алкоголю; семья, длительно существующая в условиях перманентного кризиса и выработавшая определенный гомеостазис, вольно или невольно способствует возобновлению у него прежней привычки. Если человек не обладает сильной волей, то его личностных ресурсов недостаточно, чтобы препятствовать таким тенденциям.

Поэтому работа с такой семьей подразумевает формирование мотивации клиента и его семьи к безалкогольному образу жизни и построению иной системы взаимоотношений; психокоррекционные мероприятия, направленные на воспитание личности, способной быть хозяином собственной судьбы; введение клиента в объединения или клубы лиц — приверженцев безалкогольного образа жизни или создание такого объединения. Одна из самых эффективных технологий создания благоприятной среды, способствующей длительному излечению от алкоголизма, — движение «Анонимные алкоголики», а также программы «Анонимные дети алкоголиков», «Анонимные наркоманы» и др.

Работа с конфликтной семьей или семьей, эмоциональный климат в которой является неудовлетворительным, начинается, как правило, после заявления одного из супругов, хотя иногда поводом для констатации серьезных внутрисемейных проблем могут быть наблюдения школьного или социального педагога, детского врача, констатирующего отрицательные психосоматические последствия семейной напряженности для здоровья детей. Социальная работа с такой семьей начинается с тщательного изучения действительной семейной проблемы, о которой супруги чаще всего имеют неверные представления, ознакомления с особенностями личностей супругов, их семейных и брачных установок. Возникшие трудности могут быть обусловлены любой из названных причин. Следует отметить, что внешние затруднения — материально-экономические ограничения, неуверенность в завтрашнем дне, безработица и т.д., — как правило, только обостряют семейные конфликты, выявляют истинные их причины.

Негативные черты личности, в первую очередь истеричность, психастеничность, компенсированные в процессе социализации или самовоспитания, под влиянием внешних причин могут вновь актуализироваться и стать причиной постоянных конфликтов. Серьезное расхождение в семейно-брачных установках может оставаться невыявленным довольно долго, однако в переломные, узловые моменты развития семейной жизни или под влиянием внешних трудностей может обнаружиться, что супруги придерживаются различных моделей семьи (эгалитарных или патриархальных), имеют несовпадающие взгляды на воспитание детей, эмоциональные, бытовые, финансовые и прочие взаимоотношения. Соответственно семейная терапия включает в себя нахождение компромисса в культурно-смысловой сфере, коррекцию накопившихся социально-психологических стереотипов, обучение навыкам неконфликтного общения.

Такая работа проводится путем индивидуальных бесед и интервью, групповой психотерапии или игровой терапии.

К активно применяемым методам относится так называемая да-терапия — аутодиагностическая и психокоррекционная методика, при помощи которой конфликтующие супруги рационализируют свои в целом негативные эмоционально-психические взаимоотношения. В ходе ее осуществления предлагается ответить «да» или «нет» на ряд четко сформулированных вопросов относительно различных сторон взаимоотношений супругов. В результате баланса своих положительных или отрицательных ответов супруг может смягчить свое отношение к другому супругу, которого привык обвинять во всех грехах, и определить свои истинные намерения — хочет ли он улучшения отношений или развода. Другая диагностическая методика — популярный на Западе метод «скульптурной группы»: члены семьи визуализируют свое представление о семейных взаимоотношениях, создавая скульптурную группу, причем при обсуждении места в ней каждого члена семьи он реально оценивает свою позицию в ней и несовпадение своей оценки с оценкой других.

Надо сказать, что осознание реальной семейной проблемы имеет не только диагностическое, но и терапевтическое значение, поскольку обнаруженное и осознанное затруднение заставляет членов семьи пересмотреть свое поведение.

Одна из многосторонних методик — построение генограммы семьи, т.е. это схемы семейной истории, создаваемой по определенным правилам и отражающей взаимоотношения в поколениях прародителей, родителей и в самой исследуемой семье. Этот процесс довольно увлекателен — составление своего генеалогического дерева является одной из глубинных потребностей людей. Кроме того, а ходе его создания вместе с семейным терапевтом и при его участии члены семьи, возможно, практически не общавшиеся в течение длительного времени, вовлекаются в единую деятельность, дополняя друг друга. Наконец, итоговая картина обладает значительной информативностью: чрезмерное количество вдов или случаев

разводов в восходящих или боковых ветвях семьи могут свидетельствовать соответственно о негативной биологической предрасположенности либо о наличии врожденных личностных проблем.

Диагностическая деятельность должна помочь клиентам осознать и признать необходимость изменения их семейных взаимоотношений, укоренить мотивацию для длительной, терпеливой и сложной работы, направленной на самоизменение, преодоление собственных нежелательных стереотипов. Следует подчеркнуть, что существующие методики манипулятивного воздействия наличность, не желающую привлечь свои собственные трансформационные возможности, не продуктивны.

Например, методика направленного изменения заключается в том, что член семьи, который выявил в другом члене семьи нежелательные черты или особенности поведения, воздействует на того при помощи эмоционального поощрения или наказания (под наказанием может подразумеваться отсутствие поощрения, эмоциональная холодность). Лишь «хорошее поведение» заслуживает награды. Методика отличается от обыденных взаимоотношений тем, что воздействие на манипулируемого производится не на рациональном, а на подсознательном уровне, причем, по замыслу ее разработчиков, индивид через достаточно короткий срок научится автоматически избирать формы поведения, за которыми следует награда. К сожалению, практика использования подобных средств в семейной терапии показывает ее довольно низкую эффективность и даже контрпродуктивное воздействие прежде всего на самого «манипулятора», так как вместо спонтанных отношений доверия, открытости и взаимоподдержки здесь культивируются отношения одностороннего воздействия.

Более равноправные отношения предусматривает методика «семейного соглашения» (не следует путать с гражданско-правовым брачным договором). Ее осуществление начинается с субъективного выявления претензий супругов друг к другу и снятия эмоциональных ярлыков типа «у него никогда времени на семью не остается» или «она всегда всем недовольна» — в процессе подготовки подобные бессодержательные обвинения должны быть заменены изложением конкретных неправильных действий супругов. Впоследствии вырабатывается минимальный взаимно приемлемый список обязательств относительно изменения поведения обеих сторон на средний срок — от месяца до полугода (за более краткий срок не удастся констатировать изменения поведения, более длительный срок не позволит подвести итоги, угаснет интерес к процессу). Этот список оформляется двусторонним договором и подписывается обоими супругами; разумеется, юридическая сила такого договора ничтожна, санкций за его нарушение быть не может, но не следует недооценивать морально-психологического воздействия такого документа. Взятые на себя супругами обязательства должны быть конкретными и проверяемыми.

По истечении срока договора супруги вместе с социальным терапевтом анализируют выполнение его условий и при необходимости заключают аналогичное соглашение на следующий период — возможно, уже содержащее новые, возросшие требования. Со временем присутствие социального работника становится ненужным, супруги приобретают навыки самостоятельного оперирования этим методом.

Технологии коррекции семейных взаимоотношений многочисленны; их выбор определяется как обстоятельствами конкретной социальной ситуации, включая характерологические черты клиентов, так и личностными качествами самого специалиста по семейной терапии, его вкусами и предпочтениями. Со временем каждый опытный специалист по-своему трансформирует методики, создает собственную контаминацию из нескольких подходящих форм работы. Сущность всех применяемых средств — осуществление и закрепление тех изменений, которые будут способствовать желанной стабилизации семьи-

К сожалению, далеко не все виды семейных дисфункций поддаются коррекции, причем это зависит не только от недостаточности или неадекватности усилий специалиста по семейной работе. Иногда можно с большой долей вероятности предсказать неблагоприятный прогноз будущего семейного союза еще до его заключения. Некоторые варианты проблем разрешимы на ранних этапах, но усложняются по мере откладывания их разрешения. Социальный работник не должен считать ситуацию безнадежной, как бы ни обострились отношения между членами семьи, однако следует помнить, что разрешение семейных проблем — это прежде всего дело свободного выбора и ответственного поведения самих членов семьи. Без их волевого усилия и настойчивости самая эффективная социальная технология не принесет успеха.

Вопросы

1. Что такое семья?
2. Какие типы семей выделяют современная наука и практика?
3. Охарактеризуйте основные проблемы различных типов семей.
4. Какие технологии социальной работы с семьей применяются в экстренных ситуациях?
5. Опишите технологии семейной терапии.

Литература

1. Антонов А.И. Социология рождаемости. — М., 1988.
2. Архангельский В.Н. К вопросу о семейной политике и социальной поддержке семей в Российской Федерации // Семья в России, 1994, № 1.

3. Бойко В.В. Любовь, семья, общество. — М., 1983.
4. Бреева Е.Б. Программа социальной работы с безработными и их семьями. — М., 1994.
5. Витек К. Проблемы супружеского благополучия. — М., 1988.
6. Говако Б.И. Студенческая семья. — М., 1988.
7. Гурко Т.А., Мацковский М.С. Молодая семья в большом городе. — М., 1986.
8. Дармодехин С.В. Государственная семейная политика: принципы формирования и реализации // *Семья в России*, 1995, № 3—4.
9. Дарский Л.Е. Формирование семьи. — М., 1972.
10. Дементьева И.Ф. Первые годы брака. Проблемы становления молодой семьи. — М., 1991.
11. Мацковский М.С. Российская семья в изменяющемся мире // *Семья в России*, 1995, № 3—4.
12. Основные направления государственной социальной политики по улучшению положения детей в Российской Федерации до 2000 года (Национальный план действий в интересах детей). — М., 1995.
13. Реабилитационные центры для детей с ограниченными возможностями: опыт и проблемы. — М., 1997.
14. Семья: 500 вопросов и ответов. — М., 1992.
15. Семья в психологической консультации. — М., 1989.
16. Синельников А.Б. Кто заинтересован в повышении рождаемости — государство или семья? // *Семья в России*, 1995, № 3—4.
17. Социальная работа с семьей. — М., 1994
18. Социальная работа с семьей // *Настольная книга специалиста*. — М., 1996.
19. Сысенко В.А. Супружеские конфликты. — М., 1983.
20. Шапиро Ю.Ю. Психологические аспекты подготовки молодежи к семейной жизни. — М., 1983.
21. Kennedy J.F. & Keeney V.T.. The extended family revisited: Grandparents rearing grandchildren. — in: *Child Psychiatry and Human Development*, 1988, 19, p. 26—33.
22. Schlesinger B. One-parent families under stress: Curriculum guidelines. — in: *International Social Work*, 1989, 32, p. 129-138.
23. Skolnick A.S., Skolnick J.H. Family in transition: Rethinking marriage, sexuality, child rearing & family organization. — Boston; Toronto, 1986.

Глава 18. Технологии социальной работы с женщинами

§1. Специфика социальных проблем женщин

Социальные проблемы присущи различным категориям населения и обусловлены их возрастом, социальным, имущественным или семейным положением, состоянием здоровья и т.д. Население, с которым ведется социальная работа, разделяется на категории по различным критериям. В последнее время все большее внимание уделяется *гендерному* аспекту социальных проблем, т.е. анализу социальной ситуации клиента социальной службы, изысканию ресурсов и технологиям оказания помощи клиенту в зависимости от его принадлежности к мужскому или женскому полу. Понимание гендерной специфичности социального положения, самочувствия и саморазвития личности в обществе в известной мере можно объяснить изменением положения женщин в обществе, развитием демократического, эгалитарного мировоззрения. С таких позиций изучение и разрешение социальных проблем индивида независимо от его половой принадлежности не оправдывают себя. Социальная работа с мужчинами вполне заслуживает того, чтобы быть выделенной в отдельную отрасль, однако в силу ряда причин в этом направлении и в стране, и во всем мире делаются только первые шаги. В то же время социальная работа с женщинами признается одной из наиболее важных и масштабных сфер социальной работы в целом.

Поданным переписи населения 1989 г., в Российской Федерации проживало 78 308 000 женщин, что составляло 43,3% всего населения. В 1998 г. численность женщин составляла 78 108 189 человек, или 53,1% населения.

Преобладание числа женщин над числом мужчин — общебиологическая закономерность, которая в России особенно явственна в силу ряда обстоятельств. Во-первых, хотя продолжительность жизни женщин превышает продолжительность жизни мужчин примерно на 4 года, в нашей стране эта разница составляет 12—13 лет. Это объясняется не только высоким уровнем младенческой и детской смертности среди мальчиков (что характерно для всех популяций), но, в первую очередь, высокой смертностью мужчин трудоспособного возраста, вызванной низким уровнем охраны труда на производстве, чрезмерным дорожным травматизмом, отсутствием культуры и традиций самосохраняющего поведения (вследствие чего часты случаи отравлений суррогатами спиртных напитков, возникновения различных заболеваний как последствий курения, заканчивающихся летальным исходом, и т.д.). Кроме того, дисбаланс в демографической структуре России сохраняется из-за больших потерь мужского населения в прошлых войнах. В современных вооруженных конфликтах погибают также в основном мужчины.

Основная причина выделения женщин в особую социально-демографическую группу и специфическую категорию клиентов социальной работы — выполнение ими генеративной функции, т.е. наличие у них способности к деторождению, что является биологической предпосылкой целого ряда культурных и социальных последствий.

Эта способность, с одной стороны, с первых этапов существования человечества обеспечивала продолжение рода, но с другой стороны, представляла большую опасность для хрупкой и неустойчивой системы жизнеобеспечения традиционных обществ прошлого, в которых добыча средств пропитания всегда была связана с большими трудностями, а наличие каждого «лишнего рта» было чревато угрозой недоедания и голода. Поэтому в патриархальных обществах сложилась (и благополучно дожила практически до настоящего времени) своеобразная феминифобия — страх перед женщинами и недоброжелательное отношение к ним.

Кроме того, подчиненная роль женщин в полоролевом разделении труда, невозможность для подавляющего большинства женщин самостоятельно обеспечивать себя и детей средствами к существованию способствовали укоренению представлений об их неполноценности, необходимости главенствующей роли мужчины, ограничении жизнедеятельности женщин исключительно семенным кругом, «естественном биологическом предназначении» женщины.

К сожалению, всю косность и неправильность таких представлений многие наши соотечественники начинают понимать только в том случае, когда дают себе труд распространить мысль о «естественном биологическом предназначении» на мужчин и с удивлением осознают, что все жизнеосуществление «сильного пола» в этом контексте сводится к достаточно кратковременному и чаще всего единичному акту.

Несмотря на масштабные демократические изменения, произошедшие в XX в. и существенно изменившие как положение женщин, так и отношение к ним со стороны общества, главная социальная проблема женщин — сочетание семейных и внесемейных, материнских и трудовых обязанностей, обусловленное выполнением ими генеративной функции, — продолжает сохранять актуальность.

Трудовая, внедомашняя занятость женщин — не ошибка исторического развития нашей страны, как, к сожалению, нередко приходится слышать, и не каприз женщин, не желающих выполнять семейные обязанности. Этот объективный процесс неразрывно связан с индустриализацией, развитием производства и в конечном счете является одним из критериев перехода от традиционного к модернизированному обществу. Индустриальная и постиндустриальная эпохи, появление новых сфер занятости, требующих от работников не наличия физической силы, а ловкости, внимательности, обученности, с одной стороны, создали потребность в женской, сравнительно дешевой, рабочей силе и, с другой стороны, впервые предоставили женщинам

возможность самостоятельно обеспечивать себя и своих детей средствами к существованию, используя социально одобряемые способы. Женская внедомашняя занятость получает все большее распространение и становится массовым явлением по мере перехода той или иной страны от традиционных способов ведения хозяйства к промышленному производству и институциональным услугам. В развивающихся странах доля женщин, работающих вне дома, также быстро растет — как правило, после нескольких лет перерыва, вызванного рождением ребенка, женщина вновь возвращается на работу.

Часто общество, ранее не одобрявшее работу женщин вне дома, меняет свое отношение к этому в связи с крупными социальными потрясениями: так, широкое участие женщин в производстве в западном обществе стало допустимым и привычным во время второй мировой войны и продолжилось по ее окончании.

К сожалению, оборотной стороной подобного объективного и, безусловно, прогрессивного процесса стала «двойная занятость», женщины — на работе и дома, ибо в соответствии с традиционным разделением домашних обязанностей женщина несет основную нагрузку по ведению домашних дел, уходу за домочадцами, воспитанию детей. Только в наиболее демократически развитых обществах намечаются изменения подобной традиции в пользу женщин.

Интеллектуализация труда, появление новых высокотехнологичных отраслей промышленности, банковского и информационного сервиса, иных сфер деятельности привели к появлению высокооплачиваемых рабочих мест, рассчитанных на женщин, утверждению стереотипа деловой женщины, которая добивается высокого положения собственным трудом. Возник (пока в основном на Западе) феномен «бикарьерной семьи», в которой оба супруга способны добиться высоких достижений на жизненном пути и никто не жертвует своим успехом ради другого. К сожалению, как показывает опыт, подобный тип отношений характерен в первую очередь только для высокообразованных, интеллигентных и обеспеченных семейных пар. Распространенным стал также вариант, когда муж, жертвуя своей карьерой, оставляет работу и семья переезжает ближе к новому месту работы жены. Естественно, ломка прежних стереотипов мужского доминирования в семье и карьере происходит с большим трудом.

Изменяется отношение к детям и деторождению — сфера, которая наиболее ревностно охранялась традициями, религией и психологическими стереотипами. Прежде деторождение осуществлялось на уровне «естественной фертильности», т.е. каждая семейная пара должна была производить на свет столько детей, «сколько бог послал», сколько определялось ее биологическими и физическими кондициями. Предотвращение беременности или ее искусственное прерывание осуждались и преследовались властью и религией. Это оправдывалось рядом социальных условий, в частности высоким уровнем младенческой и детской смертности, уничтожением как детского, так и взрослого населения во время войн,

эпидемий и периодического голода, а также тем, что наличие детей в семье было своего рода социальной гарантией обеспечения родителей в старости.

Снижение общей и детской смертности, развитие здравоохранения, ликвидировавшего основные причины массовых эпидемий, появление внесемейных форм социального обеспечения, при которых заботу о престарелых в той или иной форме берет на себя общество, — все это привело к снижению потребности в детях. возможности перехода от естественной фертильности к последовательному регулированию рождаемости. Меняется прокреативная этика, т.е. представление о том, что является благом или злом в сфере деторождения: если прежде ценилось количество детей, то теперь ценностью становится в первую очередь их «качество», т.е. способность к социальному функционированию и развитию, возможность достижения ими жизненных успехов. Высокие требования предъявляются к образованию детей, без которого их полноценное участие в жизни общества невозможно.

Причем социально, а часто и юридически санкционированный минимум образования все более повышается: обязательное среднее образование не только зафиксировано в законодательстве всех развитых стран мира, но по рекомендации ООН государства обязаны стремиться сделать его бесплатным. Женская образованность становится столь же обязательным атрибутом современного общества, как образованность мужская, и даже нередко обгоняет последнюю.

Появление новых современных средств контрацепции и прерывания беременности делает контроль рождаемости не только более безопасным и надежным, но и доступным на индивидуальном уровне. Повсеместно в развитых странах утвердились представления о правомерности и желательности планирования семьи, необходимости сознательного и добровольного контроля женщины над своей репродуктивной способностью. Первый демографический переход (от естественной фертильности к регулированию деторождения) уступает место второму демографическому переходу — от семьи малолетней к семье, преимущественно имеющей одного ребенка.

Высокая стоимость квалифицированного женского труда заставляет отдельные фирмы и целые государства, заботящиеся об эффективном использовании этого социально-трудового ресурса, прибегать к мерам, облегчающим женщинам совмещение семейных и вне-семейных обязанностей: организация государственных и корпоративных детских садов, использование услуг специальных нянь, которые содержатся за счет муниципальных бюджетов, предоставление неполного рабочего дня, установка компьютерных терминалов на дому у работающих женщин, имеющих малолетних детей, и т.п.

Распространение индивидуалистических установок современного общества на сферу семейных отношений и представлений приводит, как уже упоминалось, к изменению семейных ориентации, допустимости (и даже иногда предпочтительности) одиночества, внесемейного существования как

комфортабельного стиля жизни. Существует целая субкультура мужчин и женщин, не обременяющих себя семьей, которые живут в спроектированных для них домах с высоким уровнем сервиса: уделяют много времени и средств развлечениям, туризму, хобби, считая, что удачная карьера и свобода гораздо важнее, чем семейная жизнь; в некоторых странах их доля составляет 30% всего населения.

В России все общие тенденции, характерные для современного уровня развития общества, находят свое отражение, но всякий раз претерпевают некоторые изменения, объясняемые определенной спецификой, особенностями исторического и культурного развития страны. Это касается, в первую очередь, проблем занятости. По данным официальной статистики, женщины составляют 47% общей численности занятых. Работают ^{3/4} всех трудоспособных женщин, что является довольно высоким показателем.

Самый высокий уровень занятости (86%) отмечен среди женщин в возрасте от 30 до 49 лет; женщины в более молодом возрасте чаще всего заняты выполнением семейных обязанностей; рождение детей и уход за ними нередко заставляет их оставить работу; женщины в более старшем возрасте, во-первых, могут заработать право на льготную (по разным основаниям) пенсию, а во-вторых, иногда вынуждены оставлять работу по причине проблем со здоровьем или необходимости оказывать помощь в воспитании внуков. Кроме того, конкурентоспособность женщин в таком возрасте на рынке труда минимальна, приспособиться к новым требованиям им довольно трудно, поэтому шансы найти новую работу взамен утраченной весьма невелики.

Уровень образованности работающих женщин выше, чем мужчин. Среди всех занятых, имеющих высшее образование, женщины составляют 52,8%, имеющих среднее специальное образование — 57,5%. Это обусловлено помимо прочего наличием «женского сектора» занятости в народном хозяйстве — сферы образования, воспитания, медицинского и социального обслуживания, культуры.

Высокая вовлеченность женщин в трудовую сферу обуславливает серьезную угрозу безработицы для них. За годы экономических реформ женщины в России потеряли 7 млн. рабочих мест, а мужчины — от 1 до 2 млн.; участие в производстве женщин в возрасте 20—24 лет сократилось на 12 процентных пунктов (у молодых мужчин этот показатель вдвое ниже). Женщины составляют 69% всех безработных с высшим образованием и 74% безработных со средним образованием.

Однако общеизвестно, что только треть женщин (и одна пятая часть мужчин) из числа тех, кого по методологии Международной организации труда нужно считать безработными, обращаются в нашей стране к помощи служб занятости из-за их крайне низкой эффективности. Не регистрируется службой занятости значительная часть «первичных» безработных, занятых поисками рабочего места после окончания общеобразовательной школы, ПТУ, средних специальных и высших учебных заведений, причем в основном это молодые

женщины в возрасте до 30 лет.

Особо уязвимую категорию на рынке труда образуют женщины, слабо защищенные в социальном плане: лица, имеющие малолетних детей, детей-инвалидов, одинокие матери, женщины, только что окончившие учебные заведения и не имеющие опыта работы либо, наоборот, находящиеся в предпенсионном возрасте, жены военнослужащих, вынужденные часто менять место жительства и потерявшие квалификацию в силу подобной частой смены работы. Так, среди безработных, воспитывающих несовершеннолетних детей, а также инвалидов с детства, насчитывается 78% женщин, среди безработных одиноких родителей — 91% женщин, среди многодетных безработных — 77% женщин.

Чрезвычайно остры проблемы женской занятости в депрессивных регионах, характеризующихся остановкой градообразующих предприятий, в местностях, в которых вопросы занятости решались прежде всего за счет предприятий, использующих женский труд. Коллапс социальной сферы, финансируемой из местных и региональных бюджетов, усугубляет эти трудности.

Не оправдались прогнозы о сокращении в связи с радикальными социально-экономическими реформами прежде всего женщин, занятых на трудных и вредных производствах. Безработица носит достаточно выраженный «интеллектуальный» характер, так как около половины зарегистрированных безработных имеют высшее и среднее специальное образование. Можно говорить о процессе общей деинтеллектуализации женского труда, так как рынок занятости предлагает женщинам вакансии в основном в сфере обслуживания, предусматривающие выполнение вспомогательных операций, а сфера принятия решений любого уровня все более считается прерогативой мужчин.

Снижение социального статуса и уровня жизни женщин приводят к ухудшению их здоровья, в том числе беременных женщин и кормящих матерей, к неблагоприятным последствиям для здоровья детей. Общая нестабильность и неуверенность в завтрашнем дне отрицательно сказываются на моральном и психосоматическом состоянии наших соотечественниц.

Распад систем социального жизнеобеспечения — здравоохранения, образования, культурного развития, детского отдыха и т.д. — блокирует возможности большинства женщин обеспечить успешный социальный старт своим детям, превращая их с раннего детства в граждан второго сорта.

В связи с ростом официальной и незарегистрированной безработицы, застоем и упадком в народном хозяйстве первыми жертвами увольнений становятся женщины, так как право на декретный отпуск и на льготы, гарантированные женщине законодательством, потенциально делает их менее выгодными работниками. Кроме того, основная сфера женской занятости сворачивается в силу экономических причин.

Провозглашение равенства мужчин и женщин в международных документах, подписанных Российской Федерацией, в Конституции Российской

Федерации все более расходятся с действительностью, так как в условиях возрастающей социальной напряженности делается попытка решить болезненные социальные проблемы за счет более слабых в социальном отношении слоев -- детей и женщин.

Женщин увольняют под предлогом «возвращения в семью», увольнение называют «высвобождением» с работы; сферой женской занятости становятся преимущественно второстепенные, подсобные виды труда; все шире и откровеннее распространяется сексплуатация, т.е. эксплуатация, использование женщин в качестве товара.

Затянувшийся социально-экономический и морально-психологический кризис ведет к нарастанию пограничных и психопатических реакций и состояний, жестокости и агрессивности по отношению к более слабым, что находит отражение в увеличении масштабов внутрисемейного насилия, brutальных преступлений против женщин и детей.

§2. Технологии социальной работы с женщинами

Сложность, комплексность социальных проблем женщин, обусловленность их причин общей социально-экономической и социально-психологической проблематикой общества определяют необходимость системного подхода к их разрешению, использования самых разнообразных технологий для получения конкретных позитивных результатов.

Прежде всего, безусловно, необходимо гарантировать женщине возможность найти работу, которая позволила бы ей как обеспечить себя и (при необходимости) свою семью, так и реализовать свой личностный потенциал, включая его семейные и внесемейные составляющие. Согласно исследованиям потребность женщин иметь работу вне дома обусловлена тремя группами мотивов:

- *необходимость второго заработка в семье*, так как для обеспечения семьи, имеющей детей, необходим заработок как отца, так и матери. Если же семья неполная, то зарплата единственного родителя (в подавляющем большинстве случаев — матери) является важнейшим (иногда — единственным) источником доходов (пособия на детей покрывают в среднем не более 10% общих расходов на них);
- *работа — важнейшее средство «социальной страховки» как для женщины, так и для ее семьи*. В условиях нарастающей безработицы, массовых невыплат зарплаты работа обоих супругов (желательно в разных местах) может служить хотя бы относительной гарантией выживания семьи. Семейная нестабильность, опасность распада семьи заставляют женщину в ряде случаев стремиться сохранить статус работающей, даже если для этого нет экономических оснований. (Кстати, одной из причин ограничения числа

желаемых детей является в известной мере нестабильность семьи.) Природные и антропогенные катастрофы, военные действия и национальные конфликты, в которых чаще гибнут мужчины, чреватые для женщины опасностью остаться вдовой, поэтому работа представляет для нее своеобразный вил. страховки еще и по этой причине;

- *работа— средство самоутверждения, саморазвития, способ получения признания, место, где можно получить удовольствие от интересного общения, отдых от однообразных домашних дел (это характерно для женщин в основном с высоким образовательным статусом).* Согласно данным социально-психологических исследований дети (особенно мальчики) не слишком приветствуют внедомашнюю занятость своих матерей, если те заняты рутинным, низкоквалифицированным, плохо оплачиваемым трудом, но с большим уважением относятся к матерям, занимающимся престижным высококвалифицированным трудом, сделавшим карьеру. Статус и интеллект домохозяйки дети оценивают традиционно низко.

В нашем обществе, не вполне избавившемся от признаков традиционности, даже феминистическая идеология и женское движение не лишены подчиненности, патриархального стереотипа. Многие женщины, борясь за сохранение своего статуса в обществе, пытаются использовать единственный социальный ресурс, которым, как они считают, располагает женщина, — свою детородную способность. Отсюда требования, выдвигаемые нередко добровольными объединениями многодетных и неполных семей (в которых детей воспитывает мать) признать социальную ценность материнского труда и оплачивать его наряду с внедомашним трудом, продлить оплачиваемый отпуск женщины по уходу за ребенком до достижения им 6 (вариант — до 8) лет.

Подобный подход способен еще более усугубить негативное отношение к женщинам-работницам, имеющим детей, по причине наличия льгот для них, узаконить второсортность женского труда. Ведь именно перерывы в работе, используемые для ухода за малолетними детьми, вынуждают женщин, в целом более образованных, чем мужчин, отставать от последних в карьере, что обуславливает также более низкий уровень оплаты их труда. Право на более длительный отпуск может оказаться непреодолимым барьером для многих работающих женщин: некоторые руководители в условиях нарастания безработицы предпочтут сокращать число работающих за счет именно этой категории женщин, ибо формально это не будет считаться увольнением. Вынужденная длительная бездеятельность и утрата квалификации еще более снижают конкурентоспособность женщины, делая ее еще более уязвимой на рынке труда.

Индивидуальная ответственность, надежда лишь на собственные силы, стремление к самообеспеченности, к сожалению, не очень быстро распространяющиеся в нашем обществе, должны стать основой нового

самосознания женщин в меняющихся условиях. Надежды на то, что кто-то сумеет решить социальные проблемы женщины, иллюзорны. Общество, охваченное «патриархатным ренессансом», т.е. возрождением представлений о преимуществе мужчин над женщинами, о «естественном биологическом предназначении» женщины, к сожалению, пока не осознает всей опасности нового стремительно разрастающегося социального разлома.

Поэтому для женщин единственным вариантом позитивного развития является необходимость быстрее изжить иллюзии о возможности чьею-то благодетельного вмешательства в их ситуацию, положение и благополучие их семей и строить свою жизнь, максимально используя принципы личностной независимости и свободы выбора.

Применительно к занятости это должно означать борьбу за достижение таких условий, когда способность к деторождению не будет дискриминирующим фактором на рынке труда. Женщине должно быть предоставлено право как сочетать материнские и трудовые обязанности (в том числе имея малолетних детей), так и всецело посвятить себя семье и детям, если такой выбор она считает наилучшим. Проницаемость границ между этими статусами, безболезненный переход от одного к другому должны обеспечиваться как законодательно, так и системой организационных мероприятий, облегчающих или обеспечивающих женщине адаптацию к изменившимся условиям рынка труда.

Независимость и свобода выбора должна обеспечиваться женщине и в семейных отношениях. Она должна сама выбирать наилучший вариант для себя и своей семьи: быть домохозяйкой, живущей на доходы мужа, или быть независимой в плане доходов, самой обеспечивать свою семью — данный выбор предусматривает изменение политики труда и занятости в стране таким образом, чтобы честный общественно полезный труд давал людям возможность получать доходы, достаточные для обеспечения жизни.

Женщина должна быть независимой и располагать свободой выбора в сфере сексуальных отношений. Это поможет уменьшить количество случаев семейного и сексуального насилия, оградить женщину от нежелаемых беременностей, внедрить основные положения планирования семьи в массовое сознание и, вследствие этого, возможно, устранить бесславное лидерство России среди всех стран по показателю количества ежегодно совершаемых аборт.

Без изменения идеологии общества в сторону демократии, утверждения равенства всех граждан независимо от пола, признания права женщины самой распоряжаться своей судьбой невозможно разрешить ее конкретные социальные проблемы. Для этого необходимы значительное обогащение нормативной базы на федеральном уровне, а также глубинное изменение менталитета как общества, так и каждой отдельной личности. Масштабные идеологические и социально-психологические изменения не могут произойти в короткий срок, тем более в столь неблагоприятных объективных и субъективных условиях. В технологическом плане для этого требуется внести серьезные изменения в

систему воспитания и образования детей, что включает в себя мероприятия федерального, регионального и муниципального уровня и только отчасти входит в компетенцию социальной работы. Поддержание, развитие, а иногда создание промышленности бытового обслуживания, вынесение ряда операций за рамки семьи, внедрение достижений промышленно-бытовой революции (за годы кардинальных экономических преобразований объем услуг бытовой промышленности, никогда не бывший у нас достаточно высоким, сократился по ряду показателей в десятки раз) — все эти факторы, необходимые для выравнивания асимметрии «двойной занятости» и облегчения нагрузок в семье, относятся в первую очередь к сфере социально-экономических технологий регионального и локального уровня. Социальный работник может, во-первых, инициировать внимание к этой сфере на местном уровне путем обращений в органы принятия решений, средства массовой информации, создания объединений лиц, заинтересованных в решении этих вопросов и имеющих возможность повлиять на органы социального управления; во-вторых, он может осуществлять социально-терапевтическую и коррекционную работу с целью изменения неблагоприятной ситуации в конкретной семье.

Создание реальных возможностей на рынке жилья для разрешения жилищных проблем, улучшения жилищных условий не только богатых и сверхбогатых людей, но и представителей «среднего класса» возможно путем развития жилищного кредитования, особенно льготных его форм для уязвимых (или особенно социально значимых) категорий семей. Во многих странах разработаны системы такой социальной деятельности, делающие доступным обретение жилья для большинства населения. В настоящее время в нашей стране становление таких систем будет возможно при условии социально-экономической стабилизации, изменения политики оплаты труда и доходов населения и развития рынка банковских услуг для широких слоев населения.

Поддержание существующей системы медицинского обслуживания, прежде всего охрана материнского и детского здоровья, инвестиции в которую, как показывают расчеты Всемирного банка, в конечном счете наиболее эффективны, способны разрешить или предотвратить многие социальные проблемы женщин и их семей. Обеспечение максимальной (территориально-организационной и экономической) доступности услуг по контрацепции и прерыванию беременности, распространение достоверной информации о технологиях планирования семьи также способны оказать позитивное влияние на социальное самочувствие женщин. Организация здравоохранения и обеспечение здорового образа жизни относятся к тем видам социальной деятельности, которые осуществляются на всех трех уровнях — федеральном, региональном и муниципальном. Медицинское просвещение, пропаганда валеологических знаний, навыков планирования семьи входят в обязанности специалиста по социальной работе, а разнообразные методики оздоровления используют центры социального обслуживания населения, основными клиентами которых являются женщины.

Максимально возможное в существующих условиях сохранение и развитие сети социальных ресурсов для образования, отдыха и культурного развития детей также способно позитивно повлиять на положение женщин. Местные органы социальной защиты населения предоставляют льготные путевки в детские оздоровительные лагеря и санатории детям из семей группы риска. Оказание помощи детям, испытывающим трудности в учебе, тем более детям с ограниченными возможностями — также функция учреждений социального обслуживания. Выявление таких детей, диагностика социально-педагогических затруднений, предоставление помощи таким семьям или информации об источниках такой помощи — все это относится к технологиям социальной помощи женщинам.

Говоря о собственно гендерных направлениях социальной работы, можно выделить три типа задач в области оказания помощи женщинам: спасение их жизни и здоровья, поддержание социального функционирования и социальное развитие. В конкретных индивидуальных и социальных условиях первоочередной является та или иная задача.

Для спасения жизни и здоровья женщин и детей могут использоваться приюты-стационары, кризисные центры, убежища с комплексом социальных услуг (психологическая и медицинская реабилитация, юридическое консультирование и правовая защита, содействие в подыскании другого места жительства и подходящей работы, иногда помощь в получении или восстановлении документов). Разумеется, оказание помощи в чрезвычайных обстоятельствах не разрешает социальные проблемы как таковые, однако способно иногда спасти жизнь женщины или ее детей. Острые экономические затруднения дают женщине право обращаться за адресной социальной или экстренной помощью, которая также является краткосрочной (в соответствии со своим концептуальным предназначением) разовой технологией.

Поддержание социального функционирования носит более долгосрочный характер, и потребность в нем определяется более сложной совокупностью причин. Соответственно и технологии, применяемые при этом, более разнообразны: все адекватные виды социально-психологической, социально-экономической, медицинской реабилитации и поддержки женщин в трудной жизненной ситуации. Важнейшим средством социальной и трудовой реабилитации следует считать переподготовку или переобучение женщин более нужным профессиям. Консультации или иная правовая помощь могут содействовать защите прав женщин в случае семейных конфликтов или имущественных споров, в любой ситуации, когда в силу либо несовершенства нормативной базы, либо особенностей своего социального статуса женщины находятся в уязвимом положении.

Социальное развитие может обеспечиваться информированием женщин, обучением их прогрессивным личностным умениям и социальным технологиям, включая технологии самозанятости и самообеспечения, малого бизнеса. Важное

значение имеет поддержка групп самопомощи и взаимопомощи, ассоциаций защиты гражданских, социальных и иных прав различных страт женского населения.

Разумеется, все эти три типа задач, как правило, выполняются социальными работниками совместно с сотрудниками различных сфер социального комплекса — правоохрательными органами, службами занятости, медицинскими и образовательными учреждениями и т.п.

