

# ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

---

ВЫСШЕЕ  
ОБРАЗОВАНИЕ

---



**ББК 65.272я73**  
**УДК 364 (075.8)**  
**КТК 082**  
**Т 38**

**Т 38 Технология социальной работы: Учебник / А.А. Чернецкая и др. — Ростов н/Д: «Феникс», 2006. — 400 с. («Высшее образование»).**

Учебник содержит изложение основных понятий, вопросов и тем одноименного учебного курса и рассматривает технологии социальной работы в контексте социальных технологий как инструмент повышения качества жизни конкретных социальных групп и общества в целом. Его задачи: ввести и закрепить в профессиональном тезаурусе студентов представления о социальных технологиях, их системности, процессуальности и структуре в сфере социальной работы, заложить основы профессионально-технологической компетентности будущих специалистов, подготовить их к осознанному решению профессиональных задач.

Содержание текстов учебника соответствует требованиям государственного образовательного стандарта по специальности «Социальная работа».

Учебник предназначен для студентов гуманитарных факультетов высших учебных заведений, в первую очередь специальности «Социальная работа», психологов, социологов, социальных педагогов, а также преподавателей и аспирантов.

**ISBN 5-222-07041-7**

**ББК 65.272я73**  
**УДК 364 (075.8)**

Коллектив авторов, 2005  
Оформление: издательство «Феникс», 2006

## ОТ АВТОРОВ

Профессия социальной работы появилась в мире около ста лет назад. В России разнообразные государственные и негосударственные формы социальной помощи и поддержки развивались не одно столетие, а собственно профессия «специалист по социальной работе», вкуче с профессиональной подготовкой в высшем учебном заведении появилась в 1991 году. Вопросы медико-социальной и трудовой реабилитации, адаптации, профессионального консультирования людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, невозможно решить без участия социальных работников и специалистов социальной работы. Далее мы будем называть *социальными работниками* профессиональных служащих социальных сервисов, имеющих степень бакалавра *ИЛИ* диплом специалиста и выполняющих обязанности специалиста социальной работы.

Социальные работники выступают посредниками между конкретным человеком, нуждающимся в каком-либо виде помощи, его семьей, другими специалистами, учреждениями и обществом в целом. Они соединяют в своей работе функции адвоката, социального терапевта и координатора всех услуг, необходимых ребенку, взрослому или всей семье.

Ориентация общества на повышение качества жизни выводит на первый план вопросы профессиональной компетентности. Исследования, проводимые и социологами, и психологами, показывают, что профессионализм, ранее трактуемый только как владение конкретной профессией и достаточно полно интерпретируемый в рамках функционалистского подхода, ныне часто не ограничивается знанием тонкостей профессии, а *предполагает* системное к

ней отношение и наличие ряда качеств (атрибутов), обеспечивающих это отношение на уровне практики. Системное видение профессии предполагает системное мышление, открывающее возможности развития профессиональных знаний и в целом ресурса профессии. Так в конце концов реализуется *социальная креативность* профессионала и его *профессиональная толерантность*.

Настоящий учебник по технологиям социальной работы далеко не первый, изданный в нашей стране. Мы не стремились создать учебник, повторяющий и превосходящий все написанное ранее. Скорее нам хотелось акцентировать внимание студентов на некоторых позициях профессионального становления и развития. Большое внимание уделяется активным формам профессиональной подготовки, практическим занятиям, творческим методам, 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.

*Коллектив авторов:*

*Герасимова Е.Ю.* — «Методы групповой креативной работы».

*Григорьева Н.Ю.* — «Сущность, принципы и основные понятия социальной технологии»; «Основные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности социального работника»; «Профессионализация социальной работы».

*Евсая Ю.Н.* — Приложения.

*Наберушкина Э.К.* — «Базовые технологии социальной работы»; «Ориентация системы социальной работы на специфичную группу населения».

*Чернецкая А.А.* — общая редакция; «От авторов»; «Предисловие», «Социальное проектирование»; «Фандрайзинг»; «Социальный маркетинг».

*Ярская-Смирнова Е.Р.* — «Исследования в социальной работе».

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Социальная работа как профессия основана на соблюдении государством, профессионалом и организацией прав человека, знании и использовании социального законодательства своего государства, действия в интересах клиента и на благо общества. Миссия социальной работы состоит в том, чтобы люди были в состоянии реализовать свой потенциал, вести полную, насыщенную жизнь, чтобы предотвратить дисфункции социальных отношений.

Наиболее простое определение: социальная работа — это профессиональная деятельность по осуществлению позитивных изменений в жизни индивида, группы или сообщества. На ежегодной встрече Международной федерации социальных работников в Женеве 10—12 июля 2002 года было принято следующее определение:

Профессия социальной работы способствует социальным изменениям, решениям проблем в отношениях между людьми, мобилизации и освобождению индивидов и групп ради гарантии их благополучия. Применяя теории человеческого поведения и социальных систем, социальная работа вмешивается в отношения людей с их окружением. Фундаментальными для социальной работы являются принципы прав человека и социальной справедливости.

Миссия социальной работы состоит в том, чтобы люди были в состоянии реализовать свой потенциал, вести полную, насыщенную жизнь, чтобы предотвратить дисфункции социальных отношений. Социальная работа как профессия основана на соблюдении государством, профессионалом и организацией прав человека, на знании и

использовании социального законодательства своего государства, на действиях в интересах личности и на благо общества.

Эта профессия является взаимосвязанной системой ценностей, теории и практики, и поскольку она формировалась на основе идеалов гуманизма и демократии, профессиональный этический кодекс базируется на ценностях уважения равенства и человеческого достоинства. Понятие «профессионализм» предполагает наличие у специалиста теоретической и практической подготовки, оформленной дипломом или сертификатами, деятельность во имя общественного блага, принадлежность к профессиональной ассоциации, следование принятому в этой ассоциации кодексу этики, а также профессиональное самосознание.

В систему знаний и навыков современного профессионала социальной работы должна органически входить теоретическая и прикладная информация относительно тендерных особенностей социализации, переживания жизненных трудностей и специализированной помощи конкретным клиентам. Ставя в центр своего внимания социально уязвимые и слабо защищенные слои населения, социальные работники предпринимают действия ради защиты прав человека и достижения социальной справедливости, чтобы уменьшить бедность, освободить зависимых и угнетенных, соблюсти принципы социального включения и права человека.

Особенностью социальной работы является стремление постоянно пересматривать сложившиеся стереотипы, следование которым может существенно снизить эффективность профессиональной практики и поставить под угрозу интересы не только клиентов, но и специалистов, организации и профессии в целом. Поэтому говорят о рефлексивном типе профессионала, не только способном применять теорию на практике, но и анализировать, оценивать собственную практику и работу своей организации, генерировать теорию из практического опыта, критичес-

ки переосмысливать свои знания и умения, быть открытым новым подходам и определениям.

Специалист социальной работы является профессионально подготовленным не только для индивидуальной или групповой терапевтической деятельности, но и для осуществления планирования работы отдела и всей службы. Здесь социальная работа сближается по своим функциям с прикладной социологией, которая предусматривает проведение исследований с целью их незамедлительной реализации в деятельности учреждения или ведомства. С этой точки зрения, для повышения качества работы организации важно, *во-первых*, оценивать потребности непосредственных, уже известных клиентов и нужды района или города в целом; выявлять потенциальных клиентов, которые представляют этнические меньшинства, мигрантов, особые группы риска, пока еще не охваченные профессиональной помощью. *Во-вторых*, необходимо оценивать те методы, которые применяются конкретными специалистами и службой в целом, те результаты, которых удастся достичь. Все это применяется для того, чтобы оценить вклад и квалификацию работников, представить отчет о деятельности службы, найти проблемы в ее работе, запросить дополнительное финансирование и продемонстрировать должную степень рефлексии, т. е. осмысленной деятельности, а также реализовать задачи прозрачности и подотчетности, необходимой для эффективного управления организацией социальной сферы.

# 1. СУЩНОСТЬ, ПРИНЦИПЫ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ТЕХНОЛОГИИ

## 1.1. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

Технология может быть определена как *совокупность основных характеристик и элементов (ингредиентов) процесса производства того или иного продукта.*

В словаре русского языка С. И. Ожегова технология определяется как *оптимальная последовательность использования средств воздействия на предмет труда с целью достижения результатов в определенный срок*<sup>1</sup>. В то же время К. Маркс и Ф. Энгельс определяли технологию как *совокупность процессов обработки или переработки материалов в определенной отрасли производства, а также научное описание способов производства*<sup>2</sup>.

Другое значение технологий — это определенный документ, проект, описывающий и регламентирующий порядок действий, задающий нормативы, стандарты инфраструктуры. Можно говорить о совпадении реально действующей технологии и технологии как модели.

В последнее время понятие (термин) технология широко используется во всех сферах жизнедеятельности че-

<sup>1</sup> См. Ожегов С. И. Словарь русского языка. — М., 1972.

<sup>2</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Капитал// Собр. соч. Т. 2, 3. С. 385, 397.



ловека и прочно утверждается в социальной и духовной сфере. В настоящее время все активнее используется понятие **социальная технология**.

**В** научном обиходе понятие «социальная технология» неоднозначно. Чаще всего подразумевается *определенная последовательность процедур использования специальных технических, организационных, информационных средств, сложившаяся в реально действующий процесс, направленный на получение конкретного, ожидаемого результата, и такой результат воспроизводится всякий раз, когда совершается именно этот, сложившийся как определенная последовательность процедур, процесс*. Поэтому результат определяется как *повторяющийся*.

Кроме того, в современной социологии понятие «социальная технология» по аналогии с промышленной технологией трактуется и как совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых для достижения поставленных целей в процессе решения разного рода социальных проблем, а совокупность этих проблем может быть определена как проблемное поле действия социальных технологий. В проблемном поле действия социальных технологий, таким образом, находятся:

- повышение производительности труда;
- совершенствование организации управления;
- целенаправленное воздействие на общественное мнение через средства массовой коммуникации,

но оно ни в коем случае не определяется только этими направлениями действия.

Таким образом, *социальная технология может быть определена как минимум тремя способами:*

- как специально организованная область знания о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов;
- как способ осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и опе-

рации с их последующей координацией и синхронизацией и выбора оптимальных средств, методов их выполнения;

- как метод управления социальными процессами, обеспечивающий систему их воспроизводства в определенных параметрах — качества, свойства, объемы, целостность деятельности.

Будучи элементом человеческой культуры, социальная технология возникает эволюционно либо создается искусственно. Если она возникла естественным путем, то обходится без специального описания, располагая механизмами традиционной регуляции поведения как негласного распорядка действий. Например, студент постепенно вырабатывает свой порядок выполнения учебных заданий. Каждый человек повседневно имеет дело с такого рода технологиями, целенаправленно организуя свои усилия и отбирая наиболее приемлемые варианты действий.

А если социальная технология создается искусственно, то для чего? Например, для того, чтобы с помощью разделения социального процесса на этапы упорядочить понимание действующих в нем механизмов и получить, таким образом, дополнительный ресурс управления этим процессом. Отметим, что простых социальных процессов не существует, поскольку социальный процесс всегда состоит из многих составляющих его процессов, которые могут рассматриваться самостоятельно, но связаны между собой как элементы системы. Технологизация как разделение процесса получения какого-либо результата на составные части повышает эффективность управления всем процессом в целом, поскольку повышает степень контроля за его ходом и возможность в случае необходимости вмешательства в процесс для коррекции.

Теоретической основой социальных технологий считаются эмпирический опыт и закономерности, открытые социальными науками. Карл Поппер трактует *социальную технологию как способ применения теоретических выводов социологии в практических целях*. А по Карлу Манхейму,

*социальная технология* — это система научно обусловленных социально-политических акций, призванных рационально (но не рационалистически) регулировать конкретные социальные процессы. Объектом воздействия *социальной технологии* должны быть, главным образом, социальные группы — групповое сознание, групповые отношения, ценности, нормы<sup>3</sup>.

Согласно К. Манхейму, современному обществу угрожают две крайности — полная дезинтеграция (анархия) ценностей, когда каждый живет только по собственным жизненным установкам, или тоталитарная регламентация общественной жизни (диктатура), когда интеграция ценностей общества достигается за счет подавления индивидуального начала. Социальная технология же, как считает ученый, предполагает такой вид социального контроля, который бы делал возможной «демократическую саморегуляцию» общества на новом, более высоком уровне осознания и целенаправленной организации. Следовательно, *социальная технология* — это оптимальная система средств воздействия и активизации освоения человеком совокупности знаний, норм и ценностей, позволяющих ему функционировать в качестве полноправного члена общества.

## 1.2. ТИПОЛОГИЗАЦИЯ (КЛАССИФИКАЦИЯ) СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Типологизация, или классификация, является одним из методов научного познания, в основе которого лежит анализ изучаемого объекта, систем объектов и их группирование по какому-либо основанию. Типологизация технологий позволяет упорядочить накопившуюся массу знаний о технологических процессах, выявить проблемные связи в соотношении между различными видами технологий, определить, при необходимости, предмет дальнейших исследований и изучения.

<sup>3</sup> Манхейм К. Диагноз нашего времени. — М., 1994.

*Социальные технологии* можно классифицировать по различным основаниям — по видам, уровням, сферам применения, по характеру решаемых задач — универсальные и частные. Чаще всего используются следующие подходы к классификации социальных технологий:

- выделяют социальные технологии глобального и сферного, частного характера. *Сферный подход* — дифференциация по сфере применения. Социальные технологии рассматриваются как технологии, регулирующие проблемы различных сфер деятельности человека — производственно-экономической, общественно-политической, духовно-культурной. За рубежом сферное деление социальных технологий наиболее распространено: социальные технологии в бизнесе, государственном управлении, «третьем секторе» (некоммерческие и неправительственные организации). Близко к такой типологизации разделение социальных технологий по характеру решаемых задач: выделяют технологии универсальные и частные;
- социальные технологии различаются по характеру их
  - новизны или традиционности — инновационные или традиционные, рутинные. *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, приводя к рациональному использованию материальных и других ресурсов в обществе. *Рутинные* характеризуются малой наукоемкостью, не мотивируют социальный объект к переменам.

Достаточно часто можно встретить в литературе упоминание о следующих социальных технологиях:

- *региональные* — имеют своим предметом изучение и реализацию закономерностей территориальной организации и планомерного ее изменения;

- *информационные*, содержание которых — способы, приемы, оптимизация самого информационного процесса, его воспроизводство;
- *интеллектуальные* — направлены на развитие и стимулирование мыслительной деятельности людей, развитие их творческих способностей;
- *исторические* — предполагающие осмысление исторического опыта по законам технологизации (опыт реформ);
- *демографические* — имеют своим содержанием изучение и выработку способов механизма воспроизводства населения, изменение его численности, состава и размещения.

Социологический подход к классификации социальных технологий реализуется дифференциацией их на жесткие и гибкие социальные технологии. С точки зрения этого подхода, наибольший интерес представляет классификация технологий с позиций отношения их к управленческим решениям. В этом случае выделяется два типа социальных технологий:

- *направленные на подготовку управленческих решений (другими словами, технологии социологической диагностики);*
- *направленные на реализацию управленческих решений (другими словами, социальные технологии реализации)<sup>4</sup>.*

Кто участвует в создании социальной технологии, и кто пользуется результатом этого процесса — самой технологией? Ответив на этот вопрос, мы определим субъект социальной технологии. Будем исходить из того, что субъектом любого процесса является тот, кто оказывает влияние на этот процесс. Следовательно, субъектом социальной технологии является ее разработчик (конструктор, исследователь) и человек (или люди), включенный в процесс самой технологии. Тогда для технологий социальной ра-

<sup>4</sup>Энциклопедический социологический словарь / Под. общ. ред. Г.В. Осипова. - М.: РАН, 1995.

боты мы имеем право определить субъект социальной работы следующим образом.

*Во-первых, субъектом* являются любой человек, семья или группа людей, которые находятся или потенциально могут оказаться в «слабой» позиции и в силу этого объективно нуждаются в понимании связанных с этой позицией трудностей, проблем, в получении реальной помощи для преодоления этих трудностей.

*Во-вторых, субъектом* социальной работы выступает специалист, ее осуществляющий, — социальный работник.

*В-третьих, субъектом* социальной работы, безусловно, является специалист, участвующий в подготовке социальных работников.

*Четвертый субъект* социальной работы — ее исследователи.

И, наконец, *пятый субъект* — административные структуры социального управления.

Порой высказывается мнение, что социальные технологии ограничивают свободу действий человека, загоняя его в некую раз и навсегда заданную колею исполнителя. Такой вариант не исключен, но это вариант «асоциальной» технологии, которая превращает человека в «винтик» технократической, бюрократической системы. Технология призвана создавать лишь удобства, оптимизировать усилия, отбирать приемлемые варианты. Без должной гуманизации, предоставления субъекту более широкого выбора действий она не имеет права на признание и использование. Гуманистическая основа технологий приобретает чрезвычайное значение в сфере образования.

Мы еще раз обращаем ваше внимание на то, что *человеческая практика технологична*.

В процессе развития человечества в любом виде конкретной деятельности людей возникают, наслаиваются по мере роста культуры привычные, оптимизированные про-

цедуры действий. Всякая трудовая деятельность представляет собой целесообразную последовательность повторяющихся операций. Для устойчивых (часто встречающихся, «обычных») жизненных ситуаций у каждого человека имеется некий защитный, адаптивный механизм, предполагающий распорядок действий (или технологий) проведения своих занятий в данных ситуациях.

*Упорядочивая действия, технология поддерживает наиболее удобный в стабильных жизненных ситуациях режим деятельности. Соответственно, можно предположить, что социальные технологии своим объектом имеют разнообразные занятия людей, они создают ситуации их оптимального благоприятного проведения, поддерживают социокультурный уровень, опираются на стабильные факторы жизненных ситуаций.*

И наоборот, *потребность в новых технологиях возникает тогда, когда лицо проблемная (неустойчивая) ситуация и осознана необходимость нового, необычного действия.* Нужно помнить и о том, что стабильность, устойчивость наблюдаемой ситуации — порой лишь кажущееся явление, за которым скрываются глубокое несоответствие взаимодействующих факторов, неадекватность технологии изменившимся условиям. Но если технология спроектирована, привнесена извне, а субъекты (пользователи) спроектированной социальной технологии не осознали ситуацию как проблемную, у них нет и побудительных механизмов перехода к другим, непривычным типам действий. Какие бы достоинства ни приписывались новой технологии, она не сможет вытеснить сложившиеся регулятивные механизмы, более того — навязанная технология будет порождать ущербные (неконструктивные) результаты, которые в свою очередь могут стать источником других неконструктивных результатов. Задача исследователя и состоит в том, чтобы вовремя обнаружить наметившиеся расхождения, принять меры к реконструкции социальных технологий. Таким образом, можно сделать следующие выводы.

### **Резюме**

Будучи элементом человеческой культуры, социальная технология возникает либо эволюционно, либо создается искусственно.

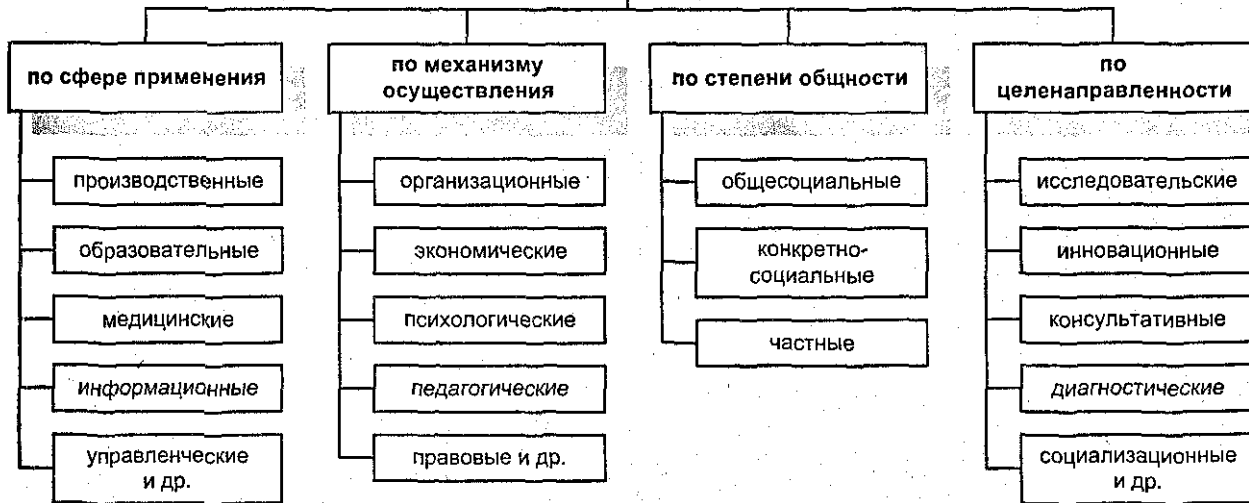
Появление социальных технологий связано с потребностью быстрого и крупномасштабного «тиражирования» новых видов деятельности в социальной сфере.

Построение социальной технологии осуществляется за счет разделения деятельности на отдельные операции, процедуры при условии глубокого понимания природы и специфики той области, в которой развертывается практика.

**СОЦИАЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ** — способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупность приемов, направленных на определение и преобразование (изменение состояния) социального объекта и достижение заданного результата. Специфика социальной технологии состоит в том, что она алгоритмизирует социальную деятельность (жизнь) и может быть не только многократно использована, т. е. тиражирована, но и использована для решения сходных задач, т. е. использована многообразно.



## Типологизация (классификация) социальных технологий



### 1.3. КОНСТРУИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Анализ условий возникновения социальных технологий (см. предыдущий параграф) убеждает в том, что «всякая социальная технология опирается на некий обязательный фундамент»<sup>5</sup>, иными словами, существуют принципы построения (конструирования) технологий, которые в свою очередь базируются на общечеловеческих универсалиях культуры, приоритете человеческих ценностей, философии гуманизма. В частности, в коллективной работе коллег из Социально-технологического института в качестве основного блока фундамента для построения социальной технологии выделяют необходимость детального исследования как структурных элементов, так и общества в целом, которые и являются объектами воздействия<sup>6</sup>.

Анализ же опыта создания (конструирования) и применения *организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, направленной на определение и преобразование (изменение состояния) социального объекта и достижение заданного результата* — социальных технологий (см. 1.1) — определяет существование принципов, позволяющих еще на этапе проектирования (планирования) деятельности прогнозировать степень ее технологичности (под технологичностью в данном случае понимается эффективность в достижении заданного результата и возможность тиражирования всей последовательности процедур).

Базовые принципы конструирования социальных технологий не имеют ценностного ранжира, среди них нет особо важных и важных «во вторую очередь», поскольку действие каждого определяется соблюдением любого другого. Однако существует некая «онтогенетическая» иерархия, позволяющая определить принцип системности как

<sup>5</sup> Технологии социальной работы.: Учебник/ Под общ. ред. Е.И. Холостовой. - М.: ИНФРА-М, 2001.

<sup>6</sup> Лекции по технологии социальной работы. В 3 ч. Под ред. Е.И. Холостовой Ч. 1. — М.: Социально-технологический институт, 1998.

«золотой» принцип конструирования социальной технологии, действующий вне зависимости от сферы ее применения и являющийся материнской основой действия других принципов: несоблюдение принципа системности автоматически лишает совокупность процедур возможности быть технологией. Все остальные принципы в своей совокупности являются репрезентацией действия принципа системности.

Итак, принцип *системности* в создании социальной технологии заключается в том, что при конструировании она — социальная технология — рассматривается как система, т. е. как совокупность взаимосвязанных элементов, каждый из которых обладает свойствами такой совокупности. При этом связи между элементами в свою очередь являются элементами системы.

Прежде всего, элементами системы социальной технологии являются субъекты этой технологии с учетом всех принадлежащих им социальных характеристик, с учетом того, что каждый из нас — субъектов социальных технологий — будучи одновременно частью нескольких социальных систем (семья, компания, учебная группа и т. д.), испытывает на себе *динамику сети отношений* социальных систем, в которые он включен как субъект. «...Социальные технологии ...единственный тип технологического процесса, построенный не на отношениях объекта и субъекта, а на субъект-субъектных отношениях. Без содействия участников социального процесса, без согласия клиента социальной работы, без содействия индивида, семьи, группы, которым оказывается профессиональная помощь, невозможно преобразование тех обстоятельств, которые послужили причиной применения социальных технологий»<sup>7</sup>. Для социальных технологий взаимодействия людей безусловен также учет в качестве элемента системы внутреннего мира человека, состояния его душевного равновесия, учет его духовной жизни. Как элемент системы рассмат-

<sup>7</sup> Лекции по технологии социальной работы: В 3 ч. /Под ред. Е.И. Холостовой. Ч. 1. — М.: Социально-технологический институт, 1998.

ривается также социальная ситуация, оцениваемая на **всех** возможных уровнях, от индивидуального до межгосударственного — климат, культура региона, его традиции и язык.

Основным принципом при создании социальных технологий является **принцип оптимальности**. Его можно назвать «золотым правилом», которому следуют безусловно и которое в качестве принципа действия закладывается как исходное в любое из приводимых определений понятия *социальная технология*. Принцип оптимальности означает *наилучшее использование имеющихся ресурсов и средств для достижения цели воздействия*. Он предполагает:

- рассмотрение социальной сферы деятельности как очень сложной, динамичной, вероятностной системы отношений;
- определение и учет главной цели и частных задач социального воздействия, из которых вытекает выбор способов и средств их последовательного достижения;
- учет неизбежной ограниченности ресурсов на каждом этапе решения социальных целей и задач.

**Суть** следующего принципа конструирования и обеспечения технологичности заключается в гибком подходе к выбору методов и конкретных методик осуществления планируемых действий. Он подразумевает учет особенностей конкретного региона, культурных различий, традиций, специфики личности индивида, его тендерных и возрастных особенностей. Другими словами, выбор методов и конкретных методик *должен осуществляться в соответствии с социальным, этническим, семейным и психологическим статусом индивида или группы*. Этот принцип чаще всего называют принципом *модальности*.

Принцип *рациональности* организации помощи человеку не в абстрактных (на уровне призыва любить ближнего) формах, а в форме планирования конкретных действий конкретных людей и организаций — это то, что отличает социальную программу от социальной технологии

и позволяет социальной программе действовать, принося конкретный результат. Принцип *рациональности* — это принцип, делающий социальную технологию инструментом для достижения социально значимых целей.

Понятие технологии подразумевает непрерывность в совершаемых действиях по достижению результата. Эта непрерывность обеспечивается *соблюдением* принципа *перманентности*. Действия, рассматриваемые как этапы технологии, безусловно дискретны и дифференцируемы по своему содержанию: каждое из них обеспечивает некий промежуточный результат технологии. Но этот результат является в то же время исходной точкой для следующего технологического этапа. Технология не может быть прервана без того, чтобы перестать быть исходной, планируемой технологией, поскольку время также является элементом системы «социальная технология». Прерывание технологии автоматически лишает ожидаемого результата, хотя может обеспечить какой-либо иной результат (напомним, что при соблюдении принципа системности каждый этап технологии сам является технологией, или имеет планируемый результат).

Технологии человеческого взаимодействия как технологии, имеющие высокую степень субъективности (субъектности) содержания, при конструировании требуют соблюдения еще ряда принципов. В полной мере это относится и к технологиям социальной работы вне зависимости от конкретной сферы их применения.

*Личностный подход* как принцип построения социальных технологий акцентирует внимание на человеке как на личности, индивидуальности. Человек есть единство уникального и универсального, биологического и социального, этничности и мировой культуры. Личностный подход предусматривает поиск возможной одаренности, потенциальных способностей, индивидуализацию в групповой работе, знание особенностей и этапов социализации. Взаимодействие между людьми должно строиться на принципах сотрудничества, добровольности и свободы

выбора. Принцип *аттракции* подразумевает доверие к другому: к партнеру по взаимодействию, к клиенту. Только в этом случае можно говорить о достижении взаимопонимания между людьми. Принцип *альтруизма* предполагает отказ конструирующего и проводящего технологию от эгоистических, сиюминутных мотиваций во имя высших (в данном случае — социально значимых) целей.

При конструировании социальных технологий *необходимо учитывать* следующие **факторы**, соблюдать условия конструирования, обеспечивающие удовлетворение требований социальной ситуации:

- каждая технология должна содержать требование и критерий надежности результата. Эти критерии являются основными и безусловными при проектировании, конструировании и применении социальной технологии;
- технология должна удовлетворять требованиям безопасности для тех, кто ее применяет, для тех, кто ей подвергается, и для окружающей среды;
- все технологии, в том числе и социальные, предусматривают использование определенного количества ресурсов определенного уровня качества, поставляемых в определенные сроки и за определенную плату;
- каждая конкретная социальная технология должна соответствовать законам биологического и психического развития людей, учитывать психологическое состояние и людей, использующих эту технологию, и тех, кто подвергается ее воздействию;
- эффективность технологии (соотнесение расходов, в том числе и природных ресурсов, на создание технологии и стоимости основного продукта) является, во-первых, планируемой и, во-вторых, одним из основных критериев для принятия решения о применении той или иной социальной технологии;
- при конструировании социальных технологий важен учет природы и размера побочных эффектов технологии.

Изменения в отношениях человека со средой обитания в эпоху научно-технического прогресса, возрастание агрессивности в этих отношениях можно отнести и за счет технологичного и технократичного «воспитания», не предусматривающего внимания к «второстепенным» вещам — сути и размеру побочных эффектов, особенно тех, которые реально проявляются через некоторое время после достижения результата, предусмотренного технологией. Каждое следующее поколение учится не обращать внимания ни на что, кроме собственной цели. Часто при проектировании глобальных и региональных социальных технологий отсроченный побочный эффект вовсе не принимается во внимание (принцип «решения проблем по мере их возникновения»). Такой подход дал сюжетную основу для многих художественных произведений жанров триллер и фильм-катастрофа, но, к сожалению, массовым сознанием чаще всего воспринимается как фантастика. История нашей страны знает ситуацию вокруг Аральского моря, освоение целинных земель, изменившее не только ландшафт, но и климат, строительство Байкало-Амурской магистрали, которое не только принесло экономический убыток, но и нарушило экологический баланс тайги, а борьба за спасение Байкала от последствий строительства химического комплекса на его берегах вошла в историю жизни нескольких поколений ученых.

Этот же фактор проявляется при конструировании как учет необходимых и допустимых расходов по обслуживанию технологии и учет последствий применения технологии:

- фактор требований к начальной фазе социальной технологии — проба, первоначальное внесение изменений, в случае необходимости — как можно более ранняя коррекция технологического цикла;
- высокая степень субъектности социальных технологий диктует необходимость «защиты от дурака»;
- прогноз возможных последствий и расчет возможного предела вмешательства «постороннего», проектирование способов сохранения технологии от вмешательства;

- фактором конструирования является и степень социальной инновационности технологий — соответствие принятым социальным нормам и табу. Законы социальной психологии позволяют определить предел новизны, необходимый для принятия технологии обществом, тот предел новизны, который дает возможность реформации социальной ситуации, но не активизирует механизмы действия социальных стереотипов отторжения.

Парадокс конструирования социальных технологий заключается в том, что для формулирования принципов, факторов и критериев и тому подобных «атрибутов» необходимо тоже сформулировать ряд правил. Эти правила, в свою очередь, являются «рамкой» конструирования при создании технологии. Как поступать, если у вас нет такого списка? Как формулировать принципы, как узнать, каким критериям должна соответствовать технология? Сам процесс формулирования критериев является технологией, которая «невидимо управляется» критериями.

Опыт показывает, что формулировка критериев, которым должна соответствовать конструируемая технология» всегда представляет собой некую самостоятельную операцию, в основе своей базирующуюся на трех факторах:

- уверенности, что проблема имеет решение,
- творческом использовании общих (командных) знаний о физическом, экономическом и общественном ситуационном фоне данной технологии и опыте работы с подобными технологиями в прошлом в аналогичных ситуациях,
- обсуждениях с целью услышать мнение о сформулированных положениях.

Таким образом, совершенно естественным является вывод:

Создание социальных технологий — это коллективная деятельность.



Конструирование на основе *базовых принципов* с учетом перечисленных *факторов* обеспечивает социальным технологиям ряд *свойств*.

## **1.4. СВОЙСТВА И ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Характерной особенностью социальных технологий является, как мы выяснили в предыдущем параграфе, их тесная связь с конкретным историческим временем и зависимость от конкретных социально-исторических условий. Социальная технология возникает как отклик на конкретную социальную проблему и обеспечивается субъектами, живущими в конкретных исторических условиях, т. е. обладающими знаниями, определенными уровнем научно-технического прогресса в это историческое время.

Главными особенностями социальных технологий являются:

- сильная связь и зависимость использования технологий от групповых и личных качеств, деловой культуры пользователей;
- отсутствие очевидной эффективности применения;
- сравнительная простота усвоения и сложность применения;
- быстрота распространения технологий;
- высокая цена для человеческих судеб;
- привлекательность цели технологии для населения;
- простота ее обоснования;
- гибкость внедрения процедур и операций;
- надежность теоретического и методического обеспечения, профессиональной грамотности и практического опыта;
- экономичность воспроизводства результата технологии социального, социально-психологического, организационного, экономического и других возможных результатов;

- отсутствие противоречий между ними, между уровнями качества их воспроизводства, а также между процедурами и операциями конкретной социальной технологии, между объектом и субъектом в процессе технологизации, отсутствие других противоречий;
- наличие всех признаков технологизации: разграничение операций, разделение действий, расчленение социального процесса на связанные между собой этапы, фазы, поэтапность действий;
- возможность координации действий на каждом этапе;
- однозначность выполнения операций и процедур;
- возможность многократного применения отработанных стандартных алгоритмов деятельности для решения типовых задач социального управления.

Технологизация конкретного социального процесса требует соблюдения ряда условий:

- объект технологизации должен обладать достаточной степенью сложности — бессмысленно говорить о технологизации базовых действий или действий первого уровня, в этом случае речь обычно идет о рационализации, оптимизации затрат или выработке навыка; однако технологизируемый процесс не должен быть и слишком сложным — тогда имеет смысл говорить о системе или комплексе технологий, который, разумеется, в силу свойств системы тоже будет обладать свойствами технологии;
- должны быть известны все элементы структуры объекта технологизации, особенности их строения и закономерности функционирования;
- процессы (состояния, явления, отношения) должны быть формализованы и представлены (выражены) системой операций, процедур;
- каждая операция, процедура должна иметь систему конкретных показателей (нормативов), диагностических приемов изучения их состояния и управления ими.

## 1.5. СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И РИСК

Социальная технология на стадии проектирования, конструирования и в начальной стадии внедрения всегда инновационна и поэтому «живет» по законам инновационных процессов, одним из основных свойств которых является нарушение *норм* социального восприятия, функционирования, взаимодействия.

Чаще всего норма воспринимается как *социальный стандарт*, как образец поведения, признанный в данном обществе, в конкретной социальной среде.

**Норма** (лат. *norma* — правило, образец) — предписание, образец поведения или действия; мера заключения о чем-то и мера оценки. Норма выражает то, что существует или должно существовать во всех без исключения случаях<sup>8</sup>.

**Нормальное** (напр., поведение) — соответствующее норме, подчиняющееся правилу.

**Нормативное(-ый)** (напр., документ) — создающий нормы, устанавливающий правила.

Однако в повседневной деятельности достаточно часто происходит смешение понятий норма, правило и закон. Внесем ясность.

Правило «меньше» нормы: правило может быть выполнено, а может быть и не выполнено. Правило устанавливается группой или индивидом, может быть принято другими членами группы, другим индивидом или не принято к исполнению. В случае непринятия правила к исполнению оно или изменяется (возможно, и без согласия установившего), или взаимодействие не происходит.

Закон «больше» нормы: закон говорит лишь о существующем и происходящем, он не допускает интерпрета-

<sup>8</sup>Философский энциклопедический словарь. — М., 1997.

ций. Социальные явления могут быть следствием действия законов (развития социальной среды, государства).

Социальная технология как инновация всегда связана с нарушением норм, если под нормой понимается устоявшийся или узаконенный **порядок**. Устоявшийся способ мышления — тоже норма, нарушение которой может быть *следствием инновации* (устоявшийся способ мышления может быть и барьером для инновации).

Категория *риск* мультидисциплинарна. Риск играет настолько огромную роль в организации и осуществлении деятельности человека, оказывая влияние и на конкретный **процесс**, и на результат деятельности, и на жизненную позицию в целом, что определением и даже расчетом его занимаются исследователи разных областей знаний о человеке. При конструировании социальных технологий говорят о психологическом, экономическом, социальном, правовом, организационном рисках. При этом возможно существование и других видов рисков.

Выход за границы норм — всегда РИСК!

Технологизация того или иного социального процесса или феномена социальной жизни, нарушая нормы социального восприятия, сама становится достаточно рискованным предприятием. Кроме того, социальные технологии ВСЕГДА имеют повышенную степень неопределенности в результате высокой субъектности социальных процессов.

Социальные технологии — технологии повышенной степени **риска**.

Понятие «технология» иногда трактуется не просто как совокупность знаний и методов производства какого-либо продукта в условиях фабрики или завода, а как совокупность знаний, способов и методов, *удовлетворяющих жизненные потребности людей* в энергии, питании, лечении, развлечениях. Существующий уровень приемлемого для общества риска, т. е. риска, не вызывающего активного

социального протеста и попыток людей снизить его уровень, может оказать значительное влияние на судьбу той или иной технологии. Сопоставление затрат на спасение одной человеческой жизни при осуществлении различных программ безопасности показало, что общество считает необходимым добиться большего уровня безопасности, например, при эксплуатации АЭС, чем при использовании автомобильного транспорта (подобное исследование проведено Т.В. Котляровой и С.А. Маничевым, Ленинград, 1989), иными словами, *реальные уровни риска, которые считаются традиционно приемлемыми, сильно варьируются в различных областях человеческой деятельности.*

Итак, существует несколько трактовок, «пониманий» риска как категории, характеризующей человеческую деятельность. Во-первых, это, конечно, суждение о риске как о возможной опасности или неудаче, как о вероятности реализации нежелательных последствий, возможности ущерба для личности или коллектива, всякая угроза благам лица физического или юридического. Один из опросов хозяйственных руководителей, проводившийся, правда, достаточно давно — около двадцати лет назад, в Ленинграде, назывался «Риск и его роль в практической управленческой деятельности». На вопрос «Что такое риск?» 11,1% опрошиваемых дали ответ: «риск — это деятельность, связанная с опасностью, неудачей». Это же понимание риска является рабочим в страховой деятельности. Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона трактует риск в страховании как «опасность, угрожающую страховому объекту, за которую страховое учреждение обязано вознаградить страхователя».

Во-вторых, зачастую с понятием риска связывается или *размер* возможных потерь, или *комбинация вероятности и размера* потерь.

Возможен и третий подход к определению сути риска: риск — это деятельность, совершаемая в надежде на удачный исход. В упоминавшемся уже опросе подобным образом риск определили 33,4 % человек. •

Четвертый из упоминающихся в литературе в настоящее время подходов к определению понятия риск заключается в следующем: риск определяется как вероятность ошибки или успеха того или иного выбора в ситуации с несколькими альтернативами (синтез 1-го и 3-го вариантов).

Риск представляет собой образ действий в неясной, неопределенной обстановке. Это ситуативная характеристика деятельности, состоящая в неопределенности ее исхода и возможных неблагоприятных последствиях в случае неуспеха.

Подобное, достаточно широкое понимание риска требует определения понятия ситуация риска как ситуации, отвечающей трем условиям: наличие неопределенности, необходимость выбора альтернативы (отказ от выбора также является разновидностью выбора) и возможность при этом оценить вероятность осуществления выбираемых альтернатив.

В ситуации риска субъект может обладать объективной информацией (расчет) или только субъективной информацией, т. е. информацией на основании субъективных оценок, или обладать и тем и другим видом информации.

Риск — **деятельность**, связанная с преодолением неопределенности в ситуации неизбежного выбора, в процессе которой имеется возможность количественно и качественно оценить вероятность достижения предполагаемого результата, неудачи и отклонения от цели.

Риск при внедрении технологий является социальной проблемой, даже если рассчитывается для технических систем. Естественно, что для технологий социального порядка степень риска необходимо возрастает и должна быть прогнозируема. Риск находится в зависимости от сложности системы. Сложность же определяется количеством

«стыков» систем, из которых состоит среда внедрения технологии. Кроме того, принято считать, что риск в системе тем выше, чем она сложнее, но под сложностью обычно понимают ее техническую сложность, не учитывая человека (тем более когда речь идет о технических новшествах). Недооценка «человеческого фактора» — главная причина, с помощью которой осуществляется тот или иной основной процесс (фаза, этап), выражающий суть данной технологии. *Операция* — непосредственно практический акт решения определенной задачи в рамках данной процедуры. Переход одной операции в другую — ступень развития, становления качества и свойства социальных характеристик объекта технологизации.

Степень риска — управляемая величина, но до известных пределов. При этом многие производства уже своим существованием признаются обществом как социально приемлемая плата за риск. А.Н. Пригожин приводит пример — типичный завод «Лакокраска», отравляющий выбросами и работников, и окружающую среду, что, видимо, принято обществом, властью и населением социально приемлемой платой за рабочие места и за само производство промышленных лаков: «...риск всегда был социальной нормой, глубоко вошел в культуру. Эта последняя, в конечном счете, и определяет реальный выбор»<sup>9</sup>.

( Недооценка силы риска — главная причина катастроф. )

### Резюме

Таким образом, нами определены *принципы создания* социальной технологии, те условия, соблюдение которых дает основание относиться к *последовательности действий* как к технологии и ожидать от нее системности в достижении результата и *свойств*, отличающих простую последовательность действий от *социальной технологии*.

<sup>9</sup> Пригожин А.Н., Современная социология организаций. — М.: ИНТЕРПРАКС, 1995. С. 68–72.