Активно развивающаяся система центров социального обслуживания действует преимущественно в системе учреждений Министерства труда и социального развития. Комиссии по вопросам женщин, семьи и демографии при Президенте Российской Федерации, Министерства здравоохранения, органов народного образования, комитетов по делам молодежи, культуре, туризму и спорту.

Наиболее распространенными их типами являются центры социального обслуживания населения различного (регионального, муниципального и локального) уровня, а также центры социальной помощи семье и детям. Типология и названия подобных центров, их функции могут варьировать в зависимости от местных условий. Кроме того, могут функционировать учреждения социальной помощи, созданные на иной ведомственной основе, в том числе созданные зарубежными организациями либо с их помощью, конфессиями, частными и общественными организациями. Характерно, что большинство клиентов практически любых социальных учреждений, ориентированных на оказание самых разнообразных услуг, — женщины. Важно, чтобы деятельность этих организаций не нарушала права женщин, помогать которым они призваны, была прозрачной для контроля в плане содержания и методов работы, а также информационно доступна клиентам.

Экстренная социальная помощь — это разовое, единичное содействие индивиду или семье, испытывающим трудности, путем выдачи денег, продуктов или вещей. Подобная помощь может быть оказана отнюдь не только маргинальным слоям, но и, например, гражданам, оказавшимся в чужом городе и ставшим жертвой грабителей.

Адресная социальная помощь оказывается малообеспеченным слоям населения и также предусматривает выдачу денег, продуктов и вещей, но может предоставляться неоднократно, даже регулярно. Этот вид помощи могут получить различные категории населения, в первую очередь представители социально неблагополучных семей.

Социальное убежище, социальный приют, социальная гостиница — учреждения социальной помощи стационарного типа, в которых лицам, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию (в первую очередь детям и женщинам), предоставляется возможность временного пребывания. Клиенты таких учреждений могут укрыться от семейной жестокости, а сотрудники оказывают им социально-психологическую помощь, юридические услуги,

помогают в случае нужды защитить собственные права, трудоустроиться. Особая функция таких гостиниц — помощь несовершеннолетним беременным, которые в силу известных причин нередко вынуждены уйти из дома и прекратить обучение в школе. Социальные учреждения проводят не только медицинскую и социально-психологическую реабилитацию подобных клиентов, но и оказывают им помощь в последующем жизнеустройстве, включая содействие в получении жилья, продолжении образования, трудоустройстве, передачу новорожденного ребенка в другую семью, если несовершеннолетняя мать отказывается от него.

Защита от домашней жестокости в условиях нестационарного учреждения, как правило, предусматривает сочетание деятельности работников правоохранительных органов и учреждений социального обслуживания: первые пресекают насилие, а вторые оказывают реабилитационную, юридическую и иные виды помощи его жертвам.

Эффективной технологией является создание терапевтических групп из лиц, претерпевших семейное насилие, члены которых наилучшим образом могут поддержать друг друга, достигнуть более высоких результатов под руководством специалиста в социальной работе в коррекции своей личности, защите своих социальных интересов.

Более высокий уровень работы — переход терапевтических групп в статус групп самопомощи, т.е. объединений клиентов, существующих в течение более длительного времени, имеющих более обширный круг проблем, развивающих личность членов группы. Содействие социального работника в создании таких групп означает перевод его клиентов из разряда объектов воздействия в разряд субъектов, которые равноправно участвуют в решении собственных проблем.

Иногда это решение может быть осуществлено только на уровне коррекции личностного восприятия: травмирующие обстоятельства не меняются, но изменяется их восприятие клиентом. Так, члены группы «Жены алкоголиков» лишь косвенно могут повлиять на пагубное пристрастие своих мужей, но ставят своей целью учиться быть счастливыми и в таких условиях.

Оказание женщинам содействия в планировании семьи — это многосторонняя деятельность ряда учреждений, прежде всего медико-социальной реабилитации, которые оказывают консультативную и информационную помощь, рассказывая о существующих методах контрацепции и рекомендуя наиболее подходящие из них. Кроме того, пропагандируются идеология планирования семьи, разумные подходы в этой области, преимущества свободы выбора стратегии и технологии контрацепции.

Подросткам оказывается диагностическая помощь, проводится их сексуальное воспитание, дается информация о различных сторонах отношений между мужчиной и женщиной, возможности обратиться за различными видами содействия в существующие медицинские, социальные или иные учреждения.

Социально-трудоустройство в условиях безработицы или угрозы безработицы — это оказание социально-психологической поддержки женщине в

ситуации нарастающей безработицы. Кроме того, ей оказывается информационная и порой организационная помощь в поисках нового места работы. Для лучшей адаптации к изменившимся условиям проводится переподготовка и переобучение женщин дефицитным или более нужным профессиям (хотя в условиях всеобщего кризиса экономики все труднее оказывается изыскать эти профессии). Разумеется, такая помощь оказывается совместно усилиями учреждений социального обслуживания и служб занятости.

Содействие в самопомощи и самозанятости женщин— это создание в ряде центров социального обслуживания цехов, мастерских, участков трудотерапии, в которых женщины и девочки-подростки имеют возможность обучиться трудовым операциям; продукция этих цехов поступает в продажу, а вырученные средства используются на улучшение жизни клиентов. Нередко это цехи и мастерские становятся самостоятельными производствами, которые, выполняя первоначальные задачи, одновременно предоставляют рабочие места социально ущемленным категориям населения.

Несмотря на разнообразие технологий, методик и форм социальной работы с женщинами, к сожалению, нельзя констатировать позитивные изменения их социальной ситуации. Поскольку социальные проблемы женщин ассоциированы с проблемами их семьи, детей; тесно переплетены с социальными проблемами других социально-демографических категорий населения, всего общества в целом, они не могут быть решены в отрыве от них.

Вопросы

1. В чем причина основных социальных проблем женщин?
2. Каковы социально-трудовые проблемы женщин?
3. Каковы тенденции развития «женского вопроса» в мире и нашей стране?
4. Как подразделяются направления социальной работы с женщинами по целям?
- 5; Какие виды социальной работы с женщинами практикуются и в какой системе учреждений?

Литература

1. Борзикова Л. В. Ценности семьи в структуре жизненных ориентации /Демографическая политика в региональном разрезе. — М., 1988.
2. Васильева Э.К. Образ жизни городской семьи. — М., 1981.
3. Голод С.И. Стабильность семьи: социальный и демографический аспекты. — М., 1984.
4. Демографическая политика в современном мире / Отв. ред. А.Г.

Вишневский. — М., 1989.

5. Елизаров В.В. Демографические и социально-экономические факторы семейной политики в условиях перехода к рынку // *Семья в России*, 1994, № 1.

6. Жизнедеятельность семьи: тенденции и проблемы. — М., 1990.

7. Мацковский М.С. Российская семья в изменяющемся мире // *Семья в России*, 1995, № 3—4.

8. Основные направления государственной социальной политики по улучшению положения детей в Российской Федерации до 2000 года (Национальный план действий в интересах детей). — М., 1995.

9. Предупреждение семейно-бытовых правонарушений. — М., 1989.

10. Проблемы родительства и планирования семьи. — М., 1992.

11. Социальный потенциал семьи. — М., 1988.

12. США: проблемы семьи. - М., 1990.

13. Сысенко В.А. Устойчивость брака. Проблемы. Факторы. Условия. — М., 1981.

14. Труд, семья, быт советских женщин. — М., 1990,

15. Шапиро Ю.Ю. Психологические аспекты подготовки молодежи к семейной жизни. — М., 1983.

16. Davis K. Wives and work: The sex role revolution and its consequences. — in: *Population and Development Review*, 1984, 10, p. 397 — 417.

Глава 19. Социальная работа с пожилыми людьми

§1. Пожилые люди как социальная общность

Одна из тенденций, наблюдаемых в последние десятилетия в развитых странах мира, — рост абсолютного числа и относительной доли населения пожилых людей. Происходит неуклонный, довольно быстрым процесс уменьшения в общей численности населения доли детей и молодежи и увеличения доли пожилых.

Так, по данным ООН, в 1950 г. в мире проживало приблизительно 200 млн. людей в возрасте 60 лет и старше, к 1975 г. их количество возросло до 550 млн. По прогнозам, к 2025 г. численность людей старше 60 лет достигнет 1 млрд. 100 млн. человек. По сравнению с 1950 г. их численность возрастет более чем в 5 раз, тогда как население планеты увеличится только в 3 раза¹.

Главные причины постарения населения — снижение рождаемости, увеличение продолжительности жизни лиц старших возрастных групп благодаря прогрессу медицины, повышению уровня жизни населения. В среднем в странах Организации экономического сотрудничества и развития продолжительность жизни мужчин за 30 лет увеличилась на 6 лет, у женщин — на 6,5 лет. В России же за последние 10 лет наблюдалось снижение средней ожидаемой продолжительности жизни.

Социально-демографическую категорию пожилых людей, анализ их проблем теории и практики социальной работы определяют с разных точек зрения -- хронологической, социологической, биологической, психологической, функциональной и т.п. Совокупность пожилых людей характеризуется значительными различиями, что объясняется тем, что она включает в себя лиц от 60 до 100 лет. Геронтологи предлагают разделить эту часть населения на «молодых» и «пожилых» (или «глубоких») стариков, подобно тому, как во Франции существует понятие «третий» и «четвертый» возраст. Границей перехода из «третьего» в «четвертый» возраст считается преодоление рубежа в 75—80 лет. «Молодые» старики могут испытывать иные проблемы, чем «пожилые» старики, — например, трудовая занятость, главенство в семье, распределение домашних обязанностей и т.д.

В соответствии с классификацией ВОЗ к пожилым относятся люди в возрасте от 60 до 74 лет, к старым — в возрасте 75—89 лет, к долгожителям -- люди в возрасте 90 лет и старше.

В соответствии с документами ООН и Международной организации труда

¹ Если вам за 60... / Под ред. В.Д. Альперович. — Ростов-на-Дону, 1999, с.11.

(МОТ) пожилыми считаются лица в возрасте 60 лет и старше. Именно этими данными, как правило, руководствуются на практике, хотя возраст выхода на пенсию в большинстве развитых стран — 65 лет (в России — 60 и 55 лет соответственно для мужчин и женщин).

К пожилым относятся разные люди — от относительно здоровых и крепких до глубоких стариков, обремененных недугами, выходцы из самых разных социальных слоев, имеющие разные уровни образования, квалификации и разные интересы. Большинство из них не работают, получая пенсию по старости.

Среди пожилых людей во всем мире гораздо больше женщин, чем мужчин. Согласно Всероссийской переписи населения 1989 г. на 1000 женщин в возрасте 60—64 лет приходилось 63,3 мужчины, на 1000 женщин в возрасте 65—69 лет — 455 мужчин, а на 1000 женщин в возрасте 80 лет и старше — 236 мужчин (табл. 19). Десять лет спустя эта тенденция не изменилась.

Таблица 19

Распределение пожилых людей России по возрасту¹

Возраст	1989			1998		
	Мужчины и женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины и женщины	Мужчины	Женщины
Все население	147021 869	68 713 869	78 308 000	147 137219	69 029 030	78 108 189
В том числе в возрасте, лет						
55-59	8 399 159	3 719 890	4 679 269	9 604726	4 213 153	5 319 573
60-64	8 360 061	3 759 890	4 679 269	9 604 726	4 213 153	5 391 573
65-69	4 510 212	1 337 725	3 142487	7 450 745	2 857 656	4 593 089
70-74	3 652 935	1 011 248	2 641 687	5 101 244	1 483 525	3 617 719
75—79	3 333 160	819 516	2 513 644	2 458 461	613 938	1 844 523
80-84	1 769 562	364 157	1 405 405	1 908 100	401 179	1 506 921
85 и более	890 352	143 631	746 721	1 239 684	229 857	1 009 827
Мужчины 60 лет и старше, женщины 55 лет и старше	27 195 551	6 945 932	20 249 619	30 499 858	8 490 640	22 009 218

Итак, число женщин выше в старших возрастных группах. Такая значительная разница частично объясняется более ранней смертностью мужчин, частично — большим долголетием женщин. В России, пострадавшей от второй мировой войны, эта диспропорция достигла таких больших размеров вследствие

¹ См.: Возраст мудрости — возраст созидания / Программа развития ООН. — М., 1999, с. 17.

военных потерь, а также вследствие высокого уровня смертности мужчин от неестественных причин.

Социальные условия жизни пожилых людей прежде всего определяются состоянием их здоровья. В качестве показателей состояния здоровья широко используется самооценка. В силу того, что процесс старения у отдельных групп и индивидов происходит далеко не одинаково, самооценки сильно различаются.

Другой показатель состояния здоровья — активная жизнедеятельность, которая снижается у пожилых людей в силу хронических заболеваний, ухудшение слуха, зрения, наличия ортопедических проблем. Уровень заболеваемости пожилых людей почти в 6 раз выше, чем молодых.

В среднем на одного пожилого больного России приходится от 2 до 4 заболеваний, а стоимость лечения пожилых в 1,5—1,7 раза выше стоимости лечения молодых людей¹. Особого внимания заслуживает тот факт, что возрастные потребности в расширении услуг по долгосрочному уходу за престарелыми увеличивают расходы на эти цели.

Материальное положение — единственная проблема, которая может соперничать по своей значимости со здоровьем. Пожилые люди встревожены своим материальным положением, уровнем инфляции, высокой стоимостью медицинского обслуживания. В результате социально-экономического кризиса 1998 г. еще актуальнее стал вопрос о необходимости существенного повышения пенсий.

По данным А.Г. Симакова, каждая пятая семья пенсионеров испытывает затруднения в приобретении одежды и обуви. Именно в этой группе семей имеются живущие «впроголодь»². Многие пожилые люди продолжают работать, причем по материальным соображениям. Согласно проводимым социологическим исследованиям хотели бы работать 60% пенсионеров³.

Наблюдаются значительные различия в психике пожилых людей, живущих в домашних условиях и в домах для престарелых.

По некоторым оценкам 56% проживающих в домах для престарелых страдают хроническими отклонениями в психике, вызванными старостью, и 16% — психическими заболеваниями. В домашних условиях проживают лишь 5—6% пожилых, страдающих старческим слабоумием, в стационарных учреждениях их доля гораздо выше. Вместе с тем в ряде домов-интернатов для пожилых людей нет ставок психиатра, психолога, социального работника.

Современные теории старения играют важную роль в организации

¹ См.: Здравоохранение в Российской Федерации, 1996, № 1, с. 12.

² Симаков А.Г. Социальная стратификация в постсоветский период; стратегия и тактика социальной работы. — М., 1996, с. 98.

³ См.: Ананьев А. Новые процессы в занятости населения в условиях перехода к рыночной экономике // Вопросы экономики, 1995, № 5, с. 42.

социальной работы с пожилыми людьми, ибо они интерпретируют и обобщают опыт, информацию и результаты наблюдений, помогают предвидеть будущее. Они нужны социальному работнику прежде всего для того, чтобы организовать и упорядочить свои наблюдения, составить план действий и наметить их последовательность. Выбор той или иной теории предопределяет характер и объем информации, которую будет собирать специалист, а также методы организации интервью с клиентом. Наконец, теория позволяет специалисту «сохранить дистанцию», т.е. объективно оценить ситуацию, причины психологического дискомфорта клиента, а также реальные пути решения проблемы. Сознательно избранная теория — гарантия того, что социальный работник не попадет в плен собственных иллюзий, предрассудков и симпатий. Последовательно применяя ту или иную теорию или синтезируя несколько теоретических установок, сотрудник социальной службы целенаправленно выполняет возложенную на него миссию — корректирует и стабилизирует социальное функционирование индивида, семьи, группы организаций. Кстати, именно этой социальной направленностью и отличается социальная работа от дружеского участия или родственного вмешательства¹.

Социальная работа с пожилыми людьми предусматривает использование теорий освобождения, активности, меньшинств, субкультуры, возрастной стратификации и др.

Согласно *теории освобождения* в процессе старения люди отчуждаются от тех, кто моложе; кроме того, происходит процесс освобождения пожилых людей от социальных ролей — имеются в виду роли, связанные с трудовой деятельностью, а также руководящие и ответственные роли. Этот процесс отчуждения и освобождения обусловлен социальной ситуацией, в которой находятся стареющие люди. Его можно считать также одним из способов приспособления пожилых людей к ограничению своих возможностей и примирения с мыслью о неизбежно надвигающейся смерти. Согласно теории освобождения в социальном аспекте процесс отчуждения пожилых людей неизбежен, поскольку занимаемые ими должности в какой-то момент должны переходить к людям более молодым, способным трудиться более продуктивно. Ряд критиков называют данную теорию самой бесчеловечной, другие задаются вопросом, является ли «освобождение», «разъединение» универсальным и неизбежным явлением?

Данная теория вытесняется в настоящее время *теорией активности*, приверженцы которой утверждают, что стареющие люди, расставаясь со своими привычными ролями, ощущают чувство утраты и своей ненужности в обществе. При этом ущемляется чувство собственного достоинства. Для поддержания своего морального духа и позитивного самосознания им следует не отказываться от

¹ См.: Ерасова С.М. и др. Теория поведения и практика социальной работы// Реферативный журнал. Серия II. Социология, 1994, № 3, с. 76.

активной жизни, а, наоборот, заняться новой деятельностью. Продолжая исполнять активные, социально значимые роли и общаться с окружающими (например, работать неполный рабочий день или заниматься добровольной общественной деятельностью), пожилые люди сохраняют психологическое спокойствие. Степень приспособления людей к старости в значительной степени зависит от характера их деятельности на ранних этапах жизни: если по мере приближения старости человек овладевает множеством различных ролей, ему легче пережить утрату тех ролей, которые он исполнял в прошлом. Люди, обладавшие эмоциональной и психологической устойчивостью и активностью в возрасте 30 с лишним лет, сохраняют жизненную энергию и после 70 лет; люди в возрасте 30 лет, для которых характерны страх и консерватизм, проявляют тревогу до конца своей жизни.

Авторы *теории меньшинств* отмечают, что старики составляют меньшинство населения, что предопределяет их низкий социально-экономический статус, дискриминацию, предубеждения против них и многие другие явления.

Теория субкультуры относит пожилых людей к некоей субкультуре, которая определяется как совокупность своеобразных норм и ценностей, отличных от норм и ценностей, господствующих в обществе. Если стареющим людям удастся завести новых друзей и сохранить уже сложившиеся связи, они способны создать такую субкультуру, что помогает им сохранить чувство психологической стабильности. Есть два важных момента, оправдывающих данное представление: 1) психологическая близость между людьми, принадлежащими к данной возрастной группе; 2) их исключение из взаимодействия с другими группами населения. Таким образом, предполагается, что дискриминация по отношению к лицам старшего возраста и их чувство общности дают основания для появления субкультуры старости. По мнению авторов данной теории, увеличение числа поселков для пенсионеров и других подобных жилищных комплексов, учреждений способствовало бы формированию самобытной субкультуры.

В настоящее время в ряде регионов России строятся дома для одиноких пожилых людей и супружеских пар, что получило высокую оценку на Международном семинаре, проходившем в июне 1996 г.¹ Как представляется, такие жилищные комплексы — технология весьма рискованная. Эксперименты подобного рода неоднократно описаны². Такие дома можно рассматривать в первую очередь как средство изоляции индивида от общества. Формально здесь все, казалось бы, предусмотрено для полноценной, разнообразной, содержательной жизни; аптеки, магазины, службы быта и пр. — все находится в одном здании. Но в итоге пожилые люди отчуждаются от остальных членов общества. Кроме того, проживание

¹ См.: Медицинские и социальные проблемы п геронтологии. Материалы и тезисы докладов международного семинара по проблемам пожилых. — Самара, 1996, с. 7.

² См.: Хохряков Г.Ф. Парадоксы тюрьмы. — М., 199L

в таком «гетто» ограничивает число социальных ролей старых людей. Спецдома деперсонализируют контингент проживающих в них, в сущности, это дома-интернаты, только более комфортабельные. Типичным состоянием для их жителей является депривация, обусловленная дефицитом впечатлений и информации. К тому же в ряде домов престарелых 45% проживающих умирают в первые полгода, 54,4% — в первый год, что, безусловно, не усиливает оптимизм пожилых людей, их положительные эмоции, так важные для активной благополучной старости. Пожилые люди имеют право на полноценную жизнь, а это возможно лишь в том случае, если они сами принимают деятельное участие в решении касающихся их вопросов, когда у них есть свобода выбора.

Некоторые специалисты считают наиболее плодотворной теорию «*возрастной стратификации*», согласно которой каждое поколение людей уникально и обладает только ему присущим опытом.

Разумеется, выработка адекватных сложной природе человека теорий старения, учитывающих позитивные возможности человека в пожилом возрасте, равно как и распространение их в обществе наряду с соответствующими социальными мерами продолжается. Данный процесс может стать дополнительным фактором достижения долголетия для всех членов общества, поскольку в идеале эти теории и формирование на их основе индивидуальных вариантов образа жизни должны способствовать возрастанию активного долголетия.

Вместе с тем терапевтические модели, образующие фундамент практической работы с пожилыми людьми, должны использовать три принципа: 1) изучение индивида в его социальной среде; 2) понимание психосоциального становления и развития личности как пожизненного процесса; 3) учет социокультурных факторов формирования и развития индивида. Разумеется, разные теории в разной степени соответствуют каждому из названных принципов,

Современная социальная работа с престарелыми должна строиться в соответствии с Планом действий по проблемам престарелых, разработанным ООН более 15 лет назад и рассчитанным на период до 2001 г. В предисловии к этому Плану страны мира торжественно признают, что качество жизни не менее важно, чем ее продолжительность, в связи с чем стареющим людям следует (насколько это возможно) жить в собственных семьях плодотворной, здоровой, приносящей удовлетворение жизнью и считаться органической частью общества.

Данный документ рекомендует правительствам всех стран предпринять следующие меры в области социальной поддержки пожилых людей:

- 1) разработать национальную политику в отношении престарелых, тем самым укрепляя связь между поколениями;
- 2) поощрять благотворительные организации;
- 3) защитить пожилых людей от экономических потрясений;
- 4) обеспечить качество жизни в специализированных учреждениях для

престарелых;

- 5) полностью обеспечить пожилого человека независимо от места его проживания — на родине или в другой стране. В России в настоящее время принят ряд федеральных социальных программ, авторы которых менее всего озабочены теоретической чистотой задуманного¹. К сожалению, многим социальным программам присущи декларативность, несистематичность, внутренние противоречия. Так, в проекте Федеральной программы «Старшее поколение» читаем, что этот документ впервые в истории России предлагает «решение проблем пожилых людей на качественно новом уровне»². Но пожилые люди — не объект деятельности разнообразных социальных служб, а субъект, принимающий решения; большая часть проблем пожилых людей, как, впрочем, и социальных проблем в целом, принадлежит к разряду нерешаемых и остается таковой для каждого следующего пожилого поколения.

Вместе с тем в соответствии с рекомендациями ООН (45-я сессия Генеральной Ассамблеи ООН, 1990 г.) ежегодно 1 октября отмечается в большинстве стран СНГ как День пожилых людей. Это выражение признания вклада старшего поколения в создание экономической и оборонной мощи страны, развитие науки, культуры. Главное состоит в том, что День пожилых людей стал поводом для осмысления положения ветеранов в жизни общества. В России оно оказалось непредвиденно и неоправданно сложным.

Россия по основным параметрам социальных индикаторов занимает место в 7-м или даже 8-м десятке среди стран — членов ООН. Продолжается значительное снижение уровня жизни стариков, ухудшается их здоровье. Вместе с тем законодательная база социальной работы с пожилыми людьми совершенствуется.

Нереалистичны ожидания того, что государственные программы смогут предусмотреть все аспекты помощи пожилым людям. Не случайно ООН рекомендует поощрять благотворительные организации, которые призваны сыграть большую роль в оказании этого вида помощи. Широко развитая частная или общественная благотворительность — одно из проявлений гражданского общества, основными признаками которого являются инициативность граждан и автономность общества от государства при решении многих проблем.

Нельзя сказать, что в настоящее время в России благотворительные организации занимают присущее им в развитом обществе место, но их уже довольно много. Так, благотворительный фонд «Сопричастность» (Москва) решает такие задачи, как организация бесплатного питания для пожилых людей, оказание им помощи в ведении домашнего хозяйства, оказание

¹ См.: Лекции В.Н., Шевцов А.Н. Общая теория реформ. Теория и практика организации проведения реформ. — М., 1995, с. 5.

² См.: Человек и труд, 1996, № 11, с. 38.

помощи в поиске работы и пр.

Изучению содержания пожилых людей в домах-интернатах в мире уделяется большое внимание. Этому посвящена серия исследований отечественных ученых. В США с 70-х гг. действуют «Ом-будсмановские программы долгосрочного попечения»¹. Практика подтверждает актуальность установки ООН на то, чтобы «позволить жить стареющим людям в собственных семьях», ибо в домах-интернатах пожилой человек попадает в сложную ситуацию: с одной стороны, резкая смена окружающей обстановки, с другой — переход к коллективной жизни, необходимость подчиняться установленному порядку, боязнь утраты независимости. Это усугубляет неустойчивость нервно-психического состояния, служит причиной подавленного настроения, неуверенности в себе, своих действиях, отрицательно сказывается на состоянии здоровья. Одетые, в одинаковые халаты, лишённые собственного угла, старики переживают полную деперсонализацию. Проживающие в домах-интернатах для престарелых в основном жалуются на качество ухода за ними, питание, нарушение их прав.

Приоритетное направление социальной работы с пожилыми — организация среды их обитания таким образом, чтобы у пожилого человека всегда был выбор способов взаимодействия с этой средой. Свобода выбора порождает ощущение защищенности, уверенности в завтрашнем дне, ответственности за свою и чужую жизнь.

Прекрасным примером удачного создания окружающего пространства для стареющих людей являются пешеходные зоны в центрах городов — не только потому, что люди должны пройти пешком выбранный маршрут, но и потому, что, находясь в пешеходной зоне, они иначе воспринимают окружающее пространство. Пешеход получает возможность не только наблюдать себе подобных людей, но и концентрировать свое внимание на архитектуре зданий, сопоставлять атмосферу центра города с его атмосферой в целом.

В городах России очень мало мест, где можно просто посидеть (речь идет не о ресторанах и кафе, хотя и их в расчете на возможности пожилых людей крайне мало). Это не пустое времяпровождение или отдых — это одновременно и «способ передвижения» для престарелых людей, и демонстрация автономной позиции. Места, где пожилой человек мог бы просто посидеть, желательно многовариантные, должны быть не только в тихих уголках города. Некоторые избегают многолюдных городских улиц и площадей, но есть и такие, для которых пребывание в толпе спешащих куда-то людей усиливает ощущение жизни, дает дополнительный эмоциональный заряд².

Другими стимулирующими элементами городского пространства являются

¹ См.: Бойцова В.В. Деятельность уполномоченных по делам престарелых // США: экономика, политика, идеология. 1993, № 10, с. 124.

² См.: Черноушек М. Психология жизненной среды. — М., 1989, с. 90.

его малая архитектура, деревья, ручьи или речки, создающие впечатление «дружественности уголков», укрепляющие чувство безопасности. Разумеется, среда обитания стареющих людей не сводима к городскому пространству.

Парадокс заключается в том, что чем больше мы стараемся помочь стареющим людям, тем меньше вероятность получения ими эффективной, профессиональной помощи, ибо страстное желание помочь означает в конечном счете взятие на себя ответственности за решение проблем пожилого человека, за его судьбу. Это форма эгоцентризма, недопустимая с профессиональной точки зрения. Пожилой человек, даже являясь клиентом социальной службы, — субъект, т.е. лицо, принимающее решение, как было отмечено выше.

Пожилые люди имеют право на полноценную жизнь. И это возможно, как уже говорилось, лишь в том случае, если они сами принимают деятельное участие в решении вопросов, их непосредственно касающихся.

Важную роль в решении подобного рода задач в настоящее время играют группы самопомощи. Самостоятельное объединение социально нуждающихся существовало в России издавна. «Склонность людей ко взаимной помощи имеет такое отдаленное происхождение, — писал П. Кропоткин, — и она так переплетена со всею прошлою эволюцией человеческого рода, что люди сохранили ее вплоть до настоящего времени, несмотря на все превратности истории»¹.

Группы самопомощи — это небольшие, привязанные к определенному месту группы, члены которых, имея общие проблемы (потребности, которые они сообща решают), помогают друг другу². Такие группы, как свидетельствует практика, состоят из 5—7 человек, живущих поблизости и имеющих периодические контакты³. Эти группы иногда возникают спонтанно, но чаще их организует один из наиболее активных будущих ее членов или (реже) социальный работник, оказывающий им бытовую помощь. Каждый участник такой группы не только принимает, но и осуществляет помощь, актуализируя и развивая для этого собственные ресурсы. Цель работы в группе — смягчение влияния негативных явлений, а не полное их преодоление (что невозможно), поддержка человека, а не формирование нового стиля жизни, постепенное научение позитивным жизненным навыкам, а не полное отрицание прошлых норм жизни.

Причины создания групп самопомощи:

- 1) самореализация и развитие личности;
- 2) кризисная ситуация или горе;

¹ Кропоткин П. Взаимная помощь как фактор эволюции. Т. 7. — СПб., 1907, с. 227.

² См.: Гапыгина Ю.Р. Группы самопомощи в Дании //Бюллетень научной информации, 1994, № 8, с. 27.

³ См.: Янкова З.А. Создание групп взаимопомощи — важнейшее направление социальной работы /' Социальная работа с семьей. — М., 1995, с. 59.

- 3) плохие социальные условия, состояние здоровья, наличие инвалидности;
- 4) принадлежность к группе «изгоев», меньшинствам и др.

На первый взгляд группы самопомощи аналогичны терапевтическим группам. Но при более подробном анализе их деятельности становится очевидным, что для групп самопомощи характерны самоуправление, а не управление со стороны профессионального работника, а также самопомощь.

Итак, человек ищет новые формы помощи, ибо государственная помощь нередко не совсем своевременна, неэффективна; к тому же, как говорят, «сытый голодного не разумеет». В группах самопомощи нет иерархической структуры, ее членам обеспечивается максимальное участие в жизни группы, которую они покидают, когда хотят.

Однако группы самопомощи не панацея от всех бед, и далеко не все проблемы могут быть решены с их помощью. По мнению специалистов Дании, группы такого рода «антипрофессиональны. дают своим членам костыль и изолируют их от общества», их помощь недостаточна, эффективность их деятельности не документирована, носит эксклюзивный характер, излишне авторитарна, в группах не соблюдается договор о неразглашении и др.

Опыт такого рода групп в России настолько мал, что серьезная экспертиза пока невозможна. Однако, как отмечает З.А. Янкова, группы самопомощи нуждаются в специальной поддержке социальных работников, работающих в органах самоуправления. Связь «группы взаимопомощи — социальный работник» нуждается в дальнейшем анализе; равно как и характер связей со всей системой социальной защиты населения.

§2. Современные технологии социальной работы с пожилыми и престарелыми людьми

Помощь государства стареющим гражданам можно назвать официальной, формальной помощью, содержание которой описано в уже указанных федеральных законах; помощь семьи и друзей можно рассматривать как неофициальную, частную социальную помощь стареющим людям. Существует еще и добровольная социальная помощь, которая, в частности, и подразумевает создание групп самопомощи.

Следует заметить, что, по различным оценкам, в США, например, от 1/4 до 1/3 всех пожилых людей в той или иной форме добровольно оказывают помощь, различные услуги людям, нуждающимся в них. Обратимся к опыту именно этой страны хотя бы потому, что это страна добровольных ассоциаций, о чем еще в начале прошлого века писал А. де Токвиль, потрясенный тем, что ни в одной стране мира принцип ассоциации не применялся так успешно и не охватывал столько людей, как в Америке.

Члены добровольных ассоциаций работают бесплатно. Здесь отсутствует

система принудительной власти. Множество пожилых людей добровольно оказывают помощь соседям, знакомым, родственникам, большинство же пожилых людей привлекаются к такой деятельности посредством различных программ помощи, разрабатываемых государственными учреждениями, учебными заведениями, другими организациями.

Основные цели таких программ:

- предоставление пожилым людям возможности принести пользу своим общинам, нуждающимся в помощи немощным, больным людям, инвалидам, одиноким и, оказывая помощь другим, заслужить уважение, ощутить удовлетворение от осознания своей полезности и возможности сделать кого-то счастливым;
- организация дополнительных служб из числа пожилых людей, добровольно оказывающих помощь своим сверстникам;
- помощь пожилым людям с низкими доходами, не имеющим сил полноценно обслуживать себя, с целью продлить их проживание в собственном доме, отдалить переезд в дом-интернат;
- формирование в обществе уважительного отношения к стареющим людям как к равноправным членам общества;
- использование опыта и знаний пожилых людей для оказания помощи социальным органам, школам, административным структурам путем консультаций; реализация программы «Приходящие бабушки и дедушки», в рамках которой пожилые люди помогают детям из маргинальных семей преодолевать трудности в учебе;
- содействие улучшению связей между поколениями, сближению пожилых людей и молодежи, передаче жизненного опыта, знаний, навыков молодым, сохранению связей пожилых людей со своими еще работающими коллегами, организациями, в которых они работали.

Объединения, разрабатывающие подобные программы, преследуют и собственные цели — стремятся повысить свой престиж, авторитет в районе, городе, штате. Виды помощи, оказываемой добровольцами, весьма разнообразны: помощь на дому, сопровождение к врачу, покупка и доставка на дом продуктов, изготовление различных приспособлений, облегчающих жизнь престарелых и инвалидов в собственных квартирах, занятие с детьми в интернатах для страдающих от каких-либо умственных, физических или эмоциональных расстройств или просто с детьми, отстающими в развитии, работа с пациентами в больницах, домах-интернатах, центрах дневного пребывания, помощь в организации досуга, развлечений для пожилых людей и т.д.

Обычно добровольцы затрачивают на выполнение своих обязанностей от 6 до 20 часов в неделю. Организация, разработавшая программу, и ее спонсоры оплачивают расходы добровольцев на транспорт и обслуживание своих подопечных; в дни работы им предоставляется бесплатный обед. Иногда для

добровольцев организуются вечера отдыха, пикники, им вручаются сувениры или небольшие денежные вознаграждения, а раз в год они проходят бесплатное медицинское обследование.

В качестве примера добровольной программы помощи рассмотрим работу Ассоциации «Пионеры телефонной службы Америки», организованной компанией «ИТТ» (Американский телефон и телеграф) и объединяющей свыше полумиллиона добровольцев из числа сотрудников телефонных компаний США и Канады — как работающих, так и ушедших на пенсию. Добровольцы участвуют в реализации 2000 различных коммунальных проектов, работая в больницах, интернатах, школах и т.д. Участвуя в деятельности Ассоциации вместе с работающими коллегами, пенсионеры сохраняют контакты с ними и со своими организациями. Они мастерят для инвалидов различные приспособления, проводят занятия по радиodelу и т.д. Различаются также программы «Пожилые добровольцы», «Пенсионеры-компаньоны», «Приходящие бабушки и дедушки», для участия в которых отбираются лица в возрасте 60 лет и старше. Участники этих программ приходят на дом к пожилым людям, инвалидам, детям, воспитывающимся в неблагополучных семьях или домах для детей с физическими, умственными, эмоциональными расстройствами, поддерживают с ними постоянные контакты, регулярно оказывают им необходимые услуги, гуляют, беседуют с ними. Добровольцы затрачивают на это не менее 12 часов в неделю и получают освобождение от уплаты налогов на жалованье. Изъявившие желание работать в программе «Приходящие бабушки и дедушки» (одной из самых крупных программ) проходят 40-часовую подготовку до начала работы и затем ежемесячно — еще по 4 часа. Обычно пожилые люди-добровольцы используются в области, в которой они являются специалистами. Большое внимание уделяется привлечению пожилых людей к работе с молодежью по программе «Поколения вместе». Цель — создание возможности для совместного времяпровождения, взаимного обогащения в результате такого общения знаниями, передачи опыта и умений пожилых людей, расширения взаимопонимания.

Американская ассоциация пенсионеров — крупнейшая в США организация пожилых людей (насчитывающая около 30 млн. человек) — разрабатывает и осуществляет программы помощи недавно овдовевшим людям с целью помочь им адаптироваться к новому для них состоянию одиночества (обычно этим занимаются люди, которые сами испытали подобное горе).

Развитие добровольной сети социальной помощи — с одной стороны, своего рода вызов профессионалам, а с другой стороны, огромное поле деятельности для этих же профессионалов, желающих сотрудничать с добровольцами. Важную роль в решении подобного рода задач играют связь с общественностью и групповая работа.

Что касается России, то взаимопомощь и здесь была бы естественным

принципом решения человеческих проблем, однако развитию движения добровольцев в нашей стране препятствуют отсутствие сотрудничества между различными общественными и государственными организациями, дублирование их деятельности, отсутствие координации, единого информационного пространства, несовершенство правовой базы в области взимания налогов и защиты от произвола чиновников, преступных элементов, нехватка финансовых средств (нередко общественные инициативы финансируются зарубежными странами и фондами).

Социальные работники должны быть осведомлены о наличии подобных учреждений в своем регионе и поддерживать с ними связь, знакомясь с принципами их работы и направляя туда нуждающихся. Не следует также забывать, что в настоящее время различные группы поддержки нуждающихся организуются при религиозных организациях различных конфессий.

Наряду с расширением сети групп добровольной помощи, оказываемой пожилыми людьми, необходимо всячески развивать систему профессиональной помощи стареющим людям. Специализация в этой области требует серьезной подготовки. Деятельность государственных организаций социальной защиты пожилых людей базируется на уже упоминавшихся законах, в которых достаточно подробно расписаны основные виды социального обслуживания пожилых людей (материальная помощь, социальное обслуживание на дому, в стационарах, центрах дневного пребывания и т.п.). Соответствующие статистические данные, анализ основных видов услуг, предоставляемых пожилым людям, даны в Настольной книге специалиста по социальной работе¹.

На разных этапах жизни человека, в разных жизненных ситуациях может доминировать или субъективное, или объективное начало. Человек становится клиентом социальных служб, как правило, в ситуации доминирования объективного начала, т.е. доминирования пассивности, неизменности, стабильности, одномерности существования и т.д.

Действительно, если в недалеком прошлом человек занимался активной трудовой деятельностью, был инженером, водителем автобуса, учителем, слесарем и т.д., то в пожилом возрасте каждый становится пенсионером, «освобождаясь» порой даже от ролей отца или матери, ибо иногда дети и даже внуки умирают раньше родителей и прародителей. В связи с этим стареющие люди лишаются значимого для них общения, поддержки, даже смысла жизни и нуждаются в помощи. Задача социального работника •• приложить максимум усилий для стимулирования, актуализации субъективного начала в человеке. Необходимо оказывать таким людям помощь в освоении новых и актуализации старых ролей— порой организуя группы самопомощи, клубы пожилых людей, издавая специализированные

¹ Социальная работа с пожилыми людьми /Настольная книга специалиста по социальной работе. — М.: Институт социальной работы, 1996.

газеты, журналы и т.п.

Клубная работа, получившая широкое распространение, — один из методов социально-психологической помощи стареющим людям.

Клубы, т.е. своеобразное объединение людей, имеющих одинаковые социальное положение, политические или религиозные взгляды, были известны со времен Древнего Рима. Поначалу это были учреждения, рассчитанные исключительно на мужчин, затем появились клубы для женщин, юношей и девушек. Существуют различные формы клубной работы.

Клубы для пожилых людей начали появляться после второй мировой войны. В некоторых социальных службах насчитывается несколько таких клубов: «Любители романсов», «Просвещение», «Любители животных» и др. Задача клуба — удовлетворить разнообразные духовные потребности его участников.

Территорию вокруг клуба любители садоводства могут использовать для того, чтобы продемонстрировать свои способности. Здесь же можно разместить скамейки и столы под тентами. На самочувствие пожилых членов клуба может оказать благоприятное влияние и дизайн помещения клуба,

Мебель в клубе должна иметь нормальную высоту — с низких и мягких кресел пожилым людям трудно встать. Наиболее подходящими являются полумягкие стулья с удобными сиденьями и спинками, снабженными поручнями. В состав оборудования входят также шкафы для различных материалов, пластинки, книги, проектор, проигрыватель, настольные игры, стойка с ежедневной прессой.

По некоторым данным, оптимальное количество членов клуба — 40—50 человек. Некоторые клубы выдают членские билеты и собирают членские взносы; тайным голосованием избирается правление клуба (из 6—7 человек), пере выборы проводятся ежегодно.

Клуб для пожилых людей должен наладить связь с местной общественностью, избирая различные формы сотрудничества. Одновременно он может стать центром, в котором решаются различные вопросы, касающиеся пожилых людей.

Программа занятий спланирована и приспособлена к потребностям стареющих людей. Наиболее популярные формы занятий — просветительские лекции, встречи с интересными людьми, коллективное чтение книг и журналов, работа различных кружков (театрального, вокального, вязания и др.). Большое внимание уделяется туризму, организации экскурсий.

В ряде клубов создается секция социальной помощи, задача которой — выявление причин бедственного положения отдельных членов клуба. Устанавливается опека над больными и одинокими, организуются консультации в специализированных учреждениях.

На наш взгляд, именно клубы пожилых людей могут стать эффективным средством возрождения групп самопомощи. Вовлечение пожилых людей в деятельность клуба, которая осуществляется под воздействием социального

работника, может, бесспорно, принести оздоровительный эффект, поскольку в процессе общения восстанавливаются навыки и интерес, создается определенная социальная среда, изменяются личностные установки, возникает более оптимистичное восприятие себя и других. Иначе говоря, в данном случае имеет место «эффект группы».

Однако далеко не каждый пожилой человек стремится стать членом клуба, а некоторые физически не в состоянии прийти в клуб. В этом случае основные задачи социального работника следующие:

- 1) выявление и учет одиноких престарелых и нетрудоспособных граждан, нуждающихся в надомном обслуживании;
- 2) установление и поддержание связи с трудовым коллективом, в котором ранее работали ветераны войны и труда и инвалиды;
- 3) налаживание контактов с комитетами Красного Креста, советами ветеранов войны к труда, другими общественными организациями для оказания шефской помощи одиноким пенсионерам;
- 4) содействие в оформлении необходимых документов при установлении опеки или попечительства, а также помещении в дома-интернаты или территориальные центры;
- 5) предоставление разнообразных услуг одиноким пенсионерам (доставка на дом обедов, полуфабрикатов, сдача вещей в химчистку, стирку и т.п.);
- 6) выполнение просьб, связанных с перепиской с родственниками, друзьями, выполнение других разовых поручений;
- 7) организация погребения умерших одиноких пенсионеров.

Исключительное значение в повышении эффективности социальной работы с пожилыми людьми имеет самообразование, самопознание социального работника.

Социальный работник должен учитывать, что психика пожилых людей неустойчива и им зачастую присуща раздражительность. Разговаривая с таким клиентом, необходимо ощущать уверенность в себе; стул, на котором сидит социальный работник, должен быть выше стула, предназначенного для клиента. При желании сорвать свой гнев на клиенте следует расслабить плечи и сделать три глубоких медленных вдоха и выдоха, сфокусировав внимание на счете; можно также попытаться воспринимать клиента как маленького ребенка, требующего внимания и участия.

Заключение контракта или договора (письменного или устного) на оказание социальных услуг будет способствовать рациональному использованию времени и возможностей клиента и специалиста. В контракте определяются формы, содержание и задачи предстоящей деятельности. Если подобное соглашение не заключено, то существует риск расхождения ожидаемых результатов. Первоочередная задача контракта — уточнение ожиданий каждого участника, причем клиент воспринимается как лицо, принимающее решения. Обсуждение контракта и планирование деятельности создают ощущение надежности,

повышают мотивацию и предоставляют возможность своевременно отказаться от контракта и даже контакта. В контракте должны быть оговорены: проблемы, на которых необходимо сконцентрироваться; цель контакта; место встреч; частота и продолжительность встреч; методы работы; обязательства по сохранению тайны; дополнительные структуры, которые могут или должны быть задействованы; правила, действующие в случае отсутствия клиента или появления его в нетрезвом виде; правила, действующие в учреждении (если речь идет о помещении клиента в это учреждение). Особенно популярно заключение контракта со слабо мотивированными клиентами. В контракте должны быть оговорены не только требования и обязательства, но и выгоды, возможности, которые клиент может получить благодаря контакту и сотрудничеству с социальным работником.

Строгость и требовательность — это качества, характерные для позиции ситуативного доминирования, которую занимает специалист, контактируя с клиентом. Разумеется, эти качества не должны трансформироваться в жестокость или жесткость. Очень важно, чтобы социальный работник относился критично к качеству своей работы, не преувеличивал своих возможностей и своей роли в достижении успеха. В то же время излишний критицизм, неуверенность в себе, усталость могут препятствовать продуктивной деятельности социального работника. Общаясь с клиентом, социальный работник должен все время отмечать положительные сдвиги: позитивное подкрепление — мощный стимул для самоорганизации клиента.

Вежливость, приветливость, тактичность — обязательные качества любого профессионала, в том числе и социального работника. Позитивный эмоциональный настрой социального работника, наличие у него чувства юмора способствуют выходу клиента из депрессивного состояния. Важным является также умение говорить и слушать, не только получая информацию от клиента, но и постигая его внутренний мир, его скрытые побуждения. Для этого очень полезно развивать навыки саморефлексии.

В заключение отметим, что социальные работники должны уметь предусматривать и новые потребности тех, кто будет нуждаться в их помощи в меняющихся социально-экономических условиях, и обязаны проявлять гибкость в поисках путей оптимальной реализации таких потребностей. Насущно необходима исследовательская работа для определения природы и масштабов потребностей, обеспечения эффективности программ и их экономичности без ущерба для качества, стимулирования новых видов услуг.

Вопросы

1. Каковы характеристики социально-демографической общности пожилых людей?
2. Какие социальные теории старения вам известны?

3. Какова нормативно-правовая база социальной работы с пожилыми людьми?
4. Каковы особенности деятельности групп самопомощи?
5. Каковы особенности общения с пожилыми клиентами?

Литература

1. Дементьева Н.Ф., Устинова Э.В. Роль и место социальных работников в обслуживании инвалидов и пожилых людей. — Тюмень. 1995.
2. Дмитриев А.В. Социальные проблемы людей пожилого возраста. — М., 1980.
3. Пожилые: Словарь-справочник по социальной работе. — М., 1997.
4. Социальная работа с пожилыми людьми. Настольная книга специалиста по социальной работе. — М.: Институт социальной работы, 1996.
5. Старость: Популярный справочник /Под ред. Л.И. Петровской. — М., 1996.

Глава 20. Технологии социальной работы с дезадаптированными детьми и подростками

§1. Система работы с дезадаптированными детьми и подростками

Поскольку социальная *адаптация* — это включение индивида или группы в социальную среду, приспособление их к соответствующим правилам, системе норм и ценностей, практике и культуре организации, то социальная *дезадаптация* подростков — это нарушение процесса социального развития, социализации индивида. Признаки социальной дезадаптации — нарушение норм морали и права, асоциальные формы поведения и деформация системы ценностных ориентации, утрата социальных связей с семьей и школой, резкое ухудшение нервно-психического здоровья, увеличение ранней подростковой алкоголизации, склонность к суициду.

В исследовательской литературе перечисляется несколько факторов, влияющих на процесс дезадаптации подростков: наследственность (психофизическая, социальная, социокультурная), психолого-педагогический фактор (дефекты школьного и семейного воспитания), социальный фактор (социальные и социально-экономические условия функционирования общества), социальная деятельность самого индивида, т.е. активно-избирательное отношение к нормам и ценностям своего окружения, его воздействию, а также личные ценностные ориентации и способность к саморегулированию своего окружения,

В исследовании природы дезадаптации особое внимание уделяется соотношению биологического и социального в поведении индивида. Наиболее обоснована теоретически и подтверждена практически в первую очередь социальная обусловленность социальных отклонений, что отнюдь не исключает влияния индивидуальных свойств личности, которые так или иначе отражаются на процессе социализации. Дезадаптация может быть связана с половозрастными особенностями детей и подростков.

К сожалению, современное состояние российского общества не только не способствует разрешению проблемы дезадаптации детей и подростков, но, наоборот, обостряет ее. За последние годы социально-экономические причины, обуславливающие рост числа несовершеннолетних, поведение которых является девиантным, не только не исчезли, а, наоборот, получили дальнейшее развитие. Социальное неблагополучие проявляется в распаде семейных и родственных связей, безнадзорности и бродяжничестве детей, совершении ими антиобщественных поступков и правонарушений, пьянстве и наркомании. Ранняя социальная дезадаптация приводит к формированию поколения, не умеющего трудиться, создавать семью. Можно выделить ряд

следующих социально-экономических, политических и духовно-нравственных факторов, так или иначе влияющих на увеличение количества социально дезадаптированных подростков:

- чрезмерная коммерциализация общества;
- распад целого ряда социальных институтов, ранее работающих на детство, социально-экономических условий функционирования семьи (низкий материальный уровень, плохие жилищные условия);
- сложное экономическое нравственное положение, в котором оказалось большинство семей;
- криминализация общества, возрастающее влияние культа силы;
- потеря престижа образования и честного заработка.

Эти и многие другие факторы привели к переоценке жизненных ценностей, возникновению нового идеала — так называемого «нового русского», обладающего огромными доходами, но зачастую не имеющего образования, достигшего богатства социально не одобряемыми способами. Это приводит к тому, что у подростка возникает желание достичь успеха, не прилагая к этому серьезных усилий.

Постоянную тенденцию к увеличению имеет социальное сиротство, т.е. ситуация, при которой дети по вине родителей, не выполнивших предназначенных им функций, оказываются на улице и становятся бомжами, попрошайками, беспризорниками.

Однако социальная дезадаптация — процесс обратимый, поэтому, по мнению многих ученых и практиков, можно не только предупреждать отклонения в социальном развитии детей и подростков, но и управлять процессом ресоциализации социально дезадаптированных детей и подростков.

В силу того, что сложившаяся система социально-профилактической и коррекционной работы не соответствует сегодняшней усложнившейся ситуации, актуальной задачей стало формирование новой социальной политики профилактики детской безнадзорности и социального сиротства, создание специализированной системы учреждений для дезадаптированных детей и подростков, предназначенной для целенаправленной работы по их социальной реабилитации.

Специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, призваны оказывать помощь той категории детей и подростков, которая раньше не пользовалась вниманием властей. Брошенные семьей и школой, они в лучшем случае интересовали лишь органы правоохранения в связи с совершением противозаконных действий. В нарушение международных правовых норм дети и подростки, не совершившие правонарушений, нередко подолгу содержались в приемниках-распределителях органов внутренних дел ожидая направления в детские учреждения интернатного типа. Статистических данных о количестве и составе дезадаптированных подростков официально не

существует, но различные пилотные исследования дают основание утверждать, что детская беспризорность и безнадзорность по-прежнему является одной из острейших и трудноразрешимых проблем. Система специализированных учреждений для дезадаптированных детей и подростков в России начала создаваться с 1992 г. Благодаря усилиям федеральных и региональных органов социальной защиты количество таких учреждений возросло с 4 (в 1992 г.) до 550 (в 1996 г.); реабилитацию в них прошли более 75 тыс. несовершеннолетних.

Задачами учреждений для дезадаптированных детей и подростков являются:

- профилактика безнадзорности, бродяжничества, дезадаптации;
- психолого-медицинская помощь детям, попавшим по вине родителей или в связи с экстремальной ситуацией (в том числе в связи с физическим и психическим насилием или с опасными для жизни и здоровья условиями проживания) в безвыходное положение;
- формирование у детей и подростков положительного опыта социального поведения, навыков общения и взаимодействия с окружающими людьми;
- выполнение попечительских функций по отношению к тем, кто остался без родительского внимания и заботы, средств к существованию;
- психологическая и педагогическая поддержка, способствующая ликвидации кризисных состояний личности;
- содействие возвращению в семью;
- обеспечение возможности получить образование;
- забота о дальнейшем благоустройстве, месте жительства.

Иными словами, основная цель деятельности таких учреждений — социальная защита и поддержка нуждающихся в этом детей, их реабилитация и помощь в жизненном определении. Создание специализированного учреждения для детей и подростков предоставляет реальную возможность оказать им экстренную помощь.

Специалисты подобных учреждений выделяют три основных этапа в работе с детьми¹:

- диагностическая работа;
- реабилитация, программа которой основана на данных, полученных после всесторонней диагностики;
- постреабилитационная защита ребенка.

Прежде всего в системе социально-реабилитационных служб для несовершеннолетних создаются *социальные приюты* для детей и подростков, каждый из которых отличается своеобразием вследствие различий в уровне и

¹ Хоменко М. Г. В поисках комплексного подхода к социальной реабилитации несовершеннолетних / Первые итоги Из опыта работы специализированных учреждений по реабилитации социально-дезадаптированных детей и подростков — М.: ПИИ семьи, 1997, с. 53-59.

глубине понимания специалистами стоящих перед ними задач, их профессиональной подготовленности, опыта работы с детьми (особенно с «трудными»). Различны и их материально-техническая база, возможности финансирования и осуществления контактов со всевозможными организациями.

Состав несовершеннолетних в социальных детских приютах весьма сложен в социальном и педагогическом плане и отличается от такового в детских домах или школах-интернатах, поскольку:

- подавляющее большинство детей уже приобщились к курению, систематическому употреблению алкоголя;
- подавляющее большинство детей находятся в кризисном или пограничном с ним состоянии вследствие социально-психологической депривации в семье, физического или сексуального насилия, школьной дезадаптации;
- почти у всех детей выявлены различные хронические заболевания;
- многие дети нигде и никогда не учились, у них не сформированы (или утрачены) элементарные социальные и бытовые навыки, не сформирован (или утрачен) опыт жизни в семье;
- у многих детей отмечена задержка психического развития.

В специализированное учреждение для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, принимаются несовершеннолетние на основании:

- личного обращения;
- направления органов, осуществляющих социальную защиту населения;
- постановления комиссий по делам несовершеннолетних;
- заявления родителей, ходатайства органов образования, здравоохранения, опеки и попечительства, органов внутренних дел;
- постановления или определения суда, прокурора или следственных органов, если родители или лица их заменяющие, осуждены либо к ним в качестве меры пресечения применено заключение под стражу¹,

Одной из главных задач приютов, в которых дети могут получить кров и пищу, является восстановление широкого спектра, их отношений с миром, обучение их общению со взрослыми, сверстниками, обретению чувства семьи, своей значимости.

Индивидуальная программа реабилитации ребенка создается на основе изучения его личности и анализа всей доступной информации (состояние его физического и психического здоровья, степень образовательной подготовки и т.д.), которая обуславливает не только проведение общих оздоровительных мероприятий, но и лечение хронических заболеваний, которые имеются у ребенка на момент поступления в приют.

¹ См.: Порядок приема, содержания и выпуска лиц, находящихся в специализированном учреждении для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации/ Приложение к постановлению Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 30 января 1997 г. № 4.

Большое значение в реабилитации подростка имеют психологическая диагностика и коррекция. Работником приютов приходится сталкиваться с двумя главными психологическими проблемами: отставание ребенка в психическом развитии и преодоление последствий его психической депривации¹.

Естественно, что социальные и психологические проблемы проявляются у детей в разной степени и в различных формах. Соответственно и реабилитация проводится индивидуально для каждого ребенка. Специалисты используют два способа психологической реабилитации: групповой и индивидуальный. Участие ребенка в психокоррекционных группах способствует его личностному росту, самораскрытию, приобретению определенных знаний, умений, навыков, прежде всего умения общаться, индивидуальная же реабилитация прежде всего призвана снять у ребенка чувство тревоги и неуверенности, повысить его самооценку, помочь справиться со страхами, сформировать доверие к людям,

Важнейший путь реабилитации детей, имеющих 100-процентную школьную дезадаптацию, — организация в условиях приюта систематического воспитательного и учебного процесса, устранение имеющейся педагогической запущенности, коррекция нарушений поведения. Наиболее сложна реабилитация подростков. Если при работе с детьми младшего возраста необходимы воспитание, возмещение дефицита тепла, навыков, знаний, которые они недополучили от своего окружения (родителей, родственников и т.д.), то подростков приходится перевоспитывать, устранять уже приобретенную девиантность поведения, искаженные представления о взаимоотношениях между людьми. Подросток стремится быть самостоятельным и болезненно реагирует на попытки взрослых руководить его жизнью и воспитывать его, он претендует на роль взрослого, на уважительное отношение к себе.

Существует несколько способов формирования у подростков самоуважения и самосознания. Один из них — ориентация на образец, достойный подражания (родственник, знакомый, реальный или вымышленный герой). Большую помощь в реабилитации подростка оказывает и индивидуальная психотерапия: беседы, разговоры, обсуждение различных проблем.

Одна из трудностей при реабилитации подростка — его нежелание учиться. Многие подростки никогда не учились в школе или имеют перерыв в учебе от года до пяти лет, они в недостаточной степени владеют навыками мыслительной деятельности. Именно поэтому процесс обучения в детских социальных приютах должен быть организован на строго индивидуальной основе, Подростки должны пройти этап, предшествующий возвращению в школу. Сегодня в приютах используются несколько вариантов обучения; общеобразовательные дневная и вечерняя школа, ПТУ, классы выравнивания. В ряде приютов обучение осуществляется в рамках так называемой домашней школы, наиболее

¹ Психическая депривация — это недостаточное удовлетворение основных психических потребностей ребенка в течение долгого времени.

оптимальной для большинства приютских воспитанников; ее задача — снизить эмоционально-психическое напряжение, порожденное неблагополучным опытом обучения в школе, восстановить и укрепить общеучебные навыки, восполнить пробелы в знаниях, придать подростку уверенность в своих силах; занятия здесь проводятся индивидуально или в микрогруппах (два-три человека).

Но даже самый хороший приют — это лишь временное место пребывания подростка, поэтому одна из главных задач социальной помощи подростку — устройство его дальнейшей судьбы. Идеальным вариантом является возвращение ребенка в родную семью, но это возможно лишь при соответствующей работе с родителями и детьми.

Сотрудники приюта изучают условия жизни семьи, ее функциональные способности, возможность проживания ребенка в конкретных семейных условиях. Посещение семьи социальным работником дает возможность оценить перспективы возвращения ребенка в семью. Однако очередной срыв со стороны родителей может вернуть ребенка в приют.

Если возвращение ребенка в семью невозможно, используются другие пути. До недавнего времени законодательство предусматривало только такие формы жизнеустройства детей, как усыновление, опека (попечительство) либо государственное сиротское учреждение, куда в основном и направлялись дети. Конечно, продуктивной формой семейного устройства является передача детей под опеку или на усыновление родственникам, однако последние зачастую не выражают желания сделать это в силу разных причин: наличие у подростка каких-либо заболеваний, стесненные жилищные и материальные условия и т.д. Если возвращение в семью невозможно, многие приюты вынуждены передавать подростка в интернат.

Но есть и другой способ социальной помощи дезадаптированным подросткам, который практикуется сейчас многими учреждениями, — *создание семейных (воспитательных) групп*¹.

Сначала о наличии таких детей оповещают через средства массовой информации или специальный банк данных. При наличии семьи, желающей взять ребенка на воспитание, тщательно обследуются ее материально-бытовые условия, после чего заключается контракт на два месяца. Подросток в течение двух месяцев посещает по выходным дням попечительскую семью, а затем передается туда окончательно. Семейная группа рассматривается как структурное подразделение приюта, а один из родителей оформляется в приют в качестве воспитателя. Кроме того, психолог дает необходимые рекомендации каждой семье.

Специалисты не без оснований считают, что в идеальном варианте каждый воспитанник приюта должен пройти через домашнюю группу, поскольку это один

¹ См.: Социальная реабилитация дезадаптированных детей и подростков в специализированных учреждениях: Пособие для сотрудников специализированных учреждений социальной реабилитации несовершеннолетних. — М., 1996.

из реальных и эффективных путей его реабилитации, при котором восстанавливаются утраченные им социальные, нравственные и духовные связи с окружающим миром. Находясь в домашней группе, ребенок остается под опекой государства до тех пор, пока семья оформляет опеку или усыновление, но даже если усыновление не состоится, жизнь в здоровой семейной обстановке в домашней группе становится для ребенка важным условием социальной реабилитации.

Кроме того, во многих приютах пытаются моделировать отношения, похожие на домашние. Правда, это не так просто: сказывается отсутствие у воспитателей опыта работы с такой сложной категорией детей, как социально дезадаптированные подростки.

Таким образом, деятельность приюта — это создание условий, способствующих вовлечению детей в нормальный жизненный процесс, выводу из кризисной ситуации, восстановлению нарушенных связей с семьей, решению вопросов их дальнейшего жизнеустройства.

Рассмотрим технологию реабилитации дезадаптированных детей и подростков на примере другого учреждения — *социально-реабилитационного центра*, основными направлениями деятельности которого являются:

- профилактика безнадзорности несовершеннолетних, помощь в ликвидации трудной ситуации в семье ребенка;
- обеспечение несовершеннолетним временного проживания на полном государственном обеспечении до определения и осуществления совместно с органами опеки и попечительства оптимальных форм жизнеустройства;
- обеспечение доступной и своевременной квалифицированной социальной, правовой, психолого-медико-педагогической помощи детям, имеющим различные формы дезадаптации, на основе индивидуальных программ социальной реабилитации, включающих профессионально-трудовую, учебно-познавательную, социокультурную, физкультурно-оздоровительную и иные компоненты.

Центры рассчитаны на 5—10 тыс. детей и могут включать в себя следующие отделения:

- приемное отделение;
- отделение диагностики социальной дезадаптации;
- отделение реализации программ социальной реабилитации;
- отделение социально-правовой помощи;
- семейная воспитательная группа.

Структурным подразделением социально-реабилитационного центра может быть социальный приют для детей и подростков.

В приемном отделении проводятся первичный медицинский осмотр и первичная санитарная обработка подростка, которого при необходимости направляют в стационарное медицинское учреждение.

В отделении диагностики социальной дезадаптации выявляют и

анализируют факторы, обусловившие его социальную дезадаптацию, особенности личностного развития и поведения подростка; разрабатываются индивидуальные программы его социальной реабилитации. На основе этих данных создается индивидуальная программа реабилитации.

Ее поэтапное осуществление осуществляется в *отделении реализации программ социальной реабилитации*. Проводится работа по восстановлению утраченных связей с семьей и внутри семьи, оздоровлению системы межличностных отношений несовершеннолетних, восстановлению их социального статуса в коллективе сверстников, содействию подросткам в получении образования, специальности и в профориентации.

Индивидуальная программа реабилитации реализуется как в условиях дневного или круглосуточного стационара Центра, так и в *семейной воспитательной группе*. В отделении образуются реабилитационные группы — дети в них могут быть разного возраста но желательно объединять детей со сходным уровнем адаптации для наиболее эффективного использования групповых методик. Оптимальное количество детей для дневного стационара — от 5 до 10 для круглосуточного — до 7.

Отделение социально-правовой помощи осуществляет защиту прав и законных интересов воспитанников, в том числе находящихся в семейных воспитательных группах; оказывает содействие органам опеки и попечительства в дальнейшем жизнеустройстве воспитанников; формирует банк данных о возможных усыновителях попечителях, опекунах, приемных семьях; организует психолого-педагогическую и правовую подготовку к приему в семью неродных детей и наблюдает за адаптацией несовершеннолетних к новой обстановке.

И наконец, пожалуй, самое сложное направление деятельности Центра - работа с семьей. Социальная реабилитация в Центре непременно ориентирована на решение семейных проблем детей и подростков. Работа с конфликтными семьями основана на взаимодействии с психологом на уровне консультирования; работа с аморальными семьями ведется на уровне социального патронажа.

После возвращения детей в семью продолжают социальный патронаж, прямые контакты с членами семей и консультации специалистов (психологов, юристов, врачей-наркологов и др.).

Из существующих в настоящее время типов социально-реабилитационных учреждений для детей и подростков Центр для несовершеннолетних, имеющий в качестве подразделения социальный приют, призван решать наиболее важные задачи по преодолению роста числа дезадаптированных подростков, устранять причины проявлений дезадаптации еще на начальном этапе до разрыва подростка с семьей. Такое направление деятельности безусловно, перспективно в общей системе социально-реабилитационных учреждений, так как на его базе можно целостно решать проблемы коррекционно-реабилитационной работы, ориентируя ее как на ребенка, оказавшегося в трудной ситуации, так и на его семью.

Вместе с тем социальная реабилитация подростка значительно облегчается,

если она протекает на фоне эмоционального принятия им новых условий, правил жизни, новых людей. Поэтому первейшая задача всех социальных работников — оказать подростку, прибывшему в реабилитационное учреждение, максимальную поддержку в процессе освоения им новой жизни.

Мы рассмотрели деятельность учреждений социальной работы, действующих на территории Российской Федерации. Анализируя же зарубежный опыт¹, можно отметить такое несомненно перспективное направление деятельности, как программы «Дети улицы», осуществляющие работу с дезадаптированными подростками непосредственно в их привычной среде обитания — на улице. Это направление помогает на раннем этапе предотвратить разрушение связей подростка с семьей, осуществить профилактику правонарушений.

§2. Психологические механизмы работы с дезадаптированными детьми и подростками

Социальная адаптация предполагает использование психологических по своей природе механизмов — идентификации, интериоризации, эмпатии, уподобления, приемов обратной связи. Объектами социальной адаптации становятся ценности, требования, установки (семьи, групп, организаций, территориальных и национальных общностей), складывающиеся в них формы взаимодействия, связи и взаимоотношения, этика поведения в различных системах, а также способы предметной деятельности.

В соответствии с этим дезадаптация — это неспособность или невозможность индивида приспособиваться к условиям и требованиям социального окружения. Она обусловлена тем, что в наиболее значимые периоды личностного развития ребенок не сумел использовать механизмы адаптации, соответствующие характеру социальных влияний и отношений. Результат дезадаптации — нарушение равновесия в отношениях с социумом, искажение содержания целей, мотивов, ценностных ориентации, диффузия социальных ролей вплоть до принятия тех из них, которые не позволяют бесконфликтно решать проблемы, удовлетворять потребности («вор», «хулиган», «бродяга» и пр.). Именно принятие на себя той или иной социальной роли является показателем адаптации или дезадаптации личности.

Психологическая сущность социальной дезадаптации детей и подростков может быть раскрыта, если будет известно, какие психологические закономерности характерны для данного явления и какие составляющие его

¹ Койнова Ю.В. Из опыта работы социальных служб Германии с дезадаптированными детьми и подростками// Российский журнал социальной работы, 1997. № 1/5, с. 158-161.

образуют. Два обстоятельства являются важнейшими предпосылками дезадаптации:

1) *семейный фактор*. Для ребенка, находящегося в самом раннем возрасте, пьянство родителей, их безразличие, граничащие с жесткостью, — факторы, способствующие его патологическому развитию; для детей более позднего возраста неблагоприятная семейная обстановка — лишь отягощающая, а вовсе не обязательная предпосылка дезадаптации;

2) *врожденная патология*: выраженные в довольно стертом виде церебральная недостаточность, легкие дисфункции мозга, обусловленные родовыми или послеродовыми травмами мозга и головы, тяжелой беременностью матери, повышенной психической возбудимостью самих родителей. В совокупности с первым фактором они создают те особые, отягощенные по сравнению с нормальными условия, в которых изначально появляются и формируются отклонения в психике, способствующие дезадаптации.

Уже в раннем детстве такие дети демонстрируют быструю утомляемость, трудности общения в детских дошкольных учреждениях, затруднения при включении в характерные для их возраста игры и занятия. Однако настоящие сложности возникают у них как правило, после поступления в школу. Во-первых, они плохо подготовлены и в состоянии наверстать упущенное только при создании для них благоприятных условий, поэтому учиться им, как правило, трудно. Во-вторых, они быстрее, чем другие, устают, пресыщаясь деятельностью, более раздражительны и не способны к длительным и систематическим нагрузкам. Недаром уже к концу младшего школьного возраста они становятся возмутителями спокойствия, начинают прогуливать уроки

И все же было бы грубой ошибкой считать, что ранняя трудновоспитуемость и ослабленная нервная система, а потому и начальная дезадаптация с ее отклонениями в поведении — непосредственные причины асоциальной направленности личности. Следует рассмотреть личность ребенка на протяжении всего ПУТИ становления феномена дезадаптации и при этом строго разделять физиологические условия и собственно психологический процесс, протекающий в этих рамках. В качестве наиболее значимых можно отметить следующие моменты.

По мере усложнения требований к школьным программам таким детям в силу указанных нарушений все труднее становится достигать успеха. Им обычно не по силам в течение долгого времени (15—20 мин) концентрировать внимание, поэтому на уроке они отвлекаются, отвечают невпопад, раздражают учителя, становятся объектами насмешек сверстников. Без организующей и мобилизующей помощи взрослых (которую им не могут предоставить родители в неблагополучной семье) они не в состоянии преодолевать трудности, терпят обвинения в неполноценности, подвергаются наказаниям (зачастую весьма суровым), лишениям. Важнейшие потребности ребенка в этом возрасте —

одобрение, уважение со стороны окружающих — не удовлетворяются, что создает у него глубокий внутренний дискомфорт. Вследствие этого ребенок становится безответным «мальчиком для битья», «тайным мстителем» или, наоборот, драчуном, скандалистом, грубияном.

Иными словами, легкая или стертая наследственная патология в совокупности с отсутствием педагогической и психологической помощи обуславливают постепенное отчуждение ребенка от просоциального большинства. Этому способствуют и неблагоприятная обстановка в семье, пьянство и жестокость родителей.

По мере перехода к подростковому возрасту, подразумевающему формирование новых потребностей, превалирование коммуникативной деятельности, общение со сверстниками, потребность познать себя, самоутвердиться, появляется необходимость выработать собственную точку зрения на те или иные явления и события.

Конечно, было бы ошибкой предполагать, что «трудный» подросток ввиду своего отягощенного психического развития склонен выбирать в качестве новых потребностей только «дурное» и «плохое». Однако, как правило, они подбирают себе компанию друзей, в общении с которыми (в отличие от школы и семьи) можно самоутвердиться, получить определенный статус, ощутить (наконец-то) уважение к себе.

С началом доминирования у подростка ценностей такой группы неизбежными становятся его конфликты с педагогами, родителями, соседями. Педагогическая неграмотность родителей, убежденных, что лучшее средство воспитания — грубая ругань, рукоприкладство и вызов участкового, препятствует удовлетворению истинных интересов, эмоциональных запросов подростка.

Быстрое формирование отклоняющегося поведения объясняется свойственными подросткам лабильностью, возбудимостью, «эффектом толпы», которые крайне ускоряют формирование признаков гедонизма, стремления жить беспечно, шумно и весело. Пристрастие к алкоголю и наркотикам, бездумное участие в уличных драках компенсируют подростку все ущемления и притеснения, которые он претерпевает в повседневной жизни.

Однако участие в драках и совершение других мелких правонарушений, все более принимающих характер привычки, неизбежно начинают вызывать личностные изменения, которые в группе развиваются гораздо быстрее, — подросток склонен демонстрировать эти патологические изменения задолго до истинного их появления, следуя требованиям и кодексам группы. Так складывается делинквентная (от лат. *delinquens* — правонарушитель, преступник) личность, еще не совершавшая, но готовая совершить крупное правонарушение. У подростка, личность которого еще не сформирована, негативный опыт вызывает подлинные отклонения, склонность к правонарушениям. На развитых стадиях девиации и дезадаптации наблюдаются искажение и глубокая деформация личности делинквента, который опускается до самого примитивного состояния.

Таким образом, дезадаптация не является врожденной и не возникает неожиданно, ее развитию предшествует целый ряд этапов, которые можно считать стадиями онтогенеза негативных психологических новообразований.

Схематично категории дезадаптированных детей и подростков, прошедших эти этапы и имеющих общие истоки отклонений в поведении и развитии, можно представить следующим образом:

- 1) *трудновоспитуемые дети*, имеющие близкий к норме уровень дезадаптации, который обусловлен особенностями темперамента, наличием легких дисфункций мозга, нарушением внимания, недостаточностью возрастного развития, особенностями социально-психологической и педагогической ситуации воспитания и развития;
- 2) *нервные дети*, неспособные в силу возрастной незрелости эмоциональной сферы самостоятельно справляться с тяжелыми переживаниями, обусловленными их отношениями с родителями и другими значимыми для них взрослыми;
- 3) *«трудные» подростки*, не умеющие решать свои проблемы социально приемлемым образом, характеризующиеся внутренними конфликтами, акцентуациями характера, неустойчивой эмоционально-волевой сферой, изменениями личности, которые под влиянием семейной обстановки, воспитания, ближайшего окружения становятся явно выраженными и со временем необратимыми;
- 4) *фрустрированные подростки*, которым свойственны устойчивые формы саморазрушающего поведения, опасного для их здоровья (употребление наркотиков, алкоголизм), духовного и нравственного развития (сексуальные отклонения, домашнее воровство), будущего социального положения (прекращение учебы, бродяжничество), самого факта их существования (склонность к суициду, вызванная желанием избавиться от ощущения собственной ненужности, отсутствия смысла жизни);
- 5) *подростки-делинквенты*, постоянно балансирующие на грани дозволенного и противоправного поведения, не соотносящегося с социально приемлемыми представлениями о добре и зле.

В отечественной и зарубежной науке накоплен большой объем данных, убедительно свидетельствующих о том, что на формирование дезадаптации оказывают влияние следующие факторы:

- запущенность как следствие внешне неблагоприятных условия жизни и воспитания, недостатка внимания к ребенку;
- депривация как результат полного отсутствия со стороны родителей теплых, близких отношений с ребенком, необходимых для его полноценного развития;
- фрустрация, обусловленная тем, что очень часто удовлетворению жизненно важных потребностей ребенка препятствуют непреодолимые трудности;
- внутренний конфликт, возникающий после первых тревожных факторов,

определяющий формирование комплекса личностных проблем как препятствий для нормального мироощущения в сфере общения и деятельности, взаимоотношений с людьми.

Неразрешимость внутренних противоречий с близкими людьми и «значимыми другими» трансформируется сначала в отчуждение, затем в конфронтацию и, наконец, в постоянную готовность (диспозицию) к столкновению, которые различаются способами взаимодействия с окружающими, формами своего выражения, степенью интенсивности, длительности и открытости противостояния.