Учет, осознание социальной ситуации, определившей необходимость создания социальной технологии, при ее конструировании является «техническим заданием» на технологию, способом перевода понимания социальной ситуации с языка человеческих потребностей на язык технологизации человеческих действий. Этот способ выражен учетом *факторов*, обеспечивающих удовлетворение условий социальной ситуации. Учитывая, что внедрение социальной технологии всегда является изменением жизненной ситуации людей, т. е. всегда является инновацией, при конструировании ее безусловна необходимость прогнозирования социально приемлемого уровня риска.

### ❧ Вопросы для самопроверки и самоподготовки

---

1. В чем состоит специфика технологии *социальной*?
2. Каким образом можно типологизировать социальные технологии?
3. Что может стать объектом социальной технологии?
4. Как соотносятся между собой категории *технология* и *деятельность*?
5. Как соотносятся между собой понятия *нормы* и *риска*?
6. Что представляет собой субъект социальной технологии?
7. В чем состоит основной принцип конструирования социальной технологии?
8. Что означает «степень риска» в социальной технологии?
9. Что означает понятие *среда внедрения технологии*?
10. Социальные технологии в управлении общественными процессами.
11. Социальная работа как технология социального управления,
12. Государственная система социальной работы.
13. Специфика и типология технологий социальной работы.



14. Социальные технологии в современном мире.
15. Социальные технологии в современной России.



### Рекомендуемая литература по теме

1. *Григорьева Н.Ю.* Требования к личности ведущего образовательный процесс в активной форме (процесс конструирования социальной реальности) // Личность в профессии. Сб. науч. трудов/ Под ред. Л.Г. Пугачевой. — Саратов: Стило, 2001.
2. *Дейкван Т.А.* Язык, познание, коммуникация. — М.: Прогресс, 1989.
3. *Клушина Н.П.* Фундаментализация профессионального образования специалистов по социальной работе // Содержание социально-гуманитарного образования в меняющемся мире: междисциплинарный подход: Материалы Южно-Российской научно-практической конференции, Краснодар, 26—28 мая 2000 г. / Под ред. А.Н. Кимберга и О.А. Оберемко. — Краснодар: Кубанский государственный университет, 2000.
4. Целеполагание. Методология целеполагания и решения конкретных социальных проблем / В.Н. Ярская, Е.Р. Ярская-Смирнова, Н.Ю. Григорьева и др. — Саратов, 1998.

## 2. БАЗОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под социальными технологиями чаще всего понимают совокупность приемов и методов, направленных на определение или преобразование социального объекта, достижение заданного результата, моделирование ситуации. Специфика технологий в том, что они алгоритмируют деятельность и поэтому могут быть многократно использованы. Необходимо обратить внимание на два значения социальных технологий. Во-первых, социальные технологии — это воздействие на социальный объект посредством совокупности приемов и методов, во-вторых, социальная технология это постоянное накопление теоретического знания о целенаправленных и эффективных способах и приемах воздействия на социальные объекты. Обе составляющие социальных технологий не застывшая форма, а постоянно конструируемые, взаимозависимые стороны. Следует обратить внимание на то, что социальные технологии не сводятся к механическому набору операций, а предполагают гибкость и постоянную разработку приемов результативного и рационального целенаправленного социального воздействия.

Метод в социальной работе можно определить как способ рационального исследования и преобразования действительности. В науке метод — это способ познания, исследования явлений природы и общественной жизни с целью построения и обоснования системы знаний. *Метод*

## 2. Базовые технологии социальной работы

*целесообразно понимать как сознательно и последовательно применяемый способ, прием достижения цели.* Классификация методов в теории социальной работы не имеет единого вида. Многие методы, используемые в социальной работе, являются междисциплинарными, что определяется универсальным характером данного вида знания. По степени общности можно выделить следующие группы методов:

1. Всеобщие (философские) методы определяют всеобщий путь, способ познания и преобразования общества, мышления (гносеологический, диалектический способы познания).
2. Общенаучные методы определяют некоторые аспекты процесса познания и преобразования мира (анализ, синтез, индукция, дедукция, наблюдение, опрос, эксперимент, аналогия, моделирование.)
3. Частные, специальные методы — специальные способы познания и преобразования отдельных областей реального мира. В современных условиях к данной группе методов относят метод социальной биографии, семейной биографии, комплексное психосоциальное моделирование.

В практической социальной работе также существует многообразие методов. Например, специфика деятельности формирует экономические, правовые, политические, социально-психологические, медико-социальные, административно-управленческие и другие группы методов<sup>1</sup>. Методы социальной работы во многом обуславливаются спецификой объекта, на которую направлена деятельность социального работника, а также — специализацией социального работника, структурой социальных и других служб. Методы социальной работы включаются в более общее понятие «социальные технологии» — способы применения теоретических выводов науки в решении тех или иных задач, совокупность приемов и воздействий, при-

<sup>1</sup> См.: Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П.Д. Павленок. М.: ИНФРА-М, 1997.

меняемых для достижения поставленных целей и задач в социальной сфере. Технологии социальной работы могут включать в себя совокупность методов, адаптированных к данной конкретной социальной проблеме, на решение которой направлена социальная работа. Так, технологии социальной работы с инвалидами могут выглядеть как комплексы методов (реабилитации, оккупационной терапии, интегрированного образования), дополнительных мер решения проблемы (активизация местных органов власти на создание безбарьерной городской среды) и профессиональных качеств самих агентов изменений, необходимых для достижения поставленных целей.

*Таким образом, в социальной работе технологию предлагается понимать как совокупность специфических методов, процедур и способов деятельности, посредством которых осуществляется социальная работа.*

## 2.1. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ И СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ

Под экспертизой принято понимать исследование какого-либо вопроса, требующего специальных знаний и компетенции специалистов, получение достоверной информации и представление мотивированного заключения по оцениваемому предмету. В большинстве случаев экспертиза представляет собой исследование, плохо поддающееся количественному анализу, в других случаях экспертиза — это освидетельствование (врачебно-трудовая, психиатрическая, медицинская). Экспертиза необходима там, где существуют трудно формализуемые задачи (сфера социальной работы).

Социальная экспертиза является проводимым экспертами исследованием, включающим диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений и влияния на другие соци-

альные объекты, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования.

**Функции социальной экспертизы:**

- *диагностическая* — освидетельствование состояния социального объекта в момент исследования;
- *информационно-контрольная* — исследование информации о социальном объекте и его окружении с целью установить ее достоверность и внести соответствующие коррективы, если информация содержит искажение;
- *прогностическая* — выявление возможных состояний социального объекта в перспективе и возможных сценариев достижения объектом этих состояний;
- *проектировочная* — выработка рекомендаций для принятия управленческих решений.

Технология социальной экспертизы применима к любым социальным объектам — люди, социальные институты и процессы, социальные ценности, идеи, концепции, организации, экология. Социальная экспертиза представляет собой оценочно-консультационную деятельность. Необходимость в социальной экспертизе возникает, когда принимаемое нормативное решение имеет большой потенциал влияния и может положительно или отрицательно сказаться на жизнедеятельности людей.

Принято выделять следующие организационные модели экспертной работы<sup>2</sup>:

«**Рецензия**» включает заказ на рецензию экспертам, предоставление эксперту материалов, подлежащих рецензированию, принятие выработанной рецензии, одобрение или отправка рецензии на доработку и оплата услуг эксперта.

«**Мониторинг**» применяется, если производство экспертизы требует ее долговременного, регулярного характера. Эксперт разрабатывает стандартную схему мониторинга,

См.: Лекции по технологии социальной работы / Под ред. Е.И. Холодовой. Ч. 1. с. 71—74.

которую автоматически применяет. Затем представляет полученные результаты заказчику, в том числе сравнение данных результатов с более ранними.

**«Проект».** Эта модель направлена на решение группы задач, где экспертная оценка является основой для проектирования желаемых общественных состояний и тенденций.

Использование экспертиз очень актуально в оценке социальных проектов и управленческих решений до их внедрения. Проектная экспертиза — это анализ созданных и имеющихся проектов, подлежащих реализации. Постпроектная экспертиза — оценка ожидаемых и реальных эффектов воздействия от реализации проекта. Социальная экспертиза может содействовать более разумному и осмысленному человеческому существованию.

Социальная экспертиза в социальной работе сопряжена с осуществлением социальной диагностики. Сферы применения технологий диагностики разнообразны, и профессиональная социальная работа невозможна без социальной диагностики. Термин диагностика происходит от греч. *diagnosis* — распознавание. Термин возник в медицине. Перенесение этого понятия в социальную область произошло в результате развития социальных наук и появления института социальной работы. Некоторая схожесть терминов, применяемых в медицине и в социальной работе, не случайна: известно, что существует корреляция между рядом заболеваний и уровнем социального благополучия. Часто дефект развития представляется как продукт среды бедности<sup>3</sup>. В связи с этим вполне оправдан вывод о доминирующей роли социального воздействия на здоровье и интеллект человека. Например, практики селективного обучения часто заранее обрекают ребенка на низкий образовательный уровень или IQ. В США, например, в специализированные классы чаще попадают дети из латиноамериканских семей, а в современной России —

<sup>3</sup>См.: *Ярская-Смирнова Е.Р.* Социокультурный анализ нетипичности. - Саратов: Изд-во СГТУ, 1997. С. 115.

дети материально неблагополучных родителей и дети мигрантов. Таким образом, в образовательной структуре общества имеется определенная ниша, где оказываются конкретные категории детей, которые подвергаются процессу формирования умственной отсталости, даже если они абсолютно здоровы. В целом ряде западных исследований, касающихся природы психических заболеваний, умственно отсталые люди показаны как жертвы классовой системы<sup>4</sup>. Таким образом, общество способно создавать и воспроизводить неравенство, а глубокие различия между людьми есть не причина, а результат социальной стратификации. Социальная диагностика — это методологический инструмент, дающий управленческим органам необходимые знания, на основе которых разрабатываются различные социальные прогнозы и проекты, изучается общественное мнение и морально-психологический климат в обществе. Диагностика играет важную роль в формировании и развитии технологий как социальной работы, так и всех сфер социальной жизни.

Своевременное применение методов социальной диагностики способно предотвратить возникновение и обострение социальных патологий и нежелательного развития событий. Таким образом, социальная диагностика — это:

- оценка состояния социального объекта, распознавание и анализ его социальных патологий и проблем;
- качественный, всесторонний анализ, осуществляемый в соответствии с основными принципами системного подхода с выведением обоснованного заключения о предмете рассмотрения;
- отрасль социальных наук, посвященная методам получения такого знания.

### **Принципы социальной диагностики:**

- принцип объективности (независимость исследователя от внешних факторов, желания начальства, интеллектуальной моды);

<sup>4</sup>См.: Е. Р. Ярская-Смирнова Социокультурный анализ нетипичности. - Саратов.: СГТУ., 1997. С. 115.

- ® социальный работник должен избегать влияния своих собственных предрассудков, своего бытового опыта на результаты диагностики;
- \* социальный работник должен опираться на принцип системности в диагностике, необходимо проводить анализ микросоциальной среды клиента (его семья, группа), необходимо знать об интеллектуальном статусе и характерологических чертах клиента, о состоянии его здоровья. Социальный работник при осуществлении углубленной диагностики может и должен прибегать к помощи специалистов необходимых областей.

Задачей социального работника, осуществляющего социальную диагностику, является определение социальной проблемы клиента и нахождение правильных средств для ее разрешения. В связи с этим целесообразно использовать микросоциологические, социально-психологические, педагогические диагностические процедуры. В социальной работе диагностика — необходимая стадия технологического процесса, начинающая работу с любой категорией клиентов и любым типом социальных проблем. Каждый социальный работник должен быть социальным диагностом.

Примерная схема процесса социальной диагностики приведена на рис. 2.1.

Начальный этап — обозначение социальной проблемы (жалоба клиента, семьи, близких, заявление педагога и т. д.). Далее — сбор данных о социальной ситуации. Существует 2 типа исследовательских методов:

*историко-генетические* — призваны определить время, истоки и причины зарождения социальной проблемы, возможность наследственной обусловленности патологии, проследить ее состояние на разных этапах жизни клиента. Сведения, собираемые социальным работником, должны быть необходимы и достаточны, их объем должен максимально очерчивать проблему, не оставляя темных пятен;



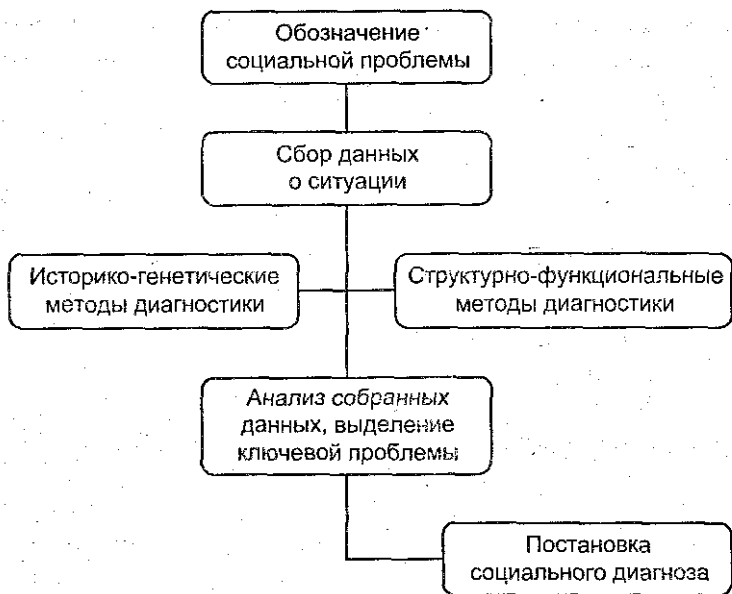


Рис. 2.1. Схема процесса социальной диагностики

*структурно-функциональные* методы диагностики предполагают получение данных о текущем состоянии социальной проблемы, о строении социального объекта и связях, соединяющих различные его элементы. Изучение социальной сети личности, окружения и функционирования личности в социальном окружении; изучение внутренней структуры самой личности, согласование или рассогласование социальных ролей.

Для анализа и оценки ситуации социальный работник может использовать качественные методы исследований, в частности, интервью и наблюдение за вербальными и невербальными реакциями клиента, его поведением, структурами его интеракций.

Следующим этапом социальной диагностики является анализ собранных данных, их сопоставление, сортировка на важные и малозначащие. Ранжирование проблем и выделение главной, ключевой проблемы. Процедура социальной диагностики завершается постановкой социаль-

ного диагноза. Дальнейший процесс социальной работы осуществляется на основании проведенной диагностики.

### Вопросы для самопроверки и самоподготовки

1. Прочитайте ниже указанные обращения и ответьте на вопросы:

- А. Кого вы стали бы использовать в качестве информантов в указанных ситуациях?
- Б. Какую дополнительную информацию вы хотели бы собрать, прежде чем предпринять какие-либо действия?
- В. Какие законодательные и программные документы необходимо изучить для анализа ситуации?

#### А. Обращение родителей

Супруги Исаевы беспокоятся за старшую дочь (15 лет), которая постоянно прогуливает занятия и, как они считают, «связалась с плохой компанией». Они хотят, чтобы социальный работник посетил их и «как следует» с пей побеседовал.

Информанты	Дополнительная информация	Документы

#### Б. Обращение председателя ТСЖ

Председатель ТСЖ просит помощи для супругов Лариных, у которых проблемы с умственно отсталой дочерью (41 год) непрерывно нарастают. «Все их просьбы о помощи проигнорированы». Ольга Ларина (дочь) находится в приемной.

Информанты	Дополнительная информация	Документы

#### В. Обращение анонимного соседа

Звонящий заявляет, что его ближайшая соседка Романова Татьяна, мать-одиночка, уже несколько раз на ночь оставляла детей (четырех и семи лет) одних в доме.

Информанты	Дополнительная информация	Документы
<p><i>Г. Обращение от имени клиента через должностное лицо по надзору за условно осужденными</i></p> <p>Воронцов Виталий Александрович — одинокий отец с четырьмя детьми в возрасте от 9 до 16 лет — имеет задолженность за свет, и ему вот-вот отключат электричество. Он обратился лично к должностному лицу соответствующей службы, но тот сказал, что они ничем ему не могут помочь. Мы можем?</p>		
Информанты	Дополнительная информация	Документы

2. В результате исследования, проведенного Национальным центром по контролю над заболеваниями в Атланте (штат Джорджия, США), установлено, что чернокожие американцы в возрасте от 35 до 54 лет умирают в 2,5 раза чаще, чем белые в той же возрастной группе.

На 38% это обусловливается разницей доходов американцев с различным цветом кожи. Менее состоятельным людям затруднен доступ к медицинским осмотрам.

Социологические исследования, проведенные в разных регионах России в 90-е годы, также выявили неодинаковую степень доступности медицинского осмотра для групп населения.

*Опираясь на данные социологических исследований и научные публикации, проведите экспертизу медико-социальной ситуации в России. Каким группам российского населения затруднен доступ к медицинскому обслуживанию (факторы, этому способствующие)?*

## 2.2. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ

Термин «адаптация» в переводе с латинского означает приспособление. **Социальная адаптация** — приведение индивидуального и группового поведения в соответствие с господствующей в данном обществе системой норм и ценностей. Социальная адаптация осуществляется в процессе социализации, а также с помощью механизмов социального контроля, включающих меры общественного и государственного принуждения. В социальной работе популярность технологии адаптации обусловлена наличием проблем социальной дезадаптации в различных социальных стратах общества. **Дезадаптация** — разрушение адаптивных, приспособительных механизмов. **Социальная дезадаптация** — разрушение жизненных планов, неготовность к функционированию в социальной ситуации.

Выделяют два крайних варианта общения человека с окружающим миром:

- 1) адаптация к внешним условиям;
- 2) приспособление и изменение окружающей среды.

Первоначально человек приспособляется сам, а затем предпринимает попытки по изменению окружающей среды для достижения большего комфорта. Социальную адаптацию можно одновременно рассматривать как процесс, результат и как социальную технологию. Социальная адаптация как процесс — это приспособление личности или социальной группы к среде жизнедеятельности. Результат социальной адаптации — это показатель социализации личности. Результатом социальной адаптации является определенный тип взаимоотношений между человеком и окружающей средой, в ходе которого постепенно согласуются требования и ожидания обеих сторон. В результате социальной адаптации индивид получает возможность выживания, а макросреда трансформируется и вступает в новую стадию динамики. Социальная адаптация как социальная технология — это технологический процесс, посредством которого достигаются определенные цели со-

циальной работы. Социальная адаптация — сложный и многоуровневый процесс, который осуществляется в различных общественных сферах и областях деятельности человека. Можно выделить профессиональный, социально-ролевой, социально-организационный, социально-психологический, бытовой, досуговый, политический и экономический уровни социальной адаптации, а также адаптацию к формам общественного сознания (идеология, философия, наука, религия, искусство, мораль, нормы) и адаптацию к природной среде. Последнее является предметом социальной экологии, где рассматриваются различные исторические и социокультурные формы взаимодействия человека с экосистемами, а также прогнозируются последствия господствующего в современном обществе подчиняющего и нерационального типа отношения общества к природе..

Для более полного раскрытия темы процесс социальной адаптации целесообразно рассмотреть на трех уровнях:

1. Макроуровень — физическое и социальное пространство в целом. На данном уровне рассматривается адаптация личности, Социальных слоев, общества в целом к особенностям природной экосистемы, к элементам искусственной среды, техносферы, к особенностям социально-экономической, политической, социокультурной сфер общества.
2. Мезоуровень — социальная группа, коллектив, окружение человека, семья. Здесь происходит адаптация человека или, напротив, нестыковка интересов человека с нормами социальной группы, производственным коллективом, соседской общиной, учебной группой и т. д.
3. Микроуровень — семья, ближайшее окружение. На данном уровне происходит адаптация или взаимная адаптация членов семьи друг к другу и к особенностям семейного микроклимата.

4. Миниуровень — это сам индивид, его **внутриличностная** адаптация — стремление достичь гармонии, сбалансированности внутренней позиции, собственной Я-концепции и ее оценки с позиции других людей.

Среди факторов социальной адаптации особое внимание следует обратить на биологические, физиологические, психические свойства и свойства социального развития личности, которые во многом определяют характер и способности человека к адаптации. По этим критериям выделяют следующие типы личности: высокоадаптивный, среднеадаптивный, низкоадаптивный, дезадаптивный. Однако макро- и микросреда находятся в постоянном **взаимодействии** и неразрывной связи, следовательно, особенности макросреды в той же степени влияют на формирование типа личности. Социальная адаптация индивида зависит как от его личностно-субъективных свойств, так и от **внешне-объективного** фактора. Если условно обозначить разновидности социальной среды и внутренние характеристики личности знаками плюс и минус (С+), (С—) и (Л+), (Л—), то можно представить характер и особенности социальной адаптации в виде таблицы, где (Л+) это личность с положительной направленностью, **устоявшимися** взглядами, ценностями и ориентациями, (Л-) это личность с устойчивой антиобщественной **индивидуалистической** направленностью, отрицательными, девиантными взглядами и установками, (С+) — внешняя среда с положительной направленностью, где господствуют социально одобряемые и гуманные образцы поведения, и (С—) — среда с отрицательной направленностью, **которая** носит девиантный, часто преступный характер, то можно представить характер и особенности социальной адаптации в виде *таблицы*.

Таблица 2.1

## Характер и особенности социальной адаптации

	С+	С—
Л+	Прогрессивная социальная адаптация. Успешная социальная адаптация	Регрессивная социальная адаптация — приносит индивиду больше потерь, чем приобретений. Такой вариант часто приводит к передаче отрицательных образцов, шаблонов поведения от окружения к личности посредством длительного общения или принуждения
Л—	<b>Прогрессивная социальная адаптация.</b> Существует возможность усвоить правовые и нравственные установки социальной среды и переволплотить их а свои личностные качества	<b>Регрессивная социальная адаптация.</b> Человек устойчиво остается в антисоциальной или преступной среде

Таким образом, именно сущность социальной среды часто оказывается доминирующей и определяет характер социальной адаптации. Адаптация личности к новой социальной среде включает 4 стадии:

1. Начальная стадия — индивид знает, как он должен вести себя в новой социальной среде, но в своем сознании полностью не признает ее ценностей и в чем-то их отвергает, придерживаясь прежней системы.
2. Стадия терпимости — индивид и новая среда проявляют взаимную терпимость к системам ценностей друг друга.
3. Аккомодация — признание и принятие индивидом основных систем ценностей новой социальной среды при одновременном признании ценностей и потребностей индивида новой социальной средой.
4. Ассимиляция — полное совпадение систем ценностей индивида и среды. Существует полная и частичная ассимиляция.

Социальная адаптация часто рассматривается в контексте культуры общества и поведения индивида в рамках другой культуры.

Американский антрополог Ф. Бок отмечает, что культура в самом широком смысле слова — это то, из-за чего ты становишься чужаком, когда покидаешь свой дом. Когда ты в своей группе среди людей, с которыми разделяешь общую культуру, тебе не приходится обдумывать и проектировать свои слова и поступки, ибо все вы — и ты, и они — видите мир в принципе одинаково, знаете, чего ожидать друг от друга. Но, пребывая в чужом обществе, ты будешь испытывать трудности, ощущение беспомощности и дезориентированности, что можно назвать культурным шоком. Культурный шок — это по сути конфликт двух культур на уровне индивида.

По мнению Бока, существует 5 способов разрешения этого конфликта

1. Геттоизация (гетто). Человек прибывает в другое общество, но старается или оказывается вынужден из-за незнания языка, собственной робости, вероисповедания избегать всякого соприкосновения с другой культурой. В любом западном городе существуют замкнутые районы гетто, населенные представителями других культур (китайские, турецкие, русские кварталы).
2. Ассимиляция противоположна геттоизации. Здесь индивид полностью отказывается от своей культуры и стремится впитать в себя новую. Затруднения бывают и в данном случае, причиной их может стать либо недостаточная пластичность самого ассимилирующегося, либо сопротивление культурной среды, членом которой он пытается стать.
3. Промежуточный способ преодоления конфликта состоит в культурном обмене и -взаимодействии. Для того, чтобы обмен осуществлялся адекватно, нужны благожелательность и открытость обеих сторон, что встречается довольно редко, особенно если стороны



- изначально не равны, например, коренные жители-эмигранты.
4. Частичная ассимиляция — индивид жертвует своей культурой в пользу инокультурной среды частично. В одной из сфер жизни, на работе он руководствуется нормами доминирующей культурной среды, а в семье и на досуге, в религиозной сфере — нормами своей традиционной культуры.
  5. Колонизация — когда представители чужой культуры, прибыв в страну, активно навязывают населению свои собственные ценности, нормы и модели поведения. Другой формой колонизации является распространенная практика помощи слаборазвитым странам (строительство фабрик ведет к внедрению в жизнь коренных жителей новых моделей социальной и технологической организации, а также вносит изменения в культуру организации общества в целом).

Применение технологий социальной адаптации в социальной работе определяется ее основными задачами и актуальностью социальной проблемы. Проблема социальной адаптации остро стоит среди такой категории населения, как дети-сироты и воспитанники детских домов. По мнению специалистов, зачастую условия, в которых живут дети-сироты, тормозят их умственное развитие, искажают развитие личности, ее самоопределение, что впоследствии затрудняет социальную адаптацию в будущей личной жизни. Разрешение таких проблем, как смутное представление этих детей о будущей половой роли в семье и о профессии, отсутствие знаний о половой идентификации и индивидуализации, затрудняет формирование полоролевых, нормативных ориентаций в будущей жизни. Эти проблемы могут преодолеваются путем интенсивной, качественной и комплексной работы социальных работников и психологов методами психологической и игровой коррекции, интеграции детей в условия естественного социума, снятия социальных барьеров, ведущих к изоляции детей, лишенных попечения родителей.

Проблема социальной адаптации важна и для других категорий населения. Бывшие осужденные сталкиваются с проблемой восстановления социального статуса и социально значимых навыков — умение зарабатывать, обеспечивать себя и своих близких, умение общаться в рамках социально принятых образцов взаимодействия и т. д. В работе с этой категорией населения социальная адаптация считается успешной, если бывший осужденный налаживает прочные социальные связи, искореняются пороки поведения и прерываются негативные связи.

Так же одной из задач социальной работы является адаптация лиц, страдающих различными психическими и соматическими заболеваниями, индивидов, потерявших определенный социальный статус (беженцы, мигранты, бомжи). В зависимости от контингента населения, охватываемого социальной работой, меняются и содержание процесса социальной адаптации, формы и методы проводимой работы. Особое внимание следует обратить на вопросы социальной адаптации людей с умственной отсталостью. Итогом социальной адаптации этой категории людей является их вовлечение в доступную им социально-профессиональную сферу и приобретение социального опыта. Все более важный характер приобретает процесс социально-адаптивной работы с пожилыми, что во многом связано:

- с изменением демографической ситуации в стране, увеличением числа лиц старших возрастных групп,
- изменением традиционных форм семьи, увеличением числа одиноких граждан.
- трансформацией структуры нашего общества, переходом от ориентированности на использование человеческих ресурсов ради достижения всеобщих идеалов к новым гуманным установкам, когда каждый человек независимо от его способностей приносить пользу государству имеет право на достойную жизнь, является ценностью.

Обсуждение проблем социальной адаптации в пореформенный период связано с такой важной особенностью

взаимодействия личности и общества, как несинхронный характер общественных и индивидуальных адаптивных реакций. Основной причиной своеобразного адаптивного лага последних оказывается необходимость затрачивать некоторое время на преодоление разнообразных, разнородных адаптивных барьеров, способных затруднить, а в ряде случаев — помешать осуществлению социальных приспособительных процессов.

Барьеры, тормозящие адаптацию, целесообразно разделить по их месту в адаптивном взаимодействии в системе «личность — общество» на *индивидуальные* (характеризующие особенности адаптирующейся личности), *информационно-адаптивные* (затрагивающие адаптивное инфовзаимодействие) и *ситуативные* (связанные с качественной спецификой адаптивного воздействия социальной среды).

Адаптивные (приспособительные) барьеры *отражают систему объективных и субъективных, внутренних и внешних факторов, которые тормозят или затрудняют адаптацию личности (группы) к разнородным адаптивным ситуациям*. Барьеры вступают в действие в тот момент, когда реальная ситуация превращается в адаптивную, т. е. в момент получения субъектом значимой информации об изменениях социальной среды. Предлагается следующая номенклатура адаптивных барьеров:

- 1) возрастной;
- 2) эмоционально-психологический;
- 3) мировоззренческий;
- 4) знаковый;
- 5) тезаурусный;
- 6) контрсуггестивный;
- 7) ситуативный (включающий в себя наибольшее количество переменных, непосредственно влияющих на приспособительные процессы в социальной среде);
- 8) национально-культурный;
- 9) режимный;
- 10) временной;
- 11) дискретного сознания.

Разумеется, здесь перечислены не все, а лишь наиболее активные адаптивные барьеры.

Остановимся на путях минимизации барьера дискретного сознания и роли индивидуальной системы значения человека в этом процессе. Преодоление дискретности сознания как информационно-адаптивного барьера необходимо начинать с корректировки «информационного ядра» индивидуальной системы значения личности. Понятие *«индивидуальная система значений»* (далее: ИСЗ) было предложено Я. Рейковским для фиксирования индивидуальных результатов накопления и упорядочения информации. По Я. Рейковскому, ИСЗ личности служит основой того, «что человек замечает и как понимает то, что замечает (ориентационные процессы), как он оценивает замеченное и какие эмоции вызывает то, с чем он сталкивается (*эвалюативные* и *аффективные* процессы), чего желает и к чему стремится». Накопленная и упорядоченная личностью в процессе социализации информация служит основным источником формирования ИСЗ. Основная сложность состоит в том, что из всего многообразия идеологических взглядов, теорий и традиций человек сам отбирает те, которые позволяют ему сформировать собственное непротиворечивое миропонимание. Размышляя о субъективной природе индивидуального выбора, Н.Д. Арутюнова пишет: «Человек не может быть склонен к объективному анализу явлений и событий, но он обычно придерживается вполне определенной системы ценностей, убежден в ее непреложности и твердо делит все то, что так или иначе его затрагивает, как, впрочем, и то, что его не касается, на хорошее и плохое: добро и зло, счастье и несчастье, благо и беду, соответствующее его интересам или мешающее ему достигнуть цели». Известно, что ИСЗ личности — это открытое образование, которое постоянно испытывает на себе разнообразные информационные воздействия. ИСЗ будет оставаться в неизменном виде до тех пор, пока она помогает упорядочивать новый опыт (информацию) человека, а также в том случае, если рефе-

рентная группа, к которой принадлежит субъект, придерживается этой системы и продолжает ее практиковать. Здесь фактически появляется возможность вести речь о некоей «критической массе» новой информации, набрав которую, человек уже не может мириться с существованием ИСЗ в неизменном виде. Сейчас индивидуальные системы значений миллионов россиян перестали их удовлетворять, поскольку традиционная мировоззренческая информация, лежащая в их основе, устарела, а новая информация, частично прорвав мировоззренческий информационный барьер, достигла «критической массы», парализовав тем самым работу ИСЗ, утративших способность адекватно упорядочивать вновь поступающую информацию. Возник антагонистический конфликт между «информационным багажом» старой ИСЗ и новой адаптивной ситуацией в реформируемом обществе. Причем в данном случае мы сталкиваемся с выраженным непродуктивным конфликтом: устаревшая мировоззренческая информация прочно блокирует любые попытки человека адаптироваться — настолько стойкой бывает реакция отторжения всего того, что расходится с привычными представлениями, лежащими в основе ИСЗ. В результате если общество не сумеет гуманно, ненасильственно, применяя новейшие информационные технологии, модернизировать ИСЗ миллионов людей, оно может потерять надежду на возможность преодоления инерции насилия и дискретного сознания.

Проблема социальной адаптации существует практически для всех категорий населения. Критическая ситуация связывается с участниками вооруженных конфликтов, жертвами локальных войн, мигрантами и беженцами, безработными и инвалидами. Существуют особенности социальной адаптации женщин, переживших стрессовую ситуацию, подростков и детей, пострадавших от жестокого обращения.

## 23. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Социальная реабилитация — это комплекс мер, направленных на восстановление способности человека к жизнедеятельности в социальной среде. В международной практике под реабилитацией понимается восстановление имевшихся в прошлом способностей, утраченных по причине болезни и других изменений условий жизнедеятельности. В России реабилитацией называют как восстановление после тяжелой болезни, так и комплексную помощь людям с ограниченными возможностями, и восстановление доброго имени и репутации, восстановление (в административном порядке) в прежних правах.

**Социальная реабилитация** — это комплекс мер, направленных на восстановление способности человека к жизнедеятельности в социальной среде, это программы и действия, направленные на восстановление личного и профессионального статуса человека для более полной интеграции в общество. Например, бывшие заключенные иногда забывают нормы и правила общественной жизни после долгих периодов заключения. Социальная реабилитация представляет собой взаимозависимый процесс, с одной стороны, направленный на восстановление способности человека к жизнедеятельности в социальной среде, с другой — на изменение характера самой среды, ограничивающей реализацию потребностей человека. Можно говорить о различных видах реабилитации: социальная реабилитация, медико-социальная реабилитация, социально-правовая реабилитация, психолого-педагогическая реабилитация, социально-бытовая и трудовая реабилитация. Реабилитация — это комплексная, многоуровневая, этапная и динамическая система взаимосвязанных действий, направленных на восстановление человека в правах, статусе, здоровье, дееспособности в социуме.

К основным принципам социальной реабилитации следует отнести: этапность, дифференцированность, комплексность, преемственность, последовательность, непрерывность в проведении реабилитационных мероприятий, доступность реабилитационных мер и добровольность. Реабилитация включает в себя также аспекты профилактики и коррекции отклонений. Социальная реабилитация имеет различные уровни анализа и осуществления практической деятельности: медико-социальный; профессионально-трудовой; социально-психологический; социально-ролевой; социально-бытовой; социально-правовой; психолого-педагогический; социально-средовой. Социальная реабилитация как технология социальной работы может быть типологизирована по категориальному принципу:

- реабилитация инвалидов, детей-инвалидов;
- людей пожилого возраста;
- социальная реабилитация военнослужащих и жертв военных конфликтов. Система реабилитации военнослужащих реализуется по трем основным направлениям: социальная, психологическая и медицинская. Основной целью такой реабилитации становятся ресоциализация или социализация личности и восстановление ее прежнего уровня и статуса. Основными задачами социальной реабилитации военнослужащих и участников военных конфликтов являются соблюдение их социальных гарантий, контроль над реализацией социальных льгот, правовая защита, формирование позитивного общественного мнения;
- реабилитация лиц, отбывших наказание в местах лишения свободы. Проблема ресоциализации таких людей обостряется в условиях социально-политической трансформации постсоветского общества. Бывшим заключенным труднее решить проблему трудоустройства в условиях фактического роста безработицы, повышения требований к качеству рабо-

чей силы, уровню квалификации и личным качествам работника. Социальная реабилитация в данном аспекте более всего должна быть направлена на восстановление социально-правового статуса личности, на снятие или смягчение имеющихся социальных барьеров и стереотипов, исключающих данную категорию людей из сферы нормальной жизнедеятельности общества.

Опыт практической работы в рамках технологии социальной реабилитации предусматривает осуществление конкретных, часто адресных мероприятий в соответствии со структурой индивидуальной программы реабилитации. Например, существуют индивидуальные реабилитационные карты МСЭ для инвалидов. Индивидуальная программа реабилитации — это комплекс специальных реабилитационных мер, включающих конкретные формы, способы, используемые средства, сроки и длительность проведения мероприятий, направленных на восстановление и компенсацию нарушенных или утраченных функций организма, интеграцию инвалида в общество. В индивидуальной программе обычно отражены медицинская, социально-средовая и профессионально-трудовая реабилитация. Следует более подробно остановиться на анализе социально-средовой реабилитации, которая предполагает такие способы, как обучение навыкам приспособления к новым условиям жизни. Социально-средовая реабилитация инвалидов — это комплекс мер, направленных на создание и обеспечение условий для социальной интеграции инвалидов, восстановление или формирование социального статуса, утраченных общественных связей на микро- и макроуровне. Социально-средовая реабилитация осуществляется в двух основных направлениях:

- приспособление окружающей среды к потребностям инвалидов (обеспечение средствами передвижения, протезно-ортопедической помощью, техническими средствами), адаптация социального пространства города, его районов и социальной инфраструктуры



к потребностям людей с ограниченными возможностями;

- адаптация инвалида к окружающей среде, развитие навыков, обеспечивающих возможность самообслуживания.

Необходимо помнить о том, что создание условий для нормального и независимого быта, самообслуживания людей с ограниченными возможностями является важным фактором, повышающим дееспособность инвалидов. Максимальное устранение или уменьшение неудобств, с которыми сталкиваются инвалиды на улице или в собственной квартире, — задача, решение которой способствует реализации принципа интеграции инвалидов в общество.

Сегодня достаточно широко обсуждается необходимость создания безбарьерной среды для инвалидов и других категорий маломобильных граждан. Объективно существуют условия, ограничивающие возможности инвалидов передвигаться в городском пространстве. Эти ограничения выражены в отсутствии специальных технических приспособлений для инвалидов в транспорте и на улице, неадекватности общественных городских зданий и сооружений потребностям людей с ограниченными возможностями. Вместе с рассмотрением объективно существующих ограничений анализ сенсорного восприятия окружающей среды инвалидами и членами их семей делает картину более полной, во многом позволяет оценить проблему с других позиций.

Впервые идея обращенности к среде, к исправлению ее сенсорных качеств была выдвинута К. Линчем в работе «Образ города»<sup>5</sup>.

Идеи автора имеют гуманистическую основу и направлены на устойчивые человеческие ценности. Содержательной является идея К. Линча о создании механизмов связи между проектировщиками, пользователями и средой, служащей объектом деятельности. Актуальность создания таких механизмов связи усиливается, если речь идет о лю-

<sup>5</sup> К. Линч. Образ города. — М.: Стройиздат, 1982.

дах, имеющих особые требования к качеству и характеру городского пространства. Из-за позиции социального меньшинства их потребности часто игнорируются. Существующие в городском пространстве барьеры могут быть ослаблены только в том случае, если чувственные критерии, потребности инвалидов удастся представить предельно ясно, сделать их открытыми. Источниками формирования представлений о том, как следует организовать городское пространство, должны быть не только специалисты, профессионалы, но и жители города с нарушениями развития, имеющие особые требования к организации городского пространства и его объектов.

Таким образом, анализ качества региона с позиции различных социальных групп, в том числе инвалидов, является реальным основанием как для общественных действий, так и для переосмысления устоявшихся градостроительных концепций. Его распространение способно возбудить общественную поддержку делу создания безбарьерной среды и улучшения ее качества в целом.

Можно рекомендовать некоторое изменение процесса проектирования с учетом предложений, мнений пользователей путем проведения обсуждений строительных концепций совместно с представителями общественных организаций инвалидов разных категорий (инвалиды по зрению ВОС, по слуху БОГ. ВОИ). Вместе с тем в целях создания оптимального пространства уместно использовать социальную технологию проектной экспертизы, где осуществляется экспертиза строительных проектов с позиции их доступности и открытости для людей с ограниченными возможностями. В состав такой экспертной группы должны входить профессионалы — строители и проектировщики, социальные работники, сами инвалиды или их представители от общественных организаций.

Успех формирования безбарьерной среды во многом зависит от хорошей организации неформального обмена информацией и мнениями между общественными и иными организациями инвалидов и персоналом строительных,

проектных учреждений, администраций города; от наличия специальных законодательных актов, регулирующих проблемы создания доступной среды; достаточного ресурсного обеспечения проектов строительства и реконструкции. Соблюдение этих условий делает возможным удовлетворение специальных требований, а реализация проектов доступности города для инвалидов становится механизмом преодоления социальных проблем инвалидности и средством смягчения социальных конфликтов.

Основные меры социальной реабилитации пожилых людей включают разработку научно обоснованных практик оказания социальной помощи геронтологической группе. Социокультурный контекст геронтологической проблематики характеризуется прежде всего низким социально-экономическим статусом пожилого человека, проблемами одиночества и отсутствия достаточного количества помогающих ресурсов. Система социального обслуживания пожилых граждан на сегодняшний день нуждается в качественных дополнениях, а в ряде случаев — в качественных преобразованиях. Реабилитация пожилых граждан связана с восстановлением их социальной активности, максимальным включением в повседневную жизнь общества. Программы реабилитации пожилых граждан не должны ограничивать сферу жизнедеятельности этой категории населения. Направления реабилитации должны включать не только медико-социальные мероприятия, лекарственное обеспечение, материальную помощь, но и образовательные, досуговые, творческие методы, расширяющие спектр приложения активности пожилого человека.

Технология социальной реабилитации реализуется на трех уровнях.

### *1. Индивидуальный уровень социальной работы.*

*Кейс-урок* — этот метод предложен М. Ричмонд и тесно связан с развитием психоанализа в начале XX столетия. Его суть — в решении проблемы с целью предоставления опоры и побуждения клиента разобраться в проблеме и справиться с жизненной ситуацией. Основной упор дела-

ется на адаптацию клиента к социальной ситуации. Данный метод особенно актуален в США, опирается на выбор психологического подхода к пониманию личности. (Например, при психоаналитическом подходе основной упор делается на анализ интрапсихической динамики клиента и оказании помощи в разрешении внутриличностных проблем; при бихевиоральном — концентрация внимания на дезадаптивных моделях поведения и их коррекции и т. д.).

Но независимо от психологического подхода к пониманию личности можно выделить общие элементы, составляющие метод:

- установление первичной коммуникации (эмоциональный и интеллектуальный контакт);
- изучение и анализ проблемной ситуации;
- определение целей и задач совместной работы;
- видоизменение взаимоотношений индивида с социальным окружением и/или самим собой;
- оценка прогресса и результат совместной работы.

Разные индивидуальные подходы предполагают разные виды помощи: беседы, консультирование, привлечение специалистов и т. п. Для эффективности данного метода важно учитывать, есть ли установка на необходимость оказания именно индивидуальной помощи, обладает ли специалист необходимым уровнем психолого-педагогической подготовки, возрастные, личностные, индивидуальные особенности клиента.

Метод индивидуальной социальной работы особенно оправдан в определении перспектив, в адаптации к реальности, преодолении стрессов, приобретении коммуникативных умений, в самопознании и самопринятии.

*2. Групповой уровень социальной работы* активно разрабатывался в 70-е годы<sup>6</sup>. Особое значение для разработки метода сыграли результаты исследований теории малых групп (Я. Коломинский, Р. Кричевский, К. Рудестам и др.).

<sup>6</sup> Рудестам К. Групповая психотерапия. — М.: Прогресс, 1984.

К важнейшим выводам можно отнести следующие положения:

- малая группа способствует выходу из роли «только слушателя»;
- в малой группе становится реальным познание собственной точки зрения, собственного жизненного опыта, личных возможностей;
- в малой группе возможна обратная связь, т. е. выяснение того, как индивид воздействует на других своим поведением и словом;
- малая группа может стать инструментом накопления личного опыта, способом управления и проверки достигнутого.

Цель метода групповой работы — оказание помощи клиенту через передачу группового опыта для развития его физических и духовных сил, формирования социального поведения. Реализация этой цели может быть достигнута за счет либо организации групповой деятельности и социальной активности членов группы в достижении общезначимых целей, либо расширения сферы индивидуального опыта и самосознания в интенсивном общении, либо включения группы в продуктивную творческую деятельность.<sup>7</sup>

Реализация метода групповой социальной работы зависит от целей и задач группы. В практике социальной работы выделяют различные группы<sup>7</sup>. Например, категорию социокультурных групп составляют группы восстановления, группы восстановления умений, образовательные группы, группы самопомощи. Помимо этого существуют еще терапевтические группы, деятельность которых направлена на разрешение психосоматических и экзистенциальных проблем.

В зависимости от целей группы позиция социального работника может быть различной. Если группа ориентирована на достижение каких-либо общезначимых в ши-

<sup>7</sup> Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (историко-понятийный аспект). — М., 1997.

роком правовом и гражданском контексте целей (например, открытие спортивной площадки в микрорайоне), то социальный работник выполняет роль организатора и координатора внешних связей группы. Если цель группы — расширение сферы самосознания и индивидуального опыта за счет интенсивного и рефлексивного общения (например, тренинг коммуникативных навыков), то в этом случае социальный работник — посредник внутригруппового взаимодействия.

Метод групповой социальной работы не имеет некоего «застывшего» вида, в настоящее время появляются новые оригинальные формы, такие как метод семейной терапии в США<sup>8</sup>.

*3. Социальная работа на уровне общины.* Этот уровень основан на взаимодействии социальных служб или социального работника с представителями различных общественных групп и организаций на местном, региональном или общегосударственном уровне. «Община» (коммьюнити) — сложная социально-экономическая, культурно-историческая система групповой общности людей. Коммьюнити выполняет целый ряд функций по отношению к ее членам: социализации, взаимоподдержки, производства и распределения благ, социального контроля, т. е. всего того, что направлено на развитие жизненного сценария общины и личности. Приоритетные задачи общинной социальной работы:

- развитие социальных связей в местной общине и организация системы взаимопомощи и кооперации определенной общности людей;
- разработка, внедрение и оценка эффективности различных социальных программ и планов деятельности различных организаций, связанных с проблемами социального благосостояния населения.

<sup>8</sup> Теория и практика социальной работы; отечественный и зарубежный опыт. Т. 1. ~ М.; Тула, 1991.

Реализация этих задач направлена на достижение главной цели — активизации развития общности и улучшения модели ее жизнедеятельности.

Основные принципы реализации метода общинной социальной работы: доступность сервиса; активное сотрудничество потребителей и сервиса помощи; межведомственный подход; поддержка и развитие новых инициатив; децентрализация контроля за бюджетом; подвижность.

Формы реализации метода общинной социальной работы различны и особенно широко представлены в европейских моделях социальной работы (социальное планирование в Швеции, создание ассоциаций жильцов в Великобритании и т. д.<sup>9</sup>).

Для реализации данного метода социальному работнику приходится выполнять целый ряд ролей: адвоката, брокера, эксперта, социального ориентира, что в свою очередь требует широкой теоретической и практической подготовки. Особенно актуальны умения организации и проведения социологических исследований и социально-психологические методы работы. Зачастую решение проблем общины требует комплексного вмешательства специалистов — врачей, юристов, психологов и т. п.

Взаимосвязь факторов, влияющих на поведение личности, требует комплексного использования всех групп методов социальной работы, тем более что многие методы в практической плоскости пересекаются и применение одного из них требует одновременного применения других.

<sup>9</sup>Теория и методика социальной работы. (Краткий курс). — М.: Союз, 1994.

## 2.4. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ

Профилактика является одним из перспективных и важных направлений контрольно-коррекционной деятельности в социальной работе. Своевременная профилактическая, предупредительная деятельность способствует значительному снижению издержек социальной работы с уже имеющимися место, «состоявшимися» девиациями.

Основная цель профилактической деятельности в социальной работе состоит в выявлении причин и условий, ведущих к отклонениям в поведении социальных объектов, предупреждении и уменьшении вероятности появления отклонений с помощью социально-экономических, правовых, организационно-воспитательных, психолого-педагогических мер воздействия. В профилактической работе важнейшее значение имеет умение правильно и гибко ориентироваться в каждой конкретной ситуации, объективно, с научной достоверностью обобщать фактический материал, тщательно изучив все причины установленных отклонений и условий, в которых они стали возможны.

Таким образом, под профилактикой понимаются научно обоснованные и своевременно предпринятые действия, направленные на:

- предупреждение, устранение или нейтрализацию основных причин и условий, вызывающих социальные отклонения негативного характера;
- предотвращение возможных физических, психических и социокультурных девиаций у различных индивидов и социальных групп;
- сохранение, поддержание и защиту нормального уровня жизни и здоровья людей. Содействие им в достижении поставленных целей и раскрытии внутреннего потенциала.

Профилактические мероприятия варьируются в зависимости от характера и причин социальных отклонений. В обобщенном виде профилактические мероприятия мо-



гут быть определены как нейтрализующие; компенсирующие; предупреждающие возникновение обстоятельств, ведущих к социальным отклонениям; устраняющие эти обстоятельства; мероприятия последующего контроля за проведенной профилактической работой. Из этого следует, что профилактика должна проводиться в форме программных, запланированных действий, направленных на достижение желаемого результата, предотвращение возможных проблем и наблюдение за последующим состоянием социального объекта.

Методы профилактики обычно включают в себя обучение клиентов социальной работы новым навыкам, которые помогают им успешно действовать или сохранить здоровье. Часто предметом и содержанием социальной работы на уровне личности, находящейся в кризисной ситуации, становится профилактика девиантного поведения. Вариации девиантного поведения разнообразны: от крайних форм — суицида, преступности, наркомании, токсикомании, алкоголизма — до подросткового нигилизма, отрицания принятых норм, демонстративного поведения, стрессов. В то же время социальные технологии профилактики и коррекции нацелены не только на работу с отдельной личностью, но и с макроструктурой общества. Работа соответствующих социальных служб нацелена на такие изменения социальной среды, которые бы поддерживали и стимулировали нормальную жизнедеятельность человека.

Особое внимание в рамках данной темы следует обратить на методы профилактики суицидального поведения. Суицидальные настроения обычно связаны с чувствами безнадежности, безысходности, гнева, обиды. Заявления о намерениях покончить жизнь самоубийством являются попыткой найти помощь и понимание окружающих. Распространенными методами профилактики суицидального поведения являются постоянное наблюдение за подростками, как группой, более подверженной суицидальным настроениям; наличие телефонов доверия и анонимных психологических консультаций. Профилактика подобной

формы отклоняющегося поведения может быть эффективной лишь в случае формирования системной, широкой зоны действия профилактики. Уровни социальной профилактики должны быть согласованы друг с другом. Наличие социальных работников и социальных педагогов в школах, введение практики территориальной социальной работы, когда участковый социальный работник постоянно взаимодействует с подростками, проживающими на его территории, помогая справляться с возникающими трудностями путем коррекции информирования, организации досуговых форм деятельности. В последнее время в России появился ряд суицидологических центров и кабинетов социально-психологической помощи, где можно получить профессиональную помощь. В самых критических ситуациях предотвратить самоубийство может только профессиональный психиатр, но не менее важную роль в решении этой проблемы играет и социальный работник. Важно своевременно прогнозировать ситуацию и не допустить, чтобы нерешенные проблемы превращались во всеобъемлющий кризис. Социальный работник содействует решению возникающих перед человеком проблем, при необходимости привлекая к работе других специалистов, в том числе психиатров и психологов.

Исключительно актуальна в настоящее время профилактика жестокости и насилия в семье; жестокого обращения с детьми; профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних; профилактика наркомании среди подростков и молодежи. Эффективность профилактики этих и иных форм девиаций во многом зависит от скоординированности и целенаправленности действий министерств, ведомств и социальных институтов, занимающихся решением данных проблем. Организация работы в единой команде образовательных, медицинских, правоохранительных, культурно-просветительских, информационных и иных структур позволит существенно продвинуться по пути предупреждения и снижения имеющихся социальных девиаций. Предупреждение антисоциального

поведения в зависимости от характера девиации требует мер либо социального пресечения, либо социального контроля, либо социальной коррекции поведения. Коррекция отклоняющегося поведения предполагает, в первую очередь, выявление неблагополучия в системе отношений человека с внешним миром, лечение социальной ситуации, коррекцию социально-психологических позиций семьи, коллектива, разрешение остро- и вялотекущих конфликтов. **Коррекционное воздействие** может идти в разных планах:

- *восстановление* предполагает воссоздание тех качеств социального объекта, которые преобладали до появления отклонений;
- *компенсирование* заключается в формировании стремления компенсировать тот или иной недостаток усилением деятельности в другой области;
- *стимулирование* направлено на активизацию положительных качеств социального субъекта, формирование определенных ценностных ориентации, установок, создание положительного эмоционального фона;
- *исправление* предполагает замену отрицательных качеств, свойств социального объекта на положительные. Исправительная функция предполагает применение методов поощрения, внушения, убеждения, информирования.

Коррекция личности с устоявшимися антисоциальными формами поведения предполагает и переориентацию референтной группы, выработку критериев отношения к прежним кругам и формирование новых поведенческих образцов и жизненных идеалов.

В программе коррекционной работы девиантных подростков особое место должно занимать консультирование родителей и педагогов. Для родителей к педагогов это программы, позволяющие преодолеть ригидность мышления, социальные стереотипы, жесткие алгоритмы воспитания и социального воздействия. Для детей и подростков необходимы как групповые программы по **преодолению** и кор-

рекции негативных социальных установок, снятию синдромов тревожности, агрессивности, замкнутости, так и индивидуальные, диагностико-коррекционные, психотерапевтические и социально-психологические программы.

Коррекционная работа с клиентами, имеющими физические недостатки, прежде всего будет направлена на развитие физических функций, формирование социально значимых навыков, другими словами — осуществление абилитации этих людей. Социальная работа с людьми, имеющими особенности развития, предполагает использование комплекса социальных технологий — коррекция и профилактика, социальное обеспечение, адаптация и социальная реабилитация. Более подробно методы, технологии и основные принципы социальной работы с людьми, имеющими нарушения развития, будут рассмотрены в рамках курса «Проблемы социальной работы с незащищенными слоями населения».

## 2.6. СОЦИАЛЬНАЯ ОПЕКА, ПОПЕЧИТЕЛЬСТВО И ПАТРОНАЖ

Опека, попечительство и патронаж — это социальные технологии, применяемые для защиты личных, имущественных, правовых интересов граждан и оказания помощи разным категориям населения. Чаще всего вопросы опеки и попечительства возникают в связи с недееспособностью граждан. Опека устанавливается над малолетними детьми до 14 лет, над гражданами, признанными судом недееспособными.

Гражданский кодекс РФ (часть 1, подраздел 2, глава 3, статья 21) закрепляет следующее понятие дееспособности:

Дееспособность — это способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их. Гражданская дееспособность возникает в полном объеме с наступлением совершеннолетия.

В ряде случаев допускается признание дееспособным гражданина, не достигшего восемнадцатилетнего возраста:

1. В случае, когда законом допускается вступление в брак до достижения 18 лет, гражданин, не достигший 18-летнего возраста, приобретает дееспособность в полном объеме со времени вступления в брак.
2. Несовершеннолетний, достигший 16 лет, может быть объявлен полностью дееспособным, если он работает по трудовому договору, в том числе по контракту, или с согласия родителей, усыновителей или попечителей занимается предпринимательской деятельностью.

Гражданин, который вследствие психического расстройства не может понимать значения своих действий или руководить ими, может быть признан судом недееспособным. Согласно ст. 29 Гражданского кодекса РФ недееспособным может быть признан гражданин, который вследствие психического расстройства не может понимать значения своих действий или руководить ими. Над ним устанавливается опека.

Гражданин может быть ограничен судом в дееспособности в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством, вследствие злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами, что ставит его семью в тяжелое материальное положение. Над ним устанавливается попечительство.

Статья 32 Гражданского кодекса РФ регулирует порядок установления опеки.

1. Опека устанавливается над малолетними, а также над гражданами, признанными судом недееспособными вследствие психического расстройства.
2. Опекуну являются представителями подопечных в силу закона и совершают от их имени и в их интересах все необходимые сделки.

Статья 33 ГК РФ регулирует процесс установления попечительства.

Попечительство устанавливается над несовершеннолетними в возрасте от 14 до 18 лет, а также над гражданами, ограниченными судом в дееспособности вследствие злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами.

Попечители оказывают подопечным содействие в осуществлении ими своих прав и исполнении обязанностей, а также охраняют их от злоупотреблений со стороны третьих лиц. Органами опеки и попечительства являются органы местного самоуправления. Статья 39 ч. 1 ГК РФ регулирует вопросы освобождения и отстранения опекунов и попечителей от исполнения ими своих обязанностей.

Одной из форм социального попечительства над людьми, не способными в полной мере осуществлять свои права и выполнять обязанности по состоянию здоровья, является патронаж. Патронаж возможен в рамках стационара (дома-интернаты, приюты) и вне стационара, патронаж на дому. Роль патронажного обслуживания на дому возрастает в связи с увеличением численности одиноких престарелых граждан и инвалидов, сокращением и недофинансированием системы государственных патронажных учреждений. Кроме того, патронаж на дому является более гибкой формой социальной поддержки граждан, не требующей изъятия человека из контекста его жизненного пространства, его естественной среды жизнедеятельности.

## **2.7. ТЕХНОЛОГИИ ПРОСВЕЩЕНИЯ И ИНФОРМИРОВАНИЯ**

Технологии просвещения или связи с общественностью (Public relations) способствуют расширению масштабов социальной работы. Методики организации связей с общественностью, современные технологии связи с общественностью, реклама в деятельности социальных служб, рекомендации к построению социальной рекламы, программы связи с общественностью, профессиональное со-

ставление программы паблсити, критерии оценки эффективности паблсити социальных служб города — все это далеко не полный перечень, раскрывающий содержание технологий связи с общественностью или просвещения.

Связь с общественностью (англ. Public relations, PR) — метод социальной работы, пришедший из США и получивший широкое распространение в последнее время<sup>10</sup>. Под общественностью здесь понимается улица, район, город, социум в целом. Этот метод позволяет расширить масштабы социальной работы среди населения. Сторонники данного метода акцентируют внимание на том, что любая социальная проблема не столько личная, сколько социальная и поэтому требует работы с социумом в целом. В общем, успех любой организации зависит от связи с общественностью, для социальной работы связь с общественностью является центральным моментом. Посреднический характер социальной работы обусловлен необходимостью помощи клиентам, не способным самостоятельно реализовать свои права и возможности.

Технологии связи с общественностью включают методы анкетирования, наблюдения, использование СМИ. Следует обратить внимание слушателей на то, что в рамках работы с общественностью ставится задача, чтобы клиенты понимали тесную зависимость и обусловленность личных и общественных проблем, они должны принимать активное участие в действиях, направленных на предупреждение социальных проблем. Социальный работник, применяя технологии связи с общественностью, с одной стороны, способствует эффективной адаптации клиента в социуме, с другой — процессу очеловечивания социума. Примерами применения данной технологии в своей работе можно назвать издание газет, журналов, брошюр, бюллетеней усилиями каких-либо организаций. Особое значение приобретает работа с самим персоналом социальных служб. Профессионализм в работе с персоналом

<sup>10</sup> Лекции по технологии социальной работы / Под. ред. Е.И. Холостовой. Ч. 1. М., 1998.

во многом предопределяет эффективность работы с общественностью. Пресса одновременно является и средством передачи информации, и аудиторией.

В рамках практических занятий рекомендуется рассмотреть конкретные методики организации связи с общественностью, а также основные правила работы со СМИ.

Планируя работу со СМИ, необходимо соблюдать принцип своевременности подачи информации, необходимо отражать мнение разных людей (самих клиентов, соцработников, других специалистов, спонсоров и т. д.). Для установления эффективной связи с прессой целесообразно соблюдение следующих принципов:

- Сообщение для печати должно быть точным и понятным. Материал должен быть предварительно продуман, необходимо придать ему нужный оттенок.
- Сообщение составляется объективно, без каких-либо преувеличений. Высказывание собственного мнения допускается в случае, когда это является, неотъемлемой частью статьи.
- Материал, направленный в редакцию, должен быть передан определенному лицу.

В рамках данной темы необходимо обратить внимание на возрастающие масштабы конструирующего эффекта СМИ в условиях постинформационного общества.

Технологии PR позволяют создавать и изменять общественное мнение. В современном мире наиболее часто применяются приемы создания общественного мнения в случаях формирования имиджа организации. Например, «корпоративный имидж» создается с помощью эмблем, лозунгов, униформы, фирменных бланков, своего транспорта, этим добиваются отличия данной организации от других; «паблисити» — неличностное стимулирование желательного поведения посредством публикаций, которые не оплачиваются определенным спонсором. Профессиональное составление программы паблисити начинается с определения побуждающих к этому причин и целей. Возможные цели: воздействие на благотворительные орга-



низации; рост репутации собственной организации. Важно обращаться к конкретным людям, а не к аморфной массе.

Рекомендуется стимулировать слушателей на осуществление анализа рекламных текстов.

Цель рекламы как элемента связи с общественностью заключается в убеждении потребителей информации в необходимости определенного поведения — обращения к услугам данного учреждения, службы.

Виды рекламы в социальной работе — пригласительные билеты, бланк письма, вывески, визитки, газетная реклама, календари, пакеты, реклама на транспорте, листовка, сувенир-реклама.

Важно, чтобы рекламируемое поведение было связано с решением проблем клиента (практикуются телефонные опросы для выявления постоянных тем).

Важным проявлением PR в социальной работе является работа с благотворительными учреждениями.

Если вы не информируете людей о событиях, они не придут к вам. Добиться хорошего результата в работе невозможно без сохранения благополучного организационного имиджа посредством связи с общественностью.

### **?** Вопросы для самопроверки

1. Проанализируйте особенности социальной адаптации бывших военнослужащих.
2. Охарактеризуйте проблемы социальной адаптации инвалидов в условиях крупного города и сельской местности.
3. Проблемы социальной реабилитации инвалидов.
4. Социальная реабилитация лиц, оказавшихся в кризисной ситуации в условиях военных действий.
5. Особенности социальной реабилитации лиц с девиантным поведением.
6. Разработайте систему реабилитационно-профилактических мероприятий с данной семьей: «Пожилая

женщина (86 лет) страдает возрастными нарушениями психики, однако ведет себя спокойно и дружелюбно. Проживает совместно с сыном и его семьей (жена, две дочери, 24 и 14 лет, и внучка, 3 года). Оставлять бабушку одну нельзя».

7. Профилактика детской беспризорности.
8. Особенности социальной профилактики и коррекции в сельской местности.
9. Социальная коррекция «трудных» подростков.
10. Усыновление как способ судебной защиты прав ребенка, процедура усыновления.
11. Проблемы усыновления российских детей иностранными гражданами.
12. Патронаж престарелых граждан и инвалидов на дому,
13. Предпосылки развития и использования технологий связи с общественностью.
14. Общественное мнение и социальная политика: на примере США первой половины XX века\*.
15. Возрастающая роль СМИ в формировании общественного мнения.
16. Интернет как социальная технология XXI века.
17. Перспективы развития социальной работы в условиях возрастающей роли PR (public relations).



### Литература:

Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы. Вып. 1/Сб. статей под. ред. П.Я. Циткилова. Новочеркасск—Ростов н/Д, 1998. Антология социальной работы. В 5 т, — Т. 2. Феноменология социальной патологии / Сост. М.В. Фирсов. — М.: Сварогъ - НВФ СПТ, 1995.

*Бададанов Ю.* Территориальные центры: реальность и перспективы // Вестник социальной работы. 1994. № 1.

*Беличева С.В.* Основы превентивной психологии. — М., 1993

5. *Березин Ф.Б.* Психическая и психофизиологическая адаптация человека. — Л., 1988.
6. *Блохина СИ., Козлова В.П., Старшинова А.В.* К вопросу об организации детских реабилитационных центров в России // Российский журнал социальной работы. 1996. № 1.
7. *Витенберг Е.В.* Социально-психологические факторы адаптации к социальным и культурным изменениям. - СПб. 1994.
8. *Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяйников П.В.* Диагностика и развитие компетентности в общении. / Специальный практикум по социальной психологии. — М., 1990.
9. *Знаков В.В.* Психологические причины непонимания «афганцев» в межличностном общении // Психологический журнал. 1990. № 2.
10. *Ким Е.Н.* Концепция «независимой жизни» как цивилизованный подход в решении проблем инвалидности // Социальное развитие как атрибут цивилизованного общества. Методологический семинар. — М.: Ин-т социальной работы, 1997. С. 32—39.
11. *Корель Л.В.* Классификация адаптаций: Словарь основных понятий. — Новосибирск, 1996.
12. *Куган Б.А.* Социально-трудова́я адаптация детей группы социального риска. — Курган--Челябинск, 1995.
13. *Марков М.* Технология и эффективность социального управления. — М., 1983.

### 3. ОСНОВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

#### 3.1. ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИИ И КОММУНИКАТИВНОЙ ТЕХНИКИ

Основой деятельности социального работника является непосредственное общение с клиентом при оказании помощи и разного рода социальных услуг. В процессе общения решаются проблемы клиентов, формируется имидж профессии «социальный работник», да и социальной системы в целом. Поэтому, рассматривая методы и технологии социальной работы, необходимо уделить внимание понятию «общение» и коммуникативным техникам.

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Таким образом, в структуре процесса общения выделяют три стороны: коммуникативную (обмен информацией),

интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (взаимопонимание).<sup>1</sup>

Выделение трех сторон общения возможно только как прием анализа: нельзя выделить «чистую» коммуникацию без восприятия и взаимодействия. Но если восприятие и коммуникация в общении Б какой-то мере поддаются отделению от целого, то вычленение отдельно процесса взаимодействия практически невозможно.

*Взаимодействие* или интерактивная сторона общения — это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов общения друг на друга, а также организации их совместной деятельности. Инструментами воздействия социального работника на клиента являются технологии и методы социальной работы. Социальный работник играет активную роль в планировании, структурировании и координации различных систем социальной помощи населению и своей деятельностью оказывает определенное воздействие на личность или группу.

Существует несколько теорий, объясняющих межличностное взаимодействие. Наиболее известные из них: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория. Основные положения этих теорий представлены в табл. 3.1.

Таблица 3.1  
Теории межличностного взаимодействия<sup>2</sup>

Название теории	Ведущие представители. Основная идея теории
1	2
Теория обмена	<b>Джордж Хоманс</b> Люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможное вознаграждение и затраты

<sup>1</sup>Гамезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии: Информ.-метод// Пособие к курсу «Психология человека». — М.: Педагогическое общество России, 1999. С. 104.

<sup>2</sup>Фомин Ю.А. Психология делового общения. — 2-е изд., перераб. и доп. — Минск: Амафейа, 2000. С. 15.

Окончание табл. 3.1

1	2
Символический интеракционизм	<b>Джордж Мид, Герберт Блумер</b> Поведение людей по отношению друг к другу и к предметам окружающего мира определяется значениями, которые они им придают
Управление впечатлениями	<b>Эрвин Гофман</b> Ситуации социального взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых актеры стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления
Психоаналитическая теория	<b>Зигмунд Фрейд</b> На межличностное взаимодействие оказывают сильное влияние представления, усвоенные в раннем детстве, и конфликты, пережитые в этот период жизни.

Интерактивная сторона общения предполагает психологическое воздействие. Целью этого воздействия является перестройка, изменение индивидуальных или групповых психических явлений (взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний). К основным *способам воздействия* партнеров друг на друга относят: заражение, внушение, убеждение и подражание<sup>3</sup>.

В процессе взаимодействия большое значение имеет то, *как воспринимается* партнер по общению. Процесс *восприятия* одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и называется перцептивной стороной общения. Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 году. Назвав восприятие «социальным», он обратил внимание на то, что, несмотря на все индивидуальные различия, существуют общие, вырабатываемые в общении, в совместной жизни социально-психологические механизмы восприятия.

Процессы взаимодействия и взаимопонимания социального работника с клиентом регулируются основными

<sup>3</sup> Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 1999. С. 14.

принципами социальной работы, соблюдение которых, с одной стороны, является свидетельством профессионализма социального работника, а с другой — позволяет его достичь. Так, например, согласно принципу активизации, социальные работники должны не навязывать свои знания и умения, а, напротив, использовать свою профессиональную компетентность в качестве инструмента, подталкивающего людей к самостоятельной реализации ими своих сил и контролю над своей жизнью.

Коммуникативная сторона общения предполагает рассмотрение информационной составляющей. Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами — субъектами общения. Следовательно, схематично коммуникация может быть изображена так:

$$S \rightleftarrows S.$$

В процессе коммуникации люди не просто обмениваются знаниями, они стремятся выработать общий смысл, а это возможно в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена. Таким образом, смысл коммуникации не сводится к простому процессу передачи информации, так как в условиях человеческого общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается<sup>4</sup>. Обмен информацией предполагает, что одна сторона «предлагает» информацию, а другая «принимает» ее и сообщает свою информацию, как вербальную, так и невербальную.

Процесс коммуникации можно представить следующей схемой (рис. 3.1).

Общение как коммуникация предполагает активность сторон, принимающих участие в коммуникационном процессе. А это значит, что:

- направляя информацию, человек ориентируется в своем партнере, т. е. анализирует его мотивы, цели, установки (социальная перцепция);

<sup>4</sup> Андреева Г.М. Социальная психология. — М.: Аспект Пресс, 1999. С. 84.

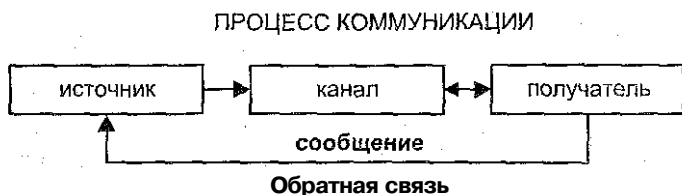


Рис. 3.1

- партнеры могут повлиять друг на друга, т.е. обмен информацией предполагает воздействие на поведение партнера (социальная интеракция). Это означает, что при обмене информацией происходит изменение самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации;
- коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. То есть «все должны говорить на одном языке»;
- в условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер<sup>5</sup>.

Таким образом, рассматривая понятие коммуникации и коммуникативной техники, мы будем иметь в виду, что коммуникативный процесс объединяет процессы восприятия и процессы взаимодействия между индивидами.

Проблема коммуникации входит в число постоянных объектов гуманитарной науки и рассматривается учеными с точки зрения различных парадигм и взглядов на одно и то же коммуникативное пространство. В результате существуют модели, которые тем или иным способом структурируют пространство, где протекает коммуникация. Наиболее известные коммуникативные модели представле-

<sup>5</sup>Пореряхин А.Л. Психология управления. Основы межличностного общения. — Киев: ВИРА-Р, 1999. С. 203—219.



ны работами Р. Якобсона, В. Проппа, М. Бахтина, З. Фрейда, К.Г. Юнга, П. Бурдьё, М. Фуко, К. Леви-Строса<sup>6</sup>.

Информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов: побудительная и констатирующая.

*Побудительная* информация выражается в приказе, совете, просьбе и рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-либо действие. Стимуляция в свою очередь может быть следующих видов:

- *активизация* — побуждение к действию в заданном направлении;
- *интердикция* — побуждение, не допускающее определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности;
- *дестабилизация* — рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения и деятельности.

*Констатирующая* информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения, хотя косвенно способствует этому,

В качестве дополнительных видов коммуникации выступают:

- *экспрессивная* — передача чувств, оценок, взглядов;
- *социально-ритуальная* — поддержание обычаев, норм, процедур поведения.

При рассмотрении различных аспектов коммуникации возникает вопрос: *Является ли коммуникативный процесс (и общение в целом) технологией?* Ответ на этот вопрос предполагает выделение признаков, которые бы указывали на технологичность коммуникации, а именно: наличие цели, последовательных этапов и средств для их осуществления.

Общение между людьми всегда предполагает наличие у них определенных целей, которых они стремятся достичь в процессе общения. Цель общения отвечает на вопрос:

<sup>6</sup> Подробнее см.: *Почепцов Г.Г.* Теория коммуникации. — М.: Центр, 1995.

«Ради чего субъект вступает в акт общения?» Причем цели общения могут полностью не осознаваться. Процесс общения позволяет человеку реализовывать разнообразные цели и удовлетворять социальные, культурные, творческие, познавательные, эстетические и многие другие потребности.

Социальный работник является субъектом социальной политики государства, поэтому, общаясь с клиентом, он реализует не только цель, направленную на оказание ему помощи, но и цели социальной политики. При этом ему необходимо помнить, что у клиента есть свои цели, которые он может не заявлять, но которые будут влиять на процесс общения. Поэтому в начале взаимодействия важно уяснить цели клиента и при необходимости их откорректировать.

Общение — это целостный процесс, который начинается с установления психологического контакта между партнерами и заканчивается его разрывом. В акте общения, в котором принимают участие одновременно два человека, можно выделить четыре этапа:

**Этап 1: ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ** от общения с самим собой или другим партнером на общение с данным человеком. На этом этапе прерывается, заканчивается или оттесняется на задний план предыдущая деятельность, партнер становится важнейшим компонентом окружающей ситуации, начинается изучение партнера. Фаза переключения обычно занимает секунды, однако неполное прохождение этой фазы существенно затрудняет последующий этап общения.

**Этап 2: УСТАНОВЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТАКТА.** От психологического контакта во многом зависит, каково будет первое слово, кто его произнесет, как оно прозвучит и какое воздействие окажет на партнера. На данном этапе продолжается изучение партнера, выбирается стиль общения. В ходе установления контакта каждый из участников пытается определить необходимый ему тип ситуации не только для себя, но и для партнера, из

выбора типа ситуации вытекают актуальные роли партнеров. Контакт чаще всего устанавливается с помощью невербальных (неречевых) средств общения, но иногда и словами. Психологический контакт считается установленным, когда у обоих участников сложилась уверенность в том, что партнер включился в процесс общения (например, когда человек замечает, что некоторые микродвижения партнера скоординированы с его собственными).

### **Этап 3: ОБМЕН РЕЧЕВЫМИ СООБЩЕНИЯМИ.**

Основным этапом общения является обмен словесными текстами, в процессе которого партнеры достигают цели, ради которой они начинали общение. По времени обмен словесными текстами занимает обычно основную часть в процессе общения, но нетрудно представить себе и такую ситуацию, в которой основное время уходит на установление контакта. Наиболее распространенная ошибка при общении — это сосредоточение всего внимания на третьем словесном этапе и недооценка важности остальных.

При более пристальном рассмотрении обмен речевыми сообщениями складывается из следующих процедур:

**ЗАРОЖДЕНИЕ ИДЕИ.** Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации, т. е. отправитель решает, какую значимую идею *или* проблему следует сделать предметом обмена. К сожалению, многие попытки обмена информацией обрываются на этом первом этапе, поскольку отправитель не затрачивает достаточного времени на обдумывание идеи. Важно помнить, что идея еще не трансформирована в слова или не приобрела другой такой формы, в которой она послужит обмену информацией. Отправитель решил только, какую именно концепцию он хочет сделать предметом обмена информацией.

**КОДИРОВАНИЕ И ВЫБОР КАНАЛА.** Прежде чем передать идею, отправитель *должен с помощью символов* закодировать ее, используя для *этого слова, интонации и жесты* (язык тела). Такое кодирование превращает идею в сообщение.

**ПЕРЕДАЧА.** Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке и принимают за сам процесс коммуникаций. В то время как передача является лишь одним из важнейших этапов, через которые необходимо пройти, чтобы донести идею до другого лица.

**ДЕКОДИРОВАНИЕ.** После передачи сообщения отправителем получатель декодирует его. Декодирование — это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея. Обмен информацией следует считать эффективным, если получатель продемонстрировал (вербально или невербально) понимание идеи, произведя действия, которых ждал от него отправитель, т. е. рассмотренные процедуры реализуются и в обратную сторону.

Указанные процедуры находят свое отражение в модели коммуникативного процесса, которая предложена американским журналистом Г. Лассуэллом. Она включает пять элементов:

- КТО? (передает сообщение) — *Коммуникатор*
- ЧТО? (передается) — *Сообщение* (текст)
- КАК? (осуществляется передача) — *Канал*
- КОМУ? (направлено сообщение) — *Аудитория*
- С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - *Эффективность.*

Таким образом, говоря о проблеме коммуникации в целом, можно выделить следующие три аспекта:

1. Техническая проблема: насколько точно могут быть переданы символы коммуникации?
2. Семантическая проблема: насколько точно переданные символы выражают желаемый смысл?
3. Проблема эффективности: насколько эффективно воспринятый смысл влияет на людей в желаемом направлении?

Этап 4: РАЗРЫВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТАКТА. Разрыв контакта требует ряда подготовительных дей-

ствий. Подготовка к разрыву идет на двух уровнях одновременно: на словесном (исчерпание темы разговора или его прерывание фразой, например: «Извините, я тороплюсь!») и на невербальном уровне (поворот туловища, изменение интонации, фиксирование взгляда на постороннем предмете и т. п.).

Итак, любой процесс общения имеет цель, даже если она не осознается участниками, и может быть разделен на ряд последовательных этапов. Под средствами общения понимаются операции, с помощью которых каждый участник строит свои действия общения и вносит свой вклад во взаимодействие с другим человеком. Для осуществления общения используются: речевые средства общения (вербальные) и неречевые (невербальные).

Для передачи сообщения любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т. е. коммуникация возможна лишь посредством использования знаковых систем. Вербальная коммуникация использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения, если партнеры по общению используют одну и ту же знаковую систему, т. е. говорят на одном языке.

С точки зрения взаимодействия можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса:

- открытая — коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение;
- отстраненная — коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентацию на одну из них, но не заявленную открыто;
- закрытая — коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее.

Эти позиции проявляются в деятельности социального работника в качестве ролей, которые довольно часто он должен уметь демонстрировать: участника, наблюдателя, консультанта.

1. Роль участника предполагает открытую позицию. Социальный работник помогает выполнять наиболее сложные из запланированных действий или включается в работу, если она идет с трудом.
2. Роль консультанта предполагает отстраненную позицию. В данном случае социальный работник приходит на помощь как советчик, когда у клиента возникают затруднения, но не требуется его непосредственное участие.
- 3= Роль наблюдателя предполагает закрытую позицию. Социальный работник наблюдает за всем ходом работы, собирая материал для последующего анализа.

В вербальной коммуникации основной является техника активного слушания, позволяющая лучше понять человека и расположить его к себе, которая будет рассмотрена далее. Исследования А. Мейерабиана показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки и интонации 38%, прочее неречевое взаимодействие 53%<sup>7</sup>. Таким образом, большая часть информации передается посредством невербальных средств общения, которые необходимы для того, чтобы:

- 1) создавать и поддерживать психологический контакт, регулировать течение процесса общения;
- 2) придавать новые смысловые оттенки словесному тексту, направлять истолкование слов в нужное русло;
- 3) выражать эмоции оценки, принятую роль, смысл ситуации.

Знание особенностей невербальной коммуникации позволяет адекватно «считывать» мимику, позу, жесты, дыхание, голос, положение глаз, что способствует межлич-

<sup>7</sup> Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли друг их по их жестам. Кострома: ИНИ Кострома, 1992.

ностному взаимодействию и решению проблемных ситуаций. Невербальных знаков общения очень много, одни из них совершаются умышленно, другие — почти умышленно, а третьи — бессознательно.

Для систематизации невербальных средств общения можно предложить следующую классификацию.

#### 1. ВИЗУАЛЬНЫЕ

- кинезика: движение рук, ГОЛОВЫ, ног, туловища, походка;
- выражение лица, положение головы;
- позы: осанка, посадка головы;
- направление взгляда, визуальный контакт;
- кожные реакции: покраснение, побледнение;
- проксемика: расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство;
- вспомогательные средства общения: признаки пола, возраста, расы, одежда, прическа, косметика, украшения, очки.

#### 2. АКУСТИЧЕСКИЕ

- связанные с речью: интонация (громкость, тембр, темп, ритм, высота звука), паузы;
- не связанные с речью: смех, плач, кашель, вздохи, хлопанье.

#### 3. ТАКТИЛЬНЫЕ

- прикосновение, пожатие руки, объятия, поцелуй, контакт с предметами.

#### 4. ОЛЬФАКТОРНЫЕ

- приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- естественные и искусственные запахи человека.

О невербальных средствах общения написано много книг, и мы не будем подробно останавливаться на их роли в общении, на возможностях их интерпретации и применения.

Итак, коммуникативная сторона общения имеет свои цели, этапы и средства передачи информации, что говорит о ее технологичности, однако необходимо помнить, что коммуникация — это больше чем технология. Сводить коммуникацию только к технологии значит упрощать ее

и упускать из виду элемент непредсказуемости, который есть в любом общении. Рассматривая коммуникацию с технологической стороны, можно выделить определенные техники, применение которых делает общение более эффективным. И прежде чем представить коммуникативные техники, которые применимы в практике социальной работы, остановимся на коммуникативных качествах и навыках социального работника.

### 3.2. КОММУНИКАТИВНАЯ СПЕЦИФИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Социальный работник постоянно ведет общение с клиентами: посетителями, просителями, ходатаями, т. е. одной из главнейших особенностей профессиональной деятельности социального работника является клиентурная деятельность. Кризисная ситуация клиента, с которой имеет дело специалист по социальной работе, обуславливает определенную степень напряженности в общении с клиентом, что предъявляет строгие требования к коммуникативным навыкам социального работника, которые можно объединить понятием коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность — это знания, умения и навыки, связанные с процессом общения людей, включающие в себя умение слушать и понимать человека, устанавливать с ним хорошие личные и деловые взаимоотношения, оказывать на него влияние. От степени развития этого качества, а также от профессиональных знаний, умений и навыков, которыми обладает социальный работник, во многом будет зависеть эффективность его взаимодействия с клиентом.

Н.М. Полуэктова и И.В. Яковлева<sup>8</sup>, основываясь на результатах специальных профессиографических исследова-

<sup>8</sup> *Полуэктова Н.М., Яковлева И.В.* Проблемы диагностики профессиональной пригодности к социальной работе // Вестник СПбГУ. Сер. 6. 1994, Вып. 3 С 47-58.



ний, описали профессионально важные качества социального работника и разделили их на пять относительно независимых групп.

- 1. Профессиональная компетентность** предполагает высокий уровень образования и культуры, осведомленность по широкому кругу профессионально значимых проблем, знания в области теории социальной работы, педагогики, психологии, юриспруденции, социологии, антропологии.
- 2. Организаторско-коммуникативные способности**, которые включают высокую коммуникабельность, общительность, социальную смелость, инициативность; умение управлять людьми, влиять на их позиции и убеждения; умение вызвать к себе доверие и поддержать человека в трудную для него минуту.
- 3. Доброжелательное отношение к людям**, проявляющееся в доброте, любви к людям, желании помочь, чуткости, в чувстве сострадания и милосердия, в симпатии к другим и альтруизме.
- 4. Морально-этические качества**, такие как бескорыстность, честность, порядочность, ответственность, высокая нравственность.
- 5. Нервно-психическая выносливость**, проявляющаяся в работоспособности, энергичности, настойчивости в достижении цели.

Таким образом, применительно к сфере общения социального работника с клиентами можно выделить: личностные качества социального работника, которые он использует как инструмент для повышения эффективности общения; профессиональные знания, умения и навыки.

Центральным понятием рассматриваемого нами вопроса является «*навык*», который можно определить как пересечение *знания, умения и желания*<sup>9</sup>. Знание — это теоретическая парадигма, определяющая, *что делать и зачем*. Умение определяет то, *как делать*. А желание — это мо-

<sup>9</sup>*Кови Ст. Р.* Семь навыков высокоэффективных людей. Возврат к этике характера. Пер. с англ. — М.: Вече, Персей, АСТ, 1998. С. 58—59.

тивация — *хочу делать*. Формирование навыка предполагает наличие всех трех компонентов.

Овладение знаниями и умениями предполагает также выработку определенных качеств, важных для межличностного общения, особенно в профессиональной деятельности социального работника, к которым относятся следующие:

**Эмпатия** — умение видеть мир глазами других людей, понимать его так же, как они, воспринимать поступки с их позиций. Основной принцип эмпатии — сначала стремитесь понять, потом — быть понятым. Технология эмпатического взаимодействия будет рассмотрена далее.

**Доброжелательность** — способность не только чувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, уважение, симпатию. Умение принимать людей даже тогда, когда не одобряешь их поступки; готовность поддерживать других.

**Аутентичность** — умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями, способность быть самим собой в контактах с **окружающими**.