Социальный работник, стремящийся преодолеть всякого рода отклонения в поведении подростка, должен избрать главным объектом своего внимания вовсе не правонарушения и даже не дезадаптацию, а причины их возникновения, в том числе социально-психологические, уводящие ребенка из мира нормальных взаимоотношений с людьми в мир иллюзорный, часто примитивный, криминальный, а значит, и асоциальный. При этом главное внимание надо уделять тому периоду жизни ребенка, в течение которого формируются его личность, круг нравственных интересов, сфера межличностных отношений.

Иначе говоря, начинать надо с определения психологических, педагогических, социальных причин как (факторов деформации личности, обуславливающих дальнейшую дезадаптацию, а не сосредоточивать все внимание только на борьбе (при этом заведомо бесплодной) с ее многочисленными последствиями (перекрывая, например, пути распространения алкогольной продукции, удаляя из продажи видеофильмы, культивирующие секс и насилие, и т.д.). Непродуктивно строить приюты для бездомных и колонии для малолетних преступников, забывая, что корни зла — отсутствие у них представлений о родительской любви и добре, наличие у них комплекса проблем, оставшихся неразрешенными и ищущих выхода, в стремлении к суррогатной и легкой жизни.

Из сказанного следует, что включение любого дезадаптированного ребенка или подростка в традиционную воспитательную и образовательную систему в полном объеме невозможно без специальной помощи в области коррекции и восстановления психических ресурсов и потенциальных возможностей ребенка. Эффективность такого варианта работы с дезадаптированными детьми во многом зависит от наличия комплексной инфраструктуры, включающей в себя следующие элементы: квалифицированные кадры, организационная поддержка, финансирование со стороны государства, связь с научными подразделениями, а также специально создаваемое для достижения этих целей социальное пространство, в котором формируются свои традиции и методы работы с дезадаптированными детьми и подростками.

В настоящее время в системе такой работы наметилась целая сеть учреждений; 1) центр экстренной психологической помощи по телефону («телефон доверия»); 2) центр психолого-педагогической помощи семье и детям';

3) территориальный центр социальной помощи семье и детям; 4) центр социальной реабилитации для несовершеннолетних; 5) социальный приют для детей и подростков; 6) центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Уже само выстраивание этих учреждений в порядке оказываемых ими услуг — от чисто психологических до реабилитации и временного содержания ребенка вне семьи — указывает на наличие своеобразной функциональной модели, в которой должны реализовываться следующие принципы:

- разноплановость усилий, т.е. направленность социальной работы на различные сферы жизнедеятельности детей и подростков;
- единство психосоциальных, педагогических, социальных (а при необходимости — медицинских, биологических) воздействий;
- партнерство как всемерное вовлечение дезадаптированных детей и подростков в восстановительный процесс;
- ступенчатость, постепенность, последовательность, создание «переходов» от одного вида коррекционных, реабилитационных или воспитывающих мероприятий к другому.

Вместе с тем выстраивание учреждений в таком порядке подчеркивает, что содержание социальной работы с детьми зависит от степени их дезадаптации и потому осуществляется на разных уровнях разными силами и разными методами.

Так, трудновоспитуемым детям, а также невротикам, которые в силу своего возраста еще не окончательно утратили социально-адаптивные качества и чьи отклонения обусловлены в основном синдромом нарушенного внимания и легкими дисфункциями мозга, достаточно оказания психолого-педагогической помощи на индивидуальном уровне в соответствующих центрах: выявление отстающего компонента развития, узкоспециализированные коррекционные мероприятия при тесном взаимодействии психологов и педагогов с психоневрологом, психотерапевтом и родителями ребенка. Совсем другое дело — «трудные» подростки из групп риска с более явными и грубыми формами отклоняющегося поведения. Они уже нуждаются в более серьезных видах помощи.

Если представленную сеть учреждений изобразить в виде континуума, то сфера их деятельности распространится вплоть до пределов компетенции центров социальной помощи. Это значит, что первостепенное значение имеют действия специалиста по социальной работе (социального педагога) — профессионала, способного мобилизовать и организовать всех, кто еще не был задействован и кто может оказать помощь в работе с этой категорией несовершеннолетних в условиях их повседневной жизни -- от специалистов центров психолого-педагогической помощи до учителей, родителей, соседей, друзей и добровольных помощников. При этом каждый, кто будет пытаться воздействовать на подростков, становится участником комплексной программы профилактики, тем самым реализующим идеи о создании социального пространства, формирующего своеобразную терапевтическую среду. Предупреждаются негативные воздействия, с тем чтобы

все позитивные качества ребенка получили развитие.

Учреждения социального обслуживания должны быть частью ближайшего окружения ребенка, в том числе дезадаптированного. В целом они составляют единый социальный организм, что схематически может быть представлено в виде своеобразной сети, призванной как бы удерживать ребенка на плаву.

Если проанализировать такую «сеть», то станет ясно, например, что школа и другие воспитательно-образовательные учреждения — обязательный, но не единственный элемент жизнедеятельности ребенка. Потому задача социальных служб на территории проживания ребенка — использовать возможности «сети», сделать так, чтобы все ее «ячейки» функционировали для его блага.

Связь между учреждениями социального обслуживания и социальной средой, а значит, и детьми должен осуществлять социальный работник, предоставляемый центром социальной помощи семье и детям, — специалист, который постоянно взаимодействует с конкретными детьми и подростками. Социальный работник выполняет мобилизующую и организующую роль. Он старается актуализировать и использовать все, что может помочь ребенку, выступая в качестве социального работника при общении с теми, кто привлекается для помощи детям (родители, соседи, друзья или официальные лица и их добровольные помощники) и одновременно в качестве социального педагога при общении непосредственно с несовершеннолетним.

Одна из важнейших функций социального работника на этом поприще — объединительная, идет ли речь о тех, кто составляет ближайшее окружение, и о самих подростках или о представителях социальных служб, а также тех ведомств и организаций, которые по долгу службы могут и обязаны участвовать в решении судеб несовершеннолетних. Тем самым, на этом уровне социальный работник — менеджер и исследователь сети связей, определяющих размеры и объемы помощи ребенку, необходимых для этого участников и (одновременно) виды и формы помощи (например, консультация психолога или юриста, выдача материального пособия и др.).

Конечно, развитие превентивной активности требует от социальных работников последовательности, личного мужества и самообладания, чтобы противостоять любому проявлению не профессионализма, незаинтересованности и бездушия со стороны тех, от кого зависит работа с подростками. Главное направление работы этого специалиста — непосредственное общение с дезадаптированными детьми и подростками.

Методика социальной работы определяет необходимую канву, последовательность действий социального работника, контактирующего с детьми, наличие у него соответствующего опыта, индивидуальности. Работая с «трудными» детьми, социальный работник должен ориентироваться на прагматизм повседневной жизни. Это помогает воспринимать ребенка в конкретном жизненном пространстве — в месте, где он живет, семье, где его

поведение, связи, личностные особенности поддаются наблюдению, а условия жизни, взаимосвязь психологических, материальных, социальных факторов и проблем становятся гораздо понятнее, так как целостность бытия не замыкается только на личности данного ребенка.

Основное содержание работы социального работника с «трудными» детьми и подростками — это создание атмосферы реального сотрудничества и партнерства в отношениях с несовершеннолетними. В одинаковой мере применимы и принцип добровольного обращения их за помощью (поиска помощи адресатом), и принцип предложения помощи (движения помощи к адресату). Приступая к работе с «трудными» подростками, нельзя проявлять прямолинейность. В отличие от детей младшего возраста «трудные» подростки — отнюдь не пассивный объект социальной работы; их дезорганизирующая активность весьма велика и заставляет с собой считаться. Предложение любой помощи со стороны социального работника должно «перевесить» негативное и недоверчивое отношение к нему подростка и обязательно содержать в себе не какие-то абстрактные схемы, а атрибуты подростковой субкультуры (часто отвергаемые взрослыми) — лишь после этого можно переходить к решению более глубоких вопросов. Следовательно, социальному работнику приходится не ориентироваться на официальные ценности и постулаты, а учитывать состояние ребенка, продуцируя и реализуя те потребности, которые обусловлены его сегодняшними пристрастиями и предпочтениями.

Социальные работники только в том случае добиваются успеха, если не игнорируют эти обстоятельства и создают вначале своеобразный костяк своих единомышленников среди «трудных» подростков, и вовлекая всех остальных в общую деятельность. Эти две разные задачи — формирование ядра своих единомышленников и влияние на наименее поддающихся — приходится решать одновременно.

Но этим задачи социального работника не исчерпываются; он обязан постоянно поддерживать доверительные отношения с «трудными» подростками, расширяя арсенал своих средств воздействия.

При этом социальному работнику должно быть все равно, увлекся ли подросток футболом и стал регулярно появляться в спортзале и на стадионе, перестав воровать запасные части автомобилей в местных гаражах, или он играет на барабане в клубном рок-оркестре, — важно, каким он становится в ходе этих занятий. Стремление все делать по-настоящему — само по себе свидетельство происходящих в нем перемен и стабилизации этого процесса. Социальный работник, контактируя с подростком, реализует его ярко выраженную и неудовлетворенную потребность в неофициальном и доверительном общении с умным взрослым, придерживающимся общепринятых моральных принципов, помогающим постигать смысл жизни и ценности человеческих взаимоотношений. В общении с подростками социальному работнику важно продемонстрировать, что он вовсе не

старается абсолютизировать себя и свои возможности и всегда готов принять к сведению опыт своего младшего партнера по общению, т.е. самого подростка, считаясь с ним. Доверительные отношения с подростками исключают традиционные методы — поучение, морализирование, тотальный контроль, строгую регламентацию. Основным механизмом взаимодействия становится умение устанавливать контакт и способность принимать подростка таким, каков он есть, эмпатия.

Социальный работник снимает целый комплекс проблем подростков, имеющих оттенок экстремальности. Соответствующим образом организуя среду их обитания и создавая адекватные условия для удовлетворения их основных возрастных потребностей, он помогает им разобраться в себе, сделать соответствующий выбор в жизни, а главное, почувствовать себя нужным и защищенным, уверенным в том, что в трудной ситуации ему есть на кого положиться. Социальный работник может не только инициировать многие социальные начинания, но и пробудить инициативу самого подростка, направленную на изменения в самом себе, желание работать над этим — в союзе ли с социальным работником или используя тот потенциал, который имеется на той территории, где проживает подросток.

Традиционная работа с трудноадаптируемыми детьми, часто предусматривающая их изоляцию от семьи и помещение в закрытые учреждения, продемонстрировала свою неэффективность и даже вред — по отношению к детям, имеющим нервно-психические расстройства. Новая технология основывается на следующих положениях:

- личностно ориентированный индивидуальный подход с оценкой ключевых семейных проблем ребенка, обучения, общения, сферы интересов, потребностей;
- разработка дифференцированных программ помощи и поддержки, коррекционных и реабилитационных программ, адекватных индивидуально-психологическим и возрастным особенностям детей и подростков;
- организация работы с ними в аспекте социальной педагогики, коррекционной и реабилитационной деятельности;
- разработка и создание целостной системы оказания помощи, исключаящей изоляцию детей и подростков, в режиме комплексности.

При определении целей и задач социальной работы с трудновоспитуемыми детьми и детьми, имеющими нервно-психические расстройства, в том числе невротиками, основным является понятие «особые социальные потребности». У таких детей как можно раньше должны быть выявлены и определены первичные нарушения развития (в настоящее время, например, создана система нейропсихологического выявления минимальных поражений мозга).

После диагностики начинаются целенаправленные положительное воздействие, коррекция, обучение и пр. (независимо от возраста детей). Отсутствие целенаправленной психолого-педагогической помощи, пренебрежение

ею может привести к необратимым последствиям — невозможности достичь определенного уровня реабилитационного потенциала ребенка.

Определяются роль и функции каждой социальной «патологии», которая может возникнуть у конкретного ребенка в силу характера первичного нарушения и возраста ребенка, ее способность повлиять на процесс его социализации, характер и содержание специального воздействия на уже возникшую патологию и способы профилактики возникновения новых социальных патологий. Даже грубые нарушения можно предотвратить, если для целенаправленного формирования базовых компонентов личности в контексте той или иной ведущей деятельности использовать систему обходных путей, специальные социально-педагогические приемы, эквивалентные культурным традициям и ориентированные на развитие ребенка.

Дети, имеющие различные отклонения в развитии, нуждаются в формировании у них механизмов сознательной регуляции поведения, взаимодействия с окружающими, коррекции эмоциональных состояний. Может проводиться их комплексное медико-психолого-социально-педагогическое обследование с использованием игровой диагностики и игровой терапии и с одновременной коррекцией. Положительно может оцениваться внедрение в учебно-воспитательный процесс любого образовательного учреждения доступных для освоения педагогическим персоналом диагностических и коррекционных приемов предупреждения хронической патологии.

Соответствие выбранной для данного ребенка программы развития его реальным достижениям регулярно контролируется. Кроме того, обеспечивается пространственная и временная организация реабилитационной среды.

К примеру, дети-невротики и дети-невропаты нуждаются в особом структурировании жизненного пространства, облегчающем понимание ими смысла происходящего, позволяющем предсказывать ход событий, планировать свое поведение.

Все окружающие детей взрослые подготовлены соответствующим образом и реально участвуют в решении задачи. Психолого-педагогические усилия должны быть скоординированными. Работа с детьми не заканчивается в центре социальной реабилитации. Практически они нуждаются в длительном патронаже и особом уходе, хотя с возрастом задачи и средства такого патронирования будут принципиально меняться. Процесс реабилитации, будь это в центре, школе или группах дневного пребывания или продленного дня, осуществляется квалифицированными специалистами, компетентными решать задачи данного контингента детей. Выбирая тип социального воздействия на такого ребенка, нужно определить, могут ли быть таким образом обеспечены его особые социальные потребности. Право выбора принадлежит родителям, если ребенок имеет семейное попечение. Обязанность же специалистов разъяснить родителям все особые социальные потребности ребенка, которые должны быть обеспечены в

процессе социальной работы.

Конечно, многообразные формы и методы реабилитационной работы должны использоваться всегда, когда речь идет о дифференцированном и индивидуальном подходе к детям. Специфика социальной работы с дезадаптированными подростками, детьми с особыми социальными потребностями состоит в том, что они бывают вполне довольны собой и не считают свое положение сколько-нибудь критическим. Неадекватное поведение с наибольшей вероятностью обеспечивает им «успех», которого они добиваются.

Подростки, пробующие наркотики или вступающие в ранние сексуальные связи, до поры до времени не ощутившие пагубность своего положения, не только вполне искренно отвергают всякие советы «остановиться» и, главное,, разъяснения, почему это стоит сделать, но даже слышать не желают о том, насколько реальна и значима угроза такого поведения.

Первоначально такие подростки формально интегрированы в обычную систему воспитания и обучения, социальную среду, живут в семьях. Однако многие отклонения в их поведении, развитии, психическом состоянии становятся причинами их фактического выпадения из привычного жизненного ряда. Для обычного педагога, родителей, соседей их поведение всегда кажется чем-то экстраординарным, вызывающим активное осуждение, как правило, без осмысления истинных причин. Кроме того, взрослые обычно пытаются не только осуждать, но и запугивать, устрашать подростков.

С психологической точки зрения неэффективность такого воздействия объясняется отчуждением результата от процесса: подростки всегда уверены, что самое страшное может случиться только с кем-то другим. К тому же негативные стимулы не могут в течение длительного времени определять поведение — например, страх, который был пережит в отделениях милиции, проходит и все возвращается на круги своя. Нужно что-то, ради чего ребенок захочет произвольно и сознательно отказаться от того или иного поведения. Иными словами, взрослые, будь-то педагог или родители, должны убедительно, наглядно, конкретно и внятно доказать ребенку пагубность его поведения.

Новые свойства, появляющиеся у ребенка, и новая направленность его деятельности проявляются только в ходе его развития. Все это предполагает активный поиск нестандартных методов ранней диагностики и коррекции нарушенного развития подростков, которое проявляется вначале в виде разнообразных проблем социальной дезадаптации, а затем в виде быстрого нарастания патологических процессов, что требует уже не коррекции, а длительной, сложной и серьезной реабилитации.

Наиболее адекватной технологией решения данных задач можно считать *аналитико-преобразующий метод* — перевоспитывающая корректировка личности ребенка, осуществляемая в следующей последовательности:

- 1) психологическая квалификация личностных деформаций подростка, выявление их внутренних механизмов, определение уровней психических

изменений (индивидуально-психологического, межличностного, личностного), мотивационно-потребностной и ценностно-смысловой сферы. В результате такой квалификации возможны новое восприятие некоторых практических проблем подростка и предложение своих (не пересекающихся, например, ни с «милицейскими», ни с «родительскими» или «учительскими») подходов к решению проблем конкретного подростка;

- 2) установление на основе проведенного анализа конкретных задач и сфер, в отношении которых показаны профилактические, дидактические и коррекционные воздействия. Иногда нужны лишь простая смена обстановки, включение в новую систему отношений. Тем самым, данный этап работы — это определение того, какие особенности психики данного подростка будут соответствовать представлениям об эффективном влиянии извне;
- 3) нахождение, разработка и апробация тактических приемов диагностических и коррекционных методик, оптимальных условий, способствующих их реализации. Этот этап одновременно является проверкой предварительных гипотез и выводов, сделанных на первых двух этапах.

Начало профилактической работы с трудновоспитуемыми и другими подростками из групп риска подразумевает изучение причин деформации личности и их истоков; затем социальный работник сосредоточивает свои усилия на том, чтобы воспрепятствовать / перерастанию многочисленных последствий дезадаптации в социально-психологические патологии.

С самого начала нужно учитывать особенности подросткового возраста. Трудный подросток, даже на словах высказав готовность «исправиться», не всегда испытывает внутреннюю потребность сделать это. Но уже сам факт его согласия контактировать с социальным работником, его приход, например, в центр психолого-педагогической помощи или спортивную секцию может свидетельствовать о том, что у него зародились сомнения в целесообразности его привычной жизни, смутное желание «что-то предпринять».

С психологической точки зрения это еще достаточно неопределенное, диффузное состояние, не всегда адекватно осознаваемое и оцениваемое. Оно не имеет определенного мотива, планов дальнейших действий, понимания того, как с этим «бороться» и нужно ли.

И именно психологи и социальные работники должны перевести эти диффузные состояния в качественно иной ранг — полноценную потребность в нормальной жизни как опору и основу для создания подлинной внутренней смысловой установки взамен словесно высказанной, часто подсказанной, продиктованной и навязанной извне.

Такого рода задачи могут реализовываться в четыре этапа: первый — *мотивационный* (создание высокой личностной заинтересованности в предлагаемых психокоррекционных занятиях); второй — *ориентировочный* (вводятся многочисленные мотивы — альтернативы, выборы, — потенциально

«опредмечивающие» существующее потребностное состояние); третий — *установочный* (формируются личностно приемлемые для данного подростка мотивы «изменений», например индивидуальные установки «на трезвость», бесконфликтные отношения с матерью); четвертый — *деятельностный* (разработка для подростка, в частности совместно с социальным работником, развернутых планов и программ организации будущего поведения в рамках определенной деятельности — спортивной, творческой, учебной, трудовой и т.д.). Реабилитация связывается с расширением причин изменения поведения подростков, появлением новых предметов деятельности, --иными словами, с позитивными сдвигами в развитии мотивационной сферы.

Мероприятия по выявлению и стимулированию желания подростка «работать» над собой, принимать участие в определенном деле, работе, групповом общении относятся к сфере потребностного состояния и ориентировки.

У одних подростков желание зарабатывать деньги, учиться и т.д. отсутствует; они считают, что это неинтересно, нарушает привычный ритм их жизни, утомляет, отвлекает от друзей, развлечений. У других желание что-то изменить в своей жизни выражено явно, но носит неопределенный характер: они не знают, чего именно хотят.

После диагностики и квалификации потребностного состояния социальный работник предлагает подростку попробовать свои силы в разных видах деятельности — от простых контактов со сверстниками в клубе или кружке, на спортивной площадке до сложных и творческих занятий. Подросток должен иметь широкий спектр выбора, чтобы первоначальное диффузное состояние преобразовалось в мотивообразование, а значит, могло бы подвергнуться психокоррекционному воздействию.

После выявления той или иной склонности подростка социальный педагог совместно с тренером, инструктором, мастером, руководителем музыкального коллектива или клуба и др. помогает ему глубже осознать существо того дела, которым он хочет заняться, раскрыть его привлекательные стороны, возможности и перспективы. Так возникает определенный, предметно обозначенный мотив, позволяющий перейти к психокоррекционному воздействию — последовательному преобразованию потребности в деятельность. На этом этапе социальный работник совместно с педагогом, психологом, тренером и др. помогает подростку обрести конкретные навыки этой деятельности, расширить ее возможности.

Хорошо, если после этого подросток начинает заниматься реальным делом, например становится членом производственной бригады, посильно трудится в мастерской с пользой для себя, своей семьи и т.д. — при этом меняется его самосознание, отношение к себе и другим, проявляются положительные эмоции и чувства, в том числе ответственность, удовлетворенность, самоопределение, идентификация себя с обществом, частью которого ему предстоит стать. Словом, возникает иная, качественно новая позиция,

способствующая развитию, а не деградации, ориентированная не на узко личные, а общественные, общечеловеческие ценности.

Асоциальная деятельность подростков еще не означает неосознанного стремления к совершению преступлений. Личность такого подростка поражена лишь частично: грубый и беспощадный с «чужими», он может оставаться внимательным и чутким с теми, кого любит и уважает; у него еще долго сохраняется возможность посредством развития новых интересов, связей, деятельности расширять и углублять позитивные стороны своей личности, менять свои убеждения, способы достижения целей. Здесь важно лишь одно: не опоздать, воспрепятствовать окончательной деградации, не упустить момент, пока асоциальная сторона его жизни целиком и полностью не превратилась бы в его суть, образ жизни и мыслей, не стала бы отвечать его возрастным и индивидуальным потребностям.

Вопросы

1. Что входит в понятие социальной дезадаптации и каковы причины этого явления?
2. Какие учреждения составляют структуру социальной работы с дезадаптированными детьми и подростками?
3. Каковы психологические механизмы дезадаптации?
4. Какие факторы влияют на процессы социализации и дезадаптации у детей и подростков?
5. Какие технологии социальной работы с трудными подростками вы знаете?

Литература

1. Алексеева Л.С. Социальная реабилитация подростков: опыт Голландии // *Семья в России*, 1994, №2.
2. Алексеева Л.С. Психологическая служба семьи в системе социальной работы // *Семья в России*, 1996, № 3—4.
3. Братусь Б.С. Аномалии личности. — Минск: Научная мысль, 1986.
4. Гончарова Е.Л., Кукушкина О. И. Реабилитация средствами образования: особые образовательные потребности детей с выраженными нарушениями в развитии // *Журнал народного образования Российской Федерации*, 1996, № 2.
5. Койнова Ю.В. Из опыта работы социальных служб Германии с дезадаптированными детьми и подростками // *Российский журнал социальной работы*, 1997, № 1/5.
6. Порядок приема, содержания и выпуска лиц, находящихся в

специализированном учреждении для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации: Приложение к постановлению Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 30 января 1997 г. № 4.

7. Социальная реабилитация дезадаптированных детей и подростков в специализированных учреждениях: Пособие для сотрудников специализированных учреждений социальной реабилитации несовершеннолетних. — М., 1996.

8. Филонов Л.Б. Детерминация возникновения и развития отрицательных черт характера у лиц с отклоняющимся поведением. В кн.: Психология формирования и развития личности. — М.: Наука, 1981.

9. Хоменко М.Г. В поисках комплексного подхода к социальной реабилитации несовершеннолетних. Первые итоги. Из опыта работы специализированных учреждений по реабилитации социально-дезадаптированных детей и подростков. — М.: НИИ семьи, 1997.

Глава 22. Технологии социальной работы с молодежью

§1. Проблемы молодежи и государственная молодежная политика

Технологии социальной работы с молодежью — важная часть технологического арсенала социального обслуживания не только потому, что проблемы этой социально-демографической категории населения весьма обширны и трудны, но и потому, что именно молодежь будет определять судьбу нашей страны в грядущем тысячелетии.

По данным ежегодного Доклада Государственного комитета Российской Федерации по делам молодежи Правительству России о положении молодежи за 1998—1999 гг.¹, число граждан на октябрь 1999 г. в возрасте от 15 до 29 лет составляло 32,2 млн. человек, или 22% от численности населения страны. Как отмечают разработчики доклада, современная демографическая ситуация характеризуется сложившимся с 1992 г. отрицательным естественным приростом.

За 1994—1998 гг. показатель рождаемости сократился с 9,4 до 8,8 на 1000 человек населения (низший показатель отмечался в 1997 г. — 8,6). Снижение рождаемости имело место в 85 субъектах Российской Федерации. Уровень репродуктивности молодых семей (на которые приходится основная масса рождений детей) невысок, что, как правило, обусловлено жизненной неустроенностью, неопределенностью будущего, наличием различных социальных рисков.

Суммарный коэффициент рождаемости (число родившихся на одну женщину в течение жизни) не превысил в 1998 г. 1,24 против 2,15, — необходимого для численного замещения поколений родителей их детьми.

Продолжает оставаться крайне высоким уровень смертности среди молодых россиян: общий показатель смертности населения на 1000 человек населения за 1987--1944 гг. увеличился с 10,4 до 15,7, к 1998 г. он снизился до 13,6 промилле. Смертность мужчин в возрасте до 30 лет более чем в два раза превосходит смертность женщин.

Уровень преждевременной смертности населения в рабочем возрасте возрос в конце 90-х гг. более чем на треть по сравнению с концом 80-х гг. Причинами смертности этой категории населения являются в основном несчастные случаи, отравления и травмы; увеличилось число погибших в результате транспортных происшествий при снижении смертности от других неестественных причин.

¹ Молодежь Российской Федерации: положение, выбор пути. Основные выводы и предложения Государственного доклада Правительству Российской Федерации / Государственный комитет Российской Федерации по молодежной политике / Отв. ред. В.А. Лукон, В.А. Родионов, БД. Ручкин — М., 2000. с. 27-29.

Как и в предыдущие годы, низким остается количество браков и высоким — количество разводов. По данным Госкомстата России, если в 1995 г. на 1000 человек населения приходилось 7,3 брака и 4,5 развода, то в 1998 г. — соответственно 5,8 и 3,4, в 1999 г. — 6,3 и 3,7 (для сравнения: в 1979 г. заключалось 11,1 брака и регистрировалось 4,3 развода на 1000 человек населения).

Громадным в масштабах страны остается общее число разводов — более полумиллиона в 1998 г. (501,7 тыс.), в результате чего остались без одного из родителей 389,7 тыс. детей.

Увеличивается количество женщин-матерей, не состоящих в зарегистрированном браке, значительная часть которых находится в возрасте до 20 лет, что отражает тенденцию снижения возраста начала половой жизни и рост добрачных беременностей. С 1994 по 1998 г. доля детей, родившихся вне брака, возросла с 19,6% от общего числа родившихся до 27,0%. В ряде регионов России доля внебрачных детей составляет свыше 40%.

В 1999 г. сокращение численности россиян продолжалось и составило по предварительным данным 784,5 тыс. человек, или 0,54% (в 1998 г. умерли 411,8 тыс. человек, или 0,28%). Естественный прирост зафиксирован только в 16 регионах (в 1998 г. — в 22 регионах).

Составители Доклада о положении молодежи приходят к выводу, что уменьшение числа населения, низкий уровень рождаемости наряду со значительным ухудшением состояния здоровья молодежи приводят к ухудшению генофонда нации, что, в свою очередь, может составить угрозу для национальной безопасности страны. В этой связи поднимается вопрос о необходимости выработки специальной государственной политики.

Ухудшение состояния здоровья населения России, по оценке экспертов, не имеет прецедентов в индустриально развитых странах в мирное время. В 90-е гг. продолжительность жизни мужчин в России снизилась более чем на 7 лет. В 1998 г. она составила в среднем по стране 61,3 года, а в 25 регионах — менее 60 лет, что сопоставимо с беднейшими странами Африки. Россия устойчиво сохраняет лидирующее место в мире по смертности от самоубийств, убийств, несчастных случаев и других внешних воздействий. В 1999 г. в России было зарегистрировано 39,1 самоубийств на 100 тыс. населения, в 1998 г. — 35,4 (сравните: Великобритания — 9, США — 12, СССР (1986 г.) — 18).

Значительное снижение уровня и качества жизни большинства молодых россиян, нарастание социальной напряженности, обуславливающей возникновение стрессов, обострение экологических проблем, особенно в городах, и другие подобные причины ведут к росту числа заболеваний, в том числе возникновению эпидемий и социально обусловленных заболеваний. Печальное следствие социального неблагополучия огромных масс россиян — заболеваемость активным туберкулезом, показатель которой в 1998 г. составил 76 на 100 тыс. населения.

Из заболеваний, требующих особого общественного внимания, заметное распространение в молодежной среде получили ЗППП. Причем заболеваемость ЗППП приобретает характер эпидемии. Невиданное распространение получил сифилис. Если в 1991 г. на учете в лечебно-профилактических учреждениях состояли 46,6 тыс. человек, то в 1998 г. — 835,8 тыс. человек, т.е. в 18 раз больше. Распространенность гинекологических заболеваний среди девочек-подростков составляет 12—14%.

Молодому поколению россиян начинает всерьез угрожать СПИД. Первый случай заболевания СПИДом выявлен в России в 1987 г., а уже на 1 января 1999г. было зарегистрировано 10 952 ВИЧ-инфицированных (из них 450 детей), в том числе 357 больных СПИДом (115 — детей).

По данным научных исследований, более 50% подростков страдают хроническими заболеваниями (заболеваниями нервной системы и органов чувств, органов кровообращения, костно-мышечной системы, дыхания).

Особую обеспокоенность вызывает состояние репродуктивного здоровья молодежи, так как в этом возрасте происходит формирование репродуктивного потенциала, чрезвычайно важных процессов и функций, определяющих в дальнейшем фертильность и здоровье.

Более быстрое половое созревание и раннее начало половой жизни привели к появлению феномена «подростковое материнство», что негативно отражается на здоровье как новорожденных, так и их матерей. В последние годы каждый десятый новорожденный рождается у матери в возрасте 20 лет: ежегодно около 1,5 тыс. детей рождаются у матерей в возрасте 15 лет, 9 тыс. — у матерей в возрасте 16 лет и 30 тыс. — у матерей в возрасте 17 лет. У юных беременных чаще развиваются осложнения беременности, наступают преждевременные роды, поэтому смертность женщин моложе 20 лет составляет около 10%.

Особенно актуальной является проблема аборт у молодежи. Ежегодно производится до 250—280 тыс. прерываний беременности, т.е. каждый десятый аборт в стране приходится на указанную возрастную группу.

Неуклонно растет детская инвалидность — уже на начало 1995 г. численность детей-инвалидов в возрасте до 16 лет, состоявших на учете в органах социальной защиты и получавших социальные пенсии, достигла 398,9 тыс.

К факторам, неблагоприятным для развития молодежи, относятся распространение курения, алкоголизма, наркомании и токсикомании.

В последние годы отмечено увеличение числа подростков и молодых людей, бросивших учебу. — по сведениям Генеральной прокуратуры Российской Федерации, их насчитывается 1,5 млн.

Проблемы занятости молодежи остаются одними из наиболее сложных. Доля молодежи среди безработных на протяжении последних лет составляет от 30% и выше.

Фактором, во многом определяющим образ и стиль жизни молодых людей, становится криминализация и коммерциализация их досуга. Приобретает все

более актуальный характер проблема личной безопасности молодых людей: социологические исследования свидетельствуют, что около 50% из них подвергались когда-либо физическому насилию со стороны сверстников или взрослых, а 40% испытывали на себе рукоприкладство родителей.

Насилие как стиль жизни все чаще приобретает организованные формы в молодежной среде. В России свыше 50% всех преступлений совершается молодыми людьми в возрасте 14—29 лет (в 1995 г. — 57%, в 1998 г. — 53,2%). Уровень преступности среди несовершеннолетних в 15 раз превышает уровень преступности среди взрослых. В организованной преступности треть уголовных банд составлена из несовершеннолетних.

Дополнительным фактором социальной напряженности при переходе к рыночной экономике может быть массовое вовлечение молодых людей в коммерциализацию. В странах с развитой рыночной экономикой слой предпринимателей никогда не является преобладающим в структуре занятости населения (в Австрии предприниматели составляют 6,6%, в Дании — 6,8, в США — 7,5, в ФРГ — 8,5, во Франции — 8,7, в Швеции — 9, в Финляндии — 9,9, в Японии — 10,1, в Великобритании — 12,5, в Испании уже — 18,7, в Португалии — 18,9, в Италии — 22,3, в Греции — 28%)¹, поскольку экономике таких стран не нужно чрезмерное количество коммерсантов, предпринимателей, бизнесменов. В нашей же стране во взаимоотношения «дикого рынка» вовлечены миллионы молодых людей, которым неизбежно грозит банкротство. Их профессиональная подготовка (в основном это опыт участия в мелочной перепродаже) и деловые навыки ввиду их низкого уровня вряд ли будут востребованы цивилизованным обществом. В связи с этим существует опасность возникновения своеобразного синдрома, подобного «афганскому»: появление «потерянного поколения» в период перехода к рынку и дальнейшее расширение социальной базы для пополнения групп риска, криминализации и возрастания уровня насилия в молодежной среде.

Традиционно к группам риска относят лиц без определенного места жительства, занимающихся проституцией, алкоголиков, наркоманов и др. Массовая приватизация жилья и вынужденная миграция способствовали появлению новых сотен тысяч бездомных, среди которых число детей и подростков неуклонно возрастает.

Высокими остаются показатели самоубийств молодых людей. Так, в целом по России в 1999 г. добровольно лишили себя жизни 52,9 тыс. человек. При этом нужно учесть, что на каждую подобную акцию приходится 7—10 неудачных суицидных попыток², которые не фиксируются.

Стремление уйти от реальных проблем в иллюзорный мир способствует

¹ Neue Kronen Zeitung (Wien), 1997, 5 April.

² Старченко О. Игра в удавку. Суицид набирает добровольцев // Московский комсомолец, 1994, 6 августа.

массовому распространению алкоголизма и наркомании среди подростков. Наркомания сегодня становится мощнейшим фактором социальной дезорганизации, представляя большую угрозу для нормального функционирования всего общественного организма. По свидетельству специалистов, причины роста наркомании в известной мере есть результат конфликта личности и общества, который особенно ярко проявляется в кризисе социализации. Взрослые не могут сегодня предоставить молодому поколению необходимое количество альтернативных способов существования, целей и ценностей, норм, ради которых стоило бы упорно учиться, трудиться, соблюдать определенные стандарты поведения.

С принятием нового Закона Российской Федерации «Об образовании» уменьшилось количество обучающихся, дошкольная система воспитания с переходом яслей и детских садов на платную хозрасчетную основу становится в силу финансовых причин недоступной для многих семей. Да и сама школа во многом утрачивает свою воспитательную функцию — многие учителя становятся простыми урокодателями, прекратил свое действие такой институт, как вожатые и классные руководители, практически на нет сведена работа с детьми во внешкольное время и по месту жительства.

Институционализация социальной работы с различными категориями и социальными группами, в том числе с семьей, детьми и молодежью, является одной из попыток решения проблем и конфликтов — на индивидуальном или групповом уровне, по месту жительства или в условиях трудового коллектива. Становление социальной работы, и в первую очередь работы с молодежью затруднено по причине ограниченности материальных ресурсов распада довольно мощной сферы соцкультбыта, прекращения деятельности пионерской и комсомольской организаций, деятельность которых, несмотря на справедливую критику имела и позитивные стороны — организация свободного времени и отдыха детей и подростков, а также их военно-патриотическое и интернациональное воспитание.

Социальная работа с молодежью в России осуществляется в рамках государственной молодежной политики и системы социального обслуживания населения. С принятием в 1991 г Закона СССР «Об общих началах государственной молодежной политики в СССР», который прекратил свое действие с распадом Советского Союза, Указа Президента Российской Федерации «О первоочередных мерах в области государственной молодежной политики» от 16 сентября 1992г. № 1075 и постановления Верховного Совета Российской Федерации «Об основных направлениях государственной молодежной политики в Российской Федерации» от 3 июня 1993 г № 5090-1 начинается процесс создания структур для реализации государственной молодежной политики, представляющих собой систему органов по делам молодежи, организованных правительствами республик в составе Российской Федерации, администрациями областей, краев и автономных округов, мэриями городов. Указом Президента

России от 16 сентября 1992г. создан Комитет Российской Федерации по делам молодежи (преобразован в Государственный комитет Российской Федерации по делам молодежи 14 августа 1997г. в соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О структуре федеральных органов исполнительной власти; в декабре 1999 г. преобразован в Государственный комитет Российской Федерации по молодежной политике; в 2000 г ликвидирован, а его функции переданы Министерству образования России) для осуществления целостной государственной молодежной политики в соответствии с требованиями проведения адресной и специализированной социальной политики в отношении различных групп и слоев населения, в том числе такой социально-демографической группы, как молодежь. В целях создания экономических, правовых и организационных условий и гарантий для социального становления молодежи одобрена Указом Президента России от 15 сентября 1994 №1922 федеральная программа «Молодежь России» (в последующем она приобретает статус президентской).