**Конкретность** — отказ от общих многозначительных и непонятных рассуждений и замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать на вопросы однозначно. Человек, передающий чувства адекватно и однозначно, использует в своих высказываниях местоимения «я» или «мне». Конкретность в отношении описания поведения других людей подразумевает сообщение о наблюдаемых действиях других людей без приписывания им мотивов действий, оценки установок или личностных черт, т. е. умение сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок. Данная позиция проявляется в технике подачи обратной связи и будет рассмотрена далее.

**Инициативность** — склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие; способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы

со стороны; готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не ждать, когда другие начнут что-то делать.

**Непосредственность** — умение говорить и действовать напрямую, открытая демонстрация своего отношения к проблемам и людям.

**Открытость** — готовность открыть другим свой внутренний мир и твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность, которая не является эквивалентом готовности обнародовать все самые интимные тайны. Применительно к практике социальной работы открытость должна строиться на профессионализме взаимоотношений, что подразумевает установление границы между дружескими и рабочими взаимоотношениями. Социальный работник должен уметь держать оптимальную дистанцию между собой и клиентом.

**Принятие чувства** — отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или с чувствами других людей, умение принимать и готовность выражать эмоциональную экспрессию.

**Конфронтация** — умение общаться с другими людьми с полной ответственностью за собственную точку зрения, готовность в случае несходства мнений пойти на конфронтацию, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

**Самопознание** — исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление воспользоваться для этого помощью со стороны окружающих, готовность принимать от них информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором своей самооценки. Отношение к конфронтации с другими людьми и новому опыту как к ценному материалу, важному для более глубокого самопознания. Так, социальный работник должен иметь навык критически осмысливать свою практику, что

означает: *знать, что он делает, когда он это делает и зачем, почему он что-либо делает.*

**Гибкость** — умение изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и партнера по общению.

Требования к коммуникативным навыкам социального работника изменяются в зависимости от специфических видов деятельности, относящихся к работе с особыми группами клиентов (например, с **пожилыми** людьми), в специфической социальной среде (например, в исправительных учреждениях) или к **какому-либо** специфическому методу работы (к примеру, работа с группой).

Социальный работник должен стремиться к развитию своих коммуникативных навыков, используя различные технологии, например *социально-психологический тренинг*. Стремление к повышению своей квалификации должно охватывать всю профессиональную деятельность социального работника, а не только сферу коммуникации. Ограждая себя от процесса обучения, социальный работник рискует впасть в состояние, которое обычно называют *«квалифицированной некомпетентностью»*<sup>10</sup>.

Ранее было отмечено, что процесс общения социального работника с клиентом характеризуется некоторой степенью напряженности, однако на эффективность процесса общения с клиентом могут влиять наиболее часто возникающие ошибки в коммуникации, знание которых позволит отмечать и избегать их:

- *плохое слушание* — было отмечено, что слушание является важным навыком социального работника и оно должно быть активным;
- *неиспользование ориентации на слушающего* — люди заинтересованы в том, чтобы что-либо предпринималось именно в их интересах, поэтому важно в процессе общения ориентироваться на интересы слушающего;
- *неверные невербальные сигналы* — в процессе общения вербальные и невербальные сигналы должны

<sup>10</sup> Дозл М., Шадлоу С. Практика социальной работы/ Пер. с англ.; под ред. Б.Ю. Шапиро. — М.: Аспект Пресс, 1995. С. 15.

соответствовать друг другу, то есть быть конгруэнтными;

- *незнание аудитории* — сообщение должно учитывать и опираться на интересы, характеристики, потребности конкретной аудитории. Коммуникатору необходимо учитывать, что из потока информации человек хорошо воспринимает только то, что соответствует его картине мира, отвергая то, что пытается ее нарушить;
- *непонимание того, что коммуникация является двусторонним процессом* — процесс выдачи информации еще не является коммуникацией, большую роль в коммуникации играет обратная связь посредством как вербальных, так и невербальных средств общения;
- *несоблюдение элементарных правил вежливости* — агрессивность и грубость коммуникатора создают помехи в коммуникативном пространстве и влияют на эффективность коммуникации.

На эффективность общения большое влияние оказывают также *стереотипы восприятия*. С точки зрения восприятия человека человеком, для эффективного общения необходимо хорошо ориентироваться в чувствах, особенностях личности, мотивах и потребностях своего собеседника. Источником информации о них служат внешность собеседника, его речь и невербальное поведение. Однако при оценке ролей и личностных особенностей окружающих мы, как правило, опираемся на сложившийся у нас *эталон*. В основе эталонов лежит вера в устойчивую связь между некоторыми чертами внешности и определенными ролевыми и личностными особенностями человека. Отождествляя собеседника с эталоном по некоторым наблюдаемым признакам, мы приписываем ему одновременно и множество других черт, которые, по нашему мнению, встречаются у людей подобного рода.

Таким образом, соотнесение человека с определенным социальным стереотипом позволяет домыслить большое количество необходимых, но отсутствующих сведений.

Вместе с тем *стереотипное восприятие людей по эталонам связано с целым рядом специфических ошибок:*

- эффект проекции — приятно для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному — **свои** недостатки, т. е. наиболее четко выявлять у других те черты, которые ярко представлены у нас самих;
- эффект средней оценки — тенденция усреднять оценки наиболее ярких особенностей другого человека;
- эффект порядка — при противоречивой информации больший вес придается данным, полученным первыми, но при общении со старыми знакомыми предпочтение отдается последним сведениям;
- эффект ореола — к человеку складывается определенное отношение по его какому-либо поступку, ореол может иметь как положительную, так и отрицательную окраску;
- эффект стереотипизации — приписывание человеку черт, характерных для определенных социальных групп (например, профессиональных).

Социальный стереотип — устойчивое представление о каких-либо явлениях или признаках, свойственных представителям той или иной социальной группы. Разные социальные группы, взаимодействуя между собой, вырабатывают определенные социальные стереотипы. Наиболее известны этнические или национальные стереотипы — представления о членах одних национальных групп с точки зрения других. Например, стереотипные представления о вежливости англичан, легкомыслии французов или загадочности славянской души.

Вместе с тем, стереотипы могут играть и положительную роль во взаимоотношениях с людьми, так как они экономят время и силы социального работника и дают возможность автоматически реагировать в стереотипных ситуациях.

### 3.3. ОСНОВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ В ПОВСЕДНЕВНОЙ ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Использование коммуникативных техник в практике социальной работы позволяет выполнять следующие функции:

1. Выслушать других с пониманием и целенаправленно.
2. Выявить информацию и собрать факты, необходимые для анализа и оценки ситуации.
3. Создавать и развивать отношения.
4. Наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение.
5. Добиваться доверия собеседника.
6. Обсуждать острые проблемы в позитивном эмоциональном настрое.
7. Вести исследования или интерпретировать выводы.
8. Активизировать решения подопечных по коррекции собственных проблем.

Основными техниками в практике социальной работы являются: активное слушание, **эмпатийное** общение, обратная связь, **Я-высказывание**.

Использование этих техник предполагает установление контакта с клиентом. Это важный этап процесса общения, и социальному работнику важно не только знать его технологические процедуры и тонкости, но и уметь применять их автоматически, т. е. иметь навык установления контакта с клиентом.

В процессе установления контакта социальным работником применяются следующие процедуры: *встреча с клиентом, создание общего эмоционально-положительно настроя клиента, снятие психологических барьеров общения*. Конечно, должно быть учтено, где происходит встреча с клиентом — у него дома или в социальной службе, это может вносить определенные корректировки в проведение указанных процедур. Если процедура встречи с клиентом происходит в социальной службе, то она включает

специальные действия, совершаемые социальным работником: *его приветствие, проводы на место, где будет проводиться беседа*. К этой процедуре относится также выбор самим социальным работником места своего расположения по отношению к клиенту во время начала разговора с ним, первые слова, которые он произносит, начиная свой разговор с клиентом".

Где бы ни проходила встреча с клиентом, социальный работник должен своим видом демонстрировать внимание и доброжелательность, отражая это в первых произнесенных словах. Если это первая встреча, то социальный работник может обратиться к клиенту с такими, например, словами: «Я рад видеть вас. Хорошо, что вы обратились к нам. Я надеюсь, что наш разговор будет приятным и полезным делом. Прежде всего давайте познакомимся...»

При установлении контакта нужно прежде всего продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения. Это достигается улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном головы в сторону собеседника, выражением глаз. Не нужно торопиться с приветствием, чтобы оно не помешало началу контакта. Надо как бы осмотреться и создать этим доброжелательную атмосферу. Далее — обращение, приветствие. После этого обязательно нужно выдержать паузу. Она необходима, чтобы дать возможность человеку ответить, включиться в общение. Довольно часто эту паузу не выдерживают, не дают ответить и вслед за приветствием обрушивают всю приготовленную информацию. Особенно заметна эта ошибка в телефонных разговорах: обращаются к собеседнику, а его реакцией не интересуются. Выждать паузу необходимо не только для того, чтобы убедиться, что контакт установлен, но и чтобы узнать, как партнер откликнулся на ваше поведение, обращение. Этого ли вы ожидали? Устраивает ли вас отклик или следует принять усилия по его коррекции?

Для совершенствования собственных коммуникативных умений и навыков социальному работнику рекомен-

<sup>11</sup> Подробнее см.: *Немое П.С.* Психологическое консультирование. М.: ВЛАДОС, 2000. С. 90-99.



дуются освоить следующие краткие формы речевого этикета, которые при встрече с клиентами могут оказаться ему полезными.

Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение:

- *Здравствуйте.*
- *Проходите, пожалуйста.*
- *Добрый день.*
- *Заходите, пожалуйста.*
- *Рад(а) Вас приветствовать,*
- *Прошу Вас...*
- *Добро пожаловать...*

Формы выражения радости при встрече:

- *Какая приятная встреча!*
- *Рад(а) Вас видеть!*
- *Наконец-то Вы пришли, очень рад(а)!*

Формы знакомства:

- *Я хочу (хотел(а) бы) с Вами познакомиться.*
- *Давайте познакомимся.*
- *Будем знакомы.*
- *Позвольте представиться, меня зовут...*
- *А как Вас зовут? Представьтесь, пожалуйста.*

Формы обращения к человеку с вопросом:

- *Скажите, пожалуйста...*
- *Извините, не могли бы Вы сказать...*
- *Можно Вас спросить...*
- *Будьте добры (будьте любезны) сказать мне...*
- *Могли бы Вы сказать...*

Правильно проведенная встреча, как правило, уже создает эмоционально положительный настрой на беседу и способствует снятию психологических барьеров общения. Устанавливая контакт, социальный работник успокаивает клиента, вселяет в него уверенность, вызывает доверие к себе<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Подробнее см.: *Немое П.С.* Психологическое консультирование. С. 90–99.

Установлению психологического контакта с клиентом помогает процедура «зеркализации». «*Зеркализация*» — прием, который заключается в незаметном для клиента повторении его высказываний и движений: «*зеркализовать*», в частности, можно Жесты, мимику, пантомимику, интонацию, ударение, паузы в речи клиента. Социальный работник, внимательно слушая клиента, старается **уловить** особенности его речи, обращая внимание на слова, фразы, выражения и обороты, часто используемые клиентом. Определив и усвоив это, социальный работник через некоторое время сам начинает сознательно пользоваться теми же речевыми приемами в общении с клиентом, т. е. незаметно для клиента начинает воспроизводить особенности его речи или поведения.

В результате между клиентом и социальным работником возникает психологическая общность и большее взаимопонимание, чем было в начале. Клиент, в свою очередь оказывает большее расположение к нему. Важно, **однако**, не переусердствовать в использовании этого приема, чтобы у клиента не возникло впечатление, что социальный работник передразнивает его.

Прием *эмоциональной поддержки* клиента включает действия, когда социальный работник **внимательно** выслушивает клиента, следует за его мыслью, стараясь в нужные моменты разговора, в то время, когда клиент обращает на него внимание, внешне выражать поддержку того, что говорит клиент, в том числе демонстрировать положительные эмоции, подкрепляющие слова и действия клиента.

Техника *активного слушания* основывается на понимании слушания как активного процесса, требующего концентрации внимания, памяти, воли. Активное слушание предполагает, что в процессе общения внимание обращается не только на то, что говорят, но и на то, как говорят, в каком эмоциональном состоянии находится человек. Данная техника включает принятие человеком ответственности за то, что он слышит, путем подтверждения, **уточ-**

### 3. Основные коммуникативные технологии.,

нения, проверки значения и цели получаемого от другого сообщения.

Следствием плохого слушания является утрата необходимой информации, нанесение ущерба отношениям с другим человеком (чувство обиды, унижение достоинства). Отсутствие умения слушать приводит к ошибочности решений, так как они основаны на неполной информации. Выделяются следующие факторы, препятствующие слушанию:

- сосредоточение на собственных заботах, неприятностях;
- оценивание или осуждение в ходе слушания того, что говорит собеседник;
- сосредоточение на том, что и как ответить собеседнику;
- собственная неуверенность и тревожность.

Выделяют два типа активного слушания: **арефлексивное** (нерефлексивное) и **рефлексивное**.

**Нерефлексивное слушание** — это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении *внимательно молчать*. Здесь важны оба слова: молчать — так как собеседнику хочется, чтобы его услышали, и меньше всего интересуют замечания; внимательно — иначе человек обидится и общение прервется. При нерефлексивном слушании клиента можно стимулировать словами: *Я вас слушаю; продолжайте, пожалуйста; ага, угу.*

**Рефлексивное слушание** предполагает активную работу с информацией, которую сообщает партнер по общению, при этом используются следующие приемы:

- 1) **перефразирование** — «Что вы имеете в виду?»;
- 2) **интерпретация, подведение итогов, обобщение** — «Итак, вы считаете...»;
- 3) **выяснение** — вопросы на понимание.

Остановимся подробнее на некоторых процедурах техники активного слушания.

*Перифраза* — краткая, текущая реплика социального работника, произносимая им во время речи клиента и предназначенная для прояснения, уточнения смысла того, что говорит клиент. В случае применения перифразы социальный работник, слушая клиента, во время естественных пауз, возникающих в речи клиента, кратко своими словами, в виде утверждений или вопросов повторяет то, что сказал клиент, и, в свою очередь, ждет от клиента подтверждения или опровержения правильности его понимания.

Перифразу можно начинать, например, словами: «Итак,...»; «Вы сказали...», «Правильно ли я Вас понял(а); Вы сказали...». Можно просто повторять последние слова клиента, но в вопросительной форме, ожидая, соответственно, от него подтверждения или опровержения правильности сказанных слов.

*Обобщение* — прием, который внешне чем-то напоминает перифразу, но относится не к тому последнему, что сказал клиент, а к целому высказыванию, состоящему из нескольких суждений. В отличие от перифразы, которая буквально повторяет последнюю мысль клиента, обобщение представляет собой вольную, но достаточно точную передачу его мысли в обобщенной форме.

Обобщение можно начинать, например, со следующих слов: «Итак, если обобщить и в краткой форме выразить то, что Вы сказали, то можно ли это сделать так...?», «Если подвести краткий итог сказанному, то можно ли это передать так...?», «Если я Вас правильно понял (а), то смысл сказанного Вами сводится к следующему... Так ли это?».

При применении техники активного слушания необходимо помнить следующие правила:

- 1) не принимать молчание за внимание;
- 2) не перебивать без надобности;
- 3) не делать поспешных выводов;
- 4) не задавать много вопросов;
- 5) не давать советов;
- , 6) не прикрываться слушанием, как убежищем;

- 7) определить свою ролевую позицию и ролевую позицию клиента.

Техника активного слушания предполагает прежде всего *эмпатийное слушание*, которое заключается в достаточно глубоком, эмоциональном понимании клиента. **Эмпатия** — способность понимать мотивы и чувства другого человека по ходу их проявления, способность к сопереживанию. Причем ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Основоположник гуманистической психологии К. Роджерс определяет эмпатическое понимание как «умение войти внутрь личного мира значений другого человека и увидеть, правильно ли мое понимание».

Точное *эмпатическое понимание* включает процессы адекватного представления и коммуникации. Правильно представить — значит воспринять, что происходит внутри другого человека, что он переживает, идя дальше идентификации содержания вербального сообщения с целью уловить его значение и смысл. Это требует достаточно тесного контакта в процессе общения, чтобы видеть мир глазами других и в то же время достаточно отчетливо отличать их переживания от своих. Эмпатически общаться — значит убедить других в своем понимании как их чувств, так и поведения и опыта, лежащих в основе этих чувств.

Во время эмпатического слушания клиента социальный работник психологически отождествляет себя с ним, но одновременно, оставаясь в своей роли, продолжает думать, анализировать, размышлять над тем, что ему говорит клиент. Для обучения наиболее точному эмпатическому пониманию необходимо:

1. Сосредоточиться на вербальных и невербальных сообщениях и формах эмоциональной экспрессии другого человека.
2. Формулировать ответы в форме, наиболее понятной собеседнику.
3. Использовать эмоциональный тон, соответствующий тону, взятому собеседником.

4. Понимать эмоциональное состояние другого, уточнять и расширять смысл его сообщения. Это поможет собеседнику выразить чувства, которые до этого он выразить не мог.
5. Осознавать чувства и мысли, которые не были прямо выражены собеседником, но подразумевались в сообщении.

Таким образом, процедуры техники активного слушания и эмпатийного общения совпадают и дополняют друг друга. Часть рассмотренных процедур также используется и в технике обратной связи.

*Обратная связь в общении* — это реагирование на действия партнера. Кроме ответных реплик, обратную связь передают также жесты, позы, выражение лица. Своей обратной реакцией социальный работник сигнализирует о своей оценке: одобряет, осуждает, соглашается, остается равнодушным. При этом необходимо учитывать, что только часть своих невербальных реакций человек осознает и способен регулировать, остальные — импульсивны и непосредственны.

Эффективная обратная связь предполагает описание поведения человека без оценки установок или личностных черт и мотивов действий. Фраза «Ты всегда стараешься произвести на нас впечатление» — содержит оценку, в то время как высказывание «Я заметил, что, когда кто-нибудь еще поступает хорошо, ты стремишься заговорить о своих собственных достижениях» — содержит описание поведения. Обратная связь объективна, если она содержит информацию о партнере и его конкретном поступке и не зависит от личных взаимоотношений. Объективная обратная связь дает возможность партнеру лучше разобраться в своем поведении и его последствиях, позволяет свести к минимуму его психологическую защиту.

В повседневном общении случаи непонимания между собеседниками — явление нередкое. Причиной этому часто бывает напряженность, вызванная неумелой критикой или неуклюжим одобрением. *Критика* — это подача от-

### 3. Основные коммуникативные технологии.

рицательной обратной связи, *одобрение* — подача положительной обратной связи. Не все, что попадает под обратную связь, поддается сознательному контролю, однако при критике и одобрении это возможно преодолеть, благодаря чему им можно научиться. Как любое сознательное действие, критику и одобрение можно заранее планировать, обдумывать словесные формулировки, а по ходу общения все это корректировать.

Основное препятствие при одобрении и критике — это сложившиеся установки к себе и к другим людям. Одобрение звучит фальшиво и теряет свою ценность в глазах партнера, если его автор:

- считает, что одобрение — социально-положительное действие в любых обстоятельствах и по любому поводу;
- боится передать объективную обратную связь, сокращает критику и оставляет только одобрение;
- сам остро нуждается в одобрении и хвалит только для того, чтобы и его хвалили в ответ;
- замечает в собеседнике только те стороны, в которых силен он сам;
- исходит только из желания улучшить взаимоотношения или хочет попасть в центр внимания;
- собирается возвысить самого себя, вынеся оценку с более высокой позиции;
- хочет похвалой привести партнера к повторению выгодного для себя поступка.

Одобрение кажется простым только на первый взгляд; не так уж легко выразить признательность человеку за его реальный поступок. Подлинное одобрение — редкое явление в нашей жизни. Обычно мы в избытке встречаемся с отрицательной обратной связью, но лишь небольшую ее часть составляет конструктивная критика. При критике большой помехой становятся неверно сложившиеся установки. Однако есть люди, которые стараются избегать всякой критики в адрес другого.

В своей профессиональной деятельности социальный работник должен стремиться выработать навык подачи обратной связи своим клиентам, т. е. как одобрять, так и конструктивно критиковать. Эффективная обратная связь позволяет клиенту корректировать свое поведение, связанное с решением его проблемы.

Навык подачи обратной связи тесно взаимосвязан с умением говорить. *Умение говорить* заключается в точной, одноаспектной формулировке своих мыслей и доступном их изложении, что предполагает учет особенностей партнеров по общению. Для тренировки указанного умения следует обратить внимание на правила риторики:

- 1) избегать слишком длинных предложений, формулировать свои мысли четко и кратко;
- 2) не использовать слишком длинных слов;
- 3) реже употреблять безличные предложения;
- 4) быть более решительным;
- 5) обходиться без утрированных форм вежливости;
- 6) не злоупотреблять модными словечками;
- 7) не использовать безличных глаголов;
- 8) не утверждать слишком много;
- 9) задавать не только закрытые, но и открытые вопросы;
- 10) в разговоре выдвигать на первый план интересы других;
- 11) говорить в среднем темпе, делая паузы;
- 12) поддерживать зрительный контакт с партнером по общению.

Работая с проблемой клиента, социальный работник должен проявлять открытость (т. е. сообщать ему о своих собственных чувствах). Передать другому человеку свое отношение к определенному предмету, без обвинения и без требований, чтобы другой человек изменил свое отношение, позволяет техника *«я-высказывание»*. Данная техника позволяет четко констатировать свои чувства, что особенно важно при необходимости дать отрицательную оценку эмоционального характера или в тех случаях, ког-



да очень нужно высказать свое мнение, но не находится для этого подходящая форма.

«Я-высказывание» построено так, чтобы позволить выразить свое мнение о данной ситуации наиболее эффективно. Вы говорите о том, чего ВЫ хотите, что ВАМ необходимо или что ВЫ думаете, а не о том, что следует делать или говорить другому человеку. Вы отстаиваете свои интересы, но при этом не оказываете давления на другого человека. Таким образом, клиент не осуждается, не обвиняется и не атакуется; человек не будет чувствовать себя «припертым к стенке», у него не будет необходимости защищаться и, следовательно, обострять проблему.

«Я-высказывание» состоит из трех частей:

1. Событие. 2. Ваша реакция. 3. Предпочитаемый исход.

Событие предполагает объективное описание события или ситуации, приведшей к проблеме. Объективность означает отсутствие субъективных или эмоционально окрашенных выражений. Например:

*«Когда на моем столе оставлены бумаги...»;*

*«Когда на меня повышают голос...»;*

*«Когда мне не говорят, что я должен это срочно сделать...»*

Менее объективные описания того же события:

*«Когда Вы оставляете ваше барахло разбросанным по моему столу...»;*

*«Когда Вы орете и гавкаете на меня...»;*

*«Когда Вы не побеспокоились даже предупредить меня, что это нужно срочно сделать...».*

Три последних способа выражения — плохое начало: собеседник сразу станет в защитную позу и не сможет спокойно воспринять остальную часть слов. Когда вы рассержены на КОГО-ТО, объективное описание их поведения — задача нелегкая. Иногда полезно начинать высказывание с описания проблемы. Причем собеседнику труднее опровергнуть заявление, если оно представлено чисто как ваша проблема:

*«Когда мне приходится отсортировать свои бумаги от чужих...»;*

*«Когда на меня кричат...»;*

*«Когда я не знаю о срочности выполнения дела...».*

**Ваш** отклик. Люди не всегда осознают, какое воздействие их поступки оказывают на вас, если вы им об этом не скажете. Бесполезно говорить: «Они должны сами знать». Дело в том, что они могут не знать, что их действия обидели вас. Ваша реакция может толкнуть их на пересмотр поведения, особенно в том случае, если вы не прибегли к нападкам на них. Ваш отклик может описывать реакцию в виде эмоции или действия, которому вы на деле сопротивляетесь. Например:

*«Я ухожу в себя»;*

*«Я начинаю кричать на Вас»;*

*«Я решаю все делать сам»;*

*«У меня появляется желание избегать Вас»;*

*«Мне хочется бросить все это».*

**Предпочитаемый исход.** В третьей части вы формулируете желаемый исход проблемы. Она может начинаться со слов:

*«Мне хотелось бы, чтобы...»;*

*«Я был(а) бы Вам весьма признателен(а)...».*

Причем старайтесь оставлять как можно больше вариантов открытыми.

Итак, «я\_высказывание» дает дополнительную информацию вашему партнеру относительно влияния проблемы и ее последствий на вас. Возможно, они изменятся, а возможно — нет, однако это не будет иметь такого большого значения — вы, по меньшей мере, уведомили их о своей позиции.

Эффективно строить процесс общения с клиентом социальному работнику помогут также следующие процедуры.

**Убеждение** — это процедура, основанная на логически безупречно аргументированном доказательстве клиенту правильности чего-либо. Убеждение включает в себя ар-

гументы, факты, логику доказательства, понятную, доступную и достаточно убедительную для клиента.

*Разъяснение* — это процедура, включающая развернутое, конкретное изложение, объяснение клиенту тех мыслей, которые в связи с его проблемой возникают у социального работника. Здесь социальный работник сознательно ведет диалог с клиентом таким образом, чтобы стимулировать разнообразные вопросы к себе с его стороны и дать на эти вопросы обстоятельные ответы. Предлагая эти ответы, социальный работник одновременно внимательно наблюдает за клиентом и ищет с его стороны очевидные подтверждения того, что клиенту понятно то, что ему говорят.

*Поиск взаимоприемлемого решения* осуществляется в ситуации, когда клиента не устраивают имеющиеся решения и необходимо искать иное, более приемлемое. Данная процедура включает такие приемы как: предложение клиенту самому высказаться по поводу возможного решения его проблемы; уточнение, прояснение деталей того, что не устраивает клиента в предлагаемом решении; предложение альтернативных вариантов решения; оставление за клиентом права окончательного выбора того решения, которое его устраивает.

Психотехникой, позволяющей социальному работнику в несколько раз повысить эффективность своей работы в межличностных отношениях с клиентом, является *нейролингвистическое программирование*. По теории и практике НЛП написано достаточно книг, проводятся обучающие семинары, и мы не будем останавливаться подробно на этой технике.

В заключение хочется обратить внимание на то, что коммуникативная компетентность — это умение использовать специальные техники, направленные на повышение эффективности процесса общения, которое становится навыком при наличии соответствующей мотивации и постоянной тренировки. В своей профессиональной деятельности социальный работник должен стремиться по-

вышать уровень своей коммуникативной компетентности, читая соответствующую литературу и, самое главное, посещая тренинги и семинары.

### *Вопросы для самопроверки и самоподготовки*

1. По каким признакам коммуникацию можно считать технологическим процессом?
2. Какие позиции коммуникатора выделяют во время коммуникативного процесса?
3. Из каких процедур складывается обмен речевыми сообщениями?
4. Какие выделяют средства общения?
5. Что такое стереотип восприятия?
6. С помощью каких приемов социальный работник может снять психологическое напряжение у клиента?
7. В чем выражается прием эмоциональной поддержки клиента со стороны социального работника?
8. По каким конкретным невербальным признакам можно уверенно делать выводы о психологическом состоянии клиента?
9. Из каких этапов состоит техника «я-высказывание»?
10. Что такое эмпатия? В каких контекстах употребляется это понятие?

## 3.4. СОЦИАЛЬНОЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВО И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Когда люди сталкиваются с проблемами, которые не могут решить сами, когда близкие, члены семьи или чиновники не в состоянии помочь изменить ситуацию — возникает потребность в социальном посредничестве и консультировании, социальной работе и социальных работах.

Функция социального работника как посредника заключается в том, чтобы объяснять и представлять интере-

сы одной стороны другой стороне, а также создавать условия, при которых клиент социальной работы в максимальной мере может сам изменять свою ситуацию, быть полноценным участником собственной жизненной ситуации.

Посредническая деятельность социального работника начинается с диагностики социальной ситуации клиента, уточнения его проблемы, затем устанавливается связь с организацией, потенциально способной решить проблему клиента. Кроме того, социальный работник должен овладеть навыками сбора точной информации о той организации, к услугам которой он прибегает.

На следующем этапе посреднического процесса социальный работник совместно с клиентом делают выбор учреждения, к услугам которого собираются обратиться. После осуществления выбора учреждения социальный работник помогает клиенту установить контакт с избранной организацией. Важным моментом последнего этапа является то, что социальный работник должен не просто направить клиента в организацию, способную ему помочь, но и проконтролировать процесс установления и налаживания контакта между клиентом и специалистами учреждения, а затем оценить итоговый результат проделанной работы.

Зачастую социальный работник должен выступать посредником в конфликтной ситуации (трудовой спор, семейный кризис, межпоколенные конфликты). В данном случае необходимы определенные профессиональные умения и навыки, в том числе коммуникативные.

Конфликтующие стороны могут обратиться к разным способам преодоления своих трудностей. Помимо посредничества возможны переговоры и арбитраж. «Когда у мужа и жены, или у рабочего и начальника, или у нации X и нации Y возникают разногласия, они могут непосредственно договориться друг с другом. Они могут попросить третью сторону выступить в качестве посредника, выдвигать предложения и облегчать им переговоры. Или же они

могут прибегнуть к арбитражу, вынеся свои разногласия на суд кого-то, кто изучит вопрос и найдет решение»<sup>13</sup>.

Коммуникации являются неотъемлемой частью процесса **посредничества**. Совместные обсуждения и общение позволяют людям достичь соглашения, уменьшают недоверие, обеспечивают их взаимную выгоду.

Коммуникативные средства общения делятся на **вербальные** (лексика, стилистика, грамматика, формообразование, стиль) и **невербальные** (мимика, жесты, тембр, интонация голоса, паузы, покашливания, -рукопожатия, касания, поглаживания, средства, связанные с запахом).

Существует ряд типичных механизмов воздействия общающихся друг с другом:

1. *Заражение* — бессознательное воспроизведение эмоционального состояния в условиях массового взаимодействия с другими людьми на основе сопереживания с НИМИ.
2. *Внушение* — одностороннее целенаправленное заражение внушающим человеком посредством речевого воздействия. Мотивируются те или иные действия. Более внушаемы лица с инертной и слабой нервной системой, до 15—16 лет, у девушек конформность на 10—15% выше.
3. *Убеждение* — осознанное, аргументированное, логически и фактически обоснованное воздействие на систему взглядов и представлений, а также мотивационно-ценностную систему другого человека. Существуют механизмы убеждающего воздействия — факторы, связанные с процессами информирования и аргументирования (объяснение, выдвижение тезиса, указание-демонстрация, сравнение и различение); приемы аргументации — ссылки на авторитеты, доказательство фактами, аналогия, эксцесс, инцидент.
4. *Подражание* — усвоение формы поведения другого человека на основе как осознаваемой, так и неосознаваемой.

<sup>13</sup>Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 1998. С. 662.

знаваемой идентификации себя с ним — «поступать как другой».

Общение подразделяется на деловое и межличностное. Деловое — это взаимодействие людей, в котором его участники выполняют социальные роли, это формальное общение, основанное на статусной позиции. Межличностное общение не имеет жесткой регламентации поведения, эмоций, интеллектуальных процессов. Психологи утверждают, что именно дефицит межличностного общения и неспособность осуществлять его отрицательно влияют на деятельность и душевное самочувствие людей. Психологически полноценным общение становится только при взаимодействии партнеров на равных, когда не допускается ущемление достоинства каждого и делается поправка на своеобразие друг друга. Настоящее межличностное общение — это общение диалогическое. Для достижения позитивных результатов коммуникации важно помнить о некоторых принципах общения:

- равенство позицийобщающихся: Минимизация социальной дистанции. Общение не основано на позициях превосходства и подчинения;
- доверительная взаимная открытость обеих сторон;
- отсутствие «оценочного» измеряющего отношения к каким бы то ни было сторонам индивидуальности каждого;
- взаимное принятие друг друга как неповторимых и цельных личностей.

Только организация диалогического общения дает большие возможности творческого преобразования личности.

В коммуникативных профессиях, следовательно, и в социальной работе, важным моментом выступает компетентность в общении. Компетентный означает «знающий, сведущий в определенной области». Важным показателем компетентности в общении является отношение человека к собственным ценностям — насколько он их рефлексивно осмысливает. Рефлексивная культура является составля-

ющей компетентности. Именно рефлексивно-эмпатийное развитие человека обеспечивает позицию децентрализации в отношении с партнером, умение смотреть на ситуацию общения не только «со своей колокольни». Основа коммуникативной компетентности — социальный интеллект, т. е. способность понимать самого себя, других людей, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события.

Формированию социального интеллекта способствует:

1. Развитие наблюдательной сензитивности — способности наблюдать другого человека и одновременно запоминать, как он выглядит, что говорит.
2. Развитие теоретической сензитивности — способности выбирать и применять теории для более точного предсказания и объяснения чувств, мыслей и действий других людей.
3. Развитие номотетической сензитивности — способности понимать типичного представителя той иной группы.
4. Развитие идеографической сензитивности — способности понимать своеобразие каждого человека.

Перечисленные принципы являются основой формирования толерантного отношения к любым проявлениям человеческой индивидуальности, что значительно влияет на характеристики *социальных дистанций*, которые устанавливаются индивидом, группой, обществами.

Под социальной дистанцией в социологии понимают восприятие различия социального статуса участниками социального взаимодействия. Инструментом эмпирического измерения социальной дистанции является так называемая шкала Богардуса (по имени сконструировавшего ее американского социолога, представителя чикагской социологической школы)<sup>14</sup>. В социальной психологии социальная дистанция определяет расстояние, которое индивид стремится сохранить между собой и другим челове-

<sup>14</sup> Энциклопедический социологический словарь. М.: ИСПИ РАН, 1995. С. 185.



ком. В социальной практике социальная дистанция поддерживается посредством всевозможных ритуалов и знаков различия, которые конструируются культурой, проявляются в виде всевозможных стереотипов, стигм, ярлыков и предрассудков и накладывают свой отпечаток на социокультурные отношения и транзакции. Американский социолог Дж. Занден считает, что измерить роль культуры в формировании предрассудков — это значит определить степень схожести ответов об отношении членов общества к различным расовым и этническим группам. Если члены общества ранжируют различные группы схожим образом, то можно сделать вывод, что это результат действия норм. Техника, разработанная Эмори Богардусом (Emory S. Bogardus), имеет целью измерить социальную дистанцию, на которой члены одной группы держат другую группу и ее членов. Богардус сформулировал список суждений, представляющих различные степени социальной близости и дистанции. Он просил своих респондентов отметить те дистанции, на которые они бы охотно допустили членов данной группы. Шкала суждений включала:

- тесное родство посредством брака (1 балл);
- членство в моем клубе в качестве моего друга (2 балла);
- соседи по улице (3 балла);
- принадлежность к моей профессиональной группе (4 балла);
- гражданство моей страны (5 баллов);
- гости моей страны (6 баллов);
- не должны допускаться в мою страну.

В 1926 году Богардус проанализировал ответы 1725 американцев об их отношении, дистанции к 40 расовым и этническим группам. Исследование проводилось среди респондентов из 32 различных районов. Богардус определил расовую дистанцию для каждой расовой и этнической группы от 1.00 (минимально возможная дистанция) до 7.00 (максимально возможная дистанция). Близко к

вершине шкалы ранжированных предпочтений оказались англичане, белые американцы и выходцы из Северной Европы; затем — испанцы, итальянцы и вообще выходцы из Южной и Восточной Европы; близко к самому дну (низу) шкалы — выходцы с Востока и негры.

В настоящее время спектр применения шкалы Богардуса достаточно широк, методика позволяет измерить социальное расстояние по отношению к различным социальным группам, категориям людей (инвалиды, многодетные, мигранты, беженцы, военнослужащие, бывшие заключенные, наркоманы, алкоголики и т. д.). Выявление наличия или отсутствия социальной дистанции, **аттитюдов** к этим группам общества, которые часто являются основными объектами социальной работы, во многом позволяет сделать процесс социальной работы более эффективным, наметить новые направления социальной работы. На наш взгляд, целесообразно использование описанной методики для тестирования самих социальных работников, наличие дискриминационных, жестких установок по отношению к каким-либо социальным группам несовместимо с деятельностью социального работника. Этические принципы социальной работы и основные правила социального консультирования, общения с клиентом в первую очередь предполагают:

- доброжелательное, терпимое и безоценочное отношение к клиенту;
- уважение личности клиента и самоценности каждого человека;
- уверенность в человеческой способности к изменению, росту и улучшению;
- эмпатию, индивидуальный подход;
- уважение прав клиента, стремление к социальной справедливости;
- анонимность консультирования, соблюдение конфиденциальности.

Консультирование в социальной работе может быть очным и заочным (дистантным). Дистантное консульти-

рование не предполагает общения лицом к лицу, например, практика работы телефонов доверия, переписка. Дистантное консультирование предполагает особое внимание и тщательный профессиональный подбор социальных работников, особое внимание следует уделить развитию коммуникативных навыков социального работника, поскольку в процессе заочного консультирования особое значение имеют особенности и характеристики речи (тембр голоса, скорость речи, паузы, тон). Существует разнообразие форм социального консультирования, например, психолого-педагогическое, семейно-терапевтическое, медико-социальное, социально-правовое, профессиональное консультирование. Консультирование как социальная технология имеет большие возможности и огромный потенциал использования для решения социальных проблем, смягчения и предотвращения социальных патологий.

### **3.5. ГРУППОВЫЕ МЕТОДЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

#### **3.5.1. ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ ГРУППОВОГО МЕТОДА**

Групповой метод применяется в социальной работе с конца XIX века, когда получили распространение рабочие дома, «общежития», создаваемые религиозными и благотворительными организациями. Их сотрудники — первые соцработники, осуществлявшие свою деятельность с помощью групповой работы. В США расцвет группового метода в социальной работе пришелся на 30-е годы XX века, когда была создана Национальная ассоциация США по изучению групповой работы (1936 г.) и начал издаваться журнал «Группы в образовании, рекреации и социальной работе». В России метод групповой работы интенсивно используется с конца 70-х годов прежде всего психологами (Л. Петровская, В. Захаров, А. Хараш) и специалистами в области организационного консультирования (Г. Щедровицкий) и уже затем, в 90-х годах, после появления в го-

сударственном реестре профессий специальности «социальная работа», как метод социальной работы. По данным Национальной ассоциации социальных работников США, сегодня от 6 до 10% социальных работников используют в своей профессиональной деятельности метод групповой работы.

*Метод групповой работы (групповой метод)* — метод, который используется с целью оказания человеку помощи посредством передачи группового опыта для развития его духовных сил и формирования социального поведения.

Теоретическую базу социальной работы с группами составляют прежде всего положения теории поля, теории социального обмена, психоанализа и теории систем. Так, в рамках *теории поля* (К. Левин) группа рассматривается как некая общность индивидов, движущаяся к своей цели. Силы вне и внутри данной группы влияют на ее движение, а законы групповой динамики — законы развития группы.

Практика работы с группой берет начало от групп встреч, которые в свою очередь родились из групповой терапии. В конце 40-х годов прошлого века в США огромное распространение получили Т-группы, хоть как-то восполнявшие дефицит человеческого общения — характерную черту послевоенной Америки. Затем столь же популярным в США стало Общество анонимных алкоголиков.

Согласно документам Комитета по вопросам практической работы Национальной ассоциации социальных работников США, групповая работа используется:

- в исправительных целях, когда дело касается поведения одного или нескольких членов;
- для предупреждения социальных дисфункций (в случае такой опасности);
- для обеспечения нормального развития отдельных членов группы, особенно в критические периоды роста;
- для утверждения личности;

### 3. Основные коммуникативные технологии..

- в целях обучения и воспитания чувства гражданственности;
- для осуществления одной цели или всех этих целей одновременно<sup>15</sup>.

Опыт же отечественной работы с группой дает основания утверждать, что к перечисленным назначениям группы смело можно добавить в качестве основных и следующие — формирование сплоченной команды, поиск и реализация благоприятных возможностей для организации, процесс обучения, обмен опытом, личное и профессиональное самоопределение, решение сложных проблем развития личности.

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:

- группы, нацеленные на нормальное развитие своих членов (группы социализации);
- 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, например, 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 два типа задач: социальный контроль людей, недостаточно адаптировавшихся к требованиям общества и не желающих принять на себя социально приемлемые роли, или помощь в усвоении новых (альтернативных) ролей.

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

### 3.5.2. ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА

При описании принципов групповой динамики К. Левин опирался на законы гештальт-психологии, при этом оговаривая, что она не является панацеей в объяснении феномена группы. Как результат этого шага К. Левина можно расценивать тот факт, что термин «групповая динамика» гештальтисты рассматривают как обозначение направления в изучении малых групп в рамках гештальт-теории и считают его специфически «своим».

Если рассматривать группу как нечто целостное, то действительно целый ряд групповых феноменов может быть интерпретирован с точки зрения основных законов гештальт-психологии: *целое доминирует над частным и отдельные элементы объединяются в целое.*

Эти законы дают возможность, в частности, обосновать следующие феномены:

1. Группа не является просто суммой частных индивидов; она оказывает влияние на их поведение, модифицируя поведение каждого из участников группового процесса.
2. Извне легче повлиять на поведение группы в целом, чем на поведение отдельных ее членов.
3. Каждый член группы уже своим участием в ней признает свою зависимость от группы и от всех ее участников.
4. Основой для формирования группы является взаимозависимость ее членов, исключительно на сходстве группа основываться не может.
5. Человек в большей степени стремится стать членом группы, с которой он себя отождествляет, но не той, от которой он зависит.
6. Человек остается среди тех, к кому он считает себя принадлежащим, даже при условии недружественного (по его мнению) к себе отношения и несправедливого с их стороны поведения.

В настоящее время основной терминологией при описании групповых процессов принята терминология соци-

альной психологии, хотя известны попытки описать групповые процессы с позиций психоанализа (Саравай), а также классифицировать основные фазы развития группы по аналогии со структурными компонентами личности — id, ego, superego (Гудман, 1981).

Понятие групповой динамики объединяет несколько аспектов групповой деятельности (можно также назвать их элементами, или процессами):

1. Цели группы.
2. Нормы группы.
3. Структура группы и проблема лидерства:
  - создание подгрупп;
  - отношения индивидуума с группой.
4. Сплоченность группы.
5. Фазы развития группы.

Возможно рассмотрение и других аспектов групповой деятельности. При этом содержательное изучение группового процесса состоит в изучении содержания интеракций (взаимодействий).

### **3.5.3. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ГРУППОВОЙ ДИНАМИКИ**

#### **Цели группы**

Цели группы определяются тем, в какую общую деятельность она включена. Если речь идет о групповой психокоррекционной, психотерапевтической, тренинговой и т. п. деятельности или о каких-либо формах социальной работы, связанных с работой с группой (клубная, в школе и т. д.), то в планировании результата ведущий группы, безусловно, опирается на определенную методологию.

*Например;* цель групп встреч — достижение более полной реализации личностного потенциала, личностный рост;

цель групп социально-психологического тренинга — совершенствование коммуникативных навыков личности;

цель групп взаимопомощи — взаимная поддержка и взаимное консультирование.

Цели группы в значительной степени определяются также личностными особенностями ведущего группового процесса. Явно декларируемая им цель может расходиться с его истинными целями. В психотерапевтических группах несовпадение декларируемой и истинной целей нарушает принцип подлинности психотерапевта и, следовательно, может быть нарушена подлинность всего группового процесса. Несовпадение декларируемых и истинных целей — нарушение профессиональной этики ведущих групповой процесс.

Другая проблема состоит в том, что цели группы могут не совпадать с целями отдельных участников. Это со-общает групповой динамике определенный толчок, но его результаты могут быть непрогнозируемыми.

Все описанное выше справедливо не только для психотерапевтических групп, но и для групп, создаваемых для какой-либо совместной деятельности: студенческие группы, туристические, спортивные команды, так называемые трудовые коллективы.

### **Нормы группы**

Нормы представляют собой совокупность неписаных правил, определяющих, что допустимо и что недопустимо (правильно или неправильно) в группе. Нормы можно разделить на две категории:

- нормы, которые *изначально* задает ведущий группы (руководитель), или они задаются каким-либо ин-структирующим документом;
- нормы, выработанные группой в процессе совместной деятельности.

В психокоррекционных и тренинговых группах обычно *изначально задаются* следующие нормы:

- 1) доверительный стиль общения (обращение ко всем участникам группы на ТЫ);
- 2) необходима активность каждого;
- 3) группа является закрытой (принцип конфиденциальности информации);



- 4) принцип «здесь и сейчас»;
- 5) персонификация высказываний (отказ от безличных речевых форм, использование высказываний, отражающих собственную позицию);
- 6) обратная связь должна быть безоценочной;
- 7) право каждого участника — просить помощи у группы.

Иногда могут задаваться и другие нормы, например: «не тратить времени в рассуждениях на общие темы» (Б.Д. Карвасарский); «брать на себя испытание, которое тебе «посылают», и платить за все по аукционным ценам» (А.Е. Алексейчик). Обычно в случаях, когда большинство членов группы являются представителями одного круга, именно они приносят свои групповые нормы с собой.

Нормы, выработанные группой, защищаются членами группы. При этом группа может осуществлять давление на своих членов, заставляя их подчиниться этим нормам. Для нормального продвижения группы должно быть достигнуто, по крайней мере, частичное совпадение задаваемых и вырабатываемых норм. Поэтому ведущему зачастую требуется прилагать особые усилия для того, чтобы заданные нормы выполнялись.

#### Сплоченность группы

Сплоченность, или *cohesion* — это взаимное тяготение членов группы друг к другу (С. Кратохвил, 1978). Сплоченность выражается в стремлении остаться в группе и сохранить ее любой ценой. К. Левин определяет сплоченность как результат действия положительных сил взаимного притяжения и отрицательных сил взаимного отталкивания. «Именно взаимная зависимость членов, объединенных стремлением к общей цели, обуславливает их готовность разделять трудности и опасности на этом пути и сглаживать личностные расхождения» (А. Марроу, 1977).

По мнению С. Кратохвила, сплоченности группы способствует:

- удовлетворение личных потребностей индивидумов в группе или при помощи группы;

- цели всей группы, которые находятся в согласии с индивидуальными потребностями; взаимная зависимость при работе над конкретными задачами;
- выгоды, вытекающие из членства в группе и ожидание несомненной пользы от него;
- разного рода симпатии между членами группы, их взаимное тяготение;
- мотивировка каждым участником своего членства, включая усилия, которые он приложил, чтобы попасть в группу;
- дружески располагающая атмосфера;
- престиж группы при одновременном повышении престижа индивидуума во время его членства в группе;
- влияние групповой деятельности:
  - а) притягательность действий (интересные, веселые, увлекательные действия, ведущие к совместному переживанию позитивных эмоций);
  - б) групповые технические приемы, направленные непосредственно на поддержку сплоченности;
- соперничество с иной группой или группами;
- вражда, неприязнь и отрицательное отношение общества.

В результате взаимодействия членов группы, различающихся по взглядам, позициям, моделям поведения, по целям и потребностям, как правило, возникает напряжение. Необходимо стремиться к динамическому равновесию между сплоченностью и напряжением, поскольку сплоченность дает участникам чувство безопасности и поддержки, а напряжение, в свою очередь, выступает как побуждающий фактор: оно ведет к неудовлетворенности и стремлению что-то переменить в себе (С. Кратохвил, 1978).

#### Фазы развития группы

Обычно выделяют 3 или 4 фазы развития психотерапевтической группы<sup>16</sup>.

<sup>16</sup>Слуцкий А.С., Цапкин В.Н, Групповая эмоционально-стрессовая психотерапия. В кн.: Руководство по психотерапии. Под ред. В.Е.Рожнова. 3-е

*1-я фаза* имеет несколько названий: ориентации и зависимости (С. Кратохвил), неуверенности (К. Хек), адаптационная (А.С. Слуцкий, В.Н. Цапкин), пассивного напряжения (Б.Д. Карвасарский).

К. Роджерс описывал эту фазу как период осматривания, «кружения на месте», замешательства, смущения, «светского разговора», фасадного общения, отказа от личностного самовыражения.

*2-я фаза* также может называться по-разному: конфликтов и протеста (С. Кратохвил), активизации (К. Хек), фрустрационная (А.С. Слуцкий, В.Н. Цапкин), активного напряжения (Б.Д. Карвасарский).

В этой фазе группа переносит на ведущего ответственность за свое разочарование. В результате этого группа убеждается в том, что проявление агрессивности не всегда имеет негативный оттенок — она может быть понята, разъяснена и затем вытеснена.

Эти идеи перекликаются с высказываниями К. Роджерса о том, что выражение отрицательных чувств — первое выражение чувств, возникающих в группе. Если конфликт разрешается положительно, то группа принимает себя как своя.

*3-я фаза* имеет следующие названия: развитие сплоченности и сотрудничества (С. Кратохвил), структурирования группы в борьбе с ведущим (К. Хек), конструктивная (А.С. Слуцкий, В.Н. Цапкин), активной работы (Б.Д. Карвасарский).

На этой фазе развивается сплоченность, заинтересованность, искренность, спонтанность. Группа находится в рабочем состоянии (К. Роджерс).

*4-я фаза* — целенаправленная деятельность — Группа функционирует как единая рабочая группа, критикует, анализирует, принимает решения, действует самостоятельно и ответственно. Группа сознательно допускает прояв-

изд., доп. и перераб. — Т.: Медицина, 1985; Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний: Пер. с чешск. — М.: Медицина, 1991; Карвасарский Б.Д. Психотерапия. — М.: Медицина, 1985; Роджерс К. Несколько важных открытий // Вестник МГУ, серия «Психология». 1990. № 2.

ление враждебности для того, чтобы конструктивно переработать в себе негативные чувства и эмоции. На этой фазе в группе создана определенная структура со множеством изменяющихся ролей.

В ходе развития группы меняются роли ведущего, при этом варианты смены ролей могут быть различными.

## 3.6. ТРЕНИНГ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

### 3.6.1. ПОНЯТИЕ ТРЕНИНГА. ФУНКЦИИ ТРЕНИНГА

Изначально термин тренинг (train, training — англ.) имел ряд значений, связанных с обучением, воспитанием, подготовкой к какой-либо деятельности и спортивной тренировкой. Постепенно, но достаточно быстро понятие «тренинг» перестало существовать как единое общепринятое понятие из области педагогики, и теперь тренинг включает различные приемы, формы, способы и средства, используемые в психологической практике, а также учебные занятия по отработке каких-либо практических навыков в профессиональном обучении<sup>17</sup>. В частности, в Психологическом словаре (1990) социально-психологический тренинг определяется как «область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении».

Однако тренинг может рассматриваться как метод не только активного обучения, но и группового консультирования (по аналогии с групповой терапией). Основания для этого мы находим и в базовых, концептуальных определениях тренинга, данных в разное время психологами, внесшими огромный вклад в развитие его как метода.

Л.А. Петровская (1982) ввела в практическую психологию России термин «социально-психологический тренинг»<sup>18</sup> как «средство воздействия, направленное на раз-

<sup>17</sup> *Макшинов СИ.* Психология тренинга. — СПб., 1997.

<sup>18</sup> *Петровская Л.А.* Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. — М., 1982.

витие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения», «средство развития компетентности в общении», «средство психологического воздействия». Близко к этому определение, данное Сенін (1990): тренинг — способ перепрограммирования имеющейся у человека модели управления поведением и деятельностью.

Ю.Н. Емельянов (1985) определяет тренинг как *группу методов развития способностей к обучению и овладению любым сложным видом деятельности*. При этом термин «тренинг» в структуре русской психологической речи целесообразнее использовать не для обозначения методов обучения, а для обозначения методов развития способностей к обучению или овладению любыми сложными видами деятельности, в частности общением.

В.Д. Парыгин (1987), относит тренинг к методам группового консультирования (рассматривая его при этом как активное групповое обучение навыкам общения и жизни в обществе вообще: от обучения профессионально полезным навыкам до адаптации к новой социальной роли и коррекции самооценки).

С.И. Макшанов (1997) определяет тренинг как многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека, группы и организации с целью гармонизации профессионального и личностного бытия человека.

И.В. Бачков (1999) считает, что групповой психологический тренинг это совокупность активных методов практической психологии, которые используются с целью формирования навыков самопознания и саморазвития. При этом тренинговые методы могут применяться как в работе с психически здоровыми людьми, имеющими психологические проблемы, в целях оказания им помощи в саморазвитии, так и в рамках клинической психотерапии при лечении неврозов, алкоголизма и ряда соматических заболеваний<sup>19</sup>.

*Бачков И.В.* Основы технологии группового тренинга. — М: Издательство «Ось-89», 1999.

Кроме того, в психологической практике существуют следующие термины, часто употребляемые как синонимы понятия тренинг: активная социально-психологическая подготовка, активное социальное обучение, лабораторный тренинг, группы интенсивного общения, группы открытого общения, перцептивно-ориентированный тренинг, тренинг сенситивности. Все это — разные названия формы работы с группой, которая является эквивалентом социально-психологического тренинга, цель которого — повышение компетентности общения, развитие его коммуникативной, интерактивной и перцептивной составляющих. Но многофункциональность метода свидетельствует о возможности использования его шире, чем только в качестве технологии повышения компетентности в общении: тренинг может быть использован для совершенствования интеллектуальных возможностей человека, развития его волевых характеристик, осознания и разрешения личностных и профессиональных проблем.

Мы привели достаточно формулировок, дающих представление о многообразности и многофункциональности тренинга как метода и определяющих суть самого понятия тренинг. Становится ясно, что оно применимо в работе и с индивидом, и с группой, и с организацией. К основным функциям тренинга может быть отнесен весь спектр функций технологий практической психологии: диагностическая, преобразующая, корректирующая, профилактическая, адаптационная, консультационная.

Понимание тренинга как способа психологического влияния на индивида и группу получает все большее распространение. На наш взгляд, такое понимание совершенно справедливо, поскольку применение тренинга чаще всего связано с потребностью в изменениях, которые повышают вероятность успеха в какой-либо деятельности. Поэтому точнее было бы говорить о *тренинге как о способе воздействия и о способе получения изменений*. Термин «преднамеренные изменения», предложенный С.И. Макшановым, позволяет описать практически все феномены

психологического характера для индивида и группы, а также отражает и процессуальные, и продуктивные характеристики тренинга.

*Отметим:* специфическими чертами тренингов, позволяющими выделять их среди других методов практической психологии, являются:

- безусловное соблюдение ряда принципов групповой работы;
- нацеленность на психологическую помощь участникам группы в саморазвитии (помощь исходит не только и не столько от ведущего, сколько от самих участников);
- стабильность в составе группы (обычно от 7 до 15 человек) и периодичность встреч;
- определенная пространственная организация (чаще всего — работа в удобном изолированном помещении, участники большую часть времени сидят в кругу);
- акцент на взаимоотношениях между участниками группы, которые развиваются и анализируются в ситуации «здесь и теперь»;
- активность, как правило, поведения каждого участника тренинга;
- объективация субъективных чувств и эмоций участников группы относительно друг друга и происходящего в группе, вербализованная рефлексия;
- атмосфера раскованности и свободы общения между участниками, климат психологической безопасности.

В этих рамках существует огромное количество модификаций форм тренингов, которые могут сильно различаться между собой по целому ряду признаков, например по времени работы групп: от двух дней (обучающий тренинг) до пяти и более лет (терапевтические группы) с еженедельными встречами. В любом случае важной общей чертой для тренингов является их этапность (стадийность), обусловленная социально-психологическими закономерностями развития малой группы (законы групповой динамики).

### 3.6.2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И ФОРМИРУЮЩИЕ ФАКТОРЫ ТРЕНИНГА

Будучи формой практической психологической работы, тренинг всегда отражает своим содержанием определенную парадигму того направления, взглядов которого придерживается психолог, его проводящий.

С.И. Макшанов считает, что таких парадигм можно выделить несколько:

- 1) *тренинг как своеобразная форма дрессуры*, при которой жесткими манипулятивными приемами при помощи положительного подкрепления формируются нужные паттерны поведения, а при помощи отрицательного подкрепления «стираются» вредные, ненужные, по мнению ведущего;
- 2) *тренинг как тренировка*, в результате которой происходит формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения;
- 3) *тренинг как форма активного обучения*, целью которого является прежде всего передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков;
- 4) *тренинг как метод создания условий для самораскрытия* участников и самостоятельного поиска ими способов решения собственных психологических проблем.

Создание тренинга, конструирование его программы подчинено определенным принципам, «выявленным» практически.

---

*Принципы тренинга* – это те правила, которые лежат в основе существования тренинга как технологии и обеспечивают его эффективность. В свою очередь обеспечение принципов является безусловным, если речь идет об эффективном применении тренинга как метода.

---

Принципы тренинга чаще всего носят методологический, организационный и этический характер. Достаточно полно принципы социально-психологического тренинга



разработаны и описаны в работах Л.А. Петровской, В.П. Захарова, Н.Ю. Хрящевой.

Методологическими принципами формирования среды тренинга (по С.И. Макшанову) выступают принцип системной детерминации, принцип реалистичности, принцип избыточности.

*Принцип системной детерминации* требует воплощения в среде тренинга основных факторов изменений психологических феноменов человека и группы через все те же механизмы, которые действуют в повседневности, в социальной реальности.

*Детерминация* — выделение, разделение себя, средовых особенностей.

*Принцип избыточности* проявляется через создание возможностей выбора участниками различных вариантов представления информации, ее принятия, а также момента и способа деятельности на основании информации-выбора.

*Принцип реалистичности* предполагает создание в тренинге среды, изоморфной по своим социальным и профессиональным характеристикам. При этом работа ведется с ситуациями и проблемами, разными по вероятности возникновения и значимости в профессиональной деятельности.

Реализация принципов создания среды тренинга осуществляется ведущим, является его функцией и основным видом деятельности во время тренинга.

«Тренингисты» шутят: ведущий тренинга существует для того, чтобы создавать среду тренинга. Без шуток — если в результате деятельности ведущего реализованы базовые принципы тренинга, то таким образом созданы условия (предпосылки) для осуществления других принципов — организационных и этических — в соответствии с основной парадигмой тренинга.

*Организационные факторы тренинга* оказывают влияние на психологические феномены в среде тренинга, связаны с ними и изменяют их. Факторы должны быть учтены при создании среды тренинга; фактором в том числе является и поведение участников тренинга.

. Чаще всего принципы тренинга формулируются как основные правила поведения для участников: принцип активности, принцип исследовательской и творческой позиции, принцип объективации поведения, принцип субъект-субъектного общения, принцип искренности (открытости), принцип «здесь и теперь».

*Принцип активности* предполагает включение в интенсивную работу всех участников тренинга. Активность участников группы тренинга носит особый характер, отличный от активности слушателя традиционных форм обучения или читателя книги. Принцип активности опирается, в частности, на установленную закономерность об усвоении человеком 10% информации, воспринимаемой на слух, 50% информации, воспринимаемой по зрительному каналу, и 90% информации, получаемой в ходе самостоятельной деятельности.

*Принцип исследовательской, творческой позиции участников* тренинга связан с тем, что в ходе его участники группы осознают, обнаруживают, открывают идеи, закономерности, варианты решения проблем, не известные им ранее или известные в другом контексте, а также, что особенно важно, свои личные ресурсы, возможности и особенности, проявляющиеся в изоморфной повседневности среды. С этой целью в группе тренинга создается креативная среда, основными характеристиками которой выступают *проблемность, неопределенность, принятие поведения, безоценочность суждений*. С.И. Макшанов отмечает, что реализация этого принципа сталкивается с особым сопротивлением со стороны участников в силу имеющихся у них социальных установок. В связи с этим в работе тренера возникает ряд задач.

*Принцип объективации (осознания)* имеет особое значение для тренинга как метода преднамеренных изменений. Его основное требование — перевод поведения участников тренинга с импульсивного, неосознанного уровня регуляции деятельности на осознанный, когда в любой ситуации человек отдает себе отчет, с какой целью он действует, адекватны ли избранные им средства ее достижения специфике ситуации и его возможностям. В начале тренинга этот принцип реализуется ведущим, затем он должен быть воспринят участниками.

### **Вопросы для самопроверки и самоподготовки**

1. Когда и с какой целью может быть применен групповой метод?
  2. Перечислите функции каждой фазы групповой динамики.
  3. Назовите структурные элементы групповой динамики.
  4. Почему (по каким признакам) СПТ может рассматриваться как технология?
  5. Специфические черты тренинга.
  6. Принципы конструирования тренинга.
  7. Возможности классификации тренинга.
- 
1. Социальная профилактика правонарушений: советы, рекомендации: Практическое пособие, — М., 1990.
  2. Социальная работа. Российский энциклопедический словарь / Под. общ. ред. В.И. Жукова. — М., 1997.
  3. Социально-бытовая и трудовая реабилитация инвалидов / Под. ред. А.И. Осадчих. — М., 1997.
  4. Социология массовой коммуникации // Контексты современности 2. Хрестоматия. — Казань, 1998.
  5. Справочное пособие по социальной работе / Под. ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. - М., 1997.

## 4. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ЗАКОНОМЕРНОСТИ, МЕХАНИЗМ, ПРОЦЕДУРА, МЕТОДЫ

### 4.1. ИССЛЕДОВАНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Важной особенностью исследовательских стратегий в социальной работе выступает их прикладной характер. *Прикладное социальное исследование* — это приложение теорий, понятий, методов к анализу социальных проблем с целью произвести результаты, которые могли бы повлиять на их решение посредством внедрения в практику социальной работы, образования, трудовых отношений, городского планирования, социального управления и социальной политики.

В чем особенности исследований в социальной работе? Отчасти они обусловлены предметной областью — это социальная работа, связанные с ней организации и более широкий ее контекст. Вместе с тем интересы других исследователей, например, психиатров, геронтологов и криминологов, нередко пересекаются с Интересами исследователей социальной работы. Однако геронтологи вряд ли напрямую озабочены развитием социальной работы или связанных с ней сервисов, тогда как исследователи социальной работы — несомненно. Если принять это в расчет, становится ясно, что исследователи социальной работы

заинтересованы в *оценивании* «того, что работает»<sup>1</sup>, в исследовании эффективности методов, подходов и практик. В тоже время зарубежные исследователи признают, что растущий акцент в социальном обслуживании, в системе уголовной юстиции и здравоохранении на «*эффективности*» и на том, «*что работает*», слишком суживает предметную область исследований в социальной работе.

Мы ведем речь об исследованиях в социальной работе в широком смысле, предполагая изучение как социальной работы в качестве профессиональной практики, анализ теоретических допущений, методов и уровней интервенции, так и социальных проблем и способов их решения, аспектов поведения индивидов и групп. Единственное условие, которое здесь должно выполняться, — это должны быть исследования *для* социальной работы, приносящие пользу профессии.

Помимо особого предмета внимания, исследования в социальной работе отличаются тем, что они *междисциплинарны*, т. е. требуют привлечения знаний из разных научных областей — теории социальной работы, социологии, психологии, медицины, юриспруденции.

К основным функциям исследований в социальной работе можно отнести следующие:

- *диагностика* — оценка состояния социального объекта в момент исследования;
- *контроль достоверности информации* — сбор информации о социальном объекте и его окружении с целью установить ее достоверность и в случае наличия искажений внести соответствующие коррективы;
- \* *прогноз* — выявление возможных состояний социального объекта в кратко-, средне- и долгосрочной перспективе и возможных сценариев достижения объектом этих состояний;

- *проектирование* — выработка рекомендаций по тематике экспертизы социального объекта для социального проектирования и принятия управленческих решений<sup>2</sup>;
- *объяснение и анализ* — выявление причин и природы социальных проблем, рассмотрение характера социальных программ и поиск факторов их эффективности, разработка принципов организации социальной работы;
- *внедрение* — применение рекомендаций, сформулированных в результате исследования, в практике социальной работы, в управлении организациями, в образовании;
- *информирование* — распространение информации о выявленных проблемах или положительном опыте их разрешения;
- *представлений*, научной базы знаний социальной работы;
- *развитие рефлексивной практики* — изучение, осмысление и критический пересмотр практики социальной работы;
- *активизация* — мобилизация социальных сетей, выявленных посредством исследований, объединение людей и наделение их полномочиями проводить исследования и осуществлять изменения;
- *преобразование* — проведение социальных изменений в ходе эксперимента.

Те данные, которые специалист получает в ходе каждодневной деятельности во взаимодействии с клиентом, в специально проводимых исследованиях и мониторингах, представляют собой самостоятельную ценность не только для целей интервенции, управления и планирования, но и в аспекте обучения. Эмпирические данные подвергаются обобщению и анализу, излагаются в публикациях различного жанра — информационных справочни-

<sup>2</sup> См.: Луков В.А. Социальное проектирование. — М.: Изд-во Моск. гуманит. социал. академии; Флинта, 2003. С. 174.

ках и докладах, научных статьях и учебных пособиях. Тем самым осуществляется приращение знания о практике социальной работы, управлении организациями социальной сферы, способах решения социальных проблем. Благодаря исследованиям происходит развитие теории и методов практической социальной работы, оттачивается идеология профессии, подвергается редакции этический кодекс.

Профессиональная социальная работа, придерживающаяся принципа **нондискриминации**, уважения прав человека, предполагает, что специалисты владеют подходами критического анализа. Это означает, что социальные работники становятся рефлексивными практиками, способными критически оценить собственную деятельность, а также пересмотреть те установки, которые обусловлены субкультурой конкретной организации. Такие установки могут быть вызваны также стереотипами, распространенными в обществе относительно женщин и мужчин, пожилых людей, подростков. Рефлексивность в практике помогает преодолеть страх и нетерпимость в самих себе и своих коллегах в отношении ВИЧ-инфицированных, экс-заключенных и других людей, нуждающихся в понимании и поддержке.

### *Типы исследований в социальной работе*

Поскольку социальная работа имеет целый ряд направлений, реализуется комплексными структурами (сложноорганизованными специальными организациями, службами, отделами, отдельными специалистами, выполняющими разнообразную деятельность по социальному обслуживанию), а ее исполнители на практике сталкиваются с **многочисленными** препятствиями, необходим критический анализ всех этих аспектов, нацеленный на выработку знания о конкретной проблеме и способах ее решения, а также на внедрение этих знаний в процесс принятия решений.

Рассмотрим более подробно основные типы исследований в социальной работе. Исследование в социальной работе может быть представлено различными стратегия-

ми в зависимости от поставленных задач. Мы остановимся на следующих наиболее важных типах исследований: фундаментальное и прикладное. Среди прикладных исследований выделяются: анализ социальной политики, оценка, диагностика, экспертиза, наконец, особо следует сказать об акционистских и партисипаторных исследованиях в социальной работе.

### *Фундаментальные и прикладные исследования*

Фундаментальное исследование основывается на теоретической перспективе, которая определяется научной школой и задает структуру исследования, его дизайн, цели, характер исследовательских методов, соответствующих целям анализа выбранной проблемы. Разные теоретические перспективы позволяют увидеть проблему с разных сторон. Исследование в социальной работе проводится не только с целью пополнения знаний, но и для того, чтобы лучше понять и изменить проблемы людей и общества. При этом объяснение осуществляется во имя научных целей, поэтому *академическое*, или *фундаментальное исследование* противопоставляют *прикладному*, результаты которого непосредственно применяются на практике. Вместе с тем академические исследования в социальной работе востребованы не меньше прикладных, так как теоретическая база профессии нуждается в постоянном развитии и пересмотре. Кроме того, академические исследования позволяют повысить статус профессии как имеющей научную составляющую, вопреки представлениям о ней как об искусстве или технологии, или даже состоянии души, бытующим среди некоторых чиновников или практиков — руководителей и рядовых работников. Исследования социальной работы могут проводиться в организации: в этом случае полезно применять подходы, сложившиеся в организационной антропологии и социологии.

### *Анализ социальной политики*

Планирование в социальной политике и социальной защите предполагает использование специфических иссле-



довательских методов. Тому, кто принимает политические решения, необходимы данные исследований, которые позволяют снять неопределенность и осуществить изменения.

*Анализ социальной политики* может осуществляться в различных формах. Во-первых, в случае академического социального исследования ученые, развивая теоретические послышки для понимания социальных проблем, практически не ограничены временными рамками, более того, сама публикация в научном журнале зачастую требует более года для прохождения всего цикла редактирования, а язык этих публикаций иногда является трудным как для политиков, так и для общественности. Вместе с тем такие исследования необходимы для пересмотра сложившихся представлений о причинах социальных проблем и эффектах социальной политики<sup>3</sup>.

Во-вторых, при планировании социально-политической программы на какой-либо период эксперты из числа чиновников формулируют систему целей или список желаемых результатов, которые составляют критерии успешности выполнения плана по завершении намеченного срока. Такой подход не испытывает сильных временных ограничений, поскольку ориентирован на долговременные цели. Слабость этого подхода заключается в бюрократизации и формализации политических мероприятий, что приводит к сдвигу приоритетов от решений конкретных социальных проблем к отчетности по достижению идеальных целей, зачастую — к «лакировке» действительности. Однако эта технология является ключевой для функционирования крупных проектов и программ, причем она по-

См. напр.: *Кларк Дж.* Неустойчивые государства: трансформация систем социального обеспечения // Журнал исследований социальной политики. 2003. Т. 1. № 1; *Шишкин С.* Бесплатное здравоохранение: реальность и перспективы // Там же; *Ярская В.* Социальная политика, социальное государство и социальный менеджмент: проблемы анализа // Там же; *Рязанцев С.* Миграционная ситуация и миграционная политика на Северном Кавказе // Журнал исследований социальной политики. 2003. Т. 1. № 2; *Густафссон Б.* Современный опыт Швеции в области международной миграции: проблемы и исследования // Там же.

стоянно совершенствуется благодаря развитию проектной деятельности в социальной сфере.

В-третьих, анализ социальной политики, который является прерогативой специальных, зачастую независимых, неправительственных экспертных групп, в целях выработки рекомендаций для немедленного решения назревшей проблемы или включения новой проблемы в повестку дня, осуществляется в очень сжатые сроки. Как правило, эксперты используют вторичный социологический анализ данных, хотя порой проводят собственные опросы, так как по той или иной проблеме может быть дефицит информации. Такой анализ предлагает политикам альтернативные решения проблем, однако может оказаться «близоруким» по причине жестких временных рамок и ориентации на «заказчика», в роли которого выступают местные и федеральные органы власти. В то же время этот вид анализа оказывается незаменимым в целом ряде «горячих» ситуаций, когда необходимо принять решение, способное в большей или меньшей степени снизить социальную напряженность, решить ряд проблем социальной защиты."

#### *Сравнительный анализ социальной политики*

Важным приемом исследований социальной политики является сравнительный анализ, в частности, в международной перспективе. Ценность международных сравнений состоит, прежде всего, в том, что они дают возможность увидеть многообразие вариантов решения проблем, альтернативные модели организации системы социальной политики, пересмотреть те схемы, которые, как правило, в стране своего проживания авторами принимаются как должное. Кроме того, систематический сравнительный анализ позволяет более глубоко и целостно охватить социальное государство не только как общую категорию, но и в его конкретных воплощениях. Это очень важно для того, чтобы любые заимствования зарубежных идей проходили со знанием дела, с учетом того, на какие традиции, институты, правовые, политические и социально-экономические условия эти практики или мероприятия

опираются. Необходимо видеть как сходство, так и различие, как достоинства, так и недостатки отечественной и зарубежных моделей социальной политики, чтобы не заблуждаться относительно уникальности и превосходства тех или иных воплощений социального государства. Итак, одна сторона сравнительного подхода состоит в выявлении сходства и различий между странами в перспективе реализуемой в них социальной политики. Еще один аспект сравнительного подхода к анализу социальной политики — это изучение международного, или глобального контекста ее развития.

### *Партисипаторные и акционистские исследования*

Процессы исследования важны в такой же степени, как и конкретный предмет исследовательского внимания<sup>4</sup>. И речь здесь не только о том, какой инструментарий при этом задействуется для сбора и анализа данных, а еще и о тех отношениях неравенства, которые возникают благодаря тому, что исследователь обладает властью знания, рефлексии, оценки и экспертизы, а исследуемые выступают объектом его интереса, определения и эксперимента.

Разновидностью прикладного исследования (applied research) является *акционистское*. В акционистском исследовании (action research) важно внедрить результаты в определенные действия, акционистское исследование выступает непосредственным катализатором конкретных преобразований, акций, коллективных выступлений или обращений, реальной деятельности, ведущей к позитивным изменениям. Этот подход получил развитие и нашел применение в сфере образования и менеджмента предприятий, социальной работы и социального управления. Термин «акционистское исследование» еще в 1944 году был предложен социальным психологом Куртом Левином, которому принадлежит мысль о том, что лучший способ изу-

*Humphreys C. and Metcalfe F. Research approaches for practitioners: the role of action research // What works as evidence for practice? The methodological repertoire in an applied discipline. Seminar 27th April 2000 Cardiff <http://www.elsc.org.uk/socialcareresource/tswr/seminar5/humphreysmetcalfe.htm>.*

чить социальные системы — это изменить их. Другая идея состоит в том, что, проходя через процесс коллективного исследования, индивиды в большей степени готовы воспринимать изменения.

Несмотря на то, что выводы прикладного и акционистского социального исследования часто ведут к пересмотру понятий и способов решения социальных проблем, трудностью внедрения этих результатов является их формулирование в научных терминах, несколько удаленных от возможностей и потребностей реальной практики, от непосредственных задач социально-политического контекста. В связи с этим говорят о необходимости выработки конкретных рекомендаций, написанных сжатым и простым языком, имеющих удобный и привлекательный вид «рецептов», готовых для применения в повседневной деятельности практиков или управленцев, в краткосрочных курсах повышения квалификации или интенсивных тренингах.

Во всех упомянутых выше типах исследований предполагалось более или менее четкое разделение ролей между исследователем и заказчиком, исследователем и исследуемыми людьми. Те, кого мы исследуем, фактически лишены возможности влиять на процесс написания нами научной статьи или на создание пакета рекомендаций. Однако есть и другие подходы, в которых принципиально важным является то, что исследование, как и рекомендации, разрабатывается представителями сообщества, той группы, которая испытывает проблемы и стремится к их разрешению. Такие исследования базируются на понятии *критического знания*. Современный немецкий философ Ю. Хабермас говорит о критическом типе знания, которое возникает из рефлексии и действия, позволяя поставить вопрос о том, что такое право и справедливость, и побуждая нас занять активную ценностную позицию. Такой подход реализуется в партисипаторных исследованиях, чрезвычайно актуальных сегодня в феминистских исследованиях социальной политики и социального обслу-

живания; как и в практике гендерно чувствительной социальной работы.

Слово «исследование» обычно вызывает в воображении образ лаборатории и научных экспериментов; экспертов-исследователей, вооруженных анкетами и путеводителями интервью; бесконечную статистику или другие «исчисляемые» выражения реальности. Для многих из нас, работающих в системе образования, социальной защиты, в социальных науках, сегодня ясно, что такой подход создает дистанцию между нами и теми людьми, с которыми мы работаем. Он скорее ставит академическую задачу, чем выстраивает основу для социальных изменений, и довольно часто ограничивает наше понимание социальной реальности. **Партисипаторный** (от англ. participation — участие) подход обеспечивает альтернативный подход к исследованию, поскольку подразумевает скорее «исследование совместно с кем-либо», чем «изучение кого-то» или «для кого-то». Этот подход основывается на принципе, что простые люди так же, как и профессионалы, способны к критическому мышлению и анализу, что их знания содержательны и ценны для образования или социального развития.

***Партисипаторное исследование*** — это рефлексивный способ наделять людей способностью и властью предпринимать эффективные действия с целью улучшить их жизненную ситуацию посредством интеллектуальной деятельности. При таком подходе сами участники организации проводят анализ проблемы, а исследователь лишь фасилитирует этот процесс, избегая акцентировать свою роль как эксперта.

Партисипаторное исследование (participatory research) применяется в работе с общественностью, в организациях и группах, если адресуемая проблема имеет социальный характер. Это средство для передачи исследовательских возможностей в руки тех, кто депривирован и бесправен, чтобы они могли изменить свою жизнь самостоятельно ради самих себя. При этом люди получают ответственность

как за производство знания, так и за его использование. Понятие *осознания*, предложенное бразильским специалистом в области образования Пауло Фрэйром, является ключевым в партисипаторном исследовании. Это понятие означает, что люди, вовлеченные в глубокий анализ их собственной реальности, развивают понимание и способность действовать в направлении улучшения своей реальности.

Наиболее очевидное свойство партисипаторного исследования, которое отличает его от более традиционных видов научной работы, — это активное участие представителей организации или сообщества в исследовательском процессе. Цель — способствовать усилению и мобилизации ресурсов простых людей, активизировать их потенциал, быть катализатором продвижения потенциала лидерства в организации или местном сообществе. В таком исследовании могут применяться разнообразные методы сбора и анализа данных. Важно, чтобы все участники четко понимали характер и смысл получаемой информации, знали, как ее применить, могли планировать действия, которые стоит предпринять, чтобы разрешить проблему. Партисипаторное исследование применяется в таких формах социальной работы, как работа с сообществом (*community work*), работа в группе, в том числе в группе самопомощи. Международный совет по образованию для взрослых в Онтарио (Канада) и Общество партисипаторных исследований в Азии в Дели (Индия) — вот лишь некоторые из многочисленных организаций, которые на протяжении ряда лет осуществляют продвижение этого метода. Партисипаторное исследование применялось в феминистских и других эмансипирующих проектах в различных странах: США, Канаде, Индии, Никарагуа, Филиппинах.

Существует такая разновидность партисипаторного исследования, как *партисипаторное акционистское исследование*. Развитие этого подхода также было вызвано потребностью в «альтернативных» подходах к социальному

исследованию и в социальных действиях, ориентированных на активизацию местного сообщества. Примером служит работа французского социолога Алена Турена, определившего свой метод как социологическую интервенцию, в процессе которой социальные акторы пытаются осознать мотивы своего поведения, осознать собственную значимость и ответственность. При этом они не становятся объектами исследования, а предстают в качестве представителей определенного вида деятельности.

#### 4.1.1. ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ СТРАТЕГИИ И МЕТОДЫ

Исследовательские проекты обычно начинаются как часть предыдущей работы и могут привести к продолжению других проектов, поскольку будут подняты вопросы, ранее не затрагиваемые исследователем. Эти вопросы могут возникать и благодаря чтению работ других исследователей, книг, профессиональных журналов, и исследователь может прийти к лучшему пониманию специфических процессов нашего общества. Например, в последние годы намечается отчетливая тенденция к интеграции инвалидов в общество. Исследователи могут задуматься над вопросами: что привело к изменению установок общества, и каковы вероятные следствия этого процесса для инвалидов и для общества в целом? Исследование может быть *описательным*, предполагать получение эмпирических сведений, дающих относительно целостное представление об изучаемом явлении, или же *аналитическим*, направленным на анализ, выяснение причин, лежащих в основе явления и обуславливающих его характер.

Исследовательская стратегия отражает логику развертывания исследовательской программы (рис. 4.1).

Исследование может быть *разведывательным (пилотным, пилотажным)*, если предмет исследования мало или вовсе не изучен. Исследования также разделяются на *разовые* (когда к решаемой проблеме больше не возвращаются) и *повторные*, а также *мониторинговые (лонгитюдные)*,

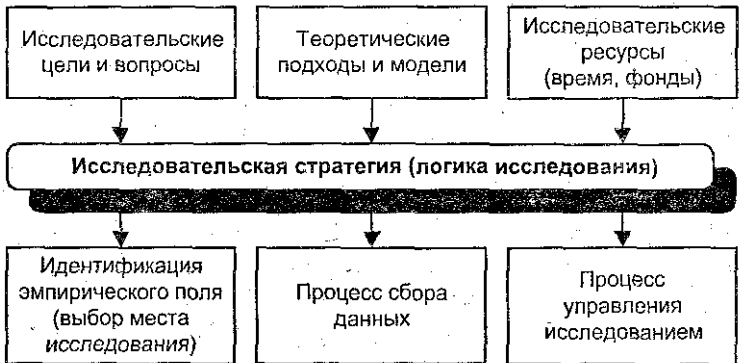


Рис. 4.1. Исследовательская стратегия

когда по заданному сценарию исследование через определенный промежуток времени повторяется или проводится регулярно (как, скажем, переписи населения). Разновидностью повторных исследований оказываются исследования *панельные*, когда обращаются через определенный промежуток времени к одним и тем же людям.

*Полевые* исследования проводятся в нормальных, естественных для изучаемой общности условиях. *Лабораторные* — в условиях, созданных специально для исследования (например, фокус-группа). Исследование может быть *эмпирическим*: опирающимся на действия, поступки, поведение людей, и/или *теоретическим*, основанным на существенных свойствах, состояниях, выявленных в предыдущих исследованиях или построенных иным способом без непосредственного обращения к эмпирической реальности. Кроме того, по типу используемых для анализа данных исследования могут опираться на *первичный анализ* данных — здесь используются эмпирические данные, материалы, собранные самим исследователем в ходе собственного исследования.

*Вторичный анализ* данных подразумевает использование полевых материалов, собранных ранее, часто другими исследователями, в целях сравнения или проведения дополнительного анализа.



Исследования, в которых удается получить новые эмпирические данные посредством наблюдения, интервью / опроса или анализа первичных документов, называются *полевыми*.

### *Выбор метода исследования в социальной работе*

Исследования в социальной работе развиваются благодаря широким познавательным возможностям качественной методологии: интервью, наблюдения, анализа текстов. Метод — это основной способ сбора, обработки и анализа данных. Методологией в широком смысле называют систему принципов научного исследования, или учение о методе. Методология в узком смысле означает совокупность исследовательских процедур, техники и методов, включая приемы сбора и обработки данных. Техникой называют совокупность специальных приемов для эффективного использования того или иного метода. Методика — это совокупность технических приемов, связанных с данным методом, включая частные операции, их последовательность и взаимосвязь. Процедурой называют последовательность всех операций, общую систему действий и способов организации исследования, систему приемов сбора и обработки социологической информации. Каждая из процедур может быть законченным миниатюрным эмпирическим исследованием, которое входит в общую теоретико-методологическую программу: анализ содержания публикаций в центральной и местной прессе, установление эффекта воздействия этих публикаций на читателя, анализ других источников', влияющих на информированность в данном вопросе.

Методы могут заимствоваться, развиваться, переходить из одной научной сферы в другую. Они могут классифицироваться по разным основаниям. По способу сбора данных методы делятся на опросные (всевозможные виды опроса и интервью) и неопросные (наблюдение, анализ текстов). В свою очередь, по степени формализации — на формализованные, полужформализованные и неформали-

зованные. Кроме того, все исследовательские программы подразделяются на экспериментальные и неэкспериментальные. В первом случае исследователь контролирует условия, в которых взаимодействуют переменные. Во втором случае такой контроль невозможен или такая задача не ставится. На методе эксперимента мы остановимся в дальнейшем.

Методы относятся к способам сбора первичной информации, а также к способам обработки и анализа исходных данных. Методы сбора данных включают приемы, связанные с установлением фактов (надежной информации) о единичных событиях или их сочетаниях (например, метод опроса, наблюдения, анализ документов); а также приемы, относящиеся к определению порядка, последовательности событий, или способы фиксирования отдельных событий или их сочетаний (кейс **стади**, монографические, сплошные, выборочные обследования).

В свою очередь, к методам обработки и анализа данных относятся описание и классификация, типологизация, методы качественного анализа: смысловая интерпретация; статистический анализ (поиск статистической закономерности), экспериментальный анализ (реальный и мысленный эксперименты), системный анализ, генетический или исторический анализ, социальное моделирование<sup>5</sup>.