Согласно принятым законодательным и подзаконным актам под государственной молодежной политикой понимается деятельность государства, направленная на создание правовых, экономических и организационных условий и гарантий для самореализации личности молодого человека и развития молодежных объединений, движений и инициатив. Государственная молодежная политика должна отражать стратегическую линию государства на обеспечение социально-экономического, политического и культурного развития России, формирование у молодежи патриотизма и уважения к истории и культуре Отечества, к другим народам, соблюдение прав человека.

Объектом государственной политики являются молодые люди от 14 до 30 лет, молодые семьи и молодежные объединения. Субъектами этой политики являются государственные органы и их должностные лица, молодежные объединения и ассоциации, а также сами молодые граждане.

Цели государственной молодежной политики:

- содействие социальному, культурному, духовному и физическому развитию молодежи;
- недопущение дискриминации молодых граждан по возрастному цензу;
- создание условий для более полного участия молодежи в социально-экономической, политической и культурной жизни общества;
- " расширение возможностей молодого человека в выборе своего жизненного пути, достижении личного успеха;
- реализация инновационного потенциала молодежи в интересах общественного развития и самой молодежи.

Государственная молодежная политика в силу ее комплексного межведомственного характера осуществляется путем координации программ отраслевых министерств и ведомств с привлечением к работе с молодежью негосударственных организаций. При этом реализация государственной

молодежной политики осуществляется на следующих принципах:

- принцип **участия**: привлечение молодых граждан к непосредственному участию в формировании и реализации политики и программ, касающихся молодежи и гражданского общества в целом;
- принцип **социальной компенсации**: обеспечение правовой и социальной защищенности молодых граждан, необходимой для восполнения обусловленной возрастом ограниченности их социального статуса;
- принцип **гарантий**: предоставление молодому гражданину гарантированного государством минимума социальных услуг по обучению, воспитанию, духовному и физическому развитию, охране здоровья, профессиональной подготовке и трудоустройству, объем, виды и качество которых должны обеспечивать необходимое развитие личности и подготовку к самостоятельной жизни;
- принцип **приоритета**: оказание предпочтения общественным инициативам по сравнению с соответствующей деятельностью государственных органов и учреждений при финансировании мероприятий в области молодежной политики¹.

Основными направлениями осуществления государственной молодежной политики являются: обеспечение соблюдения прав молодежи; обеспечение гарантий в сфере труда и занятости молодежи; содействие предпринимательской деятельности молодежи; государственная поддержка молодой семьи; гарантированное предоставление социальных услуг; поддержка талантливой молодежи: формирование условий для физического и духовного развития молодежи; поддержка деятельности молодежных объединений и содействие международным обменам.

Цель федеральной (президентской) программы «Молодежь России» — создание правовых, экономических и организационных механизмов осуществления государственной молодежной политики. Для достижения этой цели предусматривается решение следующих задач:

- обеспечение молодежи информацией о ее правах и возможностях в наиболее важных сферах жизнедеятельности;
- создание условий для самостоятельной эффективной деятельности молодежи в сфере образования, занятости и предпринимательства, международных обменов;
- содействие решению жилищной проблемы, поддержка молодой семьи и социально ущемленных категорий молодежи;
- внедрение постоянно действующей системы поддержки деятельности детских и молодежных организаций и их программ.

Федеральная (президентская) программа, один из основных документов по

¹ Документы и материалы встречи Президента Российской Федерации с представителями детских и молодежных объединений. — М., 1992, с. 9.

развитию государственной молодежной политики, содержит 15 подпрограмм, в том числе и подпрограмму формирования и развития системы социальных служб для молодежи, цель которых — удовлетворение социально значимых потребностей молодежи, оказавшейся в критических, конфликтных ситуациях, ее социальная реабилитация и создание условия для возвращения впоследствии к полноценной жизнедеятельности. За счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, а также внебюджетных фондов предусматривается формирование комплекса специальных служб для молодежи: молодежных *бирж* труда, центров социально-психологической помощи, наркологических служб, приютов для подростков и молодежи, учреждений социальной реабилитации несовершеннолетних правонарушителей, центров юридической помощи и консультации, служб помощи молодой семье и досуговых центров,

Принцип subsidiarity, или государственная поддержка деятельности детских и молодежных организаций, из которых более 70 осуществляют социальные программы и зарегистрированы в настоящее время на федеральном уровне, реализуется посредством финансирования проектов и программ, представленных в порядке открытого конкурса на рассмотрение компетентных государственных органов. Для (финансирования конкурсных проектов в области художественного, технического творчества, экономики, спортивной и физкультурно-оздоровительной, культурно-просветительской работы с детьми и молодежью устанавливается система грантов. Вместе с тем по отношению к таким социально-демографическим группам, как дети, молодежь и женщины, государство должно выработать и закрепить к законодательству систему гарантий, обеспечивающих социальную справедливость и социальную защиту данной категории населения с учетом специфики социального положения и социально-психологических особенностей. Особую актуальность в области социальной политики в переходный период модернизации общества приобретает разработка системы социальной защиты семьи, имеющей детей, и молодой семьи.

Социальная защита детей и подростков обусловлена международными обязательствами государств соблюдать Конвенцию о правах ребенка и другими правовыми документами мирового сообщества, регулирующими положение детей, находящихся в особо трудных условиях (сирот и инвалидов), — принципы спасения детей во время вооруженных конфликтов, обеспечение ребенка продовольствием, гарантии образования и воспитания и другие аспекты охраны детства. Согласно своим международным обязательствам государства — участники международных договоров по правам человека должны строго соблюдать зафиксированные в этих документах права и свободы личности путем принятия законодательных, административных и иных внутренних мер.

Социальная защита молодежи во многих государствах Западной Европы и США осуществляется на основе соответствующего законодательства, деятельности различных социальных служб; общественных объединений и

гражданских инициатив при поддержке государственных учреждений и благотворительных фондов.

Для иллюстрации данного положения воспроизведем основные направления социальной защиты молодежи в ФРГ:

- предотвращение нахождения молодого человека в местах, которые могут представлять угрозу его духовному или физическому состоянию. К объектам, представляющим опасность для молодежи, относятся публичные дома, наркопритоны, а также места, предрасполагающие молодежь к девиантному поведению. При невозможности устранить угрозу полиция, ведомства по делам молодежи и общественные организации обязаны принять меры административного воздействия;
- регламентация нахождения молодых людей в возрасте до 16 лет в местах общественного питания, дискотеках, кафе, закусочных и т.д., в частности прикрепление к ним сопровождающего лица, ответственного за воспитание, или, например, установление временного ограничения приема пищи в кафе;
- запрет на приобретение и потребление алкоголя в общественных местах; молодым людям в возрасте до 16 лет разрешается потреблять легкие алкогольные напитки (пиво, вино и т.д.), только если их сопровождают родители;
- запрет детям и молодежи до 15 лет курить в общественных местах;
- запрет молодым людям в возрасте до 18 лет участвовать в азартных играх, в частности посещать залы игровых автоматов с целью получения выигрыша (это правило не распространяется на детей, которых сопровождают родители или воспитатель)¹.

Особо следует отметить ограничения на просмотр порнографических фильмов, видеокассет, приобретение порнографической литературы и литературы, пропагандирующей насилие. (Не надо много воображения, чтобы представить последствия массового вовлечения в России детей и подростков в спекуляцию, продажу в переходах метро и на улицах литературы, пропагандирующей секс и насилие, лицам без ограничения в возрасте, и установок игровой аппаратуры в любых доступных местах «от Москвы до самых до окраин».)

Социальная работа в западноевропейских странах предусматривает также целый ряд мер помощи молодежи в области трудоустройства, переквалификации, организации свободного времени, а также получения пособий.

Для организации этой работы учреждается серия молодежных служб; в частности, в Германии это:

- ведомства по делам молодежи, осуществляющие консультации для родителей, детей и молодежи в вопросах воспитания, а также предлагающие многостороннюю помощь при разводах, опекунов, судопроизводстве

¹ Информация о защите молодежи. — Мюнстер, 1992. 332

молодежи и т.д.;

- консультативные пункты для детей и молодежи, куда могут обращаться для решения своих проблем не только дети и молодые люди, но и их родители;
- молодежные центры, которые организуют свободное время молодежи, проводят групповую работу, спортивные мероприятия, консультации и реализуют различные образовательные программы, предлагают познавательные экскурсии.

§2. Технологии социальной работы с молодежью

Можно говорить о двух моделях социальной работы с молодежью — интегративной и дефицитной. *Интегративная модель* — это социальная работа в широком смысле, которая должна способствовать социализации молодежи. В этом аспекте социальная работа практически соотносится с таким видом профессиональной деятельности, как социальная педагогика.

Реализация данной модели возможна лишь посредством государственно-общественного затратного механизма, предполагающего выделение значительных финансовых, а также людских и материальных ресурсов, что возможно только в условиях распределительного ведения народного хозяйства. Однако в силу чрезмерно большого объема средств, которые должны быть выделены на полноценную реализацию такого типа социальной работы, большинство стран с рыночной экономикой избирает *дефицитную модель* развития социальной работы, ориентированную в первую очередь на социально уязвимые слои населения, группы риска, инвалидов и одиноких, а также детей и подростков.

Под социальной работой с молодежью понимается профессиональная деятельность по оказанию помощи как отдельному молодому человеку, так и группам молодых людей в целях улучшения или восстановления их способности к социальному функционированию; создание условий, благоприятствующих достижению этих целей в обществе, а также работа с молодыми людьми на коммунальном уровне, по месту жительства или в трудовых коллективах. Основной задачей социальной работы при этом является выработка у молодежи способности самостоятельно решать свои проблемы, адаптироваться к новым социально-экономическим условиям рыночной экономики, получать навыки самостоятельной жизни и участвовать в самоуправлении. Субъект этого вида деятельности — социальные службы для молодежи, представляющие собой совокупность государственных и негосударственных структур, специализированных учреждений по оказанию социальной помощи и защиты молодых людей, поддержки их инициатив.

Согласно материалам Сборника нормативных документов по тарификации труда работников системы органов по делам молодежи существует следующая структура социальных служб системы органов по делам молодежи:

Центр социально-психологической помощи молодежи, предназначенный для оказания медико-психолого-педагогической помощи молодежи, переживающей кризисные состояния, находящейся в конфликтных ситуациях в микро- и макросредах, профилактики и предупреждения девиантного, деликвентного и суицидального поведения у данной категория населения. Предполагается, что центр состоит из двух отделов: отдел социально-правовой помощи, в который входят приют, гостиница, школа социотерапии, кабинет профориентации, производственный комплекс, культурно-спортивный комплекс, биржа труда, бюро решения, юридическая консультация, и отдел психолого-медико-педагогической помощи, в который входят диагностико-психологический пункт, консультативный пункт для родителей, консультативный пункт для учащихся, кабинет анонимного приема, кризисный стационар, лекторий и пункт занятия досуга;

Центр информации для молодежи, предназначенный для оказания информационных и методических услуг органам исполнительной власти по делам молодежи, организациям и учреждениям, работающим с молодежью, различным группам молодых людей. Кроме организации методического обеспечения для решения юридических, коммуникативных, личностных, профессиональных, досуговых, образовательных, жилищных и других проблем молодежи центр занимается анализом информации о процессах, происходящих в молодежной среде, и об информационных потребностях молодежи;

Центр ресоциализации несовершеннолетних и молодежи, вернувшихся из мест заключения, который оказывает консультативную, социально-правовую, профориентационную и психологическую помощь молодежи, оказавшейся в дезадаптированном состоянии. Задачи Центра — оказание помощи криминогенным категориям молодежи, утратившим социально-полезные связи, находящимся в состоянии дезадаптации, с целью «вживления» их в социосферу, предотвращения рецидива; оказание помощи в трудоустройстве, профориентации и переподготовке молодежи, вернувшейся из мест лишения свободы; консультации по юридическим, медицинским и социальным вопросам, выявление актуальных проблем и кризисных ситуаций, приведших к дезадаптированному состоянию, поиск путей выхода из них; ликвидация конфликтов и выработка совместно с подопечным установок с целью выхода из кризисного состояния.

В составе Центра должны быть отдел консультирования по телефону («телефон доверия»), кабинет психологической разгрузки, школа профориентации и профподготовки, отдел индивидуальной работы с криминогенным контингентом, консультационный пункт;

Консультационный центр для подростков и молодежи, предназначенный для оказания квалифицированной, экстренной, анонимной, бесплатной психологической помощи по телефону. Основные задачи Центра;

- обеспечение доступности и современности квалифицированной социально-психологической помощи подросткам и молодежи независимо от их

социального статуса и места жительства;

- помощь абонентам, переживающим актуальные конфликты и находящимся в иных психотравмирующих ситуациях, актуализация их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- проведение психологического телефонного консультирования детей, подростков, молодежи, родителей и воспитателей по психологическим проблемам социализации и развития личности молодого человека;
- информационное консультирование абонентов с целью установления их связи с другими социальными службами и специалистами (психотерапевтами, психологами, педагогами, сексопатологами, юристами, социальными работниками и др.);
- выявление настроений, конфликтных ситуаций и «болевых точек» в молодежной среде, актуальных тенденций в молодежной среде, молодежной субкультуре;

Приют для подростков, предназначенный для обеспечения временных (бытовых, психологических, эмоциональных) условий жизнедеятельности несовершеннолетнего, отчужденного по объективным или субъективным причинам от благоприятных условий развития личности в семье, воспитательном учреждении, обществе. Для достижения этих целей приют:

- обеспечивает доступность, своевременность и эффективность помощи несовершеннолетним;
- на основе диагностических бесед составляет социально-психологические характеристики личности детей и подростков, поступивших в приют;
- " обеспечивает квалифицированное и разностороннее (психологическое, педагогическое, медицинское, юридическое и др.) консультирование несовершеннолетнего в зависимости от конкретных причин социальной дискомфорта;
- проводит с проживающими индивидуальные диагностические беседы с целью выявления актуальных для них проблем и степени психологического стресса, оказания всемерной помощи для их разрешения, педагогической коррекции, медико-социальной адаптации и реабилитации;
- предоставляет проживающим бесплатное питание;
- содействует (выступает экспертом) в принятии юридического решения об изменении или создании новых условий дальнейшей жизнедеятельности несовершеннолетних в семье, на работе, в учебно-воспитательных учреждениях и т.д.;
- привлекает к сотрудничеству отечественные и зарубежные организации, индивидуальных лиц, способных оказать моральную, методическую или финансовую поддержку, а также ходатайствует о принятии мер общественного, административного и материального воздействия по отношению к родителям и другим лицам, ущемляющим и нарушающим

права и интересы несовершеннолетних, проявляющим по отношению к ним жестокость, а также различные действия, провоцирующие асоциальное поведение, побег из дома, интернатного учреждения, суицидальные попытки¹.

«Молодежные» проблемы при всей их специфике невозможно решить в отрыве от системы поддержки семьи, образования и здравоохранения, охраны общественного порядка, развития культуры, спорта и туризма. Становление же социальных служб осуществляется в современный период в условиях разобщенности отдельных программ и ведомственного противостояния.

Эффективность и результативность работы с молодежью в различных регионах России во многом зависят от степени внимания к молодежи со стороны руководства или умения руководителей социальных служб найти взаимопонимание с представителями местной администрации.

Так, в Новосибирске, где Комитет по делам молодежи городской мэрии координирует деятельность различных ведомств, успешно реализуется около десятка городских молодежных программ, цель которых — трудоустройство, социальная защита и занятость молодежи, профилактика правонарушений, распространения наркотических и токсических веществ в молодежной среде. Социальная работа с молодежью, в которой используются в основном инновационные методы, имеет следующие направления:

- создание новых принципов городской политики по отношению к детям и управленческого механизма их реализации;
- разработка методов профилактики преступности среди подростков и молодежи, приемов медико-психологической и социально-педагогической коррекции отклоняющегося поведения, оказание социальных, услуг и ликвидация репрессивного механизма в работе с подростками;
- создание среды обитания и общения молодого человека на основе работы клубов по месту жительства и так называемых клубов общения, в том числе для молодежи с ограниченными возможностями;
- создание оптимальных условий для временного трудоустройства подростков, в том числе организация общественных работ на муниципальном уровне.

Особенностью социальной работы в Новосибирске является опережающая деятельность молодежных структур: Комитет (ранее отдел) по делам молодежи был образован решением 1-й сессии городского Совета народных депутатов 4 июня 1990 г., т.е. задолго до принятия какого-либо федерального законодательного акта, определяющего молодежную политику как одно из направлений деятельности государственных органов.

¹ Сборник нормативных документов по тарификации труда работников системы органов по делам молодежи. — М., 1993.

В этот период наряду с формированием структуры отделов по работе с молодежью были разделены компетенции структур образования, здравоохранения, культуры и спорта. Во взаимодействии с этими органами управления выработан жизнеспособный механизм реального кооперирования в вопросах, касающихся защиты интересов детей, подростков и молодежи. Вышеперечисленные ведомства передали в ведение Комитета по делам молодежи вопросы разработки, создания необходимых условий для подростков, координации и контроля:

- в области образования — внешкольная и социальная работа;
- в области здравоохранения — социальная адаптация, проблемы наркомании, полового воспитания и т.п.;
- в области спорта — развитие детского физкультурного движения по месту жительства, молодежного туризма, нетрадиционных видов спорта;
- в области культуры — развитие и поддержка всех форм молодежной культуры, проведение массовых молодежных мероприятий, финансовая поддержка детских творческих коллективов, организация молодежных и детских музыкальных фестивалей и конкурсов.

Как структурное подразделение мэрии Комитет по делам молодежи несет ответственность за организацию физического и духовного развития подростков по месту жительства, их летнего труда и отдыха на территории города, создание условий занятости молодежи, координацию профилактики правонарушений и оказание социальных услуг подрастающему поколению. В сферу профессиональных интересов Комитета входят также вопросы социальной защиты молодежи, создание условий социальной адаптации детей-инвалидов и детей-сирот, развитие молодежной культуры и инновационной деятельности молодежи, поддержка программ различных детских и молодежных общественных объединений.

В мае 1991 г. Комитет по делам молодежи получил полномочия координировать решения наиболее острых проблем детства, реализовывать инновационные проекты в области здравоохранения, образования, досуга, спорта, культуры, касающиеся молодежи. В целях осуществления этой функции при Комитете создано несколько координационных советов (в состав которых вошли специалисты, руководители различных служб и подразделений мэрии), в частности:

- координационный совет по охране прав молодежи и социальной адаптации;
- координационный совет по предупреждению употребления и распространения наркотических и токсических веществ и молодежной среде;
- координационный совет (в качестве экспертного органа) по поддержке молодежных и детских общественных объединений.

Мы привели пример уже сложившейся системы социальной работы с

молодежью. Молодежные службы взаимодействуют со многими учреждениями, в той или иной мере занимающимися решением проблем молодежи; поддержка со стороны мэрии обеспечивает финансирование детских и молодежных программ с привлечением как бюджетных, так и внебюджетных средств. С целью самофинансирования социальных служб и молодежных программ широко используется хозрасчетная деятельность с использованием и таких форм, как проведение аукционов, лотерей, телемарафонов и т.п.

Аналогичные системы социальной работы с молодежью существуют и в других регионах, но не носят массового характера. К сожалению, гораздо чаще выделяемых средств хватает лишь на содержание аппарата ведомств по делам молодежи и немногочисленных социальных служб,

Сравнительный анализ организации деятельности социальных служб для молодежи с зарубежными аналогами позволяет сделать вывод, что основное внимание в период индустриализации социальной работы с молодежью должно быть уделено:

- разработке законодательного обеспечения социальной защиты молодежи как в области организации соответствующих служб, гарантирующих реализацию прав и развитие молодого человека, так и в области предотвращения негативного влияния на молодежь окружающей среды, характеризующейся жестокостью, насилием, распространением алкоголизма, наркомании и т.п.;
- в связи с «неразвитостью гражданского общества» в России приоритет в создании социальных служб для молодежи должен быть отдан государственным структурам (вопреки теории социальной работы) с одновременной поддержкой общественных формирований и молодежных инициатив (в настоящий момент деятельность детских и молодежных объединений охватывает незначительное число молодежи, а так называемые гражданские инициативы — это все еще усилия, предпринимаемые одиночками-энтузиастами).

В этих условиях особенно актуально использование новейших зарубежных технологий в области социальной работы с молодежью, которые получили обобщающее название «мобильная социальная работа с молодежью».

Сущность мобильной социальной работы — контроль за той частью молодежи, которая не склонна обращаться ни в молодежные центры, ни в консультационные пункты, проявляя предрасположенность к девиантному поведению и агрессивность. Как правило, это рокеры, футбольные болельщики (фаны), представители радикальных группировок, наркоманы. Принцип мобильной социальной работы — установление взаимоотношений и взаимодействий с ними с целью проникновения в мир молодежи, склонной к правонарушениям.

Своим происхождением мобильная социальная работа обязана энтузиастам из США, которые на улицах крупных городов и местах «тусовок»

молодежных группировок осуществляли «поисковую» деятельность по социальной помощи и адаптации данной категории молодежи. Таким образом, социальная работа переместилась из различных центров, ведомств и консультационных пунктов непосредственно на улицы. Увеличение числа бездомных среди молодежи, не имеющей ни работы, ни профессии и склонной к противоправному поведению, обусловило быстрое распространение социальной работы на улицах практически на всем европейском пространстве, сохранив при этом свое англоязычное звучание — «стритворк» (*streetwork*, т.е. работа на улице).

В настоящее время существуют разнообразные формы мобильной социальной работы, в частности организация спортивных мероприятий, предоставляющих возможность контролировать агрессию (американский футбол, бокс, восточные единоборства и др.).

В социальной работе с молодежью необходимо учитывать особенности мужской социализации, связанной с проявлением агрессии. В этом аспекте заслуживает внимания опыт организации деятельности социальных работников по «сублимации» агрессивности в молодежной среде, т.е. ее преобразования в целесообразную и контролируемую адаптивную форму. Здесь возможны самые неожиданные решения — от организации секций для «трудных» подростков до изучения приемов рукопашного боя или восточных единоборств, организации команд по американскому футболу или регби.

Другое важное направление социальной работы — апробация новых методов поддержки девушек и молодых женщин, оказавшихся в кризисных ситуациях. Эти новые методы способствовали снятию табу с темы сексуального насилия в семье. В ФРГ существует около 200 домов-приютов для женщин и девушек — жертв сексуального насилия, работники которых призваны своевременно вмешиваться в кризисную ситуацию и создавать новые формы социальной работы. Находиться в этих приютах могут не только женщины — жертвы насилия, но и их дети. Допуск сюда мужчин абсолютно исключен. Деятельность женских домов-приютов осуществляется в условиях анонимности и самоуправления, и здесь во многом реализуются принципы антиавторитарного воспитания английского педагога Александра Нейла.

Вопросы

1. Составьте классификацию наиболее острых проблем молодежи.
2. В чем заключается специфика социальной работы с молодежью по сравнению с другими категориями населения и социально-демографическими группами?
3. Перечислите основные нормативно-правовые акты, документы международного сообщества, регламентирующие работу с молодежью

4. Какова структура социальных служб для молодежи и какие другие учреждения занимаются проблемами молодежи?
5. Сформулируйте основные направления государственной молодежной политики.
6. Изложите сущность государственной молодежной политики: объект и субъекты, принципы, цели и задачи.
7. Роль молодежных объединений в реализации социальных интересов молодежи. Государственная поддержка молодежных и детских объединений.
8. На примере конкретных социальных служб расскажите о социальной работе, направленной на профилактику и терапию девиантного поведения подростков.
9. Молодежная субкультура и возможности социальной работы.
10. Охарактеризуйте международные мероприятия в области молодежной политики.
11. Сформулируйте и опишите конкретный проект, который, по вашему мнению, можно реализовать в социальной работе с молодежью.

Литература

1. Алещенок С.В., Луков В.А. Государственная молодежная политика: мировой опыт, разработки и реализации. Выводы для наших . условий. — М.: Комитет Верховного Совета РСФСР по делам молодежи, 1991.
2. Бечки Ш. Молодежь и помощь несовершеннолетним в США (Общественные условия, учреждения и организации). Попытка структурного анализа: Пер. с нем. — М.: Институт молодежи, 1991.
3. Бондарь Л.А. Социальная работа и молодежные организации: Конспекты лекций. — М.: Институт молодежи, 1993.
4. В помощь организатору социальных служб, работающих с молодежью: Методическое пособие. — Волгоград: Волгоградский институт молодежи, 1994.
5. Государственная молодежная политика-98: Региональный опыт реализации / Ред.-сост. В.К. Криворученко, З.И. Суховерхова. — М.: Социум, 1998.
6. Государственная молодежная политика в городе Новосибирске: Опыт работы Комитета по делам молодежи мэрии. — Новосибирск, 1993.
7. Государственная молодежная политика в Российской Федерации: Законодательство Российской Федерации и ведомственные нормативные акты. Ч. 1—4. / Общ. ред. и сост. В.А. Луков. — М.: Институт молодежи, 1995.
8. Девиантное поведение подростков — профилактика и реабилитация, защита прав несовершеннолетних. Опыт работы регионов Российской Федерации: Методическое пособие/Авт.-сост. М.Н. Мирсагатова, З.И. Суховерхова, О.Ю. Васильченко. — М.: Институт молодежи, 1999.

9. Западные молодежные субкультуры 80-х годов: Научно-аналитический обзор. - М.: ИНИОН АН СССР, 1990.
10. Ильинский И.М., Алещенок С.В., Володин И.А. и др. Молодежь планеты: глобальная ситуация в 90-х годах, тенденции и перспективы. — М.: Голос, 1999.
11. Ковалева А.И., Луков В.А. Социология молодежи: Теоретические вопросы. — М.: Социум, 1999.
12. Колков В.В., Колков С.В., Шахина Н.А. Государственная молодежная политика и социальная работа с молодежью: Учебное пособие. — М.: Социально-технический институт, 2000.
13. Комсомолу — 80: Вопросы методологии и истории / Под общ. ред. В.К. Криворучепко, Б.А. Ручкина. — М.: Социум, 1998—1999.
14. Леонтович К.Ф. Любительское объединение как средство социализации подростков и молодежи: Методическое пособие. — М., 1991.
15. Международные документы по молодежной политике. — М.: Институт молодежи, 1993.
16. Молодежь 97: надежды и разочарования. — М.: Социум, 1997.
17. Молодежь: будущее России. — М.: НИЦ при Институте молодежи, 1995.
18. Молодежь и насилие: причины, формы проявления, методы предупреждения: Материалы российско-немецкого семинара, 21—23 марта 1994г. / Под общ. ред. К. Валя, Т.С. Сулимовой. — М.: Институт молодежи, 1995.
19. Молодежь и общество на рубеже веков / Под науч. ред. И.М. Ильинского. — М.: Голос, 1999.
20. Молодежь и общество: проблемы разработки и реализации региональной молодежной политики: Сборник научных статей / Науч. ред.. В.А. Родионов. — М.: Институт молодежи, 1991.
21. Молодежная политика: международный опыт. Материалы «круглого стола». — М.: Институт молодежи, 1991.
22. Молодежная политика: международный опыт: Учебное пособие. — М.: Институт молодежи, 1992.
23. Молодежь России: воспитание жизнеспособных поколений: Доклад Комитета Российской Федерации по делам молодежи. — М., 1995.
24. Молодежь России: положение, тенденции, перспективы: Доклад Комитета Российской Федерации по делам молодежи. — М., 1993.
25. Молодежь России: тенденции, перспективы / Под ред. И.М. Ильинского, А.В. Шаронова. — М.: Молодая гвардия, 1993.
26. Молодежь Российской Федерации: положение, выбор пути. Основные выводы и предложения: Доклад Государственного комитета Российской Федерации по молодежной политике / Рук. авт. кол. Б.А. Ручкин, В.А. Родионов; отв. ред. В.А. Луков, В.А. Родионов, Б.А. Ручкии.-М.,2000.
27. Подросток: проблемы социальной адаптации / Сост.-ред. В.К. Криворученко. — М.: Институт молодежи, 1995.

28. Положение молодежи в Российской Федерации: 1995 год: Доклад Государственного комитета Российской Федерации по делам молодежи / Госкомитет РФ по делам молодежи. — М., 1996.

29. Положение молодежи в Российской Федерации и государственная молодежная политики / Госкомитет РФ по делам молодежи. — М., 1998.

30. Реабилитация социально дезаптированных детей и подростков: Краткий словарь для сотрудников специализированных учреждений социальной реабилитации несовершеннолетних / Сост. Г.М. Иващенко, В.Н. Бушуева при участии В.И. Ширянского. — М.: НИИ семьи, 1998.

31. Родионов В.А. Теория и политика советского государства и общества в отношении молодого поколения и юношеского движения. 1917—1941 годы. Теория и история политической науки. Монография. — М., 1998.

32. Сборник международных стандартов и норм ООН в области правосудия в отношении несовершеннолетних. — М.: UNICEF, 1998.

33. Сборник нормативных документов по тарификации труда работников системы органов по делам молодежи. — М.: Госкомитет РФ по делам молодежи, 1993.

34. Социально-молодежная работа: международный опыт: Учебно-методическое пособие. — М.: Институт молодежи, 1997.

35. Социальные службы для подростков и молодежи. — М.: Институт молодежи, 1993.

36. Социальные службы для подростков и молодежи. — М.: Институт молодежи, 1995.

37. Социальный приют для детей и подростков: содержание и организация деятельности: Научно-методическое пособие для работников социальных приютов / Под ред. Г.М. Иващенко. — М.: НИИ семьи, 1997.

38. Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних: содержание и организация деятельности: Пособие для сотрудников центров/ Под ред. Г.М. Иващенко. — М.: Государственный НИИ семьи и воспитания, 1999.

39. ФРГ: молодежь и молодежная политика (60—80-е годы) / Отв. ред. Н.С. Черкасов. — Томск: Изд-во Том. ун-та, 1990.

Глава 23. Технологии социальной работы с инвалидами

§ 1. Содержание понятия инвалидности применительно к современным условиям

Социальная реабилитация лиц с ограниченными возможностями — одна из наиболее важных и трудных задач современных систем социальной помощи и социального обслуживания. Неуклонный рост числа инвалидов, с одной стороны, увеличение внимания к каждому из них — независимо от его физических, психических и интеллектуальных способностей, с другой стороны, представление о повышении ценности личности и необходимости защищать ее права, характерное для демократического, гражданского общества, с третьей стороны, — все это предопределяет важность социально-реабилитационной деятельности.

Согласно Декларации о правах инвалидов (ООН, 1975 г.) *инвалид — это любое лицо, которое не может самостоятельно обеспечить полностью или частично потребности нормальной личной и (или) социальной жизни в силу недостатка, будь то врожденного или нет, его (или ее) физических или умственных возможностей.*

В Рекомендациях 1185 к реабилитационным программам 44-й сессии Парламентской Ассамблеи Совета Европы от 5 мая 1992 г. *инвалидность определяется как ограничения в возможностях, обусловленные физическими, психологическими, сенсорными, социальными, культурными, законодательными и иными барьерами, которые не позволяют человеку, имеющему инвалидность, быть интегрированным в общество и принимать участие в жизни семьи или общества на таких же основаниях, как и другие члены общества.* Общество обязано адаптировать свои стандарты к особым нуждам людей, имеющих инвалидность, для того чтобы они могли жить независимой жизнью.

В 1989 г. ООН приняла текст Конвенции о правах ребенка, которая обладает силой закона. В ней закреплено право детей, имеющих отклонения в развитии, вести полноценную и достойную жизнь в условиях, которые позволяют им сохранить достоинство, чувство уверенности в себе и облегчают их активное участие в жизни общества (ст. 23); право неполноценного ребенка на особую заботу и помощь, которая должна предоставляться по возможности бесплатно с учетом финансовых ресурсов родителей или других лиц, обеспечивающих заботу о ребенке, с целью обеспечения неполноценному ребенку эффективного доступа к услугам в области образования, профессиональной подготовки, медицинского обслуживания, восстановления здоровья, подготовки к трудовой деятельности и доступа к средствам отдыха, что должно способствовать по возможности наиболее полному вовлечению ребенка в социальную жизнь и развитию его личности,

включая культурное, и духовное развитие.

В 1971 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла Декларацию о правах умственно отсталых лиц, в которой утверждались необходимость максимальной степени осуществимости прав таких инвалидов, их права на надлежащее медицинское обслуживание и лечение, а также право на образование, обучение, восстановление трудоспособности и покровительство, которое позволяет им развивать свои способности и возможности. Особо оговорено право продуктивно трудиться или заниматься каким-либо другим полезным делом в полную меру своих возможностей, с чем связано право на материальное обеспечение и удовлетворительный жизненный уровень.

Особое значение для детей-инвалидов имеет норма, утверждающая, что при наличии возможностей умственно отсталый человек должен жить в своей семье или с приемными родителями и участвовать в жизни общества. Семьи таких лиц должны получать помощь. В случае необходимости помещения такого человека в специальное заведение необходимо предусмотреть, чтобы новая среда и условия жизни как можно меньше отличались от условий обычной жизни.

В Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах ООН (ст. 12) зафиксировано право каждого инвалида (как взрослого, так и несовершеннолетнего) на наивысший достижимый уровень физического и психического здоровья. Интегративным документом, охватывающим все стороны жизнедеятельности инвалидов, являются принятые ООН Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов.

Отчет о мировом развитии за 1993 г., выполненный по заказу Всемирного банка и посвященный здоровью населения мира, выдвигает новые критерии оценки состояния здоровья населения и утверждает наиболее эффективные каналы вложения средств в развитие сети национального здравоохранения. Финансовые инвестиции в охрану материнства и детства, службы планирования семьи, лечение болезней, характерных для детей и подростков, не только улучшают статистику смертности и заболеваемости, но и значительно сокращают показатель *DALY*, т.е. суммарные потери лет здоровой жизни в результате предотвратимой преждевременной смерти. Ценностью становится не просто жизнь, а жизнь без болезней и вызванных ими страданий и ограничений, причем к показателям, связанным с качеством жизни, относится и социальное функционирование и развитие (численные измерители).

В соответствии с Законом СССР «Об основных началах социальной защищенности инвалидов в СССР», принятым Верховным Советом СССР 11 декабря 1990 г., *инвалидом является лицо, которое в связи с ограничением жизнедеятельности вследствие наличия физических или умственных недостатков нуждается в социальной помощи и защите.* Ограничение жизнедеятельности лица выражается в полной или частичной утрате им способности или возможности осуществлять самообслуживание, передвижение, ориентацию, общение, контроль за своим поведением, а также заниматься

трудовой деятельностью.

Инвалидность детей значительно ограничивает их жизнедеятельность, приводит к социальной дезадаптации вследствие нарушения их развития и роста, потери контроля за своим поведением, а также способностей к самообслуживанию, передвижению, ориентации, обучению, общению, трудовой деятельности в будущем.

Проблемы инвалидности не могут быть поняты вне социокультурного окружения человека — семьи, дома-интерната и т.д. Инвалидность, ограниченные возможности человека не относятся к разряду чисто медицинских явлений. Гораздо большее значение для понимания этой проблемы и преодоления ее последствий имеют социально-медицинские, социальные, экономические, психологические и другие факторы. Именно поэтому технологии помощи инвалидам — взрослым или детям — основываются на социально-экологической модели социальной работы. Согласно этой модели люди с ограниченными возможностями испытывают функциональные затруднения не только вследствие заболевания, отклонений или недостатков развития, но и неприспособленности физического и социального окружения к их специальным потребностям, предрассудков общества, предосудительного отношения к инвалидам.

ВОЗ следующим образом анализирует данную проблему: структурные нарушения (*impairments*), ярко выраженные или распознаваемые медицинской диагностической аппаратурой, могут привести к утрате или несовершенству навыков, необходимых для некоторых видов деятельности, в результате чего и формируются «ограниченные возможности» (*disability*), это при соответствующих условиях будет способствовать социальной дезадаптации, неуспешной или замедленной социализации (*handicap*). Например, ребенок, которому поставлен диагноз «церебральный паралич», при отсутствии специальных приспособлений, упражнений и лечения может испытывать серьезные затруднения с передвижением. Такое положение, усугубляемое неумением или нежеланием других людей общаться с таким ребенком, приведет к его социальной депривации уже в детском возрасте, затормозит выработку навыков, необходимых для общения с окружающими, и, возможно, формирование и интеллектуальной сферы.

Семья, как известно, наиболее мягкий тип социального окружения ребенка. Однако по отношению к ребенку-инвалиду члены семьи иногда проявляют жесткость, необходимую для выполнения ими своих функций. Более того, вполне вероятно, что присутствие ребенка с нарушениями развития вкупе с другими факторами может изменить самоопределение семьи, сократить возможности для заработка, отдыха, социальной активности. Поэтому те задания по оказанию помощи детям, которые их родители получают от специалистов, не должны препятствовать нормальной жизнедеятельности семьи.

Структура и функции каждой семьи видоизменяются с течением времени, воздействуя на способы семейных отношений. Жизненный цикл семьи обычно

состоит из семи стадий развития, в каждой из которых стиль ее жизнедеятельности относительно устойчив и каждый член семьи выполняет определенные задачи сообразно своему возрасту: брак, рождение детей, их школьный возраст, подростковый возраст, «выпуск птенцов из гнезда», постродительский период, старение. Семьи детей-инвалидов должны быть готовы к тому, что их стадии развития могут быть не свойственны обычным семьям. Дети с ограниченными возможностями медленнее достигают определенных этапов жизненного цикла, а иногда вообще не достигают. Рассмотрим периоды жизненного цикла семьи ребенка-инвалида:

- 1) рождение ребенка — получение информации о наличии у ребенка патологии, эмоциональное привыкание, информирование других членов семьи;
- 2) школьный возраст — принятие решения о форме обучения ребенка, переживание реакций группы сверстников, организация его учебы и внешкольной деятельности;
- 3) подростковый возраст — привыкание к хронической природе заболевания ребенка, возникновение проблем, связанных с пробуждающейся сексуальностью, изоляцией от сверстников и его отвержением (с их стороны), планирование будущей занятости ребенка;
- 4) период «выпуска» — признание и привыкание к продолжающейся семейной ответственности, принятие решения о подходящем месте проживания повзрослевшего ребенка, переживание дефицита возможностей для социализации члена семьи — инвалида;
- 5) постродительский период — перестройка взаимоотношений между супругами (например, если ребенок был успешно «выпущен» из семьи) и взаимодействие с специалистами по месту проживания ребенка.

Конечно, к некоторым семьям невозможно применить теоретическую модель, содержащую периоды развития, поскольку одни и те же события, вызывающие стрессы и трудности, могут периодически возникать на протяжении всей жизни ребенка; к тому же наличие и качество социальной поддержки может усилить или смягчить воздействие затруднительной ситуации,

Маленькие дети, имеющие недостатки развития, живут в семье, которая, являясь для них первичным социальным окружением, сама погружена в более широкий социальный контекст. Социально-экологическая модель социальной работы включает индивидуальные особенности организма и особенности среды вместе с социально-психологическими характеристиками и интеракциями в единую систему. Согласно этой модели изменение в любой части этой системы вызывает изменения в остальных ее частях, создавая тем самым потребность в системной адаптации, достижении баланса.

Социально-экологическая модель применима к анализу проблем семьи инвалида и ребенка-инвалида в современной России, открывая возможность рассмотрения уровней микро-, мезо-, экзо- и макросистемы.

Микросистему образуют типы ролей и межличностных взаимоотношений в семье. Подобно теории семейных систем в социально-экологической модели микросистема состоит из следующих подсистем: мать — отец, мать — ребенок-инвалид, мать — здоровый ребенок, отец — ребенок-инвалид, отец — здоровый ребенок, ребенок-инвалид — здоровый ребенок. В связи с этим проблемы, возникающие в семьях, имеющих детей-инвалидов, можно отнести к той или иной подсистеме внутрисемейных контактов:

- *мать — отец*. Индивидуальные проблемы родителей, их взаимоотношений до рождения больного ребенка; проблемы в связи с рождением ребенка-инвалида;
- *мать — ребенок-инвалид*. Матери по традиции приходится нести основную тяжесть забот по уходу за ребенком-инвалидом и организации его жизни; она часто находится в состоянии депрессии и ощущает чувство вины;
- *мать — здоровый ребенок*. Мать должна уделять достаточное внимание здоровому ребенку и удерживаться от того, чтобы навязывать ему чрезмерные заботы о ребенке с нарушением развития;
- *отец — ребенок-инвалид*. Проблемы в этой подсистеме зависят от степени общения отца с больным ребенком и его участия в жизни семьи в целом;
- *отец — здоровый ребенок*. Потенциальные проблемы сходны с теми, которые возникают в подсистеме «мать — здоровый ребенок»;
- *ребенок-инвалид — здоровый ребенок*. Братья и сестры больного ребенка ощущают чувство вины, стыда и страха «заразиться» той же болезнью; ребенок-инвалид стремится «поработить» брата или сестру; здоровые дети формируют нормальное амбивалентное отношение к брату или сестре с ограниченными возможностями.

Микросистема функционирует в контексте *мезосистемы*, включающей широкий спектр подсистем, в которых участвует семья. Образования уровня мезосистемы — это отдельные индивиды, а также службы и организации, активно взаимодействующие с семьей: работники здравоохранения и социального обслуживания, родственники, друзья, соседи, сослуживцы, а также специальные реабилитационные или образовательные программы.

Значительная социальная, психологическая и практическая помощь может быть оказана семьям детей-инвалидов группами поддержки; такие группы могут также защищать права семей, оказывая влияние на социальную политику, предлагая инициативы органам принятия решений. Ассоциации родителей детей с ограниченными возможностями не только поддерживают семьи детей-инвалидов, но иногда иницируют новые формы, виды и технологии реабилитационной помощи своим детям. Наличие сети услуг по месту жительства может стать бесценной поддержкой, но уровень доступности и качество услуг в различных регионах неодинаковы. В *экзосистему* входят институты, в которых семья может не участвовать непосредственно, но которые могут опосредованно оказывать воздействие на семью:

- средства массовой информации, которые влияют на формирование стереотипа положительного или отрицательного отношения к людям с ограниченными возможностями: например, инвалиды могут быть представлены как жалкие, несчастные, недееспособные существа или же как компетентные, уверенные в себе личности с сильной волей;
- система здравоохранения. Семьи, имеющие детей со значительными нарушениями физического здоровья и взрослых инвалидов, в большой степени нуждаются в помощи системы здравоохранения;
- система социального обеспечения. В современной России для большинства семей, имеющих ребенка-инвалида и взрослых инвалидов, финансовая и иная поддержка государства являются весьма существенными;
- образование. Содержание и качество образовательных программ, принцип их организации определяют характер взаимоотношений родителей и школы, доступность и форму образования, степень оказываемой родителям помощи и уровень независимости семьи от ребенка с ограниченными возможностями. Для взрослых инвалидов обучение посильной и доступной профессии, пользующейся в обществе большим спросом, является одним из факторов, гарантирующих возможности выживания. Наконец, *макросистему* образуют следующие факторы:
- социокультурные и социально-экономические. С позиций социокультурных факторов, этнических и конфессиональных ценностей, широкого социального окружения члены семьи воспринимают инвалидность своего ребенка. Эти же факторы определяют семейный выбор по участию в системе услуг. Социально-экономический статус семьи может определять или отражать характер и уровень ресурсов семьи;
- экономический и политический. Состояние экономики и политическая атмосфера региона или страны в целом оказывают большое воздействие на программы для инвалидов и их семей.

Инвалидность следует понимать не только как физическое состояние, но и как ограничение возможностей, поскольку нарушения телосложения, функций организма или условий окружающей среды снижают активность человека и затрудняют его социальную деятельность. Причиной ограничения возможностей может стать, скажем, недостаток или несовершенство образовательных программ, медицинских и социальных услуг, необходимых конкретному ребенку, подростку, взрослому человеку, недостаточное развитие протезно-ортопедической промышленности, неприспособленность среды обитания к специфическим нуждам лиц с ограниченными возможностями.

Вся сложность и многоаспектность проблем инвалидов и их семей в значительной степени находит отражение в социально-экономических технологиях работы с инвалидами, в деятельности системы государственного социального обеспечения. Остановимся на социально-реабилитационной работе с детьми-инвалидами, обсудим некоторые принципы и направления работы с

семьей, имеющей ребенка с ограниченными возможностями. За рубежом, где такая деятельность имеет достаточно длительную историю, принято различать понятия абилитации и реабилитации. *Абилитация* — это комплекс услуг, направленных на формирование новых и мобилизацию, усиление имеющихся ресурсов социального, психического и физического развития человека. *Реабилитацией* в международной практике принято называть восстановление имевшихся в прошлом способностей, утраченных по причине болезни, травмы, изменений условий жизнедеятельности. В России реабилитация объединяет оба эти понятия, причем предполагается не узкомедицинский, а более широкий аспект социально-реабилитационной работы.

Главное, что должен учитывать социальный работник, — это то, что его деятельность является не узкоспециализированной, а представляет собой широкий спектр услуг, предоставляемых детям, имеющим нарушения развития, и их семьям. Причем дети, развитие которых существенно нарушено, обычно сразу попадают в поле зрения специалиста, и потребности в создании системы профессиональной помощи, как правило, очевидны. Напротив, распознавание детей, которым лишь грозит риск нарушения развития, может быть затруднено, и характер и формы профессиональных услуг в этом случае также не представляются очевидными. Не только малый вес ребенка при рождении или нездоровая обстановка в его семье могут стать причиной отставания его развития, поэтому реабилитация предполагает мониторинг развития ребенка с целью своевременного обеспечения семьи специальной помощью сразу же после появления у него первых признаков нарушения развития.

Основная цель ранней социально-реабилитационной работы — обеспечение социального, эмоционального, интеллектуального и физического развития ребенка, имеющего нарушения, и попытка максимального раскрытия его потенциала для обучения. Вторая важная цель — предупреждение вторичных дефектов у детей с нарушениями развития, возникающих либо после неудачной попытки купировать прогрессирующие первичные дефекты с помощью медицинского, терапевтического или обучающего воздействия, либо в результате искажения взаимоотношений между ребенком и семьей, вызванного, в частности, тем, что ожидания родителей (или других членов семьи) относительно ребенка не оправдались.

Проведение ранней социально-реабилитационной работы, помогающей членам семьи достичь понимания с ребенком и приобрести навыки, более эффективно адаптирующие их к особенностям ребенка, нацелено на предотвращение дополнительных внешних воздействий, способных усугубить нарушения детского развития.

Третья цель ранней социально-реабилитационной работы — абилитировать (приспособить) семьи, имеющие детей с задержками развития, чтобы максимально эффективно удовлетворять потребности ребенка. Социальный работник должен относиться к родителям как к партнерам, изучать способ

функционирования конкретной семьи и выработать индивидуальную программу, соответствующую потребностям и стилям жизни данной семьи.

Система реабилитации предусматривает значительный набор услуг, оказываемых не только детям, но и их родителям, семье в целом и более широкому окружению. Все услуги скоординированы таким образом, чтобы оказать помощь индивидуальному и семейному развитию и защитить права всех членов семьи. Помощь при малейшей возможности должна оказываться в естественном окружении, т.е. не в изолированном учреждении, а по месту жительства, в семье.

Воспитывая ребенка, родители общаются с другими детьми и родителями, специалистами, педагогами, вступают в системы отношений, которые помещены (как куклы-матрешки) в другие взаимодействующие между собой системы. Дети развиваются в семье, а ведь семья — это тоже система отношений, имеющая собственные правила, потребности и интересы. Если же ребенок посещает лечебное или образовательное учреждение, то подключается еще одна система с ее собственными правилами и законами. Общество может выражать семье, имеющей ребенка-инвалида, поддержку и сочувствие, но может и отказывать ей в этом.

Чтобы социально-реабилитационная работа была успешной, необходимо добиваться нормализации всех этих взаимоотношений, При этом могут возникать следующие вопросы. Что такое программа реабилитации? Как помочь семье создать благоприятное окружение для ребенка? Чему и как родители должны и могли бы учить ребенка? Куда родители могли бы обратиться за помощью и советом? Как говорить с родителями и ребенком о его состоянии? Как помочь родителям в их взаимодействии со специалистами? Как помочь родителям раскрыть возможности ребенка? Как помочь родителям подготовить ребенка к школе? Что нужно посоветовать родителям подростка? Какими правами обладают ребенок и его семья?

§2. Технологии социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями

Программа реабилитации — это система мероприятий, развивающих возможности ребенка и всей семьи, которая разрабатывается командой специалистов (состоящей из врача, социального работника, педагога, психолога) вместе с родителями. Во многих странах такой программой руководит один специалист — это может быть любой из перечисленных специалистов, который отслеживает и координирует реабилитационную программу (специалист-куратор). Такая система мероприятий разрабатывается индивидуально для каждого конкретного ребенка и семьи, учитывая как состояние здоровья и особенности развития ребенка, так и возможности и потребности семьи. Программа

реабилитации может разрабатываться на полгода или на более короткий срок — в зависимости от возраста и условий развития ребенка.

По прошествии установленного срока специалист-куратор встречается с родителями ребенка, чтобы обсудить достигнутые результаты, успехи и неудачи. Необходимо также проанализировать все позитивные и негативные незапланированные события, произошедшие в процессе выполнения программы. После этого специалист (команда специалистов) вместе с родителями разрабатывают программу реабилитации на следующий период.

Программа реабилитации — это четкий план, схема совместных действий родителей и специалистов, способствующих развитию способностей ребенка, его оздоровлению, социальной адаптации (например, профессиональной ориентации), причем в этом плане обязательно предусматриваются мероприятия относительно других членов семьи: приобретение родителями специальных знаний, психологическая поддержка семьи; помощь семье в организации отдыха, восстановления сил и т.д. Каждый период программы имеет цель, которая разбивается на ряд подцелей, поскольку предстоит работать сразу в нескольких направлениях, подключая к процессу реабилитации разных специалистов.

Допустим, необходима программа, которая будет включать следующие мероприятия:

- медицинские (оздоровление, профилактика);
- специальные (образовательные, психологические, психотерапевтические, социальные), направленные на развитие общей или точной моторики, языка и речи ребенка, его умственных способностей, навыков самообслуживания и общения.

При этом остальным членам семьи необходимо разбираться в тонкостях детского развития, учиться общению друг с другом и с малышом, чтобы не усугубить первичные дефекты развития неблагоприятными воздействиями извне. Поэтому в программу реабилитации будут входить организация благоприятного окружения ребенка (включая обстановку, специальное оборудование, способы взаимодействия, стиль общения в семье), приобретение новых знаний и навыков родителями ребенка и его ближайшим окружением.

После начала выполнения программы осуществляется мониторинг, т.е. регулярное отслеживание хода событий в виде регулярного обмена информацией между специалистом-куратором и родителями ребенка. При необходимости куратор содействует родителям, помогает преодолевать трудности, ведя переговоры с нужными специалистами, представителями учреждений, разъясняя, отстаивая права ребенка и семьи. Куратор может посещать семью, чтобы лучше разобраться в трудностях, возникающих при выполнении программы. Таким образом, программа реабилитации есть циклический процесс.

Программа реабилитации предусматривает, во-первых, наличие междисциплинарной команды специалистов, а не хождение семьи, имеющей

ребенка-инвалида, по многим кабинетам или учреждениям, а во-вторых, участие родителей в процессе реабилитации, которое представляет собой наиболее сложную проблему.

Установлено, что детям удается достичь гораздо лучших результатов, когда в реабилитационном процессе родители и специалисты становятся партнерами и вместе решают поставленные задачи.

Однако некоторые специалисты отмечают, что родители порой не высказывают никакого желания сотрудничать, не просят помощи или совета. Возможно, это и так, однако мы никогда не узнаем намерения и желания родителей, если не спросим их об этом.

На первый взгляд ребенок-инвалид должен быть центром внимания своей семьи. В действительности же этого может не происходить в силу конкретных обстоятельств каждой семьи и определенных факторов: бедность, ухудшение здоровья других членов семьи, супружеские конфликты и т.д. В этом случае родители могут неадекватно воспринимать пожелания или наставления специалистов. Порой родители рассматривают реабилитационные услуги в первую очередь как возможность получить передышку для самих себя: они испытывают облегчение, когда ребенок начинает посещать школу или реабилитационные учреждения, потому что в этот момент могут, наконец, отдохнуть или заняться своими делами.

При всем этом важно помнить, что большинство родителей хотят участвовать в развитии своего ребенка.

На Западе социально-реабилитационная работа, предполагающая участие родителей, используется немногим более десятка лет. При этом те, кто применяет эту модель на практике, убеждаются в ее преимуществах по сравнению со старой моделью, когда специалисты все свое внимание и все усилия направляли лишь на ребенка, зачастую не проявляя интереса к мнению родителей (например, о том, чему, где и как они хотели бы учить своего ребенка).

Взаимодействие с родителями предполагает некоторые сложности. Нужно быть готовым к трудностям и разочарованиям. Снятие межличностных или культурных барьеров, уменьшение социальной дистанции между родителем и социальным работником (или любым другим специалистом комплекса услуг по реабилитации) может потребовать определенных усилий. Однако нужно помнить, что при отсутствии взаимодействия специалистов и родителей результат работы с ребенком может быть нулевым: отсутствие подобного взаимодействия намного снижает эффективность социально-реабилитационных услуг — это может подтвердить любой педагог школы-интерната для детей с ограниченными возможностями или специалист реабилитационного центра.

Что же значит работать с родителями? Сотрудничество, включение, участие, обучение, партнерство — эти понятия обычно используются для определения характера взаимодействий. Остановимся на последнем понятии —

«партнерство», — поскольку оно наиболее точно отражает идеальный тип совместной деятельности родителей и специалистов. Партнерство подразумевает полное доверие, обмен знаниями, навыками и опытом помощи детям, имеющим особые потребности в индивидуальном и социальном развитии. Партнерство — это такой стиль отношений, который позволяет определять общие цели и достигать их с большей эффективностью, чем если бы участники действовали изолированно друг от друга. Установление партнерских отношений требует времени и определенных усилий, опыта, знаний.

Работая с родителями, необходимо учитывать разнообразие семейных стилей и стратегии. Даже супруги могут весьма отличаться друг от друга своими установками и ожиданиями. Поэтому то, что оказалось удачным в работе с одной семьей, совсем необязательно будет способствовать успешному партнерству с другой. Кроме того, не следует ожидать от семей одних и тех же, униформных эмоциональных реакций или поведения, одинакового отношения к проблемам. Нужно быть готовым слушать, наблюдать и достигать компромисса.

Если ребенок в состоянии принимать участие в диалогах специалистов и родителей, он может стать еще одним партнером, мнение которого, возможно, отличается от мнения взрослых и который может неожиданно предложить новое решение проблемы своей реабилитации. Таким образом представления о потребностях детей расширяются за счет мнения самих детей,

Успех любого партнерства основан на соблюдении принципа взаимного уважения участников взаимодействия и принципа равноправия партнеров, поскольку ни один из них не является более важным или значительным, чем другой.

Поэтому социальному работнику желательно консультироваться у родителей так же часто, как они консультируются у него. Это важно по крайней мере по трем причинам. Во-первых, родителям предоставляется возможность высказаться, скажем, не только о недостатках и проблемах, но об успехах и достижениях ребенка. Когда социальный работник спрашивает родителей, что им нравится в их детях, это порой воспринимается ими как одно из редких проявлений интереса со стороны окружающих не к порокам, а к достоинствам их ребенка. Во-вторых, такая информация помогает разрабатывать и отслеживать индивидуальные реабилитационные планы. В-третьих, тем самым проявляется уважение к родителям и создается атмосфера доверия — залог успешной коммуникации.

Следует поощрять родителей обмениваться знаниями, признавать успехи ребенка, понимать важности тех или иных занятий, проявлять инициативу. Если эксперт злоупотребляет своей позицией, подчеркивает свою важность, предпочитает одностороннюю передачу знаний, существует риск увеличения зависимости от него родителей, снижения их самостоятельности и уверенности в себе. Социальный работник должен в известной мере делиться своими чувствами,

демонстрировать открытость, тогда и родители не будут испытывать стесненность в его присутствии. Разумеется, родителям и команде специалистов следует совместно принимать решения.

В силу опыта, образования и тренинга специалист по социальной реабилитации при установлении партнерства с родителями детей-инвалидов должен:

- избегать униформности и приветствовать разнообразие; слушать, наблюдать и достигать договоренности;
- спрашивать столь же часто, как спрашивают его, проявлять искренность, чтобы установить доверительные, отношения с родителями;
- давать необходимые объяснения;
- не предпринимать ничего в одиночку.

Можно наметить пять тактик работы с родителями в зависимости от того, как взаимодействует социальный работник с одной семьей или с группой родителей — напрямую или опосредованно, развивается ли сеть контактов между семьями, которые в этом случае могут иногда оказывать поддержку друг другу и без участия социального работника.

Рассмотрим эти тактики.

1. Непосредственная работа с конкретной семьей

- Социальный работник (или другой специалист) наносит визит семье и в ходе его:
 - обращает внимание на внешнее состояние и окружение дома, подъезда, квартиры;
 - старается увидеться не только с матерью, но и с отцом, другими детьми и взрослыми членами семьи;
 - интервьюирует родителей о потребностях, проблемах и ресурсах;
 - интересуется внешкольными занятиями ребенка (если тот достиг школьного возраста);
 - отвечает на вопросы родителей;
 - наблюдает за тем, как в семье обращаются с ребенком, обучают и развивают его;
 - демонстрирует стратегии поведения, обучения, решения проблем.
- Родители наносят визит социальному работнику (или другим специалистам) и в ходе его:
 - наблюдают, как специалист обращается с ребенком (например, присутствуют в классе или на приеме, во время тестирования);
 - специалисты отвечают на вопросы родителей, объясняют, обсуждают информацию;
 - специалисты наблюдают, как родители обращаются с ребенком;
 - специалист снимает на видеопленку общение родителей с ребенком, затем анализирует результаты;
 - демонстрирует родителям видеофильм, чтобы обсудить и

проанализировать увиденное вместе.

- **Социальный работник:**

организует консультацию с представителями других служб, если это необходимо ему для лучшего понимания и решения проблем или если это может помочь семье (например, консультацию с представителями службы миграции);

предлагает родителям заполнить карты и схемы, вопросники по развитию ребенка, затем сравнивает их результаты со своими ответами;

приглашает родителей посетить заседания комиссии (или сессии команды специалистов), обсуждающей вопросы, которые касаются их ребенка.

самостоятельно или с участием других специалистов помогает родителям выбрать книги, игрушки, специальное учебное оборудование для дома;

организует собрания, чтобы оценить развитие ребенка в связи с ходом выполнения реабилитационного плана;

предоставляет родителям письменный отчет результатов тестирования или оценивания;

передает родителям письменное заключение с рекомендациями занятий на дому;

обсуждает с родителями имеющиеся у него материалы, которые касаются их ребенка и хранятся в папке;

приглашает родителей в класс, где проводятся занятия, привлекает их к участию в проведении занятий;

организует для родителей встречу со студентами-практикантами или сотрудниками службы, чтобы родители поделились своим опытом и высказали мнение о предоставляемых услугах.

2. Опосредованная работа с конкретной семьей предусматривает следующее:

запись информации и комментариев родителями и специалистами в специальном дневнике (например, каждую неделю); . анализ записей в домашнем дневнике наблюдений при встрече со специалистом;

представление в отчетах (например, раз в полгода) результатов реабилитации;

письменные извещения, информация для родителей, организованные социальным работником с участием других специалистов;

контакты по телефону;

выдача родителям в библиотеке книг (или в видеотеке фильмов) по рекомендации специалиста;

выдача родителям на дом специальных игр или учебных пособий;

заполнение родителями вопросников, карт или схем развития способностей ребенка;

проведение родителями на дому игр и занятий;

занятия в выходные дни, предоставление информации о возможностях

отдыха;

предоставление родителям возможности ознакомиться с содержанием папки материалов, касающихся их ребенка;

выдача родителям на дом текстов, выученных на занятиях в реабилитационном центре песен, стихов, перечня упражнений;

перечисление телепрограмм, которые целесообразно смотреть родителям вместе с детьми.

3. Непосредственная работа с группой родителей предусматривает следующее:

встречи с родителями в офисе социального учреждения или в комнате для занятий, обмен информацией, отчет о ходе реабилитации и успехах ребенка, обсуждение планов на будущее;

выступление на встрече родителей и ответы на их вопросы;

организация семинара для родителей: выступления, беседы, ролевые игры, последующие практические занятия на дому;

организация специального курса для родителей по той или иной тематике; показ слайдов или видеопрограмм о занятиях детей, объяснение их цели и смысла;

организация открытого урока или занятия со специалистом;

открытый день или вечер в реабилитационном центре;

организация совместных мероприятий (отдых, представления) с родителями и специалистами, ассоциации родителей и специалистов;

привлечение родителей к подготовке и проведению особых мероприятий — праздников, фестивалей;

помощь родителям в организации групповых экскурсий для детей (в зоопарк, на ипподром, спортивные состязания и т.д.);

интервьюирование родителей об их отношении к услугам и дальнейших ожиданиях.

4. Опосредованная работа с группой родителей предусматривает следующее:

предоставление родителям информационных проспектов услуг, сведений о квалификации персонала, расписании работы специалистов, содержании занятий;

рассылка информационного буклета о том, как, на каких условиях и в каких случаях следует обращаться к конкретным специалистам;

подготовка информационного бюллетеня и его регулярная рассылка;

организация выставки книг или игрового материала в методическом кабинете или Уголке для родителей;

подготовка письменных предложений по домашним занятиям или готовящимся мероприятиям, возможностям отдыха;

подготовка буклета, объясняющего процедуры тестирования, оценивания, проверки хода выполнения реабилитационного плана, интерпретации

результатов;
 выдача родителям книг .чадом или копирование для них нужных фрагментов;
 рассылка или передача вопросников для выяснения потребностей и мнения родителей об услугах;
 подготовка видеопрограммы для родителей;
 организация стенда или доски объявлений в комнате, в которой родители ожидают детей;
 составление статей для местных журналов или газет, предоставление родителям вырезок из журналов и газет;
 подготовка учебного пособия или руководства для родителей.

5. Развитие контактов между семьями предназначено для того, чтобы:

способствовать развитию сети нянь среди группы родителей;
 организовать посещение опытным родителем семьи, в которой родился ребенок, требующий реабилитационных услуг;
 помочь организовать ассоциацию или группу самопомощи родителей;
 участвовать в регулярных встречах родителей на дому или в специальном месте;
 привлекать отцов к починке или наладке оборудования;
 добиваться того, чтобы родители были представлены в комиссиях или советах школ и реабилитационных центров;
 добиваться того, чтобы родители защищали свои права, были вовлечены в работу общественных организаций, оказывающих влияние на развитие законодательства и порядка предоставления услуг, на принятие решений психолого-медико-педагогической комиссией;
 помогать родителям организовать клубы по интересам и мероприятия для детей.

Некоторые аспекты работы с семьей ребенка, имеющего ограниченные возможности, требуют особого внимания. Например, обычно считается, что взаимодействовать следует с матерью ребенка, так как в основном она всегда и приходит на консультацию и оказывается в курсе всех проблем и событий в жизни семьи. Однако это ошибочный взгляд. Участие отца в реабилитационном процессе в целом намного повышает эффективность усилий специалистов.

Поэтому, начиная работу с семьей, нужно познакомиться не только с матерью, но и с отцом, а также с другими членами семьи. Посылая письменные пожелания, желательно обращаться лично не только к матери, но и к отцу или к обоим родителям. Некоторым отцам легче говорить о своих переживаниях с мужчиной (тем не менее, не секрет, что повсюду в мире считается, что социальная работа — это прерогатива женщин). Очень полезно предоставлять письменную информацию, чтобы отцы, не сумевшие прийти на встречу с социальными работниками, были в курсе дел, так же

как и матери. Следует морально поощрять участие отца в реабилитации ребенка.

Для того чтобы преодолевать трудности оказания помощи семье ребенка-инвалида, полезно использовать следующие ресурсы:

- работа в команде, где для каждого разбираемого случая назначается один куратор, координирующий действия остальных;
- обмен опытом, использование знаний и умений сослуживцев; организация консилиума, группы поддержки для самих специалистов, где можно делиться успехами или обсуждать неудачи. находить совместное решение проблемы;
- использование публикаций по вопросам социальной работы и видеотеки для подкрепления знаний специалистов и для рекомендации родителям¹.

Существуют шесть компонентов успеха взаимодействия специалистов и родителей, в частности посещения семьи на дому:

- регулярный контакт (в зависимости от возможностей и необходимости — раз в неделю, в две недели или в шесть недель);
- подчеркивание способностей ребенка, а не их отсутствия или недостатков;
- использование вспомогательных материалов, пособий для родителей;
- привлечение к работе не только родителей, но и других членов семьи, родственников;
- внимание к более широкому спектру потребностей (речь идет не только о ребенке, но и обо всей семье);
- организация групп поддержки, в которых обсуждаются результаты и проблемы (обычно в такую группу входят разные специалисты: социальный работник, психолог, педагог, психотерапевт).

Все это будет способствовать развитию ребенка и повышать мотивацию родителей к сотрудничеству.

Вопросы

1. Дайте определение инвалидности и объясните его смысл.
2. Расскажите о жизненном цикле семьи ребенка-инвалида.
3. Расскажите подробнее о принципах социальной работы с семьей ребенка-инвалида.
4. Приведите примеры тактик социальной работы с родителями.
5. Каковы, на ваш взгляд, особенности социальной работы с инвалидами?

¹ В учебном пособии под ред. В.И. Ярской и Е.Р. Смирновой «Дорога — это то, как ты идешь по ней...» (Саратов: Изд-во Поволж. фил. Рос. уч. центра, 1996) имеется перечень фильмов и книг, которые обладают терапевтическим эффектом в работе с семьей ребенка-инвалида.

Литература

1. Айшервуд М.М. Полноценная жизнь инвалида. — М., 1991.
2. Исцеление. Альманах. Вып. 2 (Для врачей, педагогов и родителей детей с неврологической инвалидностью). — М., 1995.
3. Астапов В.М. Введение в дефектологию с основами нейро- и патопсихологии. — М., 1994.
4. Бабенкова Р.Д., Ишюлктова М.В., Мастюкова Е.М. Воспитание детей с церебральным параличом в семье. — М., 1985.
5. Воспитание слабовидящего ребенка, в семье: Пособие для родителей. — М., 1986.
6. Дорога — это то, как ты идешь по ней... Социально-реабилитационная работа с семьей нетипичного ребенка: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Ярской, Е.Р. Смирновой. — Саратов: Изд-во Поволж. фил. Рос.уч. центра, 1996.
7. Преодолевая барьеры инвалидности. — М.: Ин-т соц. работы, 1997.
8. Проектирование развития учреждений социального обслуживания. — М. Ин-т соц. работы, 1996.
9. Российская энциклопедия социальной работы. В 2 т. — М. Ин-т соц. работы, 1997.
10. Смирнова Е.Р. Семья нетипичного ребенка. Социокультурные аспекты. — Саратов: Изд-во Саратов. гос. ун-та, 1996. IS. Справочное пособие по социальной работе. — М., 1997.
12. Теория и практика социальной работы: методические материалы. — М.: Ин-т соц. Работы, 1997.
- ¹³ McConkey R. Working with parents. A practical guide for theachers *and* therapists. Cambridge: Brook'.ine Books, 1985.
14. Hanvey C.. Philpot T. Practising social work. London/New York: Rout-ledge, 1994.

Глава 24. Технология социальной работы с мигрантами и беженцами. Социальная работа с национальными меньшинствами

§1. Сущность и структура современных миграционных процессов

По своей этимологии термины «мигранты», «беженцы» и «перемещенные лица» близки и означают лиц, которые сменили (временно или навсегда) место своего жительства. Однако в международном праве и юридических системах ряда государств понимание этих и ряда других определений различно. Содержание и основные аспекты технологии социальной работы с мигрантами во многом детерминируются тем, к какому разряду они принадлежат: по своему социальному и юридическому статусу мигранты, иммигранты, беженцы, перемещенные лица и переселенцы различаются между собой. Наиболее острой является проблема *беженцев*, т.е. мигрантов, которые, по определению Конвенции ООН о статусе беженцев (принята 28 июля 1951 г.), были вынуждены покинуть свою страну «из-за обоснованных опасений, что их будут преследовать по расовым, религиозным, национальным причинам, за принадлежность к определенной социальной группе или за политические убеждения»¹.

Лица, въезжающие в страну, называются *иммигрантами*. Те, кто покидает страну постоянного жительства, носят название *эмигрантов*.

Если беженец — это иностранец, прибывший в другую страну, то эта же категория мигрантов в собственной стране считается *перемещенными лицами* или *вынужденными переселенцами*. Проводить социальную работу с этими категориями мигрантов, как правило, приходится в экстремальных условиях. Более планомерно и организовано ведется работа с добровольными эмигрантами и иммигрантами (как с гражданами Российской Федерации, так и с иностранцами).

В целом технология социальной работы с мигрантами предусматривает не только систему оказания помощи отдельным индивидам и группам, оказавшимся в результате миграции в сложной жизненной ситуации, но и реорганизацию социальной среды, учет миграционной ситуации, характера миграционных потоков, численности мигрантов, их категорий.

Изучение миграционных процессов показывает, что понятие и содержание миграции (эмиграции, иммиграции) во многом детерминируется конкретно-историческими условиями в совокупности с политическими, этническими, социально-экономическими и религиозными факторами. Для понимания сущности и возможных перспектив развития миграционной ситуации в Российской

¹ См.: Социальные аспекты прав человека в документах мирового сообщества-- М., 1996.

Федерации и в международном масштабе нужно учитывать глобальные, региональные и национальные процессы последних лет.

Так, по прогнозам ученых и специалистов в области политической географии, набирают силу альтернативные тенденции — с одной стороны, глобализация и интернационализация мироустройства и мирового порядка, с другой — обретение национальной государственности все большим числом стран и народов: с начала XX в. количество стран увеличилось более чем в три раза — с 60 до 200 государств.

С учетом этих тенденций, фактора распада СССР и образования новых независимых государств в его геополитическом пространстве на передний план социально-экономического и политического развития Российской Федерации выдвинулись миграционные проблемы, обусловленные движением людей из одной страны СНГ в другую, особенно русских и русскоязычных из стран Балтии, Кавказа и Центральной Азии в Россию. Следует заметить, что реэмиграция русских началась еще в условиях существования СССР как совершенно определенная тенденция, указывающая на объективный характер этого процесса, обусловленного особенностями развития этих республик: избыточность трудовых ресурсов, предоставление ряда преимуществ коренному населению и т.д. После распада СССР резко ухудшились условия жизни, которые во многом предопределили обвальный, стихийный характер миграции населения в странах СНГ (особенно, как уже говорилось, русских и русскоязычных из ряда стран ближнего зарубежья в Россию). Только в 1999 г. из стран бывшего СССР в Россию прибыли 329,7 тыс. мигрантов, а выбыло по всем направлениям около 180 тыс. человек.

Назовем несколько причин миграции.

Первая причина — резкое ухудшение межнациональных, межэтнических отношений. Эвакуационная форма реэмиграции русских, появление среди них беженцев из районов острых этнических конфликтов, к сожалению, долгое время не встречали адекватной должной реакции со стороны государственных органов и межправительственных организаций в рамках СНГ. Вторая решающая причина активизации миграции беженцев из стран ближнего зарубежья в Россию — спонтанность и непредсказуемость мер по переходу к рыночным отношениям, что, в свою очередь, привело к резкому спаду производства и появлению миллионов безработных. Третья причина ~ это экологические бедствия, затронувшие густонаселенные районы страны, подрывающие привычный уклад жизни и угрожающие здоровью проживающего там населения. Четвертая причина традиционная — врожденная потребность людей, особенно молодых, искать достойное применение своих сил и способностей, стремиться к лучшей жизни, профессиональному росту, добиваться больших заработков. Пятый фактор — это сокращение численности вооруженных сил, в том числе молодых офицеров и прапорщиков, бытовая неустроенность которых является причиной их отъезда с прежних мест дислокации воинских частей.

Все эти факторы в сочетании с повсеместным ростом безработицы обуславливают проблемы миграции, беженцев и вынужденных переселенцев. Отсутствие должной четкой реакции со стороны властных органов на такие важные и масштабные процессы не могло принести ничего, кроме роста социальной напряженности среди мигрантов и жителей мест, где они оседали, увеличения страданий и бедствий людей, бесполезной растраты социальных ресурсов.

Государственная деятельность по регулированию миграционных потоков и оказанию помощи перемещенным лицам называется миграционной политикой. *Миграционная политика — это совокупность социально-политических концепций и взглядов на миграционную ситуацию, складывающуюся в стране, а также конкретных организационно-правовых и социально-экономических мероприятий по регулированию миграционных процессов, направленных на создание условий для обустройства и социальной адаптации мигрантов, вынужденных переселенцев и беженцев.* Основные положения государственной миграционной политики Российской Федерации зафиксированы в нескольких федеральных миграционных программах, утвержденных Президентом и Правительством России.

Исходя из понимания того, что целью миграционной политики является содействие такому движению масс, чтобы количество трудовых ресурсов соответствовало количеству рабочих мест, необходимо анализировать взаимосвязь этих явлений, трансформацию одного в другое для выработки концепции реальной миграционной политики.

Миграция населения — одна из важнейших проблем современного мирового развития; это не только простое механическое передвижение людей, а сложный процесс, затрагивающий многие стороны социально-экономической, общественно-политической, этнической, нравственно-психологической, религиозно-духовной жизни целых стран и народов. Из существующих категорий мигрирующего населения прежде всего беженцы, вынужденные переселенцы, репатрианты и эмигранты все чаще становятся объектом обсуждения государственных, общественно-политических структур и научных кругов. Эти категории отличаются друг от друга определенными общепризнанными критериями, которые необходимо учитывать при составлении и реализации соответствующих программ.

Активизация, всплеск миграции населения является следствием мировых войн, распада многонациональных государств, создания новых государственных образований.

Так, в период второй мировой войны и в первые послевоенные годы мигранты-беженцы составили более 60 млн. человек. Этот миграционный поток развивается по восходящей линии, вовлекая все новые и новые волны мигрантов многих государств, причем все более значительную часть его составляет экономическая миграция. По данным Международной организации труда (МОТ), в первой половине 1994г. 125 млн. мигрантов,

беженцев были вынуждены находиться вне пределов своей родины¹.