Поскольку социальная работа представляет собой систему, исследовательские методы применяются на всех уровнях и в различных подсистемах этой профессиональной деятельности. Прежде всего, проводя оценку потребностей клиента — скажем, ребенка-инвалида как самостоятельного потребителя услуг, а также его семьи — специалист осуществляет сбор и анализ эмпирических данных, получаемых при помощи беседы или из документов. Это так называемый микроуровень социальной работы, поэтому исследования здесь также носят характер изучения единичного случая, кейс **стади** (от англ. case - случай, study

<sup>5</sup> Ядов В.А. Социологическое исследование: Методология, программа, методы. — Самара: Самар. ун-т, -1995.

\_\_ изучение). В исследовательской традиции под кейс стали понимается глубинное изучение всевозможных данных об одном отдельном объекте или случае, в качестве которого может выступать предприятие или организация, профессия или образовательная программа, деятельность фонда или политическая элита конкретного региона. В практике социальной работы под конкретным случаем понимается жизненная ситуация индивидуального клиента или семьи, группы или сообщества. Как видим, смыслы случая или кейса в практике и исследованиях социальной работы пересекаются, однако в практике социальной работы *случай* — это всегда объект интервенции, то есть вмешательства, тогда как в ситуации исследования выявление какой-либо социальной проблемы не обязательно сопрягается с ее решением.

Различают *количественную* и *качественную* исследовательские методологии (рис. 4.2). В количественных — массовых социальных исследованиях конкретный человек не рассматривается как уникальная личность, но лишь как представитель определенного пола, возраста, рода занятий, типа поведения, т. е. как представитель определенной группы. Некоторые из этих признаков влияют на другие: так, на уровень удовлетворенности социальным обслуживанием могут влиять как профессионализм работников, так и **характеристики** клиента, в частности, чем выше уровень образования, тем, как правило, критичнее оценки, которые дает человек.

В *качественной* методологии в фокусе анализа находится индивид, организация или определенная социальная практика. Это малые выборки, где нет строгого требования к количеству *информантов* (тех, кто предоставляет информацию, рассказывая о своем опыте). В результате сбора данных исследователь получает совокупность *полевых материалов*, которые подвергаются, по преимуществу, описательному анализу, для которого исследовательская проблема формулируется, начиная с вопроса «что» и «как». Выводы не имеют такой статистической определенности

и строгости, как в количественном исследовании — это обобщения, носящие характер предположений. Как правило, в качественном исследовании **НЕ** подтверждается гипотеза, а проверяются несколько разных гипотез или выявляется вариативный ряд значений исследуемых практик.

Количественный анализ рассматривает факты, связанные с поведением, настроениями, внутренним миром, деятельностью людей, изучая количественную сторону общественных явлений и их распространенность в разных группах и слоях общества. Поэтому численные данные, которыми оперируют в своих исследованиях социальные ученые, имеют не абсолютное значение, они относительны применительно к тем или иным группам, слоям. Количественное исследование позволяет охватить сразу всю выборочную совокупность респондентов, рассматривая их не самих по себе, а в сравнении разных групп. Это обеспечивается требованием *репрезентативности*, предъявляемым к выборке и означающим, что по выделенным параметрам (критериям) состав обследуемых должен приближаться к соответствующим пропорциям в генеральной совокупности (население города, все инвалиды, проживающие в области, все те, кто признан малообеспеченным).

Часть таких критериев известна заранее из материалов переписей, государственного учета (пол, возраст, уровень образования, уровень дохода), а другие параметры узнать можно, только опросив большую массу людей и выявив распространенность в обществе, например, плохого или хорошего отношения к существующей пенсионной системе, грядущей реформе медицинского обслуживания, оценки обеспечения населения лекарственными препаратами. Предполагается, что если по известным параметрам совокупность респондентов соответствует генеральной совокупности, то выводы, которые сделаны из статистического анализа полученного массива данных, можно распространить, с известной долей вероятности, на всю генеральную совокупность.

Перед окончательной формулировкой исследовательских вопросов необходимо провести обзор того, что уже было сделано в этой области, чтобы не «изобретать велосипед». Затем следует уточнение исследовательской проблемы, после чего можно приступить к планированию полевых исследований. При этом решают следующие основные задачи: составляют словарь переменных, определяют единицы исследования и объект, формулируют гипотезы, переводят концептуальные определения переменных в операциональные, разрабатывают проект выборки, составляют макеты таблиц и программу анализа данных.

Одна из центральных задач количественной методологии — анализ причины и следствия. Когда один фактор продуцирует другой, говорят о причинно-следственном, или каузальном отношении между переменными. Если существует регулярное, но не причинно-следственное отношение между двумя переменными, то говорят о существовании корреляции.

*Переменная* — это признак изучаемого объекта; это любое измерение или критерий, по которому различаются индивиды или группы.

Выделяют две основные группы переменных — зависимые и независимые. В качестве переменных могут выступать возраст, доход, уровень преступности, социально-классовые различия. Не всегда переменные, пусть и тесно связанные между собой, вступают в причинно-следственные отношения, хотя есть соблазн объяснить корреляцию каузальной связью. Например, Э. Дюркгейм обнаружил связь между уровнем суицида и временем года: с января рост самоубийств до июня-июля, затем снижение до конца года. Что же влияет на людей — может быть, температура воздуха? Ученый объяснил свое открытие так: весной и летом люди обычно более включены в активную социальную жизнь, чем зимой, и те, кто одинок и несчастлив, переживают рост этих чувств тогда же, когда растет уровень активности других людей.

Выбор метода требует учитывать два аспекта исследования: *генерализуемость* и *реактивность*.

**Генерализуемость** — это возможность с определенной степенью надежности распространять или переносить наши выводы, основанные на наблюдении за поведением людей в нескольких случаях, на предполагаемое поведение всей совокупности<sup>6</sup>.

Если в изучаемой генеральной совокупности имеется малое количество объектов или события в изучаемой группе повторяются малое число раз, то, скорее всего, наши выводы, сделанные при изучении одного события или одного объекта, распространяются на все объекты. Если же число объектов генеральной совокупности многочисленно, достигает сотен тысяч и миллионов, то исследование малого числа объектов вряд ли позволит распространить выводы на всю совокупность. В этом случае необходимо формировать выборку, с помощью которой можно достичь генерализуемости выводов.

**Реактивность** подразумевает одну из двух возможностей: либо тот, кто проводит исследование, либо методы исследования могут каким-то образом воздействовать на тех, за кем ведется наблюдение, и вносить в их действия изменения, обусловленные именно присутствием исследователя. Иными словами, существует опасность, что процедура исследования может изменить поведение тех, кто подвергается изучению, так что конечные результаты могут оказаться ошибочными<sup>7</sup>.

Количественное исследование предполагает штат анкетеров, специализированные группы по подготовке выборки, вопросника и статистического анализа придают процессу известную дробность. Строгость полевой работы в массовом опросе обеспечивается заданной последовательностью процедур — контакт с респондентом по ти-

<sup>6</sup> Мангейм Дж.Б., Рич Р.К. Политология: методы исследования. — М.: Весь мир, 1997. С. 33.

<sup>7</sup> Там же.

пизированному образцу, сведение к минимуму случайных обстоятельств, вмешивающихся в формализованный ход сбора данных (контролируемость).

В противоположность этой стратегии, в качественном исследовании особое значение придается фигуре исследователя. Способность войти в контакт с теми, чьи жизненные смыслы отражаются в исследовательской работе, умение гибко строить процесс сбора данных, не придерживаясь жестко заданной схемы, — таковы требования, предъявляемые к ученому.

В качественном исследовании применяется иной, чем в количественном, принцип отбора.

<i>Типы выборки в различных методологиях</i>	
Количественное исследование	• Качественное исследование
Случайная Систематическая Кластерная (квотная) Стратифицирующая	Целевая По методу снежного кома Теоретическая Стратегическая

В качественном исследовании невозможно строго определить критерии достаточности и корректности отбора информантов или тех материалов, которые собираются в ходе полевой работы. Обосновывая отбор респондентов (отвечая на вопрос «кого, выбрать» и «сколько интервью или информантов») такого исследования, можно говорить о *релевантности* — собранные материалы (документы, интервью) должны соответствовать по своему содержанию целям исследования, и о *насыщенности* — количество материалов и их качество должно быть достаточным, чтобы стало возможным сделать содержательные выводы, выдвинуть и подтвердить исследовательские гипотезы.

Некоторые считают, что социальная работа слишком сложна и неточна для «научных», «строгих» подходов, поэтому нужен подход, в большей степени основанный на опыте и знаниях, чтобы разобраться с предметной областью, особенно в отношении к повседневности професси-

ональной практики и- структурным контекстам социального неравенства<sup>8</sup>. Однако и качественные исследования, и связанные с ними «мягкие» методы сбора информации, как и количественные, предусматривают поиск и обоснование механизмов валидации качественных данных и проверки достоверности полученных результатов. В частности, одной из основных особенностей качественной традиции в социальных исследованиях является ориентация на использование различных методов — множественная стратегия полевого исследования (*multiple strategies*). Особый интерес представляет ее применение в целях валидации. Р. Бердженс отмечает, что для полевых исследователей вопросы валидности (соответствия метода природе изучаемого феномена) представляют наибольший интерес<sup>9</sup>. Рассматриваются преимущественно два вопроса: насколько существенно исследовательские представления влияют на сбор данных (внутренняя валидность); могут ли данные, полученные исследованием одной ситуации, быть обобщены для другой ситуации (внешняя валидность). Решением этих проблем может стать процедура триангуляции, представления о которой заимствованы из психологической практики. Впервые этот термин использовал Д. Кемпбелл, выразив мнение, что качественные данные, подтвержденные двумя независимыми источниками, более убедительны, чем те, которые взяты из одного источника<sup>10</sup>.

Вероятно, триангуляция стала одним из первых методологических терминов, возникших в рамках качественного метода без отсылки к количественной методологии<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> *Lyons K.* The Place of Research in Social Work Education // Social Work: What Kinds of Knowledge? Seminar 26th May 1999, Brunel <http://www.ejsc.org.uk/socialcare/resource/tswr/seminar1/lyons.htm>

<sup>9</sup> *Burgess R.G.* Field Research: a Sourcebook and Field Manual. — London: Allen and Unwin, 1982. P. 164-165.

<sup>10</sup> *Campbell D. T.* Factors relevant to the validity of experiment in social setting // Psychological Bulletin. 1957, № 3; Цит. по: *Burgess R.G.* In the field. London: Unwin Human, 1984. P. 161.

<sup>11</sup> *Романов П.В.* Процедуры, стратегии, подходы социальной этнографии // Социологический журнал. 1996. № 3/4. С. 138—149.



Под триангуляцией понимается использование различных методов исследования и различных источников данных для оценки эмпирического события. Предположение, подкрепленное несколькими измерениями (пусть даже каждое из них имеет свои ошибки и сдвиги), устраняет неопределенность интерпретации лучше, чем то, которое основывается лишь на одном измерении.

Основной принцип рассматриваемой стратегии — включение в проект нескольких исследователей. Р. Берд-жес, подчеркивая активную самодостаточность каждого члена команды, показал, что исследователи включаются в различные виды деятельности<sup>12</sup>. В одном случае исследователи действуют отдельно, однако координированно создают общий порядок, в котором происходит взаимная перекрестная валидизация сбора данных и анализа. В другом — в исследованиях, выполняемых командой, ученые перепроверяют работу друг друга. Такой способ использовал М. Стаси, в научных проектах которого сотрудники представляли различные классы и различались по полу, возрасту и этничности<sup>13</sup>.

Сейчас повсюду в мире объем литературы о качественных исследованиях в журналах по социальной работе растет<sup>14</sup>, особенно с учреждением в 2002 году журнала «Качественная социальная работа» (Qualitative Social Work), а в 2001-м — журнала «Качественные исследования» (Qualitative research). В России качественные исследования социальных проблем, социальной политики и социальной работы пока еще только начинаются. Приведем некоторые примеры исследований в этом ключе.

<sup>12</sup> Burgess R. G. *Field Research: a Sourcebook and Field Manual*. — London: Allen and Unwin, 1982. P. 164—165.

<sup>13</sup> Stacey M., Batstone E., Bell C. and Murcott A. *Power, Persistence and Change: A Second Study of Banbury*. — London: Routledge and Kegan Paul, 1975.

<sup>14</sup> Gould N. *Qualitative Research and the Development of Best Attainable Knowledge in Social Work // What works as evidence for practice? The logic repertoire in an applied discipline. The ESRC Seminar 27th April*  
<http://www.elsc.org.uk/socialcareresource/tswr/seminar5/gould.htm>.

*Темы качественных исследований в социальной работе***«Принимаемые как должное» практики социальной работы**

- принятие решений в практике охраны детства (Л. Ежова, Е. Порецкина);
- профессионализация социальной работы (Е. Ярская-Смирнова);
- практика приема клиентов в социальной работе (С. Усманова);
- конструирование инвалидности в школе-интернате (Ж. Цинман);
- деконструкция интервью в социальной работе (П. Романов, Е. Ярская-Смирнова).

**Понимание поведения пользователя услуг социальной работы**

- нарративы инвалидов (Н. Данилова, И. Дворянчикова, С. Егорова, Э. Наберушкина, Е. Ярская-Смирнова);
- драматическое поведение попрошайек (М. Кудрявцева);
- активизм как стратегия выживания (И. Вышемирская).

**Представление голосов пользователей услуг**

- язык социальной работы с конкретным случаем (Н. Шукина);
- разговоры социальных работников о клиентах (П. Романов);
- безработные мужчины и женщины (И. Тартаковская);
- нарушения прав одиноких матерей (Л. Луныкова, М. Киблицкая);
- матери детей-инвалидов (Е. Кулагина).

**Организационная культура и управление изменениями**

- власть, контроль и эффективность в деятельности социальной службы (Е. Барябина, С. Усманова, М. Ищенко, С. Шальнева);

- инсайдерская этнография практики реабилитации (О. Шек);
- эффективность благотворительных программ для бездомных (З. Соловьева).

#### Понимание комплексных инициатив

- мультидисциплинарная работа в команде (В. Шмидт);
- система наказания несовершеннолетних правонарушителей (Н. Данилова, Н. Гончарова, П. Романов, И. Штейнберг).

Главный вопрос не только качественных, но и количественных исследований — это то, каким образом те или иные знания вносят вклад в практику социальной работы и процессы принятия решений, так как знания, полученные тем или другим способом, в любом случае должны быть проинтерпретированы и поняты практиками в их целях. И качественные, и количественные исследования, а также сочетание исследовательских методов в применении к социальной работе позволяют накопить профессиональные знания для того, чтобы лучше понять и проанализировать проблемы индивидов и общества, найти более эффективные способы интервенции (вмешательства, необходимого в трудной жизненной ситуации), способствовать критической рефлексии профессиональной практики, укреплять профессиональную идентичность и повышать статус социальной работы в обществе. Социальная работа как форма практики есть комплексная, сложная теоретическая деятельность, включающая рефлексивный синтез как индуктивных, так и дедуктивных рассуждений.

У каждого метода есть свои сильные и слабые стороны, поэтому необходимо обдуманно делать выбор метода, подходящего для цели исследования<sup>15</sup>. Должны быть прозрачные и очевидные стандарты, которые прагматически востребованы практиками, поэтому важнее не спорить о

<sup>15</sup> *Lishman J.* Evidence for practice: the contribution of competing research methodologies // The ESRC seminar What works as evidence for practice? The methodological repertoire in an applied discipline 27th April 2000, Cardiff.

превосходстве той или иной парадигмы, а концептуализировать вклад каждой из них в практику, в сочетании качественных исследований с количественными и прикладным характером знания.

В свою очередь акционистское партисипаторное исследование не может равняться с масштабными количественными или глубокими качественными исследованиями. У него есть свои преимущества — оно позволяет задействовать и отрефлексировать знание инсайдеров (участников событий, имеющих непосредственный опыт, который нас интересует с исследовательской точки зрения), что является бесспорным преимуществом, усиливающим релевантность и прикладной характер исследования. Однако это не означает противоречий между всеми этими видами исследовательской работы. Напротив, нам следует признать широкий выбор возможных исследовательских стратегий в социальной работе и возможность их сочетания.

### *Планирование и организация исследований в социальной работе*

Любое исследование начинается с *формулирования проблемы, или главного исследовательского вопроса*. Выбор проблемы исследования влечет за собой более конкретную формулировку исследовательской задачи. Для этого необходимо выделить наиболее интересующий нас аспект проблемы. Это позволит нам сформулировать тему исследования. Иногда проблема возникает из-за того, что мы хотим улучшить свои знания относительно институтов, социальных процессов или культур. Тогда исследователь может поставить такие вопросы: какая доля населения испытывает потребность в помощи с трудоустройством? Действительно ли люди сегодня не поддерживают реформирование системы льгот? Насколько экономическое положение пожилых женщин ниже положения пожилых мужчин? Ответы будут в основном описательными. Опи-

сательные исследования отвечают на вопрос: что здесь происходит?

В другом случае исследование начинают с аналитических проблем, которые возникают не просто из-за недостатка информации, а из-за пробела в нашем понимании. Объяснительные исследования пытаются внести вклад в наше понимание того, почему события происходят именно так, а не принимают эти события как должное. Таким образом, мы можем спросить: в чем причины домашнего насилия? Как объяснить рост инвалидности в последние годы? Почему женщины в такой большой пропорции представлены среди получателей социального обеспечения и клиентов социальных служб? Объяснение — это корректное заключение о существовании взаимосвязи между независимыми и зависимыми переменными, и оно требует точного выбора переменных, аккуратного использования индуктивного (от частного к общему) и дедуктивного (от общего к частному) объяснения, точного использования установленных правил доказательства. Как видим, выбор проблемы исследования приводит к формулированию теории исследования. В целом все исследовательские проблемы можно разделить на две группы — фундаментальные (решение послужит развитию теоретических представлений о явлении) и прикладные (решение может помочь нам справиться с тем или иным вопросом, встающим перед обществом, т. е. проблема отвечает на определенную социальную потребность).

Чтобы ответить на эти вопросы, формулируются логические допущения — гипотезы. Это второй шаг исследовательской программы, который осуществляется путем логических рассуждений и с опорой на анализ источников по соответствующей тематике. Мы пытаемся предусмотреть и выявить факторы, которые предположительно связаны с интересующим нас явлением, поведением или ситуацией. Если исследователь пытается ответить на вопрос «почему что-либо происходит», то первое, что необходимо сделать — определить зависимые переменные (ко-

торые мы стремимся объяснить) и показать, как они связаны с независимыми переменными — т. е. теми, которые вызывают изменения в зависимой переменной. Независимая переменная — это любой признак изучаемого объекта, который мы можем считать фиксированным в целях нашего исследования, например, пол, возраст, экономическое положение. Зависимая переменная — это такой признак, который изменяется под влиянием независимых переменных: например, в зависимости от пола (по причине особенностей тендерной системы общества) человек может осуществлять выбор профессии и образовательной специальности, а в зависимости от экономического статуса — иметь или не иметь доступа к качественному медицинскому обслуживанию или демонстрировать те или иные практики поведения.

В исследовании Э. Дюркгейма, о котором шла речь выше, «уровень самоубийств» является зависимой переменной, а независимыми переменными выступают такие факторы, как «глубина переживания одиночества», «глубина переживания своего несчастья», «уровень активности в обществе», «одиночество», «несчастье» (рис. 4.2). Можно попробовать построить модель взаимодействия таких переменных, как если бы они были соответствующими

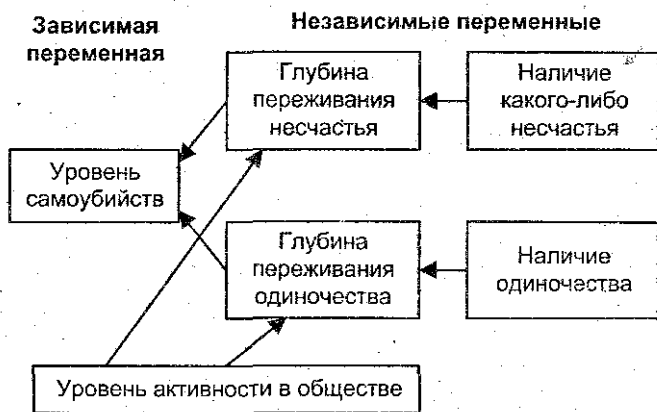


Рис. 4.2. Объяснительная модель взаимодействия переменных

цкими вопросами или индикаторами в вопроснике. Очевидно, что переменная «уровень активности в обществе» (как и переменные «несчастье», «одиночество»), хотя и коррелирует с уровнем самоубийств, но связана с ним, скорее всего, не непосредственно, а через переменные, отражающие глубину переживания стрессовых факторов.

---

*Корреляция* — о корреляции говорят, когда уровень показателей изменяется синхронно — одновременно возрастает, как в данном случае, тогда говорят, что корреляция положительная, или рост одного показателя совпадает с уменьшением другого — отрицательная корреляция.

Глубина переживаний зависит от индивидуальных особенностей личности, однако дальнейшее исследование может показать, что на нее влияют такие социальные факторы, как экономическое положение индивида, пол, уровень образования, происхождение из определенной местности.

Корреляция может быть сильной и слабой. Говорят, что коэффициент корреляции равен 0, если связь отсутствует, величина коэффициента от 0,6 до 1,0 или от -1,0 до -0,6 свидетельствует о сильной связи. В социальных исследованиях высокий уровень корреляции на уровне  $\pm 0,6$  по Пирсону бывает получен очень редко, в большинстве случаев значение этого показателя не достигает  $\pm 0,5$  по Пирсону в силу особенности природы данных — их многозначности и большого количества сложных взаимовлияний. Известно, например, что существует тесная корреляция между полом и продолжительностью жизни, однако биологический пол — это далеко не единственный фактор низкой продолжительности жизни среди мужчин, которая обусловлена, в том числе, целым рядом социальных факторов. Поэтому еще раз напомним, что корреляция и причинно-следственная связь — это не одно и то же. Например, исследование показывает, что две переменные коррелируют друг с другом, но такой результат может ока-

заться случайностью; или может существовать некая третья переменная, которая не была включена в исследование, о которой исследователь ничего не знает, однако именно с ней связаны наблюдаемые переменные.

Объект исследования — это то, на что направлен процесс познания. В качестве объекта исследования выступают не индивиды и не группы людей, а тот или иной социальный процесс, область социальной действительности, социальные отношения, порождающие проблемную ситуацию. Предметом внимания ученого являются наиболее значимые с точки зрения исследования свойства, стороны, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Предмет выражает центральную исследовательскую проблему, предположение о возможности обнаружить в ней закономерности и тенденции. Отсюда и формулируются рабочие гипотезы.

Цель исследования ориентирует на его конечный результат (теоретический или прикладной), задачи формулируют вопросы, на которые должен быть получен ответ для реализации целей исследования.

Четкая формулировка проблемы ведет к формулировке *гипотезы*. Логическая конструкция гипотезы представляет собой условно-категорическое умозаключение «Если..., то...». Первая посылка выдвигает условие, а вторая утверждает следствие из данного условия. Чем больше следствий, она содержит, тем более вероятно ее подтверждение. Сформулировав исходные гипотезы-основания, их следует развернуть в целую цепочку взаимосвязанных гипотез-следствий, сформулированных в более конкретных понятиях, чем исходные предположения. В эмпирическом исследовании проверяются именно гипотезы-следствия. Хорошее исследование опирается на целую серию альтернативных гипотез.

Гипотезы могут быть описательными и объяснительными. *Описательные* гипотезы представляют собой предположения о существенных свойствах объектов, о характере связи между отдельными элементами изучаемого



объекта, *объяснительные* — это предположения о степени тесноты связей взаимодействия и причинно-следственных зависимостях. В качественной методологии гипотезы постоянно переформулируются в процессе исследования, в ходе получения новых данных, которые могут опровергнуть ранее высказанные соображения. Ключевые понятия исследования, при помощи которых составляется главный исследовательский вопрос, представляют собой концептуальные переменные. Им дается теоретическое определение при помощи анализа литературы, предыдущих исследований, а также путем формулирования собственных предположений о связях между разными факторами.

После того, как мы решили, что измерять, нам следует осуществить выбор того, каким способом мы будем это делать. Для этого следует выбрать метод или их сочетание, которые бы позволили измерить конкретные признаки, задать конкретные вопросы нашему полю. Например, если мы хотим изучать мнение клиентов социальной службы, то нам не стоит планировать анализ содержания газетных публикаций: лучше остановиться на опросных процедурах. Кроме того, при выборе метода важную роль играет возможность реализации проекта: например, запланировав наблюдение за повседневной жизнью дома-интерната, мы должны принять во внимание то, каким временем мы располагаем, сможем ли устроиться на постоянную работу в учреждение, разрешат ли нам открытое наблюдение.

Для того, чтобы концептуальные переменные можно было сделать измеряемыми, их переводят в операциональные, т. е. осуществляют *операционализацию понятий*. Предположим, проблема, которую мы формулируем как исследователи, предварительно изучив ситуацию, состоит в том, что из-за неприспособленности окружающей среды инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата, использующие для передвижения коляску, испытывают социальную изоляцию (рис. 4.3). Цель нашего исследования — оценить связь между доступностью окружающей среды и

социальной интеграцией инвалидов. Гипотеза исследования состоит в том, что на интенсивность освоения окружающей среды влияет как ее доступность, так и интенсивность социальных связей респондента.

На данной схеме концептуальным понятием является «доступность окружающей среды для инвалидов», которое раскрывается через связи понятий «доступность элементов среды» и «вспомогательных средств» с понятием «освоение окружающей среды». Исследовательская гипотеза содержит предположение о том, что интенсивность освоения окружающей среды для инвалида связана с ее доступностью. На эмпирическом уровне переменные  $v_1, v_2, v_3, \dots, v_n$  выступают измеряемыми единицами параметрами исследования. В качестве таких переменных может выступать удовлетворенность респондента приспособленным к их нуждам городским транспортом (об этом можно узнать из опроса), а также наличие в городе транспорта, специально приспособленного для нужд инвалидов, использующих коляску (о чем можно узнать из соответствующей документации и наблюдения).

Такая логическая цепочка и представляет собой операционализацию. Она помогает определеннее рефлексировать связь между целями исследования, инструментарием и отчетом.

**Операционализация** — это преобразование абстрактных теоретических понятий в конкретные термины, доступные измерению, переход от концептуального уровня (обдумывание проблемы) к операциональному (разработка путей ее решения).

Таким образом, осуществляется переход от уровня абстрактных параметров «доступность окружающей среды» к пространству признаков, т. е. характеристик, свойств объекта — к переменным как эмпирически интерпретируемым понятиям, принимающим одно или больше значений. Понятия «параметр», «признак» и «переменная» в: теории социального измерения имеют определенные различия.

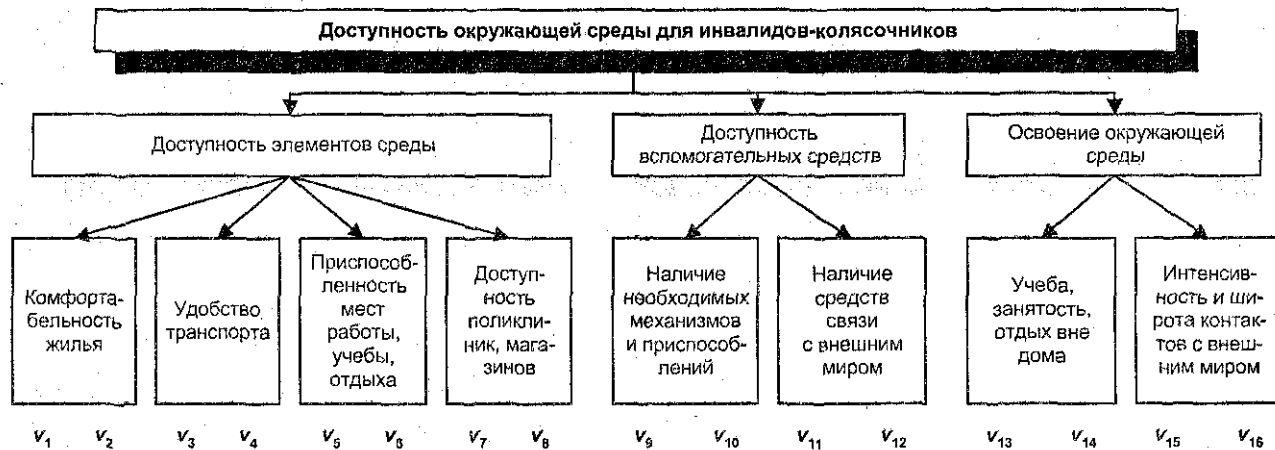


Рис. 4.3. Пример операционализации понятия (от параметра к признакам и переменным)

Признак «безнадзорный ребенок», например, раскрывается в системе таких переменных: наличие опекуна (родителя или лица, его заменяющего — есть / нет), наличие документа, фиксирующего права опекуна (свидетельство о рождении, опекунстве — есть / нет), выполнение опекуном своих обязанностей (выполняет / не выполняет). Если вторая переменная («документ») имеет формальный характер и может быть установлена после поиска соответствующего документа, то первая переменная («наличие опекуна») находится во взаимосвязи со второй — человек может осуществлять опекунство над несовершеннолетним фактически, *de facto*, и это могут подтвердить окружающие. Однако в отсутствие соответствующих прав, отраженных в документах, такое опекунство может быть признано недействительным. И наконец, последняя переменная («выполнение обязанностей по опекунству») является субъективной по своей природе, ее измерение осуществляется официальным лицом (социальным педагогом или другим специалистом, наделенным соответствующими полномочиями), которое определяет степень исполнения опекуном своих обязанностей. Если официальный опекун свои обязанности исполняет неудовлетворительно, ребенок признается безнадзорным.

Разработка переменных, находящихся в соответствии с неким признаком, является важным этапом работы, от которого зависит «точность попадания» — адекватность измерения. Поэтому говорят, что если признак — это некоторая социальная характеристика, то переменная — это инструмент ее измерения<sup>16</sup>. Параметр — это теоретическая абстракция, например «доступность окружающей среды для инвалидов», «социальное положение», «статус», «социальный класс», «мотивация к труду», «профессионализм». Такие понятия теории социального измерения, как «параметр», «признак», «переменная», по сути, близки по содержанию, но относятся к различным аспектам и этапам процесса измерения и социологического исследова-

<sup>16</sup>См.: Хеллевик О. Социологический метод. — М.: Весь мир, 2002. С. 19.

ния. Параметры чаще разрабатываются на уровне теоретического анализа какой-либо проблемы, признаки формулируются на первом этапе операционализации, а переменные создаются в процессе подготовки инструмента исследования — анкеты или гида интервью.

При разработке инструментария количественных исследований применяют шкалы, которые позволяют измерять или приписывать оценку сложному отношению или поведению: известный пример — шкала социальной дистанции, примененная чикагским социологом Э. Богардусом.

**Шкалирование** — процедура объединения ряда относительно узких показателей (например, пункты опроса, касающиеся отдельных отмеченных респондентами признаков социальной услуги) в единую суммарную меру, которая принимается за отображение более широкого основного понятия (в рассматриваемом случае — предубежденности), частью которого является каждый отдельный признак.

Шкалирование — это инструмент выявления и измерения как можно большего количества составных элементов понятий и одновременно является достаточно точным, чтобы позволять осмысленным образом определять степень проявления общего понятия в единичном наблюдении<sup>17</sup>.

Так, можно измерить отношение респондента к доступности окружающей среды (например, удовлетворенность оборудованием и дизайном собственной квартиры или транспорта) или к манерам водителей общественного транспорта (к тому, насколько они внимательны или неуважительны к инвалидам), но ни один из этих признаков в отдельности мы не могли бы принять за полноценное отображение столь широкого понятия, как доступность среды. Нам следует свести все эти аспекты воедино, чтобы иметь возможность делать выводы о более общей точке зрения, которую каждый из них в чем-то дополняет и отображает. Более того, нам надо суметь сравнить меру

См.: Мангейм Дж. Б., Рич Р. К. Политология: методы исследования. — М.: Весь мир, 1997. С. 250.

качества, **содержащуюся** в ответе одного респондента, с **мерой**, содержащейся в ответе другого, чтобы в конечном итоге судить о том, кто из респондентов оценивает качество выше.

Унифицирующая мера, отображающая определенное основное понятие, называется шкалой. Частное значение степени проявления признака в каждом случае основного понятия **называется** шкальной оценкой<sup>18</sup>.

Различают шкалы номинальные и порядковые. Позиции номинальной шкалы представляют собой меню из альтернатив, не связанных между собой никакими иерархическими отношениями, например:

**Ваш пол:**

1. Мужской
2. Женский

**или**

**Как Вы нашли эту работу?**

1. По объявлению (по радио, телевидению, в газете, на заборе)
2. С помощью службы занятости
3. Помогла организация инвалидов
4. Помогли устроиться родственники, знакомые
5. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_
98. Затрудняюсь ответить

Позиции порядковой шкалы связаны между собой порядком **убывания или** возрастания, например:

**Как часто Вы бываете вне своего дома, квартиры?**

1. Я часто выхожу из дома по своим делам
2. **Выхожу** из дома время от времени
3. Выхожу из дома очень редко, только по большой необходимости
4. Все время провожу дома
98. Затрудняюсь ответить

<sup>18</sup>См.: Мангейм Дж.Б., Рич Р.К. Указ.соч. С.251.

или

**Удовлетворены ли Вы имеющимися у вас возможностями общаться с друзьями и знакомыми?**

1. Совершенно удовлетворен
  2. Скорее удовлетворен
  3. И удовлетворен, и не удовлетворен
  4. Скорее не удовлетворен
  5. Совершенно не удовлетворен
98. Затрудняюсь Ответить

Кроме перечисленных различают еще метрические (или интервальные) шкалы. К метрическим шкалам относятся вопросы о возрасте, доходе:

**( Сколько вам полных лет? |**

Кроме того, выделяют анкетные вопросы различных типов — открытые, полуоткрытые и закрытые. В открытых вопросах респондент вписывает свой ответ в специально отведенное место, например:

**Какие пожелания Вы бы хотели высказать в адрес работников социальной службы?**

К полуоткрытым вопросам относится вопрос «Как Вы нашли эту работу?», который упоминался выше — в таком вопросе респондент может вписать свой вариант в специально отведенную позицию, здесь это позиция «Другое (что именно)?». Пример закрытого вопроса — «Как часто Вы бываете вне своего дома, квартиры?», который тоже рассматривался выше. Отметим, что вопросы делятся еще на одноальтернативные и многоальтернативные (вопросы-меню). Если в первом случае респондент может выбрать лишь один вариант ответов, то во втором — более одного. В этом случае респондента либо не ограничивают в выборе альтернативы, либо ему предоставляют пояснение о возможном количестве выборов.

Следует отметить, что последовательность вопросов в опросном инструменте (композиция анкеты) и их формулировки (вординг) являются предметом специального анализа, традиция составления вопросников формализованных интервью в отечественной социологии развивалась дольше всего и по этому поводу имеется обширная литература. Поэтому мы здесь ограничимся лишь общими замечаниями и отошлем читателя к этой литературе<sup>19</sup>.

После того как запланированы все процедуры и достигнуты договоренности, осуществляется процесс сбора данных. Данные — это элементы информации о каждом изучаемом объекте. Как только все данные собраны, начинается их анализ. Именно на этапе *анализа данных* мы можем понять, действительно ли предполагаемая связь между переменными существует. Наконец, на этапе *интерпретации результатов* мы должны составить законченное представление о том, что мы получили, проведя исследование, и сформулировать выводы. Здесь важно критически оценить, удалось ли нам сохранить связь между теорией и эмпирическими данными, между реальной ситуацией и полученными выводами. Анализ количественных данных, получаемых с помощью формализованного интервью в массовых опросах, производится при помощи статистических методов. Анализ различных видов шкал и различных типов вопросов допускает различные виды статистики, поэтому процедура составления опросного инструмента тесно связана с подходами к его анализу.

<sup>19</sup> Аверьянов Л.Я. Социология: искусство задавать вопросы. Изд. 2-е, перераб. и доп. — М., 1998; Бутенко И.А. Анкетный опрос как общение социолога с респондентом. — М., 1989; Горшков М., Шереги Ф. Прикладная социология. — М., 2003; Методы сбора информации в социологических исследованиях. Кн. 1. Социологический опрос / Отв. ред. В.Г. Андреенков, О.М. Маслова. — М.: Наука, 1990; Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. — М.: Добросвет, 2001; Моин В.Б. Форма вопроса, интерпретация ответа // Социологические исследования. 1987. № 5; Саганенко Г.И. Надежность результатов социологического исследования. — М., 1983; Садмен С., Брэдбери Н. Как правильно задавать вопросы. — М.: Институт фонда «Общественное мнение», 2002; Садмен С., Брэдбери Н., Шварц Н. Как люди отвечают на вопросы: применение когнитивного анализа в массовых обследованиях. — М.: Институт фонда «Общественное мнение», 2003.



### 4.1.2. ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ

#### *Оценка, диагностика, экспертиза в социальной работе*

Различают два вида оценивающих исследований в социальной работе: оценка потребностей (или «нуждаемости») и оценка деятельности — оценка качества услуг, эффективности функционирования организации, жизнеспособности или результативности программ и проектов. Ниже мы специально остановимся на стратегии оценивающих исследований в социальной работе.

Для того, чтобы планировать и осуществлять социальный проект, необходимо провести оценку, или диагноз, тех обстоятельств, в которых он должен работать. Эти обстоятельства могут выступить помехой, а могут способствовать успеху проекта. Поэтому необходимо не только поставить диагноз, но и сделать прогноз — постараться предусмотреть различные сценарии развития событий, а также продумать, каких можно ожидать последствий, помимо тех, что запланированы проектом.

*Социальная диагностика* — это установление степени соответствия параметров социальной реальности (ресурсов, свойств объектов, социальных установок) социальным показателям и нормативам<sup>20</sup>.

Осуществляя социальную диагностику, при помощи различных процедур проводят измерение признаков социального объекта. Для этого используется система социальных показателей, под которыми понимаются существенные характеристики отдельных свойств и состояний социальных объектов или процессов, имеющие количественные выражения<sup>21</sup>. Такие показатели, как правило, являются комплексными и выражают отношения между несколькими индикаторами (более простыми свойствами объектов). Кроме того, во многих социальных показате-

<sup>20</sup> Луков С.А. Социальное проектирование. — М.: Изд-во Моск. гуманит.-социал. академии, изд-во «Флинта», 2003. С. 146.

<sup>21</sup> Там же. С. 148.

лях отражаются принятые в культурной традиции нормы, представления о стандартах жизни и идеалах благосостояния, например, показатель жилья: жилая площадь, измеряемая в татами (Япония), «полезная площадь», измеряемая в квадратных метрах (Россия), или количество спален в доме (Западная Европа и США). Комплексные показатели имеют как явные, так и латентные смыслы, что усложняет задачу социальной диагностики, например: в показателе «женская занятость» скрываются смыслы оплачиваемой и неоплачиваемой работы, а также доступность услуг по уходу за детьми.

Социальная диагностика использует *нормативы*, которые соединяют показатели и нормы, принятые правила. Норматив — это фиксированный числовой или содержащий закрытый перечень признаков показатель, в соответствии с которым устанавливаются обязательные для выполнения требования в том или ином виде деятельности. Обычно нормативы указывают предельные (минимальные и максимальные) — например, «минимальная заработная плата», «прожиточный минимум», «метраж» — или реже оптимальные параметры, которые необходимо выдерживать. Оптимальные параметры формулируются на основе многих критериев, как правило, при помощи экспертной оценки. Они являются более субъективными по своему характеру (зависят от предпочтений конкретных разработчиков) и труднее переводятся в систему показателей, однако их применение в социальной диагностике оправдано<sup>22</sup>.

В диагностической работе выделяются три этапа: 1) сравнение: с результатами деятельности (свойствами) других; с прежними результатами своей деятельности (свойствами); с поставленными целями (критериями); 2) анализ полученных изменений; 3) интерпретация полученной разнородной информации. В социальной диагностике применяются различные тестовые методики. Если перед исследователем ставится задача, подходы к реше-

<sup>22</sup> См.: Луков В.А. Социальное проектирование. М.: Изд-во Моск. гуманит.-социал. академии, изд-во «Флинта», 2003. С. 153—154.

#### 4. Инновационные технологии социальной работы...

нию которой затруднены ввиду новизны социальных явлений и процессов, которые требуется оценить, то привлекаются процедуры экспертного исследования. В этом случае говорят о **трудноформализуемой** задаче, решить которую можно путем составления заключения специалиста или специалистов, имеющих опыт в данной сфере, обладающих соответствующими знаниями, что отчасти может восполнить недостатки или недостаточную полноту информации по исследуемому вопросу.

*Социальная экспертиза* включает диагностику состояния социального объекта, установление 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 трудноформализуема<sup>23</sup>

К социальным объектам, по определению В.А. Лукова, относятся социальные общности, социальные институты и процессы, организации, социальные **ценности**, идеи, концепции, нормативные акты, прямо или косвенно предусматривающие социальные изменения, социальные проекты и так далее. Ниже мы вернемся к вопросам проведения экспертизы, когда будем более подробно обсуждать технологии оценочных исследований.

#### *Методы сбора и анализа данных*

Метод эксперимента. Сбор и анализ данных методом формализованного интервью (анкетирования). Метод интервью в качественном исследовании. Биографический метод. Наблюдение. Метод анализа текстов. Анализ нарративов. Теоретизация практики.

<sup>23</sup> Луков В.А. Социальное проектирование. — М.: Изд-во Моск. гуманитар.-социал. академии, изд-во «Флинта», 2003. С. 173.

### Метод эксперимента

Одним из ведущих в социальной работе исследовательских методов является *эксперимент*. •

**Эксперимент** — метод, обеспечивающий эмпирические данные для проверки гипотез о наличии причинной связи между явлениями, а также самое надежное средство решения многих практических задач, связанных с оценкой эффективности социальных и политических программ<sup>24</sup>.

Метод эксперимента позволяет установить, воздействует ли определенный фактор (или некоторая совокупность факторов) на исследуемый объект, т. е. обнаружить причинно-следственные связи между переменными. Для проведения эксперимента выбирают независимую переменную — экспериментальный фактор, или стимул, с помощью которого осуществляется воздействие. Наряду с независимой переменной определяются зависимая переменная (зависимые переменные), т. е. факторы, *которые* предположительно должны меняться под воздействием независимой переменной<sup>25</sup>.

Установление связи между независимой и зависимыми переменными и выступает задачей эксперимента. Кроме того, задачей эксперимента является изучение связей между системой переменных, с одной стороны, и не отраженными в этой системе свойствами познаваемого объекта, с другой. Объектом социологического эксперимента может быть отдельная личность, а также любая группа людей, сообщество, или какие-либо характеристики группы, например мотивы. Объект эксперимента конкретизируется понятиями «экспериментальная группа» и «контрольная группа». Экспериментальной называется та группа, на которую непосредственно воздействует программа (экспериментальный фактор). Контрольная груп-

<sup>24</sup>Десятко И.Ф. Методы социологического исследования. — М.: Книжный дом «Университет», 2002. С. 16.

<sup>25</sup>Социология. Российская информационная сеть Rin.ru <http://socio.rin.ru/cgi-bin/article.pl?id=28&page=3&lb=1>.

па аналогична экспериментальной по определенным исследователем параметрам, но она не претерпевает воздействия программы. Сопоставление характеристик этих двух групп до и после эксперимента позволяет оценить воздействие программы и позволяет вскрыть воздействия случайных факторов.

Метод эксперимента имеет целый ряд ограничений, которые проявляются в ходе его планирования, проведения и анализа данных.

### **Некоторые распространенные ошибки проведения эксперимента**

Эксперимент проводится для получения информации, которая может быть получена иными, более простыми способами.

Нет органической связи проведенного эксперимента с целью, задачами и гипотезами исследования.

Допущена двусмысленность в формулировке гипотезы, вынесенной на экспериментальную проверку.

Неправильно построена теоретическая система переменных, перепутаны причины и следствия.

Независимая и зависимые переменные не нашли адекватного выражения в эмпирических индикаторах.

Недооценено воздействие на зависимые переменные факторов, не входящих в независимую переменную.

Экспериментальная ситуация четко не определена, в силу чего эксперимент проводится с нарушением его условий.

В ходе эксперимента выяснились такие важные свойства экспериментальной группы, которые не были известны до его начала.

Контрольная группа не представляет собой аналога экспериментальной группы по существенным для исследования параметрам.

Контроль за ходом эксперимента был ослаблен и/или неэффективен.

Эксперимент проводится над людьми, которые не желают этого и сопротивляются ему.

*Сбор и анализ данных методом формализованного интервью (анкетирования)*

Сбор данных методом формализованного интервью часто называют анкетированием. Этот метод сбора данных подразумевает стремление к максимальной стандартизации и унификации процедур сбора данных, их обработки и анализа. Соблюдение такой стандартизации и обеспечение процедурных требований в отношении составления выборки и контроля за ее соответствием, ввода данных — это те критерии, которые любой исследователь должен делать явными и по которым можно судить о надежности результатов количественного исследования.

Различают несколько видов сбора данных в количественном исследовании. В зависимости от применяемых процедур это может быть телефонный опрос (вопросы задаются по телефону); по месту работы или учебы (групповой, когда все опрашиваемые находятся в одной комнате (зале для совещаний или учебной аудитории), или индивидуальный); почтовый (анкета рассылается обычной почтой); по электронной почте (анкета рассылается по электронной почте); интернет-опрос (анкета размещается на веб-сайте); прессовый опрос (анкета размещается в печатном органе СМИ — газете или журнале, читателя просят вырезать, заполнить и прислать ее по указанному адресу).

Рассмотрим кратко основные этапы сбора и анализа данных в условиях массового опроса по месту жительства. Предположим, инструмент исследования (вопросник, анкета) уже разработан, выборка определена, т. е. предварительный этап исследования завершен и теперь необходимо собирать данные.

**Первый этап.** Инструмент исследования подвергается внимательному анализу и пилотируется, т. е. проводится ряд пробных интервью, чтобы выявить слабые места ан-

кеты. В результате составляется инструкция интервьюеру, сценарий инструктажа интервьюеров, определяются трудозатраты на проведение одного интервью и на поиск респондента. Подбираются анкетеры и интервьюеры, ответственные и способные успешно вступать в коммуникацию с респондентами, определяется нагрузка для каждого интервьюера в соответствии с планом исследования (сроками) и трудозатратами.

Интервьюер (анкетер), участвующий в опросе, кроме определенного количества анкет, должен всегда при себе иметь удостоверение личности, удостоверение интервьюера, лист **выборки**, запасные шариковые ручки.

**Второй этап.** Проводится инструктаж по процедуре интервьюирования, основной целью которого является достижение **адекватного** и более-менее одинакового понимания всех вопросов данной анкеты и принципов поиска респондентов среди всех интервьюеров, участвующих в исследовании. На этом этапе распределяются задания, устанавливаются сроки их сдачи, принципы урегулирования конфликтных или непонятных ситуаций. Организатор опроса, кроме того, часто связывается с органами внутренних дел по месту проведения опроса с тем, чтобы работники милиции были в курсе проводимого исследования, не препятствовали ему и знали, что ответить в ответ на вопросы граждан. После завершения опроса организатор осуществляет прием анкет, проверяет их качество.

**Третий этап.** Анкеты просматриваются, тщательно проверяются, открытые вопросы кодируются (каждому выявленному варианту присваивается отдельный код). После этого осуществляется ввод данных — т. е. каждая анкета заносится в компьютер, респонденту присваивается номер и вносится код того варианта **переменной**, который выбрал респондент. Например, в вопросе «Ваш пол» мужчины кодируются цифрой 1, а женщины — цифрой 2, в приведенном выше примере по исследованию безбарьерной среды первые варианты ответов кодируются цифрой 1

(если респондент нашел работу по объявлению, если часто бывает вне дома...), вторые — цифрой 2 — и т. д. Если в ходе исследования опрошено много респондентов (тысяча и более), необходимо провести проверку качества ввода данных и удостовериться, что все они были введены без ошибок и искажений.

Четвертый этап. В результате ввода данных формируется *массив данных* — совокупность ответов всех респондентов на все вопросы анкеты. Здесь специалист может начать анализ, чтобы получить распределение ответов на вопросы исследования и установить связи между переменными и признаками. На этом этапе формулируются и проверяются гипотезы, которые имеют статистическую природу, результаты анализа интерпретируются. Целью такого анализа в прикладном проекте по социальной работе является формулирование выводов, которые можно было применить на практике.

Анализ данных в современных условиях осуществляют, как правило, с применением персональных компьютеров и специального программного обеспечения. Международным стандартом в программном обеспечении для анализа данных социальных исследований является SPSS (Statistical Package for the Social Sciences — статистический пакет для социальных наук). Этот пакет программ позволяет не только ввести данные исследования, но и выполнить анализ при помощи описательной (получить простые, парные и многомерные распределения, установить их статистические параметры и свойства), а также продвинутой статистики, включая факторный, кластерный и регрессионный анализ.

Попробуем проанализировать описательную статистику, используя результаты исследования доступности окружающей среды инвалидам. На первом этапе необходимо составить представление о характере распределений ответов на интересующие вопросы, поэтому мы дадим программе SPSS задание рассчитать таблицы простых распределений (частотные таблицы) по переменной «Как часто Вы бываете вне своего дома, квартиры» (см. табл. 4.1).



Таблица 4.1

Простое распределение (частотная таблица) ответов на вопрос «Как часто Вы бываете вне своего дома, квартиры?»

Как часто Вы бываете вне своего дома, квартиры?		Частота	Процент	Процент от числа ответивших	Накопленный процент
Коды	Я часто выхожу из дома по своим делам	199	49,9	50,1	50,1
	Выхожу из дома время от времени	84	21,1	21,2	71,3
	Выхожу из дома редко, только по большой необходимости	57	14,3	14,4	85,8
	Практически все время провожу дома	56	14	14,1	99,7
	Затрудняюсь ответить	1	0,3	0,3	100,0
	Всего	397	99,5	100,0	
Пропущено	99,00	2	0,5		
	Итого	399	100,0		

В первом столбце помещены коды, которые являются вариантами ответов на вопрос или вариантами переменной. Во втором столбце — значения частоты встречаемости того или иного варианта, в третьем — процент от общего числа анкет, в четвертом — процент от числа тех, кто ответил на этот вопрос, и в пятом, последнем — накопленный процент (здесь суммируются проценты ответов от строки к строке, в возрастающем порядке). Внизу в таблице можно найти суммарные значения всех анкет, в которых респонденты ответили на этот вопрос, количество и процент анкет, в которых не были даны ответы и, наконец — общее количество анкет в массиве данных. Требуется пояснить, что означают пропущенные коды (ответ

на вопрос не был дан) и чем отличается количество анкет, в которых респонденты ответили на этот вопрос (всего), от общего количества анкет (итога). Дело в том, что в некоторых анкетах можно встретить вопросы, ответы на которые отсутствуют — это может происходить из-за ошибки интервьюера, нежелания респондента давать ответ на данный вопрос или потому, что этот вопрос к респонденту не относится — например, вопрос об удовлетворенности работой, адресованный безработному. В таких случаях отсутствующие ответы (их называют missing values — пропущенные значения) кодируются специальными знаками (например, «99» или «O»), чтобы программа их различала в ходе анализа.

Как видим, было опрошено 399 человек, двое (0,5%) не ответили на вопрос, а один человек (0,3%) затруднился с ответом. Половина опрошенных (199 человек, или 50,1% от всех ответивших) указали, что часто выходят из дома, а 14% практически все время проводят дома.

Анализ простого распределения является важным источником информации, однако необходимо иметь в виду; что здесь данные усредненные, эта таблица не дает ответа на вопрос, какие группы инвалидов более активны, а какие — менее. Для того, чтобы получить ответ на этот вопрос, необходимо провести сравнение между различными группами опрошенных — например, между представителями разных групп инвалидности, работающими и неработающими инвалидами, мужчинами и женщинами. Такое сравнение поможет сделать таблица парного распределения. Ее анализ позволяет выявить различия в ответах на вопрос о мобильности инвалидов в зависимости от пола (табл. 4.2).

Анализ парного распределения позволяет установить, что мужчин было опрошено на три человека меньше, чем женщин (197 против 200), Несмотря на то, что различия в ответах в этих двух группах респондентов незначительны, можно видеть, что существует определенная зависимость в ответах на вопросы; — мужчины склонны отвечать, что

Таблица 4.2

Парные распределения «Как часто вы бываете вне своего дома, квартиры?» — «Ваш пол»

Как часто Вы бываете вне своего дома, квартиры?	Ваш пол		Всего
	мужской	женский	
Я часто выхожу из дома по своим делам	100 50,8%	99 49,5%	199 50,1%
Выхожу из дома время от времени	50 25,4%	34 17,0%	84 21,2%
Выхожу из дома редко, только по большой необходимости	24 12,2%	33 16,5%	57 14,4%
Практически все время провожу дома	22 11,2%	34 17,00%	56 14,1%
Затрудняюсь ответить	1 0,5%	0 0,0%	1 0,3%
Всего	197 100,0%	200 100,0%	397 100,0%

они чаще выходят из дома, чем женщины. На 1,3% больше мужчины «часто выходят по своим делам», на 8,4% больше — «время от времени». Зато редкость таких походов за пределы собственного дома чаще демонстрируют женщины — отвечают, что «выходят из дома редко», на 4,3% чаще, а тех, кто заявляет, что они «практически все время проводят дома», на 5,8% больше.

Насколько существенны эти различия? Для ответа на этот вопрос необходимо знать ошибку выборки — т. е. степень соответствия параметров выборки исследования параметрам генеральной совокупности (оценка ошибки имеет вероятностный характер, в нашем случае это 5%, и это означает, что выводы по данному исследованию будут соответствовать действительности в 95% случаев). В таблице (см. табл. 4.2), которую мы анализируем, ряд различий (варианты «выхожу время от времени» и «практически все время провожу дома») превышают 5%, и это озна-

чает, что существует довольно высокая степень вероятности, что они значимы (достоверны). Таким образом, с достаточной степенью вероятности можно сделать вывод о том, что женщины-инвалиды чаще, чем мужчины, замыкаются в четырех стенах.

Как можно интерпретировать этот вывод? Существует по меньшей мере два варианта интерпретации полученного в ходе анализа вывода: 1) женщины-инвалиды действительно проявляют склонность замыкаться в своем доме, в силу тендерной специфики воспитания, делающей их более пассивными в экстремальных обстоятельствах (инвалидность в отечественных условиях можно назвать экстремальным и стрессовым опытом); 2) никаких реальных различий в мобильности не существует, просто мужчины, в силу той же тендерной специфики социализации, считают зазорным демонстрировать свою пассивность и в ответах завышают оценку степени своей мобильности.

Разумеется, рассмотренными процедурами анализа не исчерпывается даже репертуар описательной статистики, не говоря о других методах анализа данных, других статистиках. Поэтому начинающему специалисту рекомендуется в целях повышения своей квалификации искать возможность получения дополнительных консультаций по пользованию статистикой и специальными программами, читать дополнительную литературу<sup>26</sup>.

### *Метод интервью в качественном исследовании*

Все качественные интервью имеют следующие общие допущения: а) открытая природа ответов влечет определения и интерпретации, не обязательно отражающие эмпирическую реальность; б) это ответы, сконструированные в конкретной ситуации с конкретной целью, расчетом на конкретную аудиторию и во взаимном обмене с интервьюером.

<sup>26</sup> Для более подробного знакомства со статистическими методами, применяемыми в социологии, рекомендуем обратиться к следующим источникам: Татарова *Г.Г.* Методология анализа данных в социологии. — М.: Nota bene, 1999; о приемах использования программы SPSS см.: Бюль *А., Цифель П.* SPSS: искусство обработки информации. — СПб.: ООО «ДиаСофтЮП», 2002.

*Интервью* — это ситуация вербального обмена, где один человек — интервьюер — пытается получить информацию или выражения мнений или убеждений от другого человека (или от других людей в случае группового интервью).

*Неструктурированное интервью*, которое называют также нестандартизованным или неформальным, больше напоминает дружескую, повседневную беседу. Не существует заготовленного списка или порядка вопросов, которые бы направляли диалог, нельзя применить одинаковый набор стимулов ко всем информантам. Этот тип интервью более подходит для разведывательного исследования, когда мало что известно о конкретной проблеме. В этом случае интервью предоставляет информацию по всему спектру и содержанию проблемы, а также разнообразию и глубине чувств, связываемых людьми с конкретной проблемой или явлением. Техника неструктурированного интервью применяется в сочетании с количественными методами для того, чтобы предоставить интерпретации взаимоотношений переменных и возможные вариации субкультур или факторов.

Следует упомянуть *глубинные интервью*, в которых исследователь может затронуть глубоко и широко те области, которые ему интересны. Глубинные интервью полезны для того, чтобы получить интерпретации относительно установок, ценностей и убеждений. Эти интервью чаще всего проводятся с несколькими хорошо информированными респондентами, а не с большим количеством людей. Зачастую выделяется специальная группа «ключевых информантов» — тех представителей социальной группы, находящейся в центре исследовательского внимания, которые лучше артикулируют и рефлексировать культурные смыслы, действия и отношения, рассказывая о себе и других. Можно называть этих людей «ключевыми актерами» (действующими субъектами), поскольку они способны исчерпывающе отвечать на вопросы, что связывает конкретный вопрос с более широкими культурно значимыми темами.

Теоретические, культурные и процедурные предубеждения могут определить природу отношений между интервьюером и интервьюируемым, задаваемые вопросы и то, как они интерпретируются. Интервьюер должен знать, каким образом предыдущий научный или социальный опыт может повлиять на процедуру исследования, работать над исключением любых оценочных суждений и постоянно проверять свои суждения, сопоставляя со взглядами других. Необходимо быть внимательным, чтобы не задавать респонденту вопросов, содержащих подсказки ответов. Важно постоянно переосмысливать свои интерпретации и поведение и фиксировать любые проявления предубеждений.

Процесс беседы в *интервью «человек-дневник»* организован таким образом, чтобы поощрить участников событий вспомнить, воссоздать и обсудить моменты опыта и жизненных проблем. С информантами беседуют несколько раз в течение исследования. В начале интервью всегда задаются одни и те же вопросы. Затем вопросы фокусируются на широких тематических интересах, относящихся к области изучения. Интервьюер пытается уточнить некоторые моменты, возвращаясь к ним в процессе интервью, и просит респондента прояснить их. Как только главные исследовательские вопросы прояснены, интервьюер переводит тему на другие вопросы, интересные для того или иного информанта.

Главное преимущество *группового* интервью состоит в том, что здесь генерируется большой объем информации по теме за короткий промежуток времени. Один из недостатков: люди могут скрывать некоторые взгляды, не желая высказывать их на публике. Примером группового интервью является фокус-группа.

Остановимся кратко на методологии интервьюирования и процедурных вопросах сбора нарративов (от англ. narrative — повествование, рассказ). *Нарративное интервью* включает обмен вопросами и ответами с элементами повествования, причем вопросы могут носить направленный или ненаправленный характер. Формы повествова-

ния предполагают содержательные рассказы биографического характера, описание особых случаев или исторических событий. После обычных для начального этапа интервью сообщений интервьюера (информация о цели интервью, согласование вопроса о магнитофонной записи, объяснение судьбы записей, пределов их использования, соблюдения анонимности, договоренность о продолжительности беседы, мотивации интервьюируемого, проговаривание процедурных моментов) социолог побуждает респондента к повествованию с помощью понятного и четкого вопроса, прямо затрагивающего интересы интервьюируемого и позволяющего дать развернутый ответ. Интервьюер после этого должен слушать и лишь иногда подавать те или иные сигналы, поддерживающие ход повествования: выражающие согласие (кивок, «угу»), интерес («очень интересно», «не могли бы Вы побольше рассказать об этом»). Последующие вопросы о том же событии (недирективные, т. е. непрямые, или директивные, позволяющие собрать конкретную информацию в самом конце интервью) будут заданы не ранее, чем респондент приведет к логическому завершению основной ход повествования.

Базовой категорией в технике любого интервью является *вопрос*. Очень многое зависит от того, как и в какой последовательности задавать вопросы. Гид интервью должен следовать цели перевода исследовательских вопросов в специальные вопросы для информантов, а также предлагать вопросы, мотивирующие респондента предоставлять затребованную информацию.

### **Принципы формулировки вопросов интервью по П. Лазарсфельду<sup>27</sup>**

1., Необходимо, чтобы все вопросы попадали в концептуальную область, важную для теории и исследовательских вопросов социолога.

<sup>27</sup> Лазарсфельд П. Измерение в социологии // Американская социология: Перспективы; проблемы, методы / Пер. с англ. В.В. Воронина и Е.В. Зиньковского; Ред. и вступ. ст. Г.В. Осипова. — М.: Прогресс, 1972.

2. Следует формулировать и упорядочивать вопросы таким образом, чтобы они соответствовали опыту респондентов.

3. Интервьюер должен открывать действительные смыслы, которые лежат позади ответов информанта. Например, если мать говорит, что ее ребенок «медлительный ученик», исследователь не должен предполагать, что он знает, что означает этот термин. Лучше всего попросить респондента объяснить, расширить, привести примеры, сравнить и противопоставить понятие или тип с другими понятиями или типами.

В неформализованных интервью не весь собранный материал представляет собой нарратив, поскольку включает также обмен вопросами и ответами и другие формы речевых практик. Респонденты в исследовательском интервью (если их не прерывать стандартизированными вопросами) будут говорить подолгу, порой организуя ответы в длинные истории. В число задач исследователя входит выявить предпосылки рассказчика, на которые он или она ориентируются, имея в виду реального или потенциального читателя, адресата текста или собеседника, учесть символическое присутствие третьих лиц, оказывающих влияние на автора истории.

Рассматривая различные типы интервью, выделим несколько типов вопросов, используемых на определенных стадиях сбора информации. *Описательные вопросы* — очень широкие и вводные. Начиная с «вопросов широкого круга», можно получить от информанта объемный и богатый нарратив. Затем следуют вопросы малого круга, фокусируясь на меньшей единице опыта. Интервьюер может спросить о примерах или опыте, приобретенном в конкретном месте. Эти типы вопросов позволяют исследователю почувствовать язык и мир информанта. Насколько возможно, следует попытаться использовать тот же язык. Другой тип вопроса — *структурный* — осуществляет дальнейшую фокусировку на проблеме исследования и позво-



ляет исследователю определить, как информанты организуют культурное знание. А *контрастные вопросы* применяются для того, чтобы отличить друг от друга понятия, события, процессы, людей в измерениях смысла (значения).

Сбор эмпирических данных методом интервью может осуществляться как в учреждении, так и на дому у респондента или в специально отведенном для этого офисе.

*Жизненные истории* или истории о жизни относят к жанру нарративов. Рассказами, историями пронизана вся наша повседневная жизнь. Психотерапевты каждый день сталкиваются с нарративами личного опыта и используют их, чтобы изменить жизнь пациента путем ее пересказывания и конструирования нового, более удовлетворительного опыта. Рассказывание истории трактуется как важное событие, которое оформляет социальные и психологические процессы, хотя сами истории рассматриваются как появившиеся в результате тех или иных жизненных событий.

В автобиографических нарративах частная, интимная информация переплетается с более широким контекстом жизненного опыта. Интерес представляет именно то, как сами респонденты упорядочивают отдельные моменты личного опыта, зачастую те, в которых произошел некий перелом, расторжение идеального и реального, разрыв между «Я» рассказчика и его окружением, организацией.

#### *Биографический метод*

Биографические данные в социальных исследованиях — это основной источник детальных и мотивированных описаний «истории» отдельной личности. И значимые социальные связи, и мотивы действий получают здесь убедительное освещение «с точки зрения деятеля». Чаще всего источником биографических данных становятся личные документы (мемуары, записки, дневники и т. п.) либо материалы интервью и бесед.

Н. Дензин дал одно из самых популярных определений биографического метода (метода «историй жизни», «жизнеописаний»): «...биографический метод представляет

переживания и определения одного лица, одной группы или одной организации в той форме, в которой это лицо, группа или организация интерпретируют эти переживания. К материалам жизненной истории относятся любые записи или документы, включая «истории случая» социальных организаций, которые проливают свет на субъективное поведение индивидов и групп. Такие материалы могут варьировать от писем до автобиографий, от газетных сообщений до протоколов судебных заседаний». Любой устный или письменный рассказ субъекта о событиях его жизни может рассматриваться в качестве биографического материала.

При определенных условиях для воссоздания «истории жизни» могут использоваться и вторичные источники — мемуары других лиц, письма, официальные документы. Биографический метод имеет очень много общего с методом включенного наблюдения и по сути является еще одной разновидностью этнографического подхода к кейе стади («анализу случая»). Отличием биографического метода можно считать большую сфокусированность на уникальных аспектах истории жизни человека (иногда группы, организации) и на субъективном, личностном подходе к описанию человеческой жизни, карьеры, истории любви и т. п. В центре внимания социолога здесь оказывается документальное, или устное, описание событий с точки зрения самого «случая», т. е. те сведения, которые в медицине называют субъективным анамнезом<sup>28</sup>.

Принято различать три основных типа «историй жизни»; полные, тематические и отредактированные. Полная «история жизни» в идеале очерчивает весь жизненный опыт субъекта.

Выделяют следующие виды биографического интервью:

- *leitmotivное интервью*: респонденту помогают сразу подойти к определенной теме и придерживаться ее впоследствии;

<sup>28</sup>См.: *Девятко И.Ф.* Методы социологического исследования. — М.: Книжный дом «Университет», 2002.

- *нарративное интервью*: собеседника просят подробно рассказать историю своей жизни в свободной форме, но в хронологической последовательности **событий**;
- *открытое интервью*: интервьюер выступает в роли любопытного знакомого, который задает наводящие вопросы по ходу повседневного разговора.

### *Наблюдение*

Наблюдение — метод сбора первичной социальной информации путем прямой и непосредственной регистрации исследователем событий и условий, в которых они могут быть зафиксированы наблюдателем. Наблюдение с целью исследования, как правило, имеет либо жесткую структуру (формализованное), либо гибкий план (неформализованное). Наблюдение может быть открытым или скрытым, осуществляющимся «под прикрытием», когда члены наблюдаемой группы не знают о проводимом исследовании. Различают также систематические наблюдения, которые осуществляются по заранее разработанному плану изучения объекта в течение определенного времени, и несистематические, кратковременные, которые проводятся на первой стадии исследования для формулирования гипотез или контроля и пополнения данных, полученных другими методами.

Включенное наблюдение предполагает интеграцию исследователя в наблюдаемые события и процессы. Невключенное осуществляется при невмешательстве исследователя в изучаемые события. Включенное наблюдение называют еще «участвующим»<sup>29</sup>, подчеркивая активную роль исследователя, который от роли наблюдателя переходит к исполнению роли полноправного участника **событий**. В основе метода участвующего наблюдения лежит интерпретативная теория понимающей социологии. Целью ее является понимание культур с точки зрения их **представителей**, при этом полученные результаты могут использоваться для критики существующих позитивист-

<sup>29</sup>Participant observation — наблюдение участника, участвующее или включенное наблюдение.

ских гипотез и теорий, цель которых — объяснение, предсказание и контроль, поэтому они связаны с проверкой гипотез и поиском логических связей. В отличие от позитивистской методологии, участвующему наблюдению свойственны открытость логики и гибкость процесса исследования. Это значит, что исследовательская проблема, цели и задачи проекта могут переформулироваться с углублением представлений наблюдателя-участника о внутренних смыслах данного сообщества.

**Интерпретативная теория** — построение объяснения с учетом смыслов, приписываемых событиям их участниками.

Участвующее наблюдение применяется в таких случаях, когда: а) о явлении совсем мало известно; б) точки зрения инсайдеров (участников событий) и аутсайдеров (сторонних лиц) сильно различаются; в) явление находится под завесой стереотипов и за стенами учреждений (например, умственная отсталость); г) явление скрыто от публики (например, преступность). Кроме того, участвующее наблюдение было бы уместно применить, если соблюдены следующие условия: 1) исследовательская проблема сформулирована с учетом смыслов, интеракций с точки зрения инсайдеров; 2) явление возможно наблюдать в повседневной ситуации или контексте; 3) исследователь имеет доступ к изучаемому контексту; 4) явление ограничено размером и местом и может быть изучено как случай; 5) исследовательские вопросы подходят для дизайна кейс-стади; б) исследуемая проблема может быть раскрыта с помощью данных, полученных методом участвующего наблюдения, и техник, возможных в данном конкретном поле.

### **Основные характеристики метода участвующего наблюдения по Д. Йоргенсену<sup>30</sup>**

1. Интерес к смыслам и интеракциям с перспективы инсайдеров и членов особых ситуаций и контекстов.

<sup>30</sup>См.: *Jorgensen D.* Participant Observation. — London: Sage, 1989.

2. Акцент на «здесь-и-теперь» в повседневных ситуациях и контекстах.

3. Теория и анализ применяются с целью понимания и интерпретации человеческого существования.

4. Логика и процесс исследования открытые, гибкие, постоянное переопределение того, что представляется проблематичным, с опорой на сбор данных в конкретном контексте человеческого существования.

5. Исполнение роли участника, что предполагает установление и поддержание отношений с представителями изучаемого сообщества в поле.

6. Применение наблюдения наряду с другими методами сбора данных.

В повседневной жизни люди осмысливают мир, придают смысл окружающим их объектам, явлениям, людям и взаимодействуют на основе этих смыслов. Так называемая теорема Томаса гласит, что если люди считают ситуацию реальной, то она реальна по своим последствиям. Поэтому, даже если мы «ошибаемся», размышляя о значении чего-либо, наши даже самые сильные заблуждения имеют реальные последствия. Концепция реальности, создаваемая представителями какой-либо культуры, не доступна напрямую аутсайдерам, новичкам или чужакам. Для того, чтобы понять культуру, необходимо прежде всего изучить язык, но, даже имея общий язык с нашими информантами, мы порой не знаем, что означают конкретные слова в конкретных ситуациях. Это требует специального изучения. Чтобы понять смыслы человеческого существования, описать мир повседневности с точки зрения самих участников исследуемых практик, необходимо участвующее наблюдение.

## 4.2. СОЦИАЛЬНОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

### 4.2.1. СОЦИАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Развитие проектирования тесно связано с периодизацией и факторами научно-технического процесса (НТП). Характерное для него превращение науки в непосредственную производительную и жизнестроительную силу, с точки зрения О. Генисаретского<sup>30</sup>, во многом происходит именно благодаря проектированию. Способность воплощать научные знания в машины, сооружения, технологические структуры и процессы делает его характеристическим типом научно-технической деятельности. В более широком смысле проектирование — это не только универсальный научно-технический, но и социокультурный тип деятельности.

Однако смысл технологии, распространяющийся на связанное с ней проектирование, — не в массовости как таковой, а в воспроизводимости результатов технологизируемой деятельности, в возможности многократного повторения ее в разное время, в разных местах и разными исполнителями. В настоящее время выяснилось, что существует много факторов социально-психологического и культурологического характера, делающих такую воспроизводимость (а значит, и проектирование) возможной при данном уровне развития и образа жизни общества. Проектирование универсально в экстенсивном смысле, поскольку путем разработки и внедрения проектов решаются проблемы в самых разных областях жизни (в промышленном производстве и строительстве, в сферах обслуживания, быта и досуга, в политике и культуре и т. д.); универсально оно и в интенсивном смысле — в той мере, в какой его различные элементы, такие как объект проектирования его темы, проблемы и методы деятельности, процессы и структуры осознаются и организуются в рамках одних и тех же

<sup>30</sup>Генисаретский О.И. Деятельность проектирования и проектная культура (Предисловие к неизданной книге о проектной культуре 1994 г.).

#### 4. Инновационные технологии социальной работы...

средств рефлексии (логических, семиотических, психотехнических и т. п.).

Разнообразие областей приложения при единстве подхода — один из системотехнических критериев социальной эффективности проектирования.

В. Луков приводит следующие примеры того, что является или может быть предметом социального проектирования:

- *отрасль производства, отрасль управления;*
- *система воздействия* (идеология, система воспитания с соответствующими инструментами внедрения);
- *новый канал коммуникации* (например, Интернет);
- *запрограммированное поведение, реакция* (таковы действия рекламы, маркетинговых мероприятий);
- *мода* (характерно высказывание кутюрье Джанни Версаче: «Я никогда не ошибаюсь — я создаю ошибки»);
- *имидж*: (разработка имиджа лидера, организации, товара и т. д. с целью закрепления положительной реакции людей);
- *технология социальной работы.*

Социальные нововведения могут сопровождать *национальные и международные проекты, направленные на глобальные изменения* (решение мировой продовольственной проблемы, установление нового мирового экономического порядка, реализация идеи нового мирового информационного порядка и т. д.).

Наконец, отметим и такой предмет социального проектирования, как *законопроект* или другой нормативный правовой акт. Законопроект может формироваться как социальный проект. Такая деятельность требует специального рассмотрения, у нее свои возможности и свои ограничения, определяемые правовой формой. В этой книге мы не рассматриваем способы законотворческой работы.

Назначение любого социального проекта — изменение социальной среды, осуществление инновации. *Инновация* —

не просто обновление (а именно таково значение этого латинского слова), *это сознательная деятельность по конструированию нового и его внедрению в жизнь на основе переосмысления предыдущего опыта.*

Социальное проектирование в своей основе предполагает определенные *социальные изменения*. Эти изменения задумываются, получают обоснование, планируются. Иначе говоря, *социальное проектирование представляет собой разновидность инновационной деятельности*. В крупных социальных проектах многое сходно с социальными реформами — и они также подвержены опасности пересмотра, отмены или ревизии в силу обстоятельств, которые связаны с особенностями функционирования высших уровней власти. Но есть и такие проекты, которые затрагивают интересы небольших групп людей, приближены к обыденным проблемам и менее зависят от общеполитической обстановки. В тысячах проектов в конечном счете пробивает себе дорогу историческая необходимость, и они таковы, каковыми их создает данная эпоха — но не сама по себе, а через деятельность инициатора проекта и тех, кто становится участниками его осуществления. Таким образом, личность автора проекта, проектная культура и проектная методология его команды придают индивидуальные черты каждому проекту на всем протяжении его реализации — от появления замысла до проявления отдаленных последствий.

*Промежуток времени между моментом появления проекта и моментом его ликвидации составляет жизненный цикл проекта.* В технологии управления проектами это — исходное понятие для исследования финансирования работ по проекту и принятия соответствующих решений.

Жизненный цикл проекта состоит из этапов. Они выделяются по-разному (но исходя из общей задачи — установить контрольные точки работы по проекту). Применительно к социальным проектам мы примем, вслед за В. Луковым, в качестве основных следующие этапы:



Разработка концепции проекта.

Оценка жизнеспособности проекта.

Планирование проекта.

Составление бюджета.

Защита проекта.

Предварительный контроль.

Этап реализации проекта.

Коррекция проекта по итогам мониторинга.

Завершение работ и ликвидация проекта.

Значительная часть работы, как видим, проводится до фазы реализации проекта. И форма представления итогов по многим фазам — *тексты*.

Технологию подготовки проекта как текста описать вполне возможно при всем разнообразии проектов по их содержанию, потому что здесь решаются сходные задачи — осознание сути проекта самими авторами и представление проекта потенциальным участникам его осуществления (инвесторам, спонсорам, органам государственной власти, общественным объединениям и т. д.). Кроме того, основные элементы технологии совпадают, даже если различаются масштабы проектов и их конкретное назначение.

Психологическим основанием рождения замысла проекта является процесс творчества (или — как свойство личности, группы — *креативность*). Специально изучавший креативность А. Маслоу подчеркивал, что «обучение творчеству, или вернее обучение через творчество, может быть чрезвычайно полезно не столько для подготовки людей к творческим профессиям или производству продуктов искусства, сколько для создания хорошего человека»<sup>31</sup>. Социальное проектирование — поле творческой деятельности, где личность, человеческие сообщества находят замечательные условия для самоактуализации.

Креативность принято разделять на первичную и вторичную. «Первичная креативность, или этап вдохновенного творчества, обязательно должна быть отделена от вто-

<sup>31</sup> Цит. по: Луков В.А. Социальное проектирование. — М.: Флинта, 2004. С. 97.

ричной — от процесса детализации творческого продукта и придания ему конкретной предметной формы. Эта вторая стадия включает в себя не только и не столько творчество, сколько тяжелую рутинную работу, успех ее в значительной степени зависит от самодисциплины художника...», — отмечал А. Маслоу. Вполне определенно увидеть такое различие первичной и вторичной креативности можно на различных стадиях работы над проектом. Рождение замысла проекта связано с проявлениями первичной креативности.

Вначале весь проект укладывается в какое-то побуждение, смутное желание, некое стремление к переменам, к созданию чего-то своего, нового. Мы, конечно, представляем, в какой области собираемся действовать, но у нас нет ясности в том, что предстоит делать конкретно. Если нам не удастся удержать возникшее побуждение в сознании, проект может и не родиться, желание иссякнет.

Поэтому первое, что надо сделать, — *постараться зафиксировать замысел*. Но как это сделать, если замысел неясен? Для этого есть несколько способов.

Самый простой — взять лист бумаги и записать замысел в той форме, в какой он возник, ничего не подправляя и оставляя *обработку* на дальнейшее.

Планирование проекта. Следующий этап работы над проектом составляет его планирование, задача которого — *установить перечень и порядок мероприятий по реализации проекта*. Здесь концепция соединяется с организационными действиями: отбираются мероприятия в соответствии с задачами, вводится в достижение результата этапность, увязываются работы с ресурсами, устанавливаются сроки, ответственные исполнители, определяются объемы финансирования, фиксируются контрольные стадии и конечный результат.

При планировании социального проекта мы предлагаем ориентироваться на *правила ресурсов, времени, места, последствий*.

**Правило ресурсов.** *Ресурсы, которые можно не использовать без большого ущерба для достижения цели, не следует использовать.*

То, что ресурсы, которые мы можем привлечь для реализации проекта, ограничены, — исходное положение социального проектирования. Очевидно, что при недостатке ресурсов мы будем с этим считаться в планировании мероприятий. Но нередко какой-то из видов ресурсов имеется в избытке и легко доступен. Возникает искушение воспользоваться этим обстоятельством.

Рациональное планирование должно противостоять такому искушению, поскольку привлечение излишних ресурсов деформирует проект и отвлекает усилия от других участков деятельности. Избыток ресурсов может быть оценен на концептуальном уровне, что может повлечь за собой уточнение или даже изменение целей проекта. Но если мы утвердились в целях-ценностях проекта и перешли к планированию, нам надо отказаться от лишнего, даже если это и легко доступные ресурсы.

**Правило времени.** *Если проект выходит за пределы среднесрочного планирования, его целесообразно разделить на несколько последовательно осуществляемых проектов.*

Мы уже говорили, что в долгосрочных проектах приходится проводить существенную коррекцию проекта на отдаленных по времени этапах. Снизить роль таких корректирующих действий можно, придавая каждому более или менее длительному этапу реализации проекта относительно самостоятельный характер. Рубежный контроль в таком случае приобретает черты заключительного контроля для каждого из выделенных подпроектов.

**Правило места.** *Если проект не может быть осуществлен по единому стандарту и подходам на большой территории, то лучше его разделить на локальные проекты, определяя свои стандарты и подходы для каждой группы однородных территорий.*

Крупные проекты нередко имеют разные возможности для реализации в зависимости от территории. Это создает проблемы усреднения показателей, которые в этом случае не могут выполнять роль контрольных. Тогда правильнее сформулировать задачи проекта отдельно для однородных территорий, что позволит эффективнее использовать имеющиеся ресурсы.

**Правило последствий.** *Поскольку всякий проект имеет позитивные и негативные последствия, надо стремиться к уменьшению до минимума негативных и развертывания до максимума позитивных последствий его осуществления.*

Понимание того, что негативные последствия социального нововведения неизбежны, важно для ориентации проектных разработок. Продумывание превентивных мероприятий по предупреждению таких последствий составляет одну из задач планирования. При этом наиболее эффективны те превентивные мероприятия, которые опираются на внутренние свойства самого проекта, а не на дополнительные, внешние для него источники и средства. Очевидно, что проект, порождающий некомпенсируемые негативные последствия для людей, лучше не осуществлять.

Известный российский методолог социального проектирования В.Л. Глазычев пишет, что ключевое правило проектирования составляет собственно проектное мышление, проектные конструкции, проектные формы креативного мышления.

### **?** *Вопросы для самопроверки и самоподготовки*

---

1. Типология социального проекта по характеру проектируемых изменений.
2. Типология социального проекта по особенностям финансирования.
3. Метод «Делфи».
4. Этапы жизненного цикла проекта.
5. Основные подходы в социальном проектировании.
6. Авторские школы социального проектирования в России.

#### 4.2.2. МЕТОДЫ ГРУППОВОЙ КРЕАТИВНОЙ РАБОТЫ

Мозговая атака представляет собой способ коллективной мыслительной работы, имеющий целью нахождение нетривиальных решений обсуждаемой проблемы и строящийся на снятии барьеров критичности и самокритичности участников. При этом появляется возможность использовать не только свою логику, но и логику соседа, то есть творческие потенциалы участников атаки как бы суммируются.

Обязательным требованием к мозговой атаке, вытекающим из сути метода, является равенство статусов участников, ограниченность работы во времени, запрет на взаимную критику в любой форме. Участники заранее знают, что никакой ответственности за выполнение своих конструктивных предложений они не несут (то есть инициатива в данном случае ненаказуема).

Технология мозговой атаки может быть представлена следующим образом.

Участники мозговой атаки (лучше всего числом в пределах 10 человек) располагаются в помещении по определенному плану, обычно лицом друг к другу и на таком расстоянии, чтобы возможен был контакт, но сохранялась определенная автономия участников (дистанция — около 1—1,5 м). Затем ведущий в течение примерно 15 минут вводит участников в курс дела: ставит проблему перед группой и просит предложить как можно больше вариантов решения без предварительного обдумывания за небольшой промежуток времени. Атака длится от нескольких минут до часа и состоит в том, что участники поочередно высказывают приходящие им в голову идеи и предложения относительно решения поставленной проблемы. Поощряется всякое высказывание (в том числе неполное, невнятное), стимулируется выдвижение необычных и нереальных идей.

Время выступления каждого участника, как правило, не более 1—2 минут, выступать можно много раз (желательно не подряд). В заключение ведущий сообщает о том,

как будут применены высказанные идеи, и приглашает сообщить новые идеи по проблеме, если они возникнут (письменно в течение суток).

Считается, что в группе должно **быть** всего лишь несколько человек, сведущих в рассматриваемой проблеме, чтобы предоставить полный простор воображению участников. Лица, обладающие специальными знаниями, слишком искусные в том или ином деле, нежелательны. Их стремление осмысливать высказываемые идеи в соответствии с имеющимся опытом может сковывать воображение.

По ходу мозговой атаки записываются все **высказывания** (обычно лицом, не участвующим в обсуждении, или на диктофон, **магнитофон**, видеоманитофон). Текстовая запись не содержит указания на авторство: результат считается общим достижением.

Но без обработки полученных результатов мозговая атака была бы бесплодной. Второй этап и составляет работа с полученным материалом. Здесь вступают в силу позиции эксперта и лица, принимающего управленческое решение. Идеи и предложения, полученные на первом этапе, подвергаются критике, классификации, отбору вариантов по требованиям реалистичности.

Разновидностью мозговой атаки является методика Гордона, особенность которой заключается в том, что участникам не сообщается причина, побудившая к проведению мозговой атаки. Высказываемые идеи только фиксируются без какого-либо обсуждения с тем, чтобы затем была произведена обработка при помощи разных методов.

В правилах мозговой атаки выдержан и метод **отнесенной** оценки, который, в сущности, представляет собой обмен мнениями, структурированный в соответствии с характером обсуждаемой проблемы.

Когда инициаторов проекта немного и у них нет возможности широко привлекать посторонних участников для проведения мозговой атаки, они могут выступать и в функции «атакующих», и в функции «записывающих»,

и в функции «критикующих». Но каждую из задач необходимо отделить от других, играя каждый раз соответствующую роль.

Метод **синектики**. Близкий по технологии к мозговой атаке метод синектики (синектика по-гречески — совмещение разнородных элементов) нередко называют профессиональным **мозговым** штурмом. Его описание есть у В.Н.Соколова в книге «Педагогическая эвристика», на которой мы и основываемся.

В отличие от мозговой атаки, имеющей дело с непрофессиональным продуцированием идей, синектика предполагает работу постоянных групп, профессионально применяющих различные приемы активизации своего творческого потенциала. В группы синектики входят представители различных специальностей, научных дисциплин, возрастных групп и т. п.

Требования к участникам группы в отношении их умений:

- преодолевать инертность мышления, выделять сущность задачи и формировать взгляд на нее со стороны;
- организовать работу своего мышления в виде свободного раздумья и фантазии; задержать дальнейшее развитие найденных и верить в существование лучших идей;
- благожелательно воспринимать и развивать чужие идеи; целенаправленно и уверенно работать над задачей, не сомневаясь в своих способностях и способностях товарищей;
- увидеть в обычном необычное и наоборот; выявлять особенное и использовать его в качестве исходного этапа творческого поиска.

Оптимальная численность группы 5—7 человек, их готовят к работе в течение 8—12 месяцев (общенаучная, профессиональная и психологическая подготовка). *Цель группы* — нахождение творческих решений возникшей проблемы.

На сессии синекторов идет поиск таких решений на основе следующих принципов:

- творческий процесс познаваем;
- творческий процесс одного лица подобен творчеству коллектива;
- поиск рационального решения и творческие способности можно активизировать.

До сессии синекторов проблема формулируется в общем виде, но никто, кроме руководителя сессии, не знает конкретных условий решаемой задачи. На сессии обсуждение начинается с выделения некоторых признаков проблемы, а не с ее общей постановки.

Важно, что в поиске ее решения участвуют специалисты по самому содержанию проблемной задачи: они призваны выявить конструктивные гипотезы путем анализа. Формулирование проблемы, перенос гипотез на проблему и выявление их состоятельности составляют результат работы сессии синекторов.

**Метод фокальных объектов** — способ конструирования нового объекта путем применения к нему свойств других объектов. Он был предложен в 1926 году немецким профессором Э. Кунце («метод каталога»), в 50-е годы усовершенствован американским ученым Чарльзом Вайтингом.

Метод имеет целью преодолеть инерцию мышления при решении творческих задач и активизировать способности к инновационным решениям путем переноса признаков случайно выбранных объектов на совершенствующийся объект, который должен находиться в фокусе переноса.

Достижение этой цели обеспечивается таким порядком действий:

1. Называется (фиксируется, например, на доске или дисплее компьютера) объект, который предстоит усовершенствовать (в целом изменить с какой-либо целью).



- 2. Произвольно (без намеренной связи с изучаемым объектом) называются (фиксируются) другие объекты (в основном обозначаемые существительными).
3. У объектов (пункт 2) выделяются признаки, характеристики (в основном обозначаемые прилагательными).
4. Эти признаки применяются к исходному объекту (пункт 1), и на базе новых сочетаний ведется поиск неординарного решения.

Присоединение к фокальному объекту признаков случайных объектов позволяет становиться источником гипотез, с которыми дальше идет работа как с новыми проектными идеями: им дается экспертная оценка, они отбираются и рассматриваются с точки зрения возможностей и путей реализации. Здесь важно то, что ассоциативный ряд подкрепляется неожиданными гипотезами.

Мы, к примеру, намереваемся создать новый тип детской площадки во дворе. Применяя метод фокальных объектов, мы фиксируем несколько произвольно выбранных объектов для последующей работы. Предположим, среди таких объектов названы «диван», «змея», «телефон» и т. п.

У этих объектов выделены их свойства — «раскладывающийся» у дивана, «гибкая» у змеи, «звонящий» у телефона. Применив эти определения к детской площадке, получаем прообразы нестандартных идей: наша детская площадка — раскладывающаяся, гибкая, звонящая. Остается только развить эти определения в технические решения.

*Достоинством метода* можно считать максимальную активизацию ассоциативных механизмов творческой деятельности. Он обеспечивает также перегруппировку и смещение ценностных структур, в результате чего возникает новая ценностная конструкция.

*Недостатки метода* состоят в том, что интересные и необычные решения не имеют характера системной деятельности и неэффективны при точном целеполагании.

**ТРИЗ.** Для развития инновационных способностей студентов может быть с успехом применена теория решения изобретательских задач (ТРИЗ), разработанная Г.С. Альтшуллером в 1946 году и доведенная им в начале 60-х годов до технологии.

Прикладной характер имеют следующие концептуальные положения ТРИЗ:

1. Наилучшее решение задачи возникает тогда, когда выявлено и преодолено техническое противоречие (ТП).
2. Идеальный конечный результат (ИКР) состоит в том, что система сама должна обеспечить выполнение полезного действия, устранив при этом вредное действие.

Алгоритм решения изобретательских задач (АР ИЗ) включает:

- анализ задачи (переход от ситуации к модели задачи, выявление ТП);
- анализ модели задачи (учет имеющихся вещественно-полевых ресурсов и их системный анализ);
- определение ИКР и физического противоречия (ФП);
- мобилизацию и применение вещественно-полевых ресурсов (ВПР);
- применение информфонда (приемы, принципы разрешения противоречий, указатели эффектов);
- изменения и/или замену задачи;
- анализ способа устранения ФП;
- применение полученного ответа;
- анализ хода решения.

В рамках ТРИЗ разработан оператор *Размер—Время—Стоимость* (РВС), который применяется с целью расширить инерцию мышления при оперировании с жесткими **ограничителями** размеров, временных и стоимостных характеристик объекта. Это интересная техника для социального проектирования, где в качестве жесткого ограни-

чителя применяется как раз триада названных характеристик.

Работа с оператором РВС осуществляется в следующем порядке:

1. Оцениваются имеющиеся характеристики размеров, времени, стоимости объекта.
2. Последовательно меняются эти характеристики, вплоть до использования явно абсурдных вариантов («время длительности конфликтной ситуации увеличивается до бесконечности» — «время длительности конфликтной ситуации уменьшается до нуля»).
3. Новые характеристики соединяются с практически-ми параметрами (в том числе — целевой установкой) решаемой задачи.

Применение оператора РВС помогает формировать реалистические оценки как имеющейся проблемы, так и путей ее решения.

Другой методический прием — проработка задачи максимального использования **вещественно-полевых ресурсов (ВПР)**. К ним относятся вещественные, полевые, информационные, пространственные, временные, людские и другие имеющиеся в наличии ресурсы.

Порядок действий таков:

1. Оценить внутрисистемные ВПР.
2. Оценить внешнесистемные ВПР.
3. Оценить надсистемные ВПР.

*Метод позволяет систематизировать экспертные оценки с точки зрения системных характеристик объекта. Недостаток метода* состоит в трудности разделения системных характеристик объекта по уровням (внутрисистемный, внешнесистемный, надсистемный) в случае оперирования с социальными объектами.

Метод контрольных вопросов. Метод контрольных вопросов представляет собой работу со списком специально подобранных вопросов, которые помогают точно определить суть выполняемой задачи.

Вопросы расположены в определенной последовательности. Ответы на них тот или иной участник разработки проекта формулирует в связи со своей задачей в виде монолога или диалога с другими участниками.

Есть несколько списков контрольных вопросов, составленных для изобретателей. Один из них — список А. Осборна — приведем как наиболее подходящий в качестве модели для составления подобных списков в период разработки социального проекта:

1. Какое новое применение техническому объекту вы можете предложить? Возможны ли новые способы применения? Как модифицировать известные способы применения?
2. Возможно ли решение изобретательской задачи путем приспособления, упрощения, сокращения? Что напоминает вам данный технический объект? Вызывает ли аналогия новую идею? Имеются ли в прошлом аналогичные проблемные ситуации, которые можно использовать? Что можно скопировать? Какой технический объект нужно опережать?
3. Какие модификации технического объекта возможны? Возможна ли модификация путем вращения, изгиба, скручивания, поворота? Какие изменения, назначения (функции) цвета, движения, запаха, формы, очертаний возможны? Другие возможные изменения?
4. Что можно увеличить в техническом объекте? Что можно присоединить? Возможно ли увеличение времени службы, воздействия? Увеличить частоту, размеры, прочность? Повысить качество? Присоединить новый ингредиент? Дублировать? Возможно ли мультипликация рабочих элементов или всего объекта? Возможно ли преувеличение (гиперболизация) элементов или всего объекта?
5. Что можно в техническом объекте уменьшить? Что можно заменить? Можно ли что-нибудь уплотнить, сжать, сгустить, конденсировать, применить способ

- миниатюризации, укоротить, сузить, отделить, раздробить?
6. Что можно в техническом объекте заменить? Что, сколько смешать и с чем? Другой ингредиент? Другой материал? Другой процесс? Другой источник энергии? Другое расположение? Другой цвет, звук, освещение?
  7. Что можно преобразовать в техническом объекте? Какие компоненты можно взаимно заменить? Изменить модель? Изменить разбивку, разметку, планировку? Изменить последовательность операций? Транспонировать причину и эффект? Изменить скорость или темп? Изменить режим?
  8. Что можно в техническом объекте перевернуть на оборот? Транспонировать положительное и отрицательное? Нельзя ли поменять местами противоположно размещенные элементы? Повернуть их задом наперед? Перевернуть низом вверх? Поменять местами? Поменять ролями? Перевернуть зажимы?
  9. Какие новые комбинации элементов технического объекта возможны? Можно ли создать смесь, сплав, новый ассортимент, гарнитур? Комбинировать секции, узлы, блоки, агрегаты? Комбинировать цели? Комбинировать привлекательные признаки? Комбинировать идеи?

Практика показывает, что иногда для того, чтобы заметно продвинуть дело вперед, необходимо создать несколько необычные условия работы. Методы, описанные выше, очень эффективны в таком отстранении рутинных задач.

Тот, кто участвовал в мозговых атаках, деловых играх, кто вместе с другими работал по методу фокальных объектов, очень долго помнит мельчайшие детали совместного творчества. Не менее важно, что в такой деятельности группа укрепляется и получает зримые доказательства своей успешности и имеет возможность проявить потенциал.

**Анализ конкретных ситуаций (АКС, кейс стади)** — технология обучения, ориентированная на выработку аналитических умений и навыков принятия решений в типовых профессиональных ситуациях.

Как метод характеризуется следующими признаками:

- наличие конкретной ситуации;
- разработка группой или индивидуально вариантов решения ситуации;
- публичная защита разработанных вариантов разрешения ситуаций с последующим оппонированием;
- подведение итогов и оценка результатов занятий.

Различают несколько видов ситуаций:

- ситуация-проблема представляет собой описание реальной проблемной ситуации. *Цель учащихся:* найти решение ситуации или прийти к выводу о его невозможности;
- ситуация-оценка описывает положение, выход из которого уже найден. *Цель учащихся:* провести критический анализ принятых решений, дать мотивированное заключение по поводу представленной ситуации и ее решения;
- ситуация-иллюстрация представляет ситуацию и поясняет причины ее возникновения, описывает процедуру ее решения. *Цель учащихся:* оценить ситуацию в целом, провести анализ ее решения, сформулировать вопросы, выразить согласие-несогласие;
- ситуация-упреждение описывает применение уже принятых ранее решений, в связи с чем ситуация носит тренировочный характер, служит иллюстрацией к той или иной теме. *Цель учащихся:* проанализировать данные ситуации, найденные решения.

**Деловая игра (ДИ).** Первое упоминание о деловых играх можно найти в папирусах Древнего Египта, где описываются широкомасштабные учения египетской армии с элементами ситуационного моделирования — одна из противоборствующих сторон должна была применять так-

тические приемы, характерные для того или иного противника.

**Деловая игра** — это имитационный эксперимент, воспроизводящий процесс функционирования организационной системы во времени на основе имитационного игрового моделирования самой системы, содержания и форм совместной профессиональной деятельности людей, являющихся элементами этой системы, в виде ролевого общения и взаимодействия по установленным правилам в условиях неопределенности, противоречий и конфликтов, соревновательности и столкновения интересов, для принятия решений по достижению целей этой системы.

Первые примеры деловых игр с использованием компьютера были предложены английским кибернетиком Стаффордом Биром в конце 1960-х годов. В своей книге «Мозг фирмы» он описывает принципы построения систем, позволяющих участникам управлять виртуальной корпорацией, холдингом и даже целой страной. Широкое распространение деловые игры получили в западных школах менеджмента в 80-е годы. Наиболее известна игра «Занзибар», используемая университетом Сиэтла в учебных курсах по внешнеэкономической деятельности. Примерно в это же время Д.Ж. Форрестером были разработаны основы новой науки — динамики систем, позволяющей строить интерактивные модели экономических, политических, социальных ситуаций.

После некоторой активности в развитии МАО в середине 60-х годов на более высокий качественный уровень деловая игра поднимается в 70—80-х годах, когда в преддверии рыночных преобразований появляется необходимость в развитии персонала предприятий в условиях непрерывных нововведений. Инициатива в разработке нового вида деловых игр — организационно-деятельностных — принадлежит так называемой **системо-мыследеятельностной методологии (СМД-методологии)** Г.П. Щедровицкого. Это особая форма интеллектуальных методологичес-

ких игр, эффективно организующая коллективную мыслительность в проблемной ситуации.

Кратко можно сказать, что деловая игра — это имитация процессов управления производством и профессиональной деятельностью людей в условных ситуациях. *Деловая игра — это вид человеческой деятельности в условной игровой практике функционирования имитаторов.* Люди, имитирующие поведение человеческих элементов организационных систем, называются игроками, а игровые имитационные модели функционирования таких систем — деловыми играми. *Имитировать — значит выделить главное, суть происходящего и представить в своем воображении связи и развитие реального объекта исследования.*

В настоящее время существует большое количество разнообразных моделей, описывающих в той или иной мере различные процессы производства и управления. Для того, чтобы быть включенной в программную реализацию, модель деловой игры должна обладать рядом специальных свойств, позволяющих оперативно просматривать различные варианты принятия решений, проводить их сравнение и анализ. Выдвигаемые требования приводят к необходимости создания новых классов моделей, более полно описывающих объект и его связи с другими объектами.

Такие модели обычно трудно поддаются изучению существующими математическими методами, и основным методом работы с ними является машинный эксперимент. При разработке программной реализации деловых игр надо учесть, что игры также можно классифицировать по количеству принимающих в них участие студентов и срокам проведения:

1. Крупномасштабные (несколько групп студентов играют несколько месяцев).
2. Игры, построенные на анализе фактической информации, отражающей текущее состояние мировой экономики.
3. Краткосрочные деловые игры, в которых занята вся группа.



С появлением средств виртуальной реальности деловые игры вышли на качественно новый уровень, подчас заставляя участников испытывать настоящий стресс в критические моменты игры. Новейшие системы визуализации фирмы Silicon Graphics позволили оснастить интерактивными комплексами для ситуационного моделирования тренинг-центры многих крупных корпораций.

Имитационное моделирование организационной системы — это, во-первых, процесс конструирования игровой модели с целью изучения системы и решения возникших в ней проблем. Деловая игра включает в себя понятие «игра», «имитация», «модель».

**Модель** — форма замещения реального или воображаемого объекта, явления, процесса с помощью выделения главных связей и параметров.

Имитация — это приведение в действие модели путем манипулирования ее элементами, осуществляемое человеком или компьютером.

**Игра** — деятельность в условных ситуациях, направленная на воссоздание и усвоение общественного опыта.

Эти понятия в определенном соотношении образуют новое понятие *«игровое имитационное моделирование»*.

Метод имитационного моделирования даст возможность широкого использования математического аппарата и вычислительной техники для исследования хода экономических процессов в деловой игре. Описание реальных отношений между экономическими объектами и производственными процессами наиболее рационально и в полной мере осуществляется с помощью моделей имитационного типа. По-видимому, первоначальным следует считать подход, связанный с использованием моделей, приводящих к задачам типа математического программирования.

При этом модель явления не выбирается из какого-либо определенного заранее заданного класса, а должна

удовлетворять в первую очередь требованию максимального приближения к исследуемому экономическому явлению, точности его воспроизведения. Исследование любого явления с помощью имитационных моделей требует, как правило, использования электронной вычислительной техники. Современная вычислительная техника в принципе дает возможность производить расчеты любой сложности, включая организацию работы с моделью в диалоговом режиме с человеком. Для этого в построенной модели выделяются параметры управления и указываются интервалы их изменения. При работе в полностью автоматическом режиме происходит исчерпывающее «проигрывание» множества вариантов развития изучаемого экономического явления в деловой игре. Метод имитационного моделирования применим в первую очередь к динамическим процессам, исследование которых другими способами оказывается чрезвычайно затруднительным.

В каждом конкретном случае построение имитационной модели основано на изучении действительного хода экономического процесса, изучаемого в деловой игре, и его представлении с помощью некоторой избранной системы показателей. При выполнении этих условий подход к моделированию на основе готовых схем может считаться вполне допустимым, и тогда разработка модели исследуемого процесса сводится по существу к определению некоторой системы параметров.

Таким образом, сущность имитационного моделирования состоит в том, что с помощью ЭВМ воспроизводится поведение исследуемой системы, а исследователь (играющий), управляя ходом процесса «машинного эксперимента» (машинной имитации) и анализируя получаемые результаты, делает выводы о ее свойствах и качестве поведения. Поэтому под имитацией следует понимать численный метод проведения на ЭВМ экспериментов с алгоритмами, описывающими поведение системы и определения интересующих нас функциональных характеристик. 1

При программной реализации имитационной модели деловой игры следует выделить следующие этапы:

1. Формулирование проблемы (цель имитации).
2. Построение имитационного алгоритма функционирования системы.
3. Составление машинной программы.
4. Планирование «машинных» экспериментов.
5. Проведение экспериментов и обработка результатов.

В технологическом обеспечении данного метода можно выделить разные направления деловых игр. Многие из них восходят к работам Г.П. Щедровицкого (1929—1994), выделившего методологию как отдельную сферу интеллектуальной деятельности и на этой базе давшего толчок формированию целой школы *организационно-деятельностных игр* (ОДИ)<sup>32</sup>.

В ОДИ имеется независимая от играющих группа методологов, которые разрабатывают правила и сценарий игры, основываясь как на «задании на игру» (т. е. на конкретных задачах данного проекта), так и на общих принципах организационно-деятельностных игр. Методологи и ведут игру, управляя действиями участников.

В игре работают несколько групп. Обычно по основному предмету игры формируются две (или больше) конкурирующие группы. Кроме них, создаются группы, выражающие позицию внешних заинтересованных сторон (например, группы «министерство», «потребители услуг», «экологическая служба» и т. п.).

Отдельно работает группа экспертов, которая не вмешивается в ход игры и дает разъяснения, консультации, дополнительную информацию по тематике работы. Конкурирующие группы проектантов готовят к обсуждению свои варианты проекта (в многодневной игре — части проекта по плану игры) и представляют их на общее обсуждение.

<sup>32</sup>См.: *Щедровицкий Г.П.* Об исходных принципах анализа проблемы обучения и развития в рамках теории деятельности. Обучение и развитие. - М., 1966.

Каждая из групп задает вопросы докладчикам, ведет критику проекта, предлагает свои решения. По итогам дискуссии методологи проводят разбор результатов, и каждая группа оформляет свою позицию в письменном виде. К концу игры имеется несколько проектов и материалов к проектам. Их бывает так много, что требуется создание специальной группы по обработке предложений, сведению их в общий итоговый документ.

Деловая игра позволяет достичь нетривиальных результатов и в смысле прояснения замысла, и в смысле отработки сложных вопросов проектирования, и в смысле создания текста проекта, и в смысле сплочения команды проекта.

Высшие учебные заведения, школы бизнеса, институты повышения квалификации и другие образовательные учреждения, с помощью которых управленческая инфраструктура воздействует (влияет) на формирование стандартов, применяемых к качеству управления, — вот структуры, которые способны реализовать методы активного обучения (МАО).

Однако деловые игры все-таки не получили широкого применения в системе советского образования, и достижения отечественных специалистов в области имитационного моделирования были в большей степени востребованы за рубежом. И это объяснимо. МАО — инструмент, более присущий динамичной рыночной экономике, нежели административно-командной. Однако несмотря на то, что процессы практического освоения в России новых экономических отношений пока не столь динамичны, как хотелось бы, МАО могут и должны выступить в качестве дополнительного их ускорителя.

Методы активного обучения — одна из немногих возможностей значительно повысить эффективность образовательного процесса в вузе. Актуальность практического освоения МАО базируется на необходимости перехода в самые короткие сроки на новый качественный уровень преподавания, соответствующий мировым стандартам.

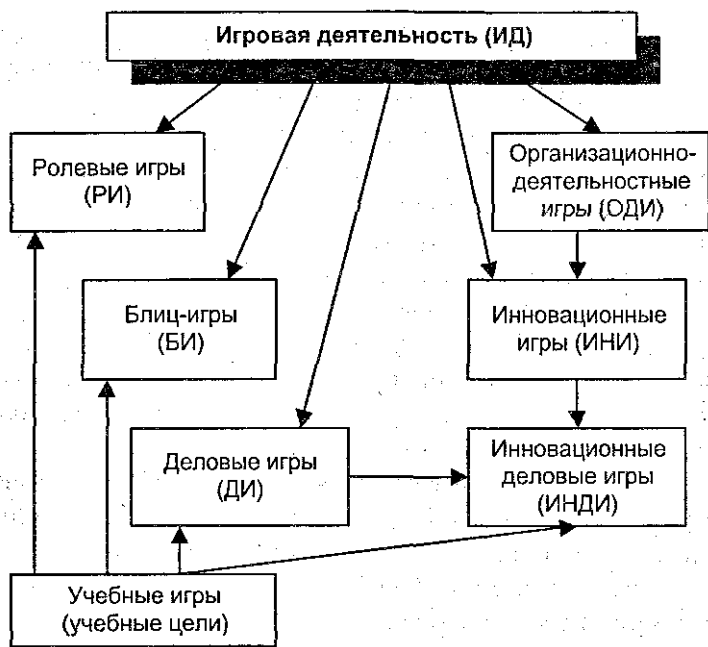


Рис. 4.4.<sup>33</sup> Классификация игровой деятельности

Применение деловых игр в процессе обучения способствует получению учащимися навыков и опыта принятия решений в условиях, приближающихся к жизни, экономической действительности и практике.

Сегодня деловые игры используются для получения практических навыков по следующим экономическим дисциплинам: маркетингу, организации производства, финансам, логистике, общему менеджменту.

Деловые игры, применяемые с учебной целью в системе образования, называются *учебными деловыми играми*. Они являются эффективным методом активного обучения, так как в них самым лучшим образом представлены возможности для проявления физической, интеллектуальной и духовной активности обучаемого и созданы благопри-

<sup>33</sup>Схема приводится по книге: Арутюнян Ю.С., Ухтин Ю.Ю. Игровая деятельность в учебном процессе. — М.: ИПКИР, 2000.

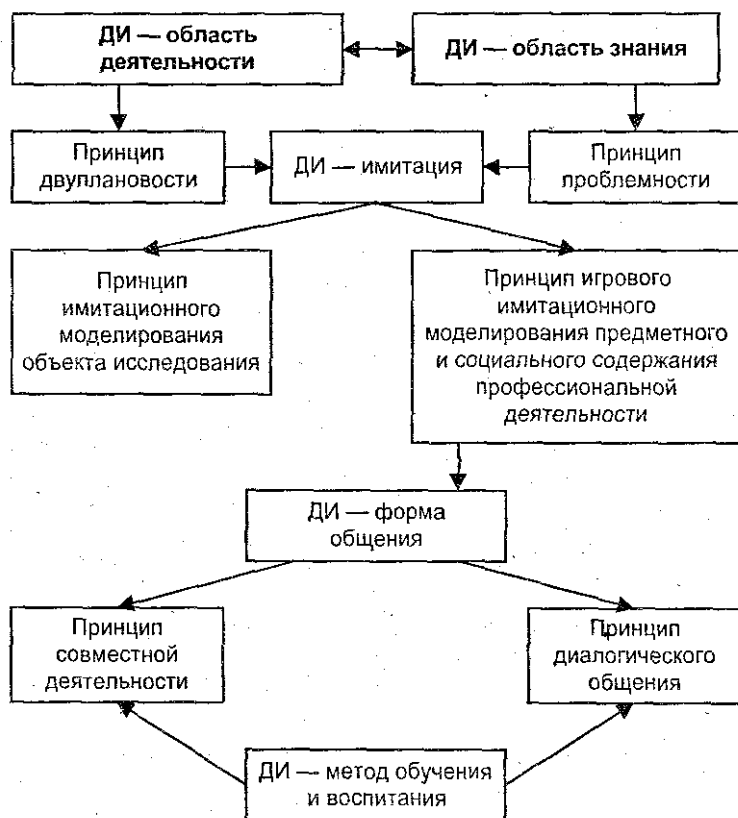


Рис. 4.5.<sup>34</sup> Деловая игра — что это? Каковы принципы?

ятные условия для успешного управления его учебно-познавательной деятельностью. В учебном процессе целесообразно применять небольшие и несложные учебные деловые игры, в том числе специальные блиц-игры (рис. 4А)

<sup>34</sup> Схема приводится в книге: Арутюнян Ю.С., Устиш Ю.Ю. Игровая деятельность в учебном процессе. — М.: ИПКИР, 2000.

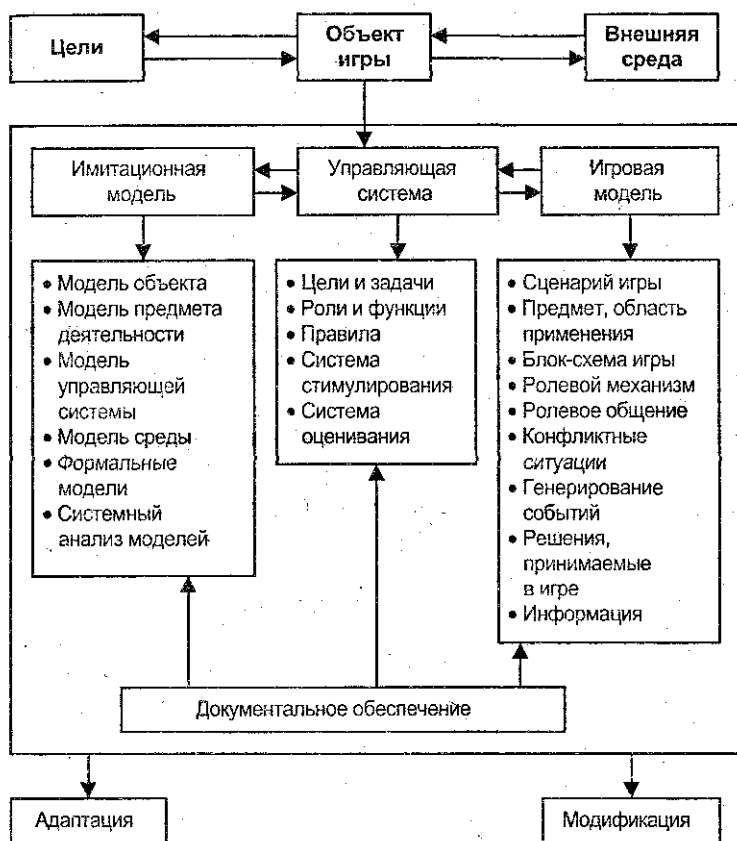


Рис. 4.6.<sup>35</sup> Структурная схема деловой игры

<sup>35</sup> Схема приводится по книге: Арутюнян Ю.С., Ухтин Ю.Ю. Игровая деятельность в учебном процессе. — М.: ИПКИР, 2000.

### *Психологические аспекты деловой игры*

#### *1. Двуплановость игры:*

- серьезность дела, условность игры;
- подвижность границы между ними.

#### *2. Ролевое общение:*

- роли социальные и межличностные;
- ролевые функции для решения задач;
- ролевые функции для оказания поддержки игровой деятельности;
- исполнение ролей на основе «своих» представлений о них, доверительное и открытое общение.

#### *3. Правила:*

- официальные и естественно сложившиеся правила;
- общие и специальные правила;
- индивидуальное понимание правил и- «свои» представления о них.

#### *4. Малые группы:*

- преимущества малых групп;
- руководство группой;
- лидерство;
- стили руководителя;
- групповой процесс.

#### *5. Дисконфортность:*

- равенство преподавателя с обучающимся;
- общение на низких уровнях;
- отрицательные эмоции, не свойственные нормам общения;
- сопротивление партнеров;
- «отказники»;
- инертность игроков;
- фрустрация (подавленность в случае неудачи в игре);
- страх «говорить перед аудиторией»;
- опасные зоны в проведении игр (ловушка, трудности, огорчения);
- надуманные конфликты: «против кого играем».

#### *6. Рефлексия.*

#### *7. Стимулирование.*



### 8. Система оценивания.

9. *Игровой интерес.* Игровая деятельность поддерживается на игровых интересах:

- условный вид деятельности;
- вхождение в роли, неожиданное поведение игроков;
- использование правил в диапазоне своего понимания;
- контакты с партнерами, преодоление их сопротивления;
- демонстрация своих возможностей, искусство побеждать;
- азарт ожидания непредвиденных ситуаций;
- принятие решений в условиях неопределенности;
- интерпретация принятых решений;
- выявление последствий принятых решений;
- отношения других игроков;
- раскованность.

### 10. Сила и слабость деловой игры:

- преимущество деловой игры заключается в возможности получать результаты еще до создания теории и практики объекта исследования;
- слабая сторона деловой игры заключается в вероятностном характере полученных результатов.

*Для качественного применения игровых методов ведущему необходимо подготовиться к следующему:*

1. Главнейшая задача — подготовить себя к активному общению в совместной групповой деятельности. Совместная преднастройка к играм требует высокого уровня доверительного общения.

2. Быть самим собой, быстро привыкнуть к другим, не заговаривать коллег, соблюдать паритетность в общении, ценить разнообразие мнений и мыслей, каждый должен быть услышан. Отсутствие зрителей. Необходимо взаимное привыкание и настрой на игру.

3. Обратить внимание на свою социально-психологическую подготовку, в игре использовать разнообразные средства:

- *логические* — анализ, синтез, индукция, дедукция, рефлексия, выращивание идей;
- *социальные* — группообразование, особенно образование работы в малых группах ( $7 \pm 2$  чел.), соревнование, сотрудничество, конфликт;
- *психологические* — подъем и снятие напряжения, восприятие и изменение состояния, стрессы, видение группы и т. д.

4. Дать себя разглядеть и быть понятым членами группы, соблюдать равенство прав, обязанностей и ответственности каждого.

5. Активно принимать участие в системе коммуникации в группе, уметь ставить вопросы, переадресовывать их другим, а также остроумно отвечать на них, давая понять, что ответственность общая. Управлять незаметно, отказаться от внешних, обычно авторитарных методов воздействия.

6. Быть готовым к тому, что часто занятия вызывают эмоции, не свойственные нормам общения. Не отказываться от эмоциональной выразительности, принять и разделить их.

7. Снимать возникающие межгрупповые напряжения совместными действиями с общей целью без применения давления.

8. Учитывать потребности и интересы личностей и групп во время дискуссий. Иметь в запасе вызывающие интерес острые вопросы и ответы.

9. Активно участвовать в подведении итогов, обсуждении и оценке пережитого и понятного. Иметь логический механизм подведения итогов.

10. Помнить правило: конфликт невозможен, если его избегает одна из сторон, даже в ущерб своим интересам. Однако развитие событий происходит через конфликты, но только открытые конфликты могут решаться способами, содействующими росту и развитию. Избегайте надуманных конфликтов типа «против кого играем?» Содействовать переводу закрытых конфликтов в открытые,

формированию содержания конфликта, ясности позиций сторон, осознанию разрешимости конфликта в общих интересах.

11. Помнить, что ответы на вопросы: кого, чему, для чего, что, как, когда, где и др. будут тесно переплетены философией преподавания, знаниями того, как люди обучаются, представлением о процессе общения, связанного с обучением. Подведение итогов начинать с высказывания членов групп и жюри.

12. Во время игры нельзя пропускать ни одного слова, значение которого не понято, необходимо определить его значение.

13. Подготовьте материалы для проведения игры, сделайте введение в игру, определите задачи и временные рамки, добейтесь внимания и сотрудничества членов группы, добейтесь контроля за соблюдением регламента. Необходимо предвидеть возможные варианты хода обсуждений, их результаты и обдумать соответствующее реактивное поведение, подготовьте общие и частные вопросы, не торопитесь сделать выводы, высказать свое мнение, больше наблюдайте, не затягивайте дискуссию, но старайтесь обсудить все важные проблемы.

14. Запомните некоторые общие правила по пользованию игрой:

- тщательно выбирайте игры (выбор игры);
- используйте опыт других (адаптация игры);
- поставьте цель (цель игры);
- составьте дополнительный план (замена игры);
- старайтесь предварительно проводить проигрывание (апробирование игры).

15. Запомните некоторые дополнительные положения, используемые в играх:

- рассматривайте игру как процесс обмена идеями (обмен идеями);
- выбирайте наименее рискованные действия (избегание конфликтов);

- выбирайте главное и будьте крайним (время — важный ресурс);
- будьте творцом (ищите лучшие решения);
- оцените проведение игры (оценка);
- используйте остроумие и юмор.

16. Сильнейшим человеческим страхом считается «говорить перед аудиторией», чтобы не было этого страха в играх:

- не играйте только для развлечения, не злоупотребляйте этим, интуитивно пользуйтесь границей между игрой и делом;
- будьте готовы к проведению игры, подготовьтесь к этому получше;
- имейте ответы на вопросы, которые обсуждаются во время игры;
- предупреждая некоторые сопротивления игроков, будьте готовы принимать «мудрые» решения.

17. Путем тщательной подготовки минимизируйте опасные зоны в проведении игр (ловушка, трудности, ограничения).

#### **4.2.2. СОЦИАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО**

Сегодня смысл социального партнерства состоит в налаживании конструктивного взаимодействия между тремя силами на общественной арене — государственными структурами, коммерческими предприятиями и некоммерческими организациями. Эти силы принято называть первым, вторым и третьим сектором. Такое взаимодействие необходимо, чтобы совместными усилиями решать значимые социальные проблемы, такие, например, как оказание помощи целевым группам социальной работы: бедным, бездомным, инвалидам, сиротам; борьба с различными проявлениями насилия (в семье, по отношению к женщине и др.), снижение или устранение загрязнения окружающей среды, сохранение культурного и исторического наследия и т. п. В самом общем виде можно сказать, что социальное партнерство возникает тогда, когда пред-

ставители трех секторов (или любой пары из них) начинают работать совместно, осознав, что это выгодно каждой группе и обществу в целом. В основе социального партнерства лежит следующее:

- заинтересованность каждой из взаимодействующих сторон в поиске путей решения социальных проблем;
- объединение усилий и возможностей каждой из сторон в преодолении важных проблем, решение которых поодиночке неэффективно;
- конструктивное сотрудничество между ними в решении спорных вопросов;
- стремление к поиску реалистичных решений социальных задач, а не к имитации такого поиска;
- децентрализация решений, отсутствие государственного патернализма;
- взаимоприемлемый контроль и учет интересов;
- правовая обоснованность кооперации, предоставляющая выгодные каждой стороне и обществу в целом условия взаимодействия.

Эти постулаты достаточно очевидны. Однако они важны, чтобы прояснить ключевые элементы социального партнерства.

Решающим основанием возникновения и существования социального партнерства всегда является социальная проблема, в разрешении которой разные группы населения имеют свой собственный интерес, причем интересы этих групп могут и не совпадать. Ситуация осложняется, когда таким образом сталкиваются группы с неравными возможностями. Иногда несовпадение интересов возникает во взаимоотношениях населения и властей. А это приводит к социальной напряженности, в которой, по большому счету, не заинтересован никто. Однако даже если проблема выявлена и всеми осознается, это еще не означает, что социальное партнерство обязательно возникнет. Необходимо определение интересов сторон:

- установление интересов каждого из возможных партнеров. Взаимодействие невозможно, если партнер заинтересован в деструктивном воздействии на тех субъектов, для которых значимо решение социальной проблемы;
- явно обозначенное стремление каждой из сторон найти решение проблемы за счет взаимодействия;
- осознание сторонами, что объединение их сил и средств резко **увеличит** эффективность решения проблемы.

Партнерство — это больше, чем кооперация, оно включает развитие проектной культуры, разделяемой партнерами, как среды для разделения задач (ответственности). Оно включает процесс поиска новых (альтернативных) решений, относящихся к специфическим группам уязвимых людей, в который партнеры вовлекают друг друга. Оно содержит контрактные обязательства и систему улучшения качества (услуг), которую все партнеры должны изучать и развивать.

Третьему сектору принадлежит особая роль в социальном партнерстве, и на нем лежит особая ответственность. Уже хотя бы потому, что в подавляющем большинстве случаев именно общественность выступает инициатором и координатором взаимодействия с властью и коммерческим сектором. В каждой конкретной ситуации партнерство возникает тогда, когда НКО удается обосновать его привлекательность.

Особая ответственность третьего сектора предопределяется и тем, что существуют принципиальные сложности взаимодействия общественности и государства. В чем привлекательность партнерства с некоммерческими организациями для государства? Власти заинтересованы в перераспределении собственных функций по выполнению социальных обязательств перед населением. Если государственные органы соглашаются на сотрудничество, то в большинстве случаев рассматривают НКО как дополнительный инструмент государственного регулирования, с помощью

которого требуемые услуги можно оказывать дешевле (без затрат на громоздкий бюрократический аппарат) и лучше. Не секрет, что случается и такой вариант: органы власти отчитываются работой общественных организаций и «закрываются» ими от населения. Но ведь общественность предлагает не только услуги, но и новые подходы, во многом отличные от государственных.

Получается, социальное партнерство — это своеобразный вызов, механизм проверки на прочность как для организаций третьего сектора, которые нуждаются в росте профессионализма и организационном развитии, так и для государственных структур, и для бизнеса, перед которыми встает необходимость учиться использовать более сложные формы управления.

За прошедшее десятилетие произошли существенные изменения, связанные с оформлением трех самостоятельных секторов. Заложена правовая база, регулирующая не только статус и условия их деятельности, но и принципы взаимодействия между ними.

В последнее время все чаще обсуждаются вопросы социальной ответственности бизнеса, серьезные деловые структуры регулярно занимаются социальными проектами, финансируют благотворительные программы. Социальные инвестиции — это не только добровольная помощь государству, но и укрепление институтов гражданского общества. Сегодня компании стали подходить к социальному развитию более фундаментально и цивилизованно, и это находит отражение и в общественном мнении. Об этом говорят и результаты социологических исследований. Эксперты Института социологии Российской академии наук ежегодно опрашивают население и менеджеров компаний, изучая текущее состояние дел в российской экономике и общественные настроения. При сопоставлении результатов исследований, проведенных Институтом в 2003 году, с результатами 2004 года видно, что уровень доверия населения к бизнесу растет. В прошедшем году доля тех, кто считает, что бизнес действует в интересах страны,

выросла с 9% (в 2003 г.) до 27,5%. На положительную динамику отрицательно не повлияли даже недавние скандалы вокруг нескольких российских компаний.

Таким образом, внимание к социальной ответственности бизнеса оказалось полезно всем — и власти, которая увидела, что бизнес реально и серьезно занимается развитием социальной сферы; и бизнесу, который более системно подошел к социальным инвестициям; и обществу, которое осознало, что бизнес заинтересован в развитии не только своего производства, но и всего региона, в котором этот бизнес успешно функционирует.

### 4.2.3. ФАНДРАЙЗИНГ

В контексте социальной работы фандрайзинг — это деятельность по поиску и сбору средств на осуществление как социально значимых программ, так и для организационной поддержки НКО (некоммерческие организации) или другого субъекта социально значимой деятельности.

Часто эту деятельность ограничивают только обращением за помощью в различные фонды и негосударственные организации для получения гранта, но это не совсем верно. Грант — безвозмездная целевая субсидия, предоставляемая на конкурсной основе организации, инициативной группе или индивидуальному лицу для реализации заявленного проекта в той или иной сфере деятельности. Однако западная помощь с каждым годом сокращается. Это побуждает НКО активнее осваивать местный «рынок» ресурсов.

У фандрайзинга есть несколько базовых направлений:

*Внешние (собственно фандрайзинг):*

1. Гранты международных благотворительных организаций и фондов. Получить грант непросто, поскольку конкуренция очень велика. В последнее время фонды часто практикуют финансирование совместных проектов российских и зарубежных НКО, и в этом случае шансы повышаются у организаций, имеющих партнеров за рубежом.



2. Средства из местного бюджета. Этот тяжелый способ добывания денег пока не может быть регулярным, но иногда он себя оправдывает. Чаще всего это происходит, когда администрация (или другая госструктура, например комитет по образованию) сама заинтересована в проводимом некоммерческой организацией мероприятии. Но даже в этом случае в бюджете не всегда окажутся на это деньги. В таком случае реальней получить средства «натурой» (например, в виде зачета стоимости энергообеспечения или телефонной связи офиса, выделения транспорта для обслуживания мероприятия и т. п.).

3. Средства из иных фондов. Такие фонды бывают как внебюджетные, так и включенные в бюджет, действуют на разных уровнях и управляются разными структурами — комитетами охраны природы, администрацией региона или правлением фонда. Здесь некоммерческой организации финансирование получить реальнее, чем из бюджета, поскольку деньги фонда — целевые. Так, могут оказаться доступными средства на программу экологического воспитания и образования, издание методической литературы, некоторые практические мероприятия.

4. Участие в государственных (или региональных) целевых программах. Например, программа по поддержке молодежи может профинансировать проведение экологических занятий