Масштаб миграции привел к необходимости разработки его правовой базы. Ведущими международно-правовыми нормами, регулирующими процессы и потоки миграции, являются конвенции ООН, МОТ, других специализированных органов ООН. Прежде всего это Конвенция ООН «О статусе беженцев». МОТ с момента своего создания (1919 г.) приняла восемь конвенций и восемь рекомендаций, призванных оказать прямое и опосредованное (через национальные организации) воздействие на решение проблем мигрантов, их социальную защиту, охрану здоровья, улучшение образования мигрантов и их семей². Следует особо отметить Резолюцию ООН от 18 декабря 1990 г. и Международную конвенцию о защите прав всех трудящихся-мигрантов и членов их семей, ряд конвенций и рекомендаций МОТ, принятых в 1919, 1935, 1949, 1955, 1976 гг.. Европейскую конвенцию о правовом статусе трудящегося-мигранта, принятую в 1977 г., инструктивные материалы МОТ, Управления Верховного комиссариата ООН по делам беженцев, Международной организации по миграции (МОМ).

Фундаментальные проблемы миграции и миграционной политики получили отражение в законодательных актах Верховного Совета СССР, РСФСР, а после распада Советского Союза - законодательных актах правительств новых независимых государств на его территории. Для решения миграционных проблем в Российской Федерации большое значение имеет опыт формирования миграционной политики, исходящей из конкретной миграционной ситуации. Особое внимание уделяется соблюдению международных договоренностей по этим проблемам, роли специализированных учреждений ООН и международных объединений, специально занимающихся выработкой регулятивных механизмов в этой области. Главы государств, входящих в СНГ, приняли ряд принципиально важных документов, призванных регулировать миграционные потоки между их странами.

В частности, 24 сентября 1993г. было подписано Соглашение о помощи беженцам и вынужденным переселенцам. Представители СНГ провели большую исследовательскую работу, на основе которой выпустили аналитический сборник официальных нормативно-правовых документов стран Содружества и информационно-справочных материалов о состоянии миграционных процессов на территории бывшего СССР³. Проблема беженцев и мигрантов в странах СНГ была рассмотрена на специальной международной встрече в апреле 1996г. (Женева), на которой с большой озабоченностью было отмечено, что на территории бывшего СССР в 1996г.

¹ Компас ИТАР-ТАСС, 1993, 7 июля, № 113, с. 57-63; 1994, 4 июля, № 99, с. 23—35.

² Конвенции и Рекомендации, принятые Международной Конференцией Труда. Т. 1 (1919—1956), Т. 2 (1957—1990), Женева-Москва, 1991.

³ См.: Беженцы и вынужденные переселенцы в государствах СНГ. — М., 1995.

насчитывалось 6 млн. мигрантов, в том числе 2,5 млн. беженцев.

Это самые крупные миграционные потоки в наши дни¹.

Сложная миграционная ситуация предопределила постоянное внимание к миграционным проблемам со стороны руководства Российской Федерации. В феврале 1993г. были приняты Законы «О беженцах.» и «О вынужденных переселенцах». Позднее с учетом сложившихся реалий была проведена значительная работа по совершенствованию нормативно-правовой базы по вопросам миграции и социальной работы с мигрантами. Так, 21 декабря 1995 г. был принят Закон «О вынужденных переселенцах» в новой редакции, а 28 июня 1997г. — Закон «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О беженцах»².

Одновременно с принятием законов о беженцах и вынужденных переселенцах была создана федеральная миграционная служба, которая вплоть до 1999г. выполняла функции общегосударственного органа исполнительной власти по реализации политики Российской Федерации в области миграции населения и координации этой работы.

В новой структуре федеральных органов исполнительной власти эти функции возложены на Министерство федеративных отношений, национальной политики и миграционной политики.

Правовые нормы упомянутых законов с учетом международных стандартов конкретизированы и углублены в ряде правительственных документов, и прежде всего в федеральной миграционной программе Российской Федерации, которая была утверждена 3 августа 1996 г.³ Это позволило создать в стране правовую основу для регулирования потоков миграции, что особенно важно, если учесть, что в течение 1991—1999 гг. в Россию уже приехали 8 млн. человек.

Реальное положение беженцев и переселенцев в нашей стране исключительно тяжелое, что обусловлено рядом обстоятельств: во-первых, их численность оказалась чрезмерной для успешной социальной реабилитации, адаптации, а затем и интеграции; во-вторых, рост миграционных потоков предопределен обострением экономического и политического кризиса, препятствующим принятию решений во всех областях управления, в том числе решений в области миграции.

Поэтому проблема адаптации беженцев и переселенцев в новых местах их проживания является в социальном и психологическом отношении очень сложной. Успех, ее решения зависит от степени оптимальности сочетания многих объективных и субъективных факторов. Среди всей совокупности социальных условий, определяющих успешность решения проблемы адаптации и интеграции мигрантов в новых местах их проживания, важным является создание обстановки

¹ См.: Независимая газета, 2000, 9 июня.

² См.: Российская газета, 1997, 3 июля.

³ См.: Российская газета, 1996, 20 августа.

для нормальных взаимоотношений мигрантов с местным населением.

Анализ ситуации показывает, что в России национальные антипатии проявляются слабее, чем в других государствах СНГ. В силу этого многие нерусские беженцы стремятся найти место жительства в России. Скорее всего, националистические проявления обусловлены озлобленностью, вызванной резким ухудшением экономического положения и предопределяющей отрицательное отношение к мигрантам. Во всяком случае, принимать эту реакцию в расчет необходимо: нельзя создавать дополнительный очаг межэтнической и политической напряженности.

Возникающие конфликты мигрантов с местным населением объясняются невыполнением Законов «О беженцах» и «О вынужденных переселенцах» и неудовлетворительной работой местных властей, обязанных решать вопросы обустройства беженцев и переселенцев. Нередко конфликты провоцируются и противоправным поведением самих беженцев и переселенцев: самовольный захват земли, нарушение правопорядка, антисоциальное поведение в быту и т.д.

В условиях массовых миграций на территории бывшего СССР должны быть выработаны соответствующая миграционная политика и активная технология социальной работы с мигрантами.

Составляющим элементом такой политики и технологии является заключение Россией межправительственных соглашений со странами — участниками СНГ о защите недвижимости беженцев и вынужденных переселенцев в прежних местах проживания. Это могло бы стать государственной гарантией восполнения недвижимости, утраченной ими в результате вынужденного отъезда из мест прежнего проживания, или получения средств в качестве компенсации за нее.

В регулировании миграционных потоков на постсоветском пространстве важную роль призвано сыграть межправительственное соглашение «О сотрудничестве государств — участников СНГ в борьбе с незаконной миграцией», которое было подписано 6 марта 1998 г. представителями Азербайджана, Армении, Белоруссии, Казахстана, Киргизии, Молдавии, России, Украины и Таджикистана и ратифицировано 10 июня 2000 г.

С Грузией, Туркменистаном и Узбекистаном, которые не подписали указанное соглашение, предполагается подписать двусторонние соглашения.

§2. Организационные и технологические подходы к социальной работе с мигрантами

Большинство вынужденных переселенцев и беженцев — это лица, пострадавшие от факторов социального риска; значительная их часть вполне трудоспособна, обладает соответствующим уровнем образования и имеет определенную трудовую квалификацию. В связи с этим помощь мигрантам

должна начинаться с оказания содействия в их трудоустройстве, что в условиях массовой безработицы в Российской Федерации в первую очередь предполагает содействие самозанятости.

Правда, у специалистов нет единой точки зрения на этот вопрос: одни полагают, что делать ставку на силы и средства мигрантов в сложившихся условиях нельзя, так как они не смогут самостоятельно решать вопросы своего обустройства; по мнению других специалистов, основное направление этой работы — помочь мигрантам развивать собственные устремления и способности.

Уже сейчас значительная часть беженцев и переселенцев самостоятельно или за счет привлеченных средств строит поселки с хозяйственными предприятиями. Возведение поселков обычно начинается со строительства кирпичного завода, который полностью обеспечивает собственные потребности беженцев и переселенцев в стройматериалах и потребности района, где они проживают, т.е. реализуются взаимовыгодные интересы мигрантов и местного населения.

Наличие противоположных мнений объясняется не только различными условиями обустройства вынужденных переселенцев, не только разным пониманием проблемы, но и возможностью выбора различных стратегий в решении проблемы этой категории мигрантов.

Те, кто убежден, что мигранты должны занимать более активную позицию в решении проблем своего обустройства, объясняет это развитием рыночных отношений. Более того, они рассматривают мигрантов как потенциальных предпринимателей и активных работников, считая, что сама жизненная ситуация мигрантов должна стимулировать их трудовую деятельность.

Крайне острой является проблема материальной компенсации понесенного мигрантами ущерба. В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации «О мерах по оказанию помощи беженцам и вынужденным переселенцам» (1992 г.) предусматривается ряд мер по оказанию им содействия: выплата пособия, помощь в трудоустройстве, решение жилищных проблем. В результате правительственных решений вынужденные мигранты получают определенную помощь от государства. Однако для решения проблемы их материального обеспечения необходимо не только предоставление материальной помощи со стороны соответствующих государственных учреждений, но и создание возможностей для профессионально-трудовой адаптации трудоспособных лиц— этому способствует предоставление вынужденным мигрантам льгот относительно прописки и трудоустройства наряду с выплатой компенсаций и пособий в районах поселения.

Адаптация и обустройство беженцев и переселенцев во многом зависят от получения постоянного места работы. На новом месте жительства вынужденные мигранты не имеют возможности получить работу в соответствии с их профессией и вынуждены заниматься случайными заработками и неквалифицированным трудом.

Поданным Федеральной миграционной службы России, в конце 1993г. были трудоустроены лишь 49,8% мигрантов, остальные находились на иждивении (32%), получали пенсию или стипендию (соответственно 14,7 и 2,2%)¹, Треть беженцев и переселенцев по стране и около четверти в Московском регионе затрудняются найти для себя работу в новом месте проживания.

Создалась довольно острая и противоречивая ситуация: переселенцы заинтересованы в выборе места жительства и работы в городах, где они, как правило, проживали до миграции, а государственные программы — л освоении регионов, в которых имеется дефицит трудовых ресурсов, чаще всего сельской местности. В условиях нехватки инвестиций большинство беженцев и вынужденных переселенцев сами занимаются своим трудоустройством. Одновременный рост безработицы отражается прежде всего на занятости вынужденных мигрантов.

Большую сложность представляют собой взаимоотношения мигрантов и местного населения, которые не всегда складываются благоприятно. Социально экономический кризис Российской Федерации, бытовые, поведенческие, культурно-религиозные особенности вновь прибывающих порой являются причиной недоброжелательного отношения к ним со стороны местного населения.

Как показывает международный опыт, одной из наиболее эффективных форм решения проблем интеграции мигрантов является добровольная организация их компактных поселений. Это не только решает жилищно-бытовые проблемы, но и способствует тому, что процесс адаптации происходит постепенно, бесконфликтно, с меньшими социально-психологическими нагрузками. Этнокультурные группы получают возможность поддерживать и сохранять нормы, обычаи, традиции в системе образования, создания культурных центров, национальных общин и коммун.

Иммигранты и члены этнических групп иммигрантского происхождения часто испытывают трудности при обустройстве в новых местах жительства — частично ввиду недостатка средств, дающих людям возможность эффективно функционировать в обществе, а частично — в силу существования различных форм дискриминации (неумышленной или преднамеренной).

Напряженные межнациональные и межэтнические отношения стали реальностью в некоторых регионах России, где нередко возникают кровавые столкновения, на многие десятилетия вперед программирующие неприязненные отношения между людьми разных этнических групп. Серьезные этнические и социальные конфликты и напряженность отмечаются в различных странах и регионах, поэтому изучение опыта развитых стран мира по предотвращению такого развития событий жизненно необходимо для решения аналогичных вопросов в нашей стране.

¹ Вынужденные переселенцы и России // Стат. бюллетень, № 1, с. 53.

Исследование международного опыта показывает, что в работе с мигрантами решающую роль играет миграционная правительственная политика, практическое выполнение которой во всех сферах государственной и общественной деятельности обеспечивает четко сформулированная программа по вопросам межобщинных отношений.

Установление добрых межобщинных отношений предполагает предоставление иммигрантам прочного правового статуса и равных возможностей для их участия в различных сферах жизни общества. Только на этой основе могут развиваться равноправные межнациональные отношения и жизнедеятельность диаспоры.

Основываясь на опыте других стран, можно сделать вывод, что политика и технология по вопросам этнических отношений и работы с мигрантами в обязательном порядке должны быть сформированы с учетом ряда принципов:

- во-первых, следует исходить из предположения, что большинство иммигрантов останутся на постоянное (или продолжительное) жительство в принимающей стране и что они могут внести немаловажный вклад в ее экономику;
- во-вторых, необходимо осознавать решающую роль органов государственной власти в содействии адаптации и интеграции иммигрантов и в развитии добрых межобщинных отношений;

это, в свою очередь, дает основание предполагать, что будет обеспечена законодательная база для мер, направленных на достижение равенства возможностей, борьбу с дискриминацией мигрантов и в необходимых случаях осуществление успешной интеграции иммигрантов. С другой стороны, необходимо поощрять иммигрантов развивать в себе чувство принадлежности к новому обществу; властные структуры и общественные организации должны воспринимать иммигрантов и их лидеров как необходимых партнеров в деле установления межобщинных отношений;

- в-третьих, следует сознавать, что интеграция и установление добрых отношений между местным населением и мигрантами — это процесс, рассчитанный на длительный период.

Международные конвенции и опыт ряда стран подтверждают, что иммигранты, прожившие долгий срок в принимающей стране, особенно те из них, кто в ней родился, должны иметь возможность без труда получить ее гражданство, что явилось бы наиболее эффективным методом развития у них чувства принадлежности к обществу, в котором они живут.

В условиях обострения миграционной ситуации очень важно учредить в местах сосредоточения иммигрантов официальные органы, которые занимались бы осуществлением и координацией действий, направленных на достижение мигрантами равных возможностей, их интеграцию и ассимиляцию. Правовые средства борьбы с дискриминацией должны дополняться другими средствами, особенно в области образования и информации, направленными на решение

конкретных проблем различных категорий мигрантов в стране пребывания.

Правительственным структурам необходимо предпринимать действенные меры вместе с работодателями и профсоюзами для достижения фактического равенства возможностей мигрантов и местного населения. Заслуживают всяческой поддержки те органы власти субъектов Федерации, которые берут на себя ответственность за обеспечение и содержание в порядке достаточного количества жилья за умеренную плату путем применения различных механизмов. Борьба против дискриминации в жилищном вопросе на основе правовых норм и социальных мер также имеет важное значение.

Международная практика свидетельствует о том, что *принудительная* концентрация иммигрантов в определенных городских кварталах или сельских населенных пунктах, которая равносильна сегрегации, превращению указанных мест в гетто, нежелательна. Одновременно и насильственное рассредоточение иммигрантов вызывает у прибывших сомнение, настороженность, недоверие к властям. Быстрое рассредоточение прибывших иммигрантов небесспорно с точки зрения обеспечения сбалансированного социального состава населения в определенных районах и городах. Более конструктивным является восстановление запущенных кварталов, в которых иммигранты имеют тенденцию концентрироваться, с целью сделать их более привлекательными для всего населения в целом. Необходимо учитывать все более возрастающее этническое и культурное многообразие населения в определенных регионах и стране в целом. Устранение дискриминации и удовлетворение потребностей мигрантов будут более эффективным, если штат миграционной службы комплектовать также из лиц иммигрантского происхождения. Именно из опыта развитых стран можно многое почерпнуть с целью разработки подходящих центральных и местных структур; общенациональных, региональных и муниципальных программ, которые позволили бы хотя бы смягчить межнациональные и этнические конфликты в нашей стране и облегчить участь наших соотечественников за рубежом.

Зарубежный и отечественный опыт дает основание утверждать, что многие повседневные проблемы миграции должны решаться на местном уровне. Именно местные власти в партнерстве с центральными правительственными органами и неправительственными организациями всех видов играют важную роль в подготовке соответствующих условия для установления нормальных отношений между мигрантами и местными жителями.

Учреждения социального обслуживания населения принимают значительное участие в обустройстве и адаптации беженцев и вынужденных переселенцев, прежде всего содействуя им в получении всех видов пособий и льгот, предоставленных им действующим законодательством (это нелегкая работа, учитывая чрезвычайные обстоятельства, нередкую утрату документов и т.д.). Кроме того, данные учреждения занимаются устройством детей беженцев и

вынужденных переселенцев в учебные заведения по месту жительства (а при необходимости в реабилитационные учреждения) и психологической реабилитацией самих мигрантов.

Улучшение положения мигрантов может наступить при активизации их собственного социального потенциала. Страны, в которых насчитывается значительное количество мигрантов, поощряют возникновение ассоциаций иммигрантов и этнических групп, с учетом которых формируются общественные фонды, предназначенные для разработки и реализации проектов, отражающих интересы мигрантов и беженцев. Первостепенное значение придается вопросам религии, культуры, традициям и обычаям с целью обеспечить уважение прав человека. Положительных результатов добиваются те органы власти, которые стремятся установить контакт с представителями различных конфессий и организовать обсуждение ими проблем, в одинаковой мере интересующих и коренных жителей, и мигрантов,

Многие местные органы власти стремятся предоставить иммигрантам возможность в полной мере принимать участие в культурной жизни местного населения. Важную роль в этом вопросе играют те средства массовой информации, которые поощряют любую деятельность, направленную на то, чтобы местные жители проявляли лояльность, терпимость во взаимоотношениях с мигрантами.

Технология социальной работы с мигрантами принесет позитивные результаты при наличии четкой и продуманной политики и программы по прогнозированию миграционных процессов и конкретных миграционных потоков, региональных миграционных программ, содействию мигрантам и беженцам в адаптации к новым местам поселения. Решение подобных проблем возможно при условии совместной работы Федеральной миграционной службы и органов власти (федеральных и региональных), выделения для мигрантов квот и определенных территорий для поселения.

В силу стихийности и быстротечности миграционных процессов многие вопросы невозможно решить в отрыве от всего общества, без выделения значительных средств, вовлечения в эту деятельность различных организаций и фондов. С этой целью по примеру других стран в России создаются негосударственные организации (НТО; так, в Сергиевом Посаде функционирует НГО «Сервис-центр», где переселенцы могут обмениваться опытом предпринимательства и трудоустройства). Предстоит большая организаторская работа по приему и обустройству беженцев и вынужденных переселенцев. В этой связи необходимо добиться того, чтобы помощь мигрантам, соотечественникам стала нравственной задачей всего общества.

§3. Технология социальной работы с национальными меньшинствами

Социальная работа с этническими меньшинствами во многом аналогична социальной работе с теми категориями населения, о которых шла речь в первых двух параграфах данной главы. В России, одном из самых многонациональных, полиэтнических государств планеты, проживают представители более 170 этносов. Если обратить внимание на этнополитическую карту нашей страны, то нетрудно заметить, что она представляет собой огромное красочное полотно.

В освещении данной темы следует исходить из того, что экономические, политические изменения в России (безработица, социальное расслоение, усиление миграционных процессов, разрушение прежней инфраструктуры) затронули прежде всего национальные меньшинства.

Национальные меньшинства отражают социальную структуру всего общества в миниатюре, включая в себя все социальные слои и социально-демографические группы (женщины, пожилые, молодежь, дети и др.), а также социальные явления (наркомания, алкоголизм, насилие, экстремизм, терроризм и др.). Главное условие работы с национальными меньшинствами — наличие знаний о том, кто они такие, как возникают и каковы особенности национальных меньшинств России по сравнению с национальными меньшинствами в других государствах.

Это обуславливает следующие наши задачи:

- предоставить необходимые сведения о национальных меньшинствах, диаспорах;
- классифицировать разновидности национальных меньшинств;
- рассмотреть политико-правовую базу социальной работы с ними;
- проанализировать проблему национальных меньшинств в России, странах ближнего и дальнего зарубежья.

Терминология этой сферы политической и социальной деятельности нуждается в глубокой разработке и очень точном употреблении, поскольку произвольное использование понятия не только не разъясняет сущность вопроса, но может послужить источником недоразумения и конфликтов. Кто такие национальные меньшинства? Это те национальные группы, которые проживают за пределами своей титульной территории. Понятие «меньшинство» в сочетании с прилагательным «национальное» указывает не на численность, ибо по абсолютной численности оно может во много раз превосходить численность тех народов, которые имеют свою национальную территорию и которых не относят к категории меньшинства.

Сравните, например, данные о численности национальных меньшинств в Российской Федерации с численностью так называемых коренных народов:

Национальные меньшинства в России		Коренные народы России	
Украинцы	4 362 872	Буряты	417 000
Белорусы	1 206 222	Осетины	402 000
Немцы	842 255	Ингуши	215 000
Казахи	635 865	Тувинцы	206 000
Армяне	532 390	Карелы	124 000

(Данные приводятся по переписи 1989 г.)

Почему же украинцы, белорусы, немцы, казахи и многие другие этносы России именуется национальными меньшинствами? Потому что они проживают за пределами своих исторических территорий. Определение по территориальному признаку принято всеми государствами мира без исключения.

Следует обратить внимание и на то, что проблема национальной государственности в России также далеко не однозначна: Население, по названию которого именуется данная республика в составе Российской Федерации, называется титульным, или коренным, хотя исторически почти все народы являются на территории своего проживания пришельцами. В ряде российских республик титульное население составляет менее 50%, а в некоторых республиках (Республика Мордовия, Республика Коми, Республика Калмыкия и т.д.) — даже менее 30% всего населения национального субъекта Федерации. Но это не означает, что титульное население на территории своей республики является национальным меньшинством. Национальные меньшинства образуются нередко в результате вынужденной миграции. Это характерно для России как в прошлом, так и в нынешнее время. Специфической формой образования национальных меньшинств является также депортация народов Советского Союза (немцев Поволжья, греков, корейцев, поляков, чеченцев, ингушей, крымских татар, дагестанских турок-месхетинцев, калмыков, черкесов, кабардинцев, балкар — всего 13 народов).

Понятие «национальные меньшинства» нельзя отождествлять с понятием «малочисленные народы». В Российской Федерации малочисленными, аборигенными признаются народы, проживающие на территории традиционного расселения своих предков, сохраняющие самобытный уклад жизни и насчитывающие не более 50 тыс. человек. К ним относятся народности Севера, Сибири и Дальнего Востока: саамы, ханты, манси, селькупы, ненцы, нганасаны, кеты, долганы, тофалары, эвенки, эвены, негидальцы, нанайцы, ульчи, ороки, орочи, удэгейцы, нивхи, алеуты, ительмены, коряки, чукчи, чуванцы, эскимосы, юкагиры, тувинцы-тодзинцы, шорцы, телеуты, кумандинцы.

Даже если эти народы находятся за пределами традиционного, компактного расселения, они не теряют своего статуса и не переходят в разряд

национальных меньшинств. Другое дело, что существует такая же необходимость социальной работы с малочисленными народами, как и с национальными меньшинствами. Это особенно актуально, если учесть, что все малочисленные народы независимо от того, имеют ли они национально-территориальные образования или нет, находятся в межэтнической среде и, как правило, даже в районах своего компактного расселения составляют незначительный процент всего населения. В настоящее время названные народности в совокупности составляют лишь около 200 тыс. человек, т.е. в среднем 6,4% населения районов их компактного проживания. Направления социальной работы с малочисленными народами определяют три наиболее острые проблемы: безработица, высокий уровень заболеваемости и алкоголизм.

Вернемся к проблемам национальных меньшинств или диаспор, многообразие которых позволяет считать Россию поистине уникальным государством. Для более эффективной социальной работы с этими коллективами целесообразно выделить четыре группы диаспор:

- *внутренняя диаспора* — та часть населения, которая проживает вне своих республик (коми, карелы, хакасы, алтайцы, чуваша, осетины и др.);
- *ближняя диаспора* — национальные меньшинства, историческая родина которых — бывшие союзные республики; по численности это большая группа населения (украинцы, белорусы, казахи, армяне, грузины и др.);
- *дальняя диаспора* — национальные группы, чья историческая родина — государства дальнего зарубежья (немцы, греки, поляки, корейцы, венгры, болгары, чехи др.); национальные меньшинства, у которых нет национально-территориальных образований, государственности ни в России, ни в другом стране (цыгане, ассирийцы, курды и др.). Без учета специфики этих групп социальная работа в любой стране вряд ли будет успешной;
- *российская диаспора* — этнические русские и русскоязычное население в новых независимых государствах, проблемы которого можно условно разделить на общие (которые присутствуют в жизнедеятельности всех диаспор) и кризисные (которые отягощают жизнь диаспоры в кризисной ситуации).

Судьба некоторых диаспор нередко складывается драматично. Во-первых, в любой кризисной ситуации, будь то внутривнутриполитические или межгосударственные конфликты или, тем более, конфликты на этнической, политической, идеологической почве, диаспора всегда оказывается уязвимой. Во-вторых, длительная оторванность от земли предков в конечном итоге приводит к потере своей этнической культуры и идентичности. Угроза ассимиляции, чувство незащищенности обуславливают стремление поискать контакты со своими соплеменниками, что нередко воспринимается коренным населением как националистические проявления.

Возникновение национальных меньшинств (диаспоры) неотрывно от этнической истории человечества и, как уже отмечалось, происходят в результате этнической, в том числе вынужденной, миграции. С одной стороны, миграция играет положительную роль в жизни государства, с другой стороны, ее наличие нередко становится причиной возникновения конфликтных ситуаций между коренными и некоренными жителями. Миграцию можно рассматривать как условие возникновения человечества — проблемы этнических меньшинств возникают в момент зарождения национальных государств и этносов, способных осознать свою идентичность и свое отличие от других. История перемешивает народы, ассимилируя побежденных в состав победителей (впрочем, иногда наблюдается обратное явление). Многие народы, поглощенные другими, прекращают собственную этническую историю, однако так происходит не всегда.

Классическими диаспорами в древности считались греки и евреи. Они внесли ощутимый вклад в культурное развитие многих стран и народов. Например, известна большая роль греческой диаспоры в истории развития Юга России: греки не только помогли расширить торговлю России с другими странами, но и оказали прямое воздействие на культуру скифского Причерноморья.

Широко известна роль испанской, английской, немецкой, русской диаспор в мировом социокультурном прогрессе. Российская Империя уделяла огромное внимание реализации социальной политики по отношению к национальным меньшинствам. В соответствии с Указом Екатерины Я в 1779г. было организовано массовое переселение на Юг России христианского населения Крымского ханства, главным образом греков (18 407 человек) и армян (12 598 человек). Цель такой акции — не только ослабление ханства (в 1783г. земли Крымского ханства были включены в состав Российской Империи), но и заселение южно-российских степей людьми, имеющими большой опыт в области земледелия, торговли, ремесленничества. Согласно царской грамоте армянам отводилось 86 тыс. десятин земли рядом с крепостью св. Димитрия Ростовского и разрешено было основать один город и пять селений. Переселенцам предоставлялись определенные льготы и привилегии, в частности освобождение от государственных податей и служб на 10 лет и воинской повинности на 100 лет. Разрешались строительство церквей, в которых церковные обряды могли проводиться в соответствии с законами и традициями переселенцев, свободная торговля внутри и вне государства. Армяне получали право строить собственными силами фабрики, заводы, купеческие мореходные суда.

Власти царской России детально регламентировали положение национальных меньшинств, особенно в системе местного самоуправления, о чем свидетельствует законодательство Российской Империи. В «Положении об инородцах» учитывалась необходимость управления их жизнью «...со

строгой осмотрительностью в местном применении и соображаясь при этом с обычаями разных племен, вошедших в состав области...». При всех ограничениях прав инородцев самодержавие оберегало их традиции и среду обитания. Так, в ст. 37 указанного Положения говорится: «Строго запрещается русским самовольно селиться на землях, во владение инородцам отведенных; русские могут брать у инородцев место в оброчное содержание, но всегда по условиям с обществами». Инородцы были наделены многими правами, тем не менее они строго подчинялись органам государственного управления.

В мире практически нет ни одного государства, лишённого необходимости решать проблемы некоренного, диаспорного населения. В этом отношении очень важно изучать основные международные документы, касающиеся национальных меньшинств.

Главнейшим документом, принятым Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г., является Всеобщая декларация прав человека, первая статья которого гласит: «Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать в отношении друг друга к духе братства».

Между тем существует значительное разночтение в ряде международных документов, в частности в Конвенции МОТ и законодательстве Российской Федерации. В Конвенции 169, например, говорится о «коренных народах и народах, ведущих племенной образ жизни», а в законодательстве Российской Федерации (как и, впрочем, нередко в научной литературе) — о «малочисленных народах», «национальных меньшинствах», «этнических общностях», «этнических группах». Такое разночтение, во-первых, приводит к отождествлению двух совершенно разных понятий — «малочисленные народы» и «национальные меньшинства», а во-вторых, создает объективные сложности с ратификацией Россией международных конвенций, и, следовательно, в выработке правовых критериев принадлежности малочисленных народов и национальных меньшинств. Бытующие у нас представления о коренных народах не идентичны тем, которые отражены в указанной Конвенции МОТ.

Содержание, характер социальной деятельности зависят от многих факторов. Но в любом случае социальная работа с национальными меньшинствами заключается в том, чтобы адаптировать представителей этноса или этнической общности к местным условиям, обустроить их в новой обстановке, предоставить им возможность для работы и учебы. Другое направление этой работы — оказание им помощи в сохранении национальной идентичности, в превенции утраты своих обычаев, традиций, психологии и культуры.

Работа с национальными меньшинствами проводится на трех уровнях: государственном (федеральном) региональном и местном.

Государственный (федеральный) уровень. Правовое регулирование

интересов народов России, в том числе национальных меньшинств, осуществляется на основе Конституции Российской Федерации. В ст. 19 (п. 2) говорится: «Государство гарантирует равенство прав и свобод человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, происхождения... Запрещаются любые формы ограничения прав граждан по признакам социальной, расовой, региональной, языковой или религиозной принадлежности».

Законодательной базой работы с национальными меньшинствами является Федеральный закон «О национально-культурной автономии», принятый Государственной Думой 22 мая 1996 г. и одобренный Советом Федерации 5 июня 1996 г. Закон защищает права граждан, относящих себя к национальным меньшинствам, не имеющим административно-территориальных, национально-государственных образований в Российской Федерации, и впервые предоставляет юридические гарантии возрождения, сохранения и развития многочисленных национальных общностей, насчитывающих более тысячи. Национально-культурная автономия (НКА) — общественное объединение с правом юридического лица. Оно действует на принципах добровольного членства, самостоятельности и самоуправления, уважительного отношения к языку, культуре, религии и традициям других этнических общностей, соблюдения законности.

Основная цель создания НКА — сплочение потенциала этнической общности для создания условий, благоприятствующих удовлетворению культурных, духовных, социальных и экономических потребностей каждого ее участника.

Однако отсутствие материальной базы препятствует механизму реализации закона, механизму самоорганизации. Вместе с тем положительным является тот факт, что, во-первых, наличие НКА предусмотрено федеральным законом, а во-вторых (что особенно важно), субъектом права является гражданин, представитель национального меньшинства, который входит в национально-культурное объединение.

Региональный уровень. Ни одна (даже самая совершенная) декларация не стоит ничего, если социальная работа не будет проводиться в каждом конкретном субъекте Российской Федерации — области, крае, республике или национальном автономном округе. Каждый субъект имеет экономические, географические, климатические, политические и, конечно же, этнические особенности. Кроме того, в каждом субъекте по-своему складываются взаимоотношения между НКА и региональными властями.

Среди субъектов Российской Федерации огромную работу с национальными меньшинствами проводят Правительство Москвы, администрации Самарской, Саратовской областей. На их территориях имеются школы, в которых обучение проводится на языках многих национальных меньшинств; осуществляется регулярное теле-и радиовещание на этих языках, работают различные клубы и т.д.. Жизнь российских этносов, многообразная работа с ними освещаются в

информационно-аналитическом и просветительском журнале «Этносфера», который издается при поддержке Московского комитета образования, Комитета общественных и межрегиональных связей Правительства Москвы.

На уровне региона очень важно изучать и формировать общественное мнение о национальных меньшинствах. При помощи различных социологических инструментов выявляются настроения коренных жителей, отношение к национальным меньшинствам, представление о культурной дистанции между коренным и некоренным населением. Такое исследование может иметь как научное, так и практическое значение.

Интерес к проблемам национальных меньшинств возрастает в периоды политических (особенно предвыборных) кампаний, когда начинается борьба за голоса представителей этих меньшинств. Затем этот интерес ослабевает или проявляется как натравливание политическими деятелями или местными властями коренного населения на «чужих». Порой на этой почве происходят серьезные столкновения,

Местный уровень. Вопросы адаптации, трудоустройства более конкретно решаются на местном уровне, на котором происходит непосредственное взаимодействие этносов и полиэтнических культур. От отношения коренного населения к «чужим» зависит очень многое.

Важную роль в налаживании контактов между ними может сыграть церковь. Ибо только чувство сострадания, жалости, сопереживания, готовность бескорыстно делать добро каждому нуждающемуся может оказать неоценимую поддержку.

Российская диаспора в новых государствах

В результате возникновения новых независимых государств образовалась диаспора, которая по численности, пожалуй, не знает себе равных среди национальных меньшинств в современном мире.

В связи с образованием новой диаспоры Государственная Дума Федерального Собрания приняла постановление от 8 декабря 1995 г. «О декларации о поддержке российской диаспоры и покровительстве российским соотечественникам» (Собрание законодательства РФ №27, ст. 2578). Однако согласно этому постановлению соотечественниками считаются этнические русские и представители коренных национальностей Российской Федерации (татары, чувашы, мордовцы, чеченцы и др.).

Положение этнических русских и русскоязычного населения в новых государствах различное. Вместе с тем во всех этих государствах происходит общий процесс — деруссификация; закрытие русских школ и других культурно-образовательных учреждений, лишение русских права занятия должностей в качестве государственных чиновников, отказ в регистрации местных организаций русских общин либо искусственное ее затягивание.

Согласно переписи 1989 г. в этих государствах насчитывалось более 25 млн. этнических русских и 11 млн. русскоязычного нетитульного населения (украинцы, белорусы, татары, башкиры, чувашаи, мордва, удмурты, мари и др.). Конечно, за время, истекшее после переписи, произошли определенные изменения, имеющие неоднозначный характер. С одной стороны, возник естественный прирост населения в рамках диаспоры и даже некоторый миграционный приток в ее состав; с другой стороны, в силу экономических и политических причин, вызвавших острые межнациональные конфликты, большие группы представителей русскоязычной диаспоры из числа немцев, евреев, армян, греков эмигрировали в страны дальнего зарубежья, а часть их — в Россию.

Статистические данные свидетельствуют, например, об увеличении русскоговорящего населения в Германии, что обуславливает возрастание числа газет на русском языке. Сейчас их более 100. Хотя для Германии это не является чем-то исключительным — известно, например, что в 20—30-е гг. в Берлине выходило более 50 газет и журналов на русском языке, с которыми сотрудничали В. Набоков, А. Толстой, О. Мандельштам, С. Есенин, Б. Пастернак и др.

Самая большая русская диаспора находится на Украине (более 11 млн. человек), в Казахстане (более 6 млн.), Узбекистане (1,6 млн.), Белоруссии (1,3 млн.). На долю этих четырех государств приходится свыше 81% русского населения, находящегося за пределами Российской Федерации.

Что касается русскоговорящего населения, то в России насчитывается почти 52% украинцев, 18% белорусов, затем (в порядке убывания) — евреи, немцы, татары, поляки и армяне. Очень важно понимать, что родной язык перечисленных нерусских этносов русский, а следовательно, они принадлежат к русской культуре и должны учитываться при разработке и реализации государственной национальной политики Российской Федерации и других стран СНГ.

В то же время Россия сегодня не в состоянии принять каждого желающего — прежде всего в силу экономических соображений. Уже в течение многих лет ежегодно в Россию прибывают сотни тысяч беженцев и вынужденных переселенцев, для обустройства которых нужны большие финансовые средства. Однако их, как правило, недостаточно.

В социальной работе с переселенцами следует учитывать, что на историческую родину возвращаются не самые состоятельные и не самые бедные (первые; сумевшие подняться по социальной лестнице, не чувствуют себя ущемленными, а вторые просто не имеют материальных возможностей для переезда, и лишь глубокое отчаяние (угроза физической расправы) вынуждает их покинуть свой дом). Тем не менее, миграция русского и русскоязычного населения из новых государств составит, по прогнозам, не более 10% от числа такого населения, следовательно, российская диаспора в странах — участниках СНГ будет сохраняться и развиваться

В связи с этим межгосударственные отношения должны обеспечивать

диаспоре равноправные условия, чувство уверенности в поддержке как местных, так и российских властей. Важно при этом учитывать не только экономическую, но и социокультурную, психологическую стороны проблемы. Хотя для приезжих русских Россия — историческая родина, тем не менее у них возникает масса проблем в процессе адаптации к новым условиям.

Этнические русские в культурно-языковом и бытовом отношении более сходны с теми, среди которых они жили, чем с жителями исконно русских областей.

Это проблема не только русских, решившихся реиммигрировать, но и представителей всех народов, прибывающих на историческую родину.

Например, большая часть армян уехала из Баку и других районов Азербайджана в Россию, а не в Армению. Один из главных мотивов (помимо экономического) — незнание или плохое знание армянского языка, истории, культуры армянского народа и, напротив, принадлежность их к русской культуре, русскому языку.

Одна из серьезных проблем любой диаспоры — информационное обеспечение.

Приведем любопытные данные: в 1910 г. в России было выпущено 903 книги на еврейских языках (идише и иврите), 2062 — на польском, 884 — на немецком, 203 — на армянском. Для сравнения: в 1995 г. было выпущено 13 книг на иврите, 15 — на польском, 135 — на немецком, 2 — на армянском языках. Как говорится, комментарии излишни. А ведь книга является надежным фактором сохранения и развития национальной культуры, языка.

Язык — важнейший элемент этнической общности, первейшее условие выживания этноса (что отражено в Европейской хартии о региональных языках и языках меньшинств 5 ноября 1999 г.), средство предотвращения его ассимиляции. Великий педагог К.Д. Ушинский справедливо утверждал: чтобы уничтожить народ, достаточно отучить его от родного языка. С этим утверждением удивительно перекликается венгерская поговорка: «Нация живет в своем языке». Язык, как никакой другой элемент этнической общности, воплощает в себе национальный дух и обладает способностью мобилизовывать этнические силы на свою защиту. Пример тому — решимость многих национальных меньшинств (каталонцев, курдов, басков, валийцев и др.) добиваться признания прав своего языка.

Но для выживания (точнее, адаптации) национальных меньшинств в иной этнической среде важно знать не только свой язык, но и язык коренного народа. Двуязычие позволяет, во-первых, сохранить свой этнический облик и, во-вторых, взаимодействовать с коренным населением,

В западных странах, во-первых, население складывалось на основе многих этнических групп (Новый Свет — США, Канада, Латинская Америка); во-вторых, общий рынок создавался следующим образом: выходцы из бывших колоний европейских стран или более бедных европейских государств в

свое время устремились в бурно развивающиеся державы (Германию, Францию, Англию и др.), чтобы занять те рабочие места, которые европейцы считали непрестижными и низкооплачиваемыми, и получить заработок, значительно превышающий их возможный заработок на родине. Дети этих «рабочих-гостей» слабо знают культуру своей родины, говорят только на языке страны проживания и чувствуют себя скорее немцами, французами и т.д., но для коренных жителей этих стран остаются во многом чужими. Между тем инациональное население составляет в некоторых развитых европейских странах 20—30%, и это превращается в серьезную политическую, экономическую, социальную, культурную и психологическую проблему как для политиков, так и для простых обывателей.

Социальная работа с национальными меньшинствами в развитых странах дальнего зарубежья ведется практически со дня зарождения социальной работы как таковой. Существуют отработанные технологии оказания им содействия, особенно в странах, принявших в свое время большое количество иммигрантов или являющихся сегодня местом массовой иммиграции.

Например, в Канаде и Бельгии социальные службы учитывают все, что необходимо для работы с иммигрантами: кто, на какой срок, из какой страны приехал, уровень образования, социальный статус, семейное положение, жизненные планы и т.д. Очень четко отслеживается перемещение национальных групп по стране. Все это способствует тому, что социальные службы приспосабливаются к потребностям иммигрантов, в частности, комплектуя библиотеки, обеспечивающие их нужной литературой на языке этноса, организуя теле- и радиопередачи и т.д. Подобная работа проводится также в США, во Франции, в Англии и других странах.

В Германии насчитывается около 5 млн. иностранцев, т.е. национальных меньшинств — главным образом это греки, итальянцы, югославы, португальцы и испанцы, но основную часть (2 млн.) составляют турки, которые имеют свои организации, объединения, создают свои детские сады, спортивные клубы, имеют свои магазины и банки. Вся эта деятельность поддерживается федеральным государством.

В школах старых федеральных земель до воссоединения Германии обучались 780 тыс. детей иностранцев (в том числе 360 тыс. детей турецкого происхождения). В работе с детьми учитываются продолжительность пребывания в стране, степень интеграции, знание языка. Вместе с тем даже в такой богатой и демократичной стране, как Германия, взаимоотношения между коренными жителями и национальными меньшинствами не всегда идеальны — нередки случаи вандализма, проявления расизма.

Рассмотренная нами проблема характеризуется прежде всего своей масштабностью, поскольку к категории национальных меньшинств относятся

почти каждый третий гражданин России, если учесть, что к внутренней диаспоре принадлежат и русские, проживающие в 21 российской республике. Поэтому от степени разумности, последовательности социальной работы с национальными меньшинствами на всех уровнях (государственном, региональном, местном) во многом зависит демократическое развитие общества, позволяющее каждому этносу и каждому его представителю защищать свои права перед государственными властями. В конечном итоге от решения проблем национальных меньшинств зависит целостность полиэтнической России.

Вопросы

1. Каковы основные причины активизации миграционных процессов в современном мире?
2. Какие виды и типы миграции вы можете назвать?
3. В каких международных актах и нормативных документах сформулированы основные принципы миграционной политики?
4. В чем сущность технологий социальной работы с мигрантами?
5. Дайте характеристику основных направлений технологии социальной работы с беженцами и вынужденными переселенцами.
6. Каковы причины образования национальных меньшинств, диаспоры?
7. Национальные меньшинства и малочисленные народы России: их определение, их различия.
8. Каковы особенности социальной ситуации этнических русских в ближнем зарубежье?
9. На какой правовой базе строится социальная работа с национальными меньшинствами?
10. Расскажите о формах национальной автономии в Российской Федерации.

Литература

1. Законы Российской Федерации «О беженцах», «О вынужденных переселенцах» // Российская газета, 1993, 20 марта.
2. Закон Российской Федерации «О вынужденных переселенцах» с изменениями и дополнениями от 21 декабря 1995 г. // Ведомости Федерального Собрания Российской Федерации, ст. 1750-1752.
3. Закон Российской Федерации «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О беженцах» от 28 июня 1997 г. // Российская газета, 1997, 3 июля.
4. Конвенция МОТ № 107 о защите и интеграции коренного и другого населения, ведущего племенной и полуплеменной образ жизни, в независимых

странах. 26 июня 1957 г.

5. Конвенция МОТ № 169 о коренных народах и народах, ведущих племенной образ жизни, в независимых странах. 26 июля 1989 г.

6. Декларация о правах лиц, принадлежащих к национальным или этническим, религиозным и языковым меньшинствам, принятая Комиссией по правам человека на ее 48-й сессии в 1993 г.

7. Социальные аспекты прав человека в документах мирового сообщества. — М., 1996.

9. Булатецкий Ю.Е., Мошняга В.П. Миграционные процессы и миграционная политика, — М., 1993.

10. Васильев Г. В., Башкирова Г. Б. Эмигранты. — М.: Сов. Россия, 1990. П. Витковская Г.С. Вынужденная миграция: проблемы и перспективы,- М., 1993.

12. Денисенко М.Б. и др. Миграциология / М.Б. Денисенко, В.А. Ионцев, Б.С. Хорев. — М.: Изд-во МГУ, 1989.

13. Корчагин Ю.В. Народы Севера России в двадцатом столетии. — СПб., Петропавловск-Камчатский, 1994.

!4. Кукушкин Ю., Барсенков А. и др. К вопросу о концепции национальной политики Российской Федерации //Этнополитический вестник России, 1992, № 1.

15. Лебедева Н.М, Социальная психология этнических миграции. — М., 1993.

16. Миграции населения. — М.. 1992.

17. Хохлов А.А. Социальная работа с мигрантами. — М., 1992.

Глава 25. Технологии социальной работы с военнослужащими и их семьями

§1. Специфика социальных проблем военнослужащих

Социальная работа, как уже говорилось, является оказанием помощи индивидам или социальным группам, которые находятся в трудной жизненной ситуации, уязвимом положении, не могут самостоятельно справиться со своими затруднениями и поэтому нуждаются в содействии специалистов. На первый взгляд военнослужащие, находящиеся в нормальных социальных обстоятельствах, по самому характеру своей деятельности, набору личностных качеств, соответствующих этой деятельности, не могут относиться к уязвимым слоям населения: это, как правило, люди среднего возраста, считающегося наиболее благоприятным, их состояние здоровья находится под неусыпным профессиональным наблюдением, наконец, представители Вооруженных Сил, одного из наиболее уважаемых социальных институтов, обладают высоким социальным статусом, и их материальное положение весьма устойчиво.

Однако сама специфика профессиональной деятельности, связанной с воинской службой, содержит в себе определенные объективные факторы, которые негативно влияют на военнослужащих и выполнение ими определенных функций. Это характерно для вооруженных сил любого современного общества, но особенности положения военнослужащих в Российской Федерации обуславливают особую сложность их социальной ситуации, и это не может не сказываться на их самочувствии и деятельности.

Прежде чем рассматривать комплекс проблем людей, несущих военную службу, необходимо привести некоторые дефиниции, которые в соответствии с действующим законодательством устанавливают статус определяемых явлений.

Гражданин, проходящий военную службу, является военнослужащим ч имеет правовое положение, определяемое законом.

Военная служба — особый вид государственной службы граждан в Вооруженных. Силах Российской Федерации, других войсках (пограничные войска; внутренние войска; войска правительственной связи, обеспечивающие связь с органами военного управления; железнодорожные войска Российской Федерации; войска гражданской обороны), органах внешней разведки и федеральных органах государственной безопасности (Закон Российской Федерации «О воинской обязанности и военной службе», разд. VI, ст. 35).

Для проходящих военную службу устанавливаются составы военнослужащих: солдаты и матросы; сержанты и старшины; прапорщики и мичманы; а также офицеры: младшие, старшие, высшие. От принадлежности к

тому или иному составу зависит статус военнослужащего, его субординационная позиция, материальное положение, косвенно — состояние здоровья, семейные обстоятельства и др. Поэтому социальные проблемы военнослужащих в известной степени могут быть сгруппированы в зависимости от их принадлежности к тому или иному составу.

Военная служба может осуществляться по призыву (для солдат и матросов, сержантов и старшин) или по контракту — для всех составов военнослужащих. В Российской Федерации солдатский и сержантский состав Вооруженных Сил комплектуется преимущественно по призыву, на основе всеобщей воинской повинности, хотя в последние годы предприняты определенные действия для формирования профессиональной армии и организации военной службы солдат и матросов, сержантов и старшин на добровольной контрактной основе.

Призыву на военную службу в мирное время подлежат граждане мужского пола, в возрасте от 18 до 27 лет, не имеющие права на освобождение или отсрочку от призыва. От призыва освобождаются:

- признанные негодными или ограниченно годными по состоянию здоровья;
- проходящие или прошедшие военную или альтернативную службу;
- прошедшие военную службу в вооруженных силах другого государства;
- имеющие неснятую или непогашенную судимость за совершение тяжкого преступления;
- гражданин, родной брат которого погиб или умер во время прохождения военной службы по призыву.

Некоторым категориям призывников устанавливается отсрочка от призыва (например, на время обучения на дневном отделении высшего учебного заведения и в других случаях); условия и сроки таких отсрочек устанавливаются федеральными законодательными органами и могут изменяться.

Сроки военной службы по призыву устанавливаются законодателем, для проходящих военную службу по контракту — контрактом.

Проблемы военнослужащих (и их семей) обусловлены возложенными на них обязанностями по вооруженной защите государства, предусматривающей выполнение поставленных задач в любых условиях, в том числе с возможным риском для жизни. Это определяет особенности той социально-ролевой системы, в которой они действуют. Функциональные обязанности военнослужащих строго регламентированы, а субординационная структура является жестко иерархической. Приказы вышестоящих лиц не обсуждаются и подлежат неукоснительному выполнению независимо от отношения к приказу того лица, которое его получает. Кроме того, у военнослужащего (и в ряде случаев его семьи) отсутствует возможность выбора занятия и места жительства. Человек, проходящий воинскую службу, часто подвергается воздействию неблагоприятных факторов: эмоциональная и физическая перегрузка, воздействие шума, вибрации, химических реагентов, замкнутого пространства, монотония, сенсорная депривация, постоянный

вынужденный контакт с другими военнослужащими, отсутствие возможности уединения, межличностная напряженность, межличностные конфликты,

Все проблемы и кризисы российского общества находят отражение в Вооруженных Силах, одном из социальных институтов страны. Так, снижение качества здоровья и интеллекта населения приводит к тому, что на военную службу попадают лица с серьезными соматическими или психическими заболеваниями (с другой стороны, непосильные армейские нагрузки, некачественное питание с выраженным белково-витаминным дефицитом приводят к появлению или обострению у военнослужащих различных заболеваний); рост преступности в обществе, увеличение масштабов наркомании и алкоголизма обуславливают повышение числа преступлений, совершаемых военнослужащими, опасность для самих военнослужащих стать жертвой преступления со стороны своих коллег.

Одна из острых проблем современных российских Вооруженных Сил — наличие нескольких статусных систем в ее рядах: официальная (формальная) «уставная» система взаимоотношений, определяемая общим законодательством и ведомственными документами (уставами, инструкциями и т.д.); «дедовская» система, т.е. неформальный, но, тем не менее, широко распространенный приоритет старослужащих солдат, насаждаемый ими самими, и угнетение, унижение новобранцев; «земляческая» статусная система, в соответствии с которой власть и влияние в воинских коллективах распределяются в зависимости от принадлежности к определенной территориальной или национальной группировке. Наличие нескольких статусных систем является отражением характерной для современного общества аномии, т.е. распада прежних ценностных систем, и симптомом общесоциального морально-психологического кризиса. Следствием подобного положения являются снижение управляемости воинскими коллективами, падение дисциплины, насилие, которому зачастую подвергаются военнослужащие, распространение суицида в Вооруженных Силах, причем не только среди рядового и сержантского состава, что, как правило, обусловлено «неформальными» отношениями в воинских коллективах, но и среди офицеров.

Вследствие социально-экономических трудностей, которые испытывает страна, задерживается выплата денежного содержания военнослужащим, распадается система материально-технического снабжения, устаревают техника и вооружение. Крушение прежней идеологической системы, в которой Вооруженные Силы занимали одно из ведущих мест как символ государственности, патриотизма, священного долга защиты Отечества от внешних врагов, отсутствие других ценностей, которые должны были прийти на смену прежним, являются причиной морально-психологического кризиса многих военнослужащих, ощущения ими бессмысленности своей деятельности, падения престижа воинской службы, массового уклонения от призыва в армию, неуверенности военнослужащих в стабильности своего существования, своем

будущем.

Всеобщность воинской службы не кажется обществу оправданной: большинство населения поддерживает переход Вооруженных Сил на контрактный принцип формирования и исключительно добровольное несение гражданами воинской службы. Отсутствие гарантированного Конституцией права на альтернативную воинскую службу, слабая юридическая и социальная защищенность всех категорий военнослужащих, экономические и бытовые трудности — все это отягощает морально-психологическое самочувствие военнослужащих.

Неясность планов военной реформы, кадровых перспектив военнослужащих, массовые увольнения офицерского состава без предоставления положенных им по закону жилья и выплат, трудности с устройством на работу по окончании военной службы создают еще один проблемный комплекс «переходного» периода — между окончанием военной службы и адаптацией к гражданской действительности.

Особую группу составляют проблемы участников войн и вооруженных конфликтов, и их реадаптация к мирной жизни. Во-первых, лица, получившие ранения или, тем более, утратившие полностью здоровье, трудоспособность, способность к социальному функционированию, не пользуются в настоящее время адекватным уровнем социального обеспечения; они и их семьи имеют целый ряд материальных, финансовых, жилищных, медицинских и социальных проблем, на решение которых ни у них самих, ни у государства в настоящее время не хватает ресурсов.

Во-вторых, эти военнослужащие, даже те, которые не получили ранений в подобных вооруженных конфликтах, являются носителями так называемого «посттравматического стрессового синдрома».

Впервые подобное состояние было диагностировано у американских ветеранов вьетнамской войны, а впоследствии — у многих участников «странных» вооруженных конфликтов. Его основные симптомы: слабость психики, при которой незначительные проблемы воспринимаются как непреодолимые препятствия, толкающие людей на проявление агрессии или самоубийства, чувство вины перед погибшими (за то, что остался жив), негативное или пренебрежительное отношение к социальным институтам. Причем такие явления со временем не исчезают: психологические проблемы бывших «вьетнамцев» обострились спустя 15—20 лет после окончания войны; среди них на треть больше самоубийств и разводов и наполовину больше больных алкоголизмом и наркоманией по сравнению со средними показателями по стране.

Психологический стресс приводит к развитию таких психосоматических заболеваний, как язва, гипертония, астма и др. Самое болезненное воздействие на участников таких войн оказывают отчужденность общества, развенчание целей и методов войны.

К сожалению, в истории нашей страны достаточно много «странных» войн и конфликтов. Кроме того, целый ряд действий представителей Вооруженных Сил не получил общественного признания, а их участники, рисковавшие жизнью и утратившие здоровье, не имеют должного социального обеспечения — например, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС. Это серьезная социальная проблема, и ее решение может быть только комплексным: принятие социальных мер, использование всех видов реабилитации лиц, пострадавших в ходе воинской службы, развитие протезных служб, формирование доступной среды для инвалидов, организация психологической поддержки, изменение отношения общества к лицам, которые выполняли свой долг перед государством и поэтому заслуживают помощи и поддержки.

Семьи военнослужащих испытывают все проблемы, характерные для любых семей, однако у них есть и собственные трудности. Так, семья военнослужащего срочной службы лишается его заработка — нередко основного источника дохода, что при наличии ребенка ставит семью в трудное материальное положение; выплачиваемое в этом случае пособие не покрывает потребностей содержания ребенка.

Ресурсы семья военнослужащего-контрактника вовлечены в поддержание обороноспособности наряду с личностными ресурсами самого военнослужащего, обеспечивая в значительной степени его здоровье и работоспособность. Однако адекватного возмещения этих ресурсов семья не получает. Семья следует за военнослужащим к месту назначения, где очень часто возникают трудности с жильем, отсутствует возможность трудоустройства жены, а климат нередко неблагоприятен для детей. Неоднократные переезды семьи военнослужащего к новому месту его службы вынуждают детей каждый раз адаптироваться к новой школе и новому коллективу. Существование в условиях военного городка, отгороженного от внешнего мира, может породить синдром социально-психологической депривации военнослужащих и членов их семей.

Еще одна проблема семьи военнослужащего — малообеспеченность, так как его заработная плата отстает от роста стоимости жизни, тем более от специфических потребностей существования в условиях воинской службы, а дополнительный заработок запрещен законом. Жены военнослужащих, даже несмотря на наличие высшего образования, как уже говорилось, часто не могут устроиться на работу по причине ограниченности количества рабочих мест, а пособие по безработице выплачивается только незначительной их части. **Все** это нередко приводит к тому, что семьи военнослужащих оказываются в ситуации социального бедствия.

§2. Технологии социальной работы с военнослужащими

Технологии социальной работы с военнослужащими и их семьями

различаются в зависимости от характера и глубины их социальных проблем, что в значительной степени определяется принадлежностью к призывному или контрактному контингенту, определенному составу военнослужащих, длительностью их пребывания на военной службе.

Так, безусловно, материальные трудности и социальные ограничения, испытываемые солдатами срочной службы и их семьями (малое денежное довольствие, жизнь в казарме, вдали от семьи), могут быть не характерными для солдат особых специальностей (музыканты, спортсмены), которые порой живут в семье и получают определенное вознаграждение за свой труд в период воинской службы.

Военнослужащие нуждаются в защите своих прав и в проведении воспитательно-адаптационных и культурно-рекреационных мероприятий, вырабатывающих привычку к пребыванию в достаточно монотонных условиях военной службы, в постоянном окружении одних и тех же людей.

Цели социальной работы в самом общем виде заключаются в том, чтобы восстановить физические и психические силы военнослужащих, скорректировать их личностные установки, научив терпимо относиться к принудительному общению с другими: внести элементы социальной справедливости в субординационные отношения, характерные для военной службы.

Социальная работа с военнослужащими осуществляется как непосредственно в условиях Вооруженных Сил, так и в обществе в целом. Неверно было бы думать, что в армии она является обязанностью только заместителей командиров по работе с личным составом. Безусловно, именно они в первую очередь обязаны заниматься социальной защитой военнослужащих, так же как военные психологи, юристы, специалисты военно-медицинских учреждений. Однако строевые командиры и руководители любого ранга также должны обеспечивать в пределах своей компетенции социальную защищенность подчиненных им военнослужащих и их семей. Одна из важнейших задач — соблюдение всех прав и льгот, которые положены военнослужащим в соответствии с действующим законодательством, обеспечение таких социально-бытовых условий, которые не разрушают здоровье и работоспособность людей, несущих военную службу.

Важную роль играет устранение хотя бы наиболее грубых проявлений неформальных отношений в Вооруженных Силах в рамках «дедовской» и «земляческой» статусных систем.

К сожалению, в настоящих условиях не представляется возможным полностью устранить эти уродливые явления — требуется изменить морально-психологический климат в обществе, преодолеть столь распространенный культ жестокости, снизить степень криминогенности, предотвратить приход в Вооруженные Силы лиц с уголовным прошлым, а также страдающих психологическими или психическими отклонениями, повысить авторитет воинской службы в целом и офицеров в частности.

Однако и в существующих условиях можно предпринять попытки защитить военнослужащих срочной службы: улучшить социальный контроль в воинских коллективах, создать более доверительные взаимоотношения между солдатами, младшими командирами и офицерами, применять суровые санкции за каждый случай насилия над военнослужащим. В этой связи безусловно необходимо покончить с практикой замалчивания преступления против военнослужащих срочной службы, информировать военнослужащих об их правовом статусе, разъяснять механизм пользования этими правами, консультировать по поводу конкретных ситуации и конфликтов.

Поскольку семьи военнослужащих срочной службы имеют в соответствии с законодательством ряд льгот, направленных на облегчение их существования вплоть до возвращения из армии кормильца (например, пособие на ребенка военнослужащего срочной службы установлено в размере 1,5 минимальной зарплаты), социальный работник в первую очередь сообщает им о наличии этих льгот и оказывает помощь в их получении. К сожалению, поскольку здесь задействованы средства местных бюджетов, эти пособия зачастую выплачиваются нерегулярно — в этом случае семье военнослужащего срочной службы может быть оказана адресная социальная помощь, а также срочная социальная помощь в виде денежных выплат или в натуральной форме (продукты, одежда, топливо и т.д.). Такая семья может рассматриваться как временно неполная семья, в связи с чем социальные работники при необходимости должны оказывать жене военнослужащего содействие в ее трудоустройстве, устройстве ребенка в детское дошкольное учреждение, психологическую поддержку.

Социальная работа с родителями пенсионного возраста военнослужащих срочной службы аналогична социальной работе с другими пожилыми клиентами.

Разумеется, в период вооруженных конфликтов члены семьи военнослужащих особенно нуждаются в информации о жизни и здоровье своих родственников, но организовать такую работу в состоянии только Министерство обороны России и другие министерства и ведомства, служащие которых находятся в зоне боевых действий, а не учреждения социального обслуживания.

Основные социальные проблемы военнослужащих-контрактников, принадлежащих к разным составам (офицер, прапорщик, старшина или солдат), могут быть сходными:

- малообеспеченность;
- проблемы с образованием и воспитанием детей;
- проблемы со здоровьем самого военнослужащего и членов его семьи;
- проблемы с жильем;
- проблемы с работой и социальным положением жены военнослужащего.

Напряженность в семье военнослужащего может обуславливаться не только общими семейными проблемами, но и целым рядом специфических факторов;

неуверенность в будущем, усталость от материальных лишений и частых переездов на необустроенные места, трудной и напряженной службы; недовольство жены недостаточным участием мужа в семейной жизни и воспитании детей, нереализованность своих возможностей; тревога за судьбу детей и др.

Такое состояние может усугубляться ощущением вынужденности своего пребывания на военной службе, невозможностью изменить свою жизнь, неизвестностью своего будущего, поскольку увольнение с военной службы влечет за собой утрату права на какие-то льготы (не секрет, что для значительной части военнослужащих-контрактников военная служба — это единственная или наиболее подходящая возможность получить жилплощадь для семьи).

Военнослужащие, подлежащие скорому увольнению с военной службы, а также недавно уволенные испытывают социальный и психологический кризис, глубина которого зависит от длительности их пребывания на военной службе, возраста, особенностей характера, вынужденного или добровольного увольнения с военной службы, степени решенности их социальных проблем.

Непредсказуемость и стохастичность отношений, характерные для гражданских лиц, противоречат четкости и определенности военной службы; навыки директивного обращения с людьми не всегда оказываются применимыми в гражданских условиях. Кроме того, многие военнослужащие не могут найти применение своим способностям в условиях рыночных отношений, адаптироваться к этим отношениям.

Задачи социальной работы с военнослужащими, несущими службу по контракту — социальное и юридическое консультирование по всем вопросам, связанным с их правами и возможностями до и после увольнения, правами членов их семей, защита их интересов перед командованием части, вышестоящими инстанциями, органами местной власти. В случае нарушения таких прав офицер, осуществляющий социальную работу, направляет информацию об этом в порядке подчиненности и содействует восстановлению прав. В его обязанности входит разъяснение военнослужащим и членам их семей нормативной базы разрешения конфликтных ситуаций, оказание помощи в обращении в инстанции, компетентные разрешить конфликт.

Важную роль играет социально-педагогическая помощь детям военнослужащих, проведение педагогической коррекции с целью ликвидации трудностей в обучении, устранения воспитательных дефектов, социальной реадaptации детей и подростков, имеющих проблемы. Немалый воспитательный потенциал имеет система детских военно-спортивных лагерей, клубов и кружков, помогающая возродить у подростков представление о высоком социальном статусе воинской службы, уважение к труду родителей.

Одна из функций социальной работы в Вооруженных Силах — обеспечение благоприятных социально-бытовых и социально-экологических условий для

военнослужащих. Улучшение условий труда и быта военнослужащих, устранение антропогенного загрязнения окружающей среды, несомненно, будет способствовать повышению трудоспособности военнослужащих и их способностей к социальному функционированию.

Одна из важных функций социальной работы — развитие социальных коммуникаций, ликвидация межличностной напряженности, конфликтов, сплочение воинских коллективов (особенно в закрытых военных городках, гарнизонах, надолго оторванных от семьи, общества). С этой целью применяются конфликтологические процедуры, технологии посредничества, методы групповой терапии в виде бесед, игр и т.д., тренинги общения и обучение коммуникативным навыкам, выявление психологической совместимости или несовместимости индивидов для комплектования наиболее жизнеспособных или стабильных коллективов.

Технологии психологического тренинга, психотерапии и психокоррекции наиболее распространены в работе с большими группами людей, к которым, безусловно, относятся и военнослужащие. Стимуляция положительных психологических реакций и подавление или сглаживание негативных реакций необходимы в условиях постоянного и вынужденного общения с другими людьми. Нужно учить людей смягчать отрицательные черты своего характера, практиковать аттрактивное (привлекающее) общение, которое нейтрализует возможную агрессию со стороны окружающих, разрешать проблемы на доконфликтной стадии. При помощи аутотренинга военнослужащие могут научиться управлять своими эмоциями, самовосстанавливаться после сильных нагрузок. Приведение такой работы возможно также в форме групповой терапии, т.е. в форме создания групп самопомощи и взаимоподдержки.

Определенный вклад в улучшение положения военнослужащих и их семей могут внести социально-экономическая работа, организация самопомощи и взаимопомощи семей военнослужащих, развитие элементов малого производства, кооперативных форм труда. Организаторы социальной работы могут выполнять функции консультантов и менеджеров, посредников в контактах ассоциации и объединений жен военнослужащих с органами социальной защиты населения, медицинскими учреждениями, другими органами и учреждениями.

Для смягчения напряженности в семьях военнослужащих, предотвращения конфликтов или кризисных ситуаций большое значение имеет развитие специальной системы семейного консультирования и семейной терапии. В случаях проживания вдали от больших городов наличие такой службы будет единственной возможностью для семей военнослужащих получить профессиональную помощь в стабилизации семьи.

Если в городах, в которых функционируют центры помощи семье и детям, создание особых учреждений для семей военнослужащих нецелесообразно по экономическим или иным соображениям, специалистам центров

необходимо получить дополнительную подготовку с целью оказания военным служащим и их семьям квалифицированной помощи.

Специфическими задачами социального работника в Вооруженных Силах являются обучение и переобучение уволенных военным служащим и их жен гражданским профессиям, пользующимся спросом на рынке труда, правильная психологическая ориентация и коррекция ожиданий, подготовка к неизбежному изменению образа жизни.

Культурно-досуговая деятельность в Вооруженных Силах, возможно, имеет гораздо большее значение, чем в других сферах жизнедеятельности. Она предоставляет возможность не только рекреации, восстановления утраченных сил, но и сплочения коллектива, нарушения монотонности воинской службы, проявления свободы. Социальный работник следит за регулярностью и равным доступом всех к культурно-досуговой деятельности, способствует более широкому приобщению к ней всех желающих, обеспечению соответствующим оборудованием и инвентарем.

Вопросы

1. Какова нормативная база воинской службы?
2. Чем определяются особенности социальной проблематики военным служащим?
3. Какие социальные проблемы имеются у военным служащих срочной службы и каковы технологии их разрешения?
4. Каковы основные социальные проблемы лиц, служащих по контракту?
5. Какие технологии социальной работы с военным служащими-контрактниками вы можете назвать?

Литература

1. Афганистан в нашей судьбе. — М., 1989.
2. «Дсдовщина» в армии //Сборник социологических материалов / Под ред. С.А.Белановского. — М., 1991.
3. Законы Российской Федерации:
 - «О воинской обязанности и военной службе»;
 - «О статусе военным служащих»;
 - «Об обороне»;
 - «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, и их семей»;
 - «О дополнительных гарантиях и компенсациях военным служащим, проходящим военную службу на территориях Закавказья, Прибалтики и Республики Таджикистан, а также выполняющим задачи по защите конституционных прав граждан в условиях чрезвычайного положения и при

вооруженных конфликтах»;

«О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС».

4. Профорентация и социальная поддержка военнослужащих, уволенных в запас / Под ред. И.В. Стазаевой. — Саратов, 1995.

5. Словарь-справочник по социальной работе. — М., 1997.

6. Социально-правовая защита военнослужащих, лиц, уволенных с военной службы, членов их семей и иных граждан Российской Федерации //Сборник нормативных актов и образцов документов — СПб., 1994.

7. Указ Президента Российской Федерации «О мерах по социальной защите военнослужащих и членов их семей».

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	4
ГЛАВА 1. ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ КУРСА «ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»	4
§1. <i>Технологический подход — неотъемлемая черта современной социальной деятельности</i>	4
§2. <i>Содержание и задача курса «Технологии социальной работы»</i>	9
ГЛАВА 2. ТИПОЛОГИИ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	13
§1. <i>Сущность социальных технологий</i>	13
§2. <i>Классификация социальных технологий</i>	17
§3. <i>Специфика и классификация технологий в социальной работе</i>	19
ГЛАВА 3. СОЦИАЛЬНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	26
§1. <i>Сущность социальной работы в России</i>	26
§2. <i>Технологизация социальной работы</i>	31
ГЛАВА 4. МОДЕЛИ ПРАКТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКА	35
§ 1. <i>Технологический потенциал социолого-ориентированных моделей практики социальной работы</i>	35
§2. <i>Технологическая специфика психолого-ориентированных и комплексных моделей социальной работы</i>	42
РАЗДЕЛ II. ОБЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	51
ГЛАВА 5. СОЦИАЛЬНАЯ ДИАГНОСТИКА В ТЕХНОЛОГИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ ..	51
§1. <i>Общие проблемы и принципы социальной диагностики</i>	51
§2. <i>Технологии социальной диагностики в работе с клиентом</i>	57
ГЛАВА 6. ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ	65
§ 1. <i>Понятие социальной экспертизы</i>	65
§2. <i>Организационные модели социальной экспертизы</i>	72
ГЛАВА 7. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОГО ПРЕДВИДЕНИЯ	81
§1. <i>Социальные инновации: особенности, структуры, типы</i>	81
§2. <i>Технологии социального прогнозирования</i>	88
§3. <i>Моделирование социальных отношений и структур</i>	94
ГЛАВА 8. МЕТОД ГРУППОВОЙ РАБОТЫ	98
§1. <i>Понятие и назначение метода</i>	98
§2. <i>Организация и этапы содержательной работы</i>	102
ГЛАВА 9. КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	109
§1. <i>Содержательные характеристики социальной коммуникации</i>	109
§2. <i>Компетентность общения в коммуникативных профессиях</i>	113
ГЛАВА 10. ТЕХНОЛОГИИ СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ	118

§1. Содержание технологий связи с общественностью..... 118

РАЗДЕЛ III. МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ 129

<i>ГЛАВА 11. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.....</i>	<i>129</i>
<i>§ 1. Технологии группового решения проблем в социальном управлении</i>	<i>129</i>
<i>§2. Технология программно-целевого проектирования.....</i>	<i>130</i>
<i>ГЛАВА 12. СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ТЕХНОЛОГИИ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ</i>	<i>144</i>
<i>§1. Содержание и сущность социально-экономических методов социальной работы</i>	<i>144</i>
<i>§2. Технологии экономической поддержки населения в современных условиях</i>	<i>153</i>
<i>ГЛАВА 13. СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ</i>	<i>162</i>
<i>§1. Роль социологического знания в социальной работе</i>	<i>162</i>
<i>§2. Социология личности в социальной работе</i>	<i>167</i>
<i>ГЛАВА 14. СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.....</i>	<i>174</i>
<i>§1. Социально-педагогическая компетентность специалиста по социальной работе</i>	<i>174</i>
<i>§2. Педагогические методы и технологии.....</i>	<i>177</i>
<i>ГЛАВА 15. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ</i>	<i>184</i>
<i>§1. Психоаналитические и психодинамические модели личности как критерии выбора социальных технологий</i>	<i>184</i>
<i>§2. Технологии, ориентированные на гуманистические модели личности ...</i>	<i>191</i>
<i>ГЛАВА 16. ТЕХНОЛОГИИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ</i>	<i>199</i>
<i>§1. Основы медико-социальной работы.....</i>	<i>199</i>
<i>§2. Медико-социальная работа в наркологии</i>	<i>203</i>
<i>§3. Медико-социальная работа в онкологии</i>	<i>209</i>
<i>§4. Медико-социальная работа в планировании семьи.....</i>	<i>214</i>

РАЗДЕЛ IV. КОНКРЕТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ 221

<i>ГЛАВА 17. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ.....</i>	<i>221</i>
<i>§1. Сущность социальных проблем современной семьи.....</i>	<i>221</i>
<i>§2. Технологии социальной работы с семьей.....</i>	<i>230</i>
<i>ГЛАВА 18. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ЖЕНЩИНАМИ.....</i>	<i>238</i>
<i>§1. Специфика социальных проблем женщин.....</i>	<i>238</i>
<i>§2. Технологии социальной работы с женщинами</i>	<i>244</i>
<i>ГЛАВА 19. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ.....</i>	<i>253</i>
<i>§1. Пожилые люди как социальная общность</i>	<i>253</i>

§2. <i>Современные технологии социальной работы с пожилыми и престарелыми людьми</i>	262
ГЛАВА 20. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ДЕЗАДАПТИРОВАННЫМИ ДЕТЬМИ И ПОДРОСТКАМИ	270
§1. <i>Система работы с дезадаптированными детьми и подростками</i>	270
§2. <i>Психологические механизмы работы с дезадаптированными детьми и подростками</i>	278
ГЛАВА 22. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С МОЛОДЕЖЬЮ.....	293
§1. <i>Проблемы молодежи и государственная молодежная политика</i>	293
§2. <i>Технологии социальной работы с молодежью</i>	302
ГЛАВА 23. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ	312
§ 1. <i>Содержание понятия инвалидности применительно к современным условиям</i>	312
§2. <i>Технологии социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями</i>	319
ГЛАВА 24. ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С МИГРАНТАМИ И БЕЖЕНЦАМИ. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С НАЦИОНАЛЬНЫМИ МЕНЬШИНСТВАМИ	329
§2. <i>Организационные и технологические подходы к социальной работе с мигрантами</i>	334
§3. <i>Технология социальной работы с национальными меньшинствами</i>	340
ГЛАВА 25. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ВОЕННОСЛУЖАЩИМИ И ИХ СЕМЬЯМИ.....	352
§1. <i>Специфика социальных проблем военнослужащих</i>	352
§2. <i>Технологии социальной работы с военнослужащими</i>	356

ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Редактор *Т.Г. Берзина*
Корректор *Е.А. Морозова*
Компьютерная верстка *Ю.Е. Климов*
Оформление серии *Е.А. Доний*

ЛР № 070824 от 21.01.93

Подписано и печать 11.12.2000
Формат 60x88/16.. Печать офсетная. Усл. печ. л. 24,5.
Тираж 6000 экз. Заказ № 2809.

Издательский Дом «ИНФРА-М»
127214, Москва, Дмитровское ш., 107.
Тел.: (095) 485-70-63: 485-71-77.
Факс: (095) 485-53-18. Робофакс: (095) 485-54-44.
E-mail: books@infra-m.ru
<http://www.infra-m.ru>

Отпечатано с готовых диапозитивов в Тульской типографии.
300600, г. Тула, пр. Ленина, 109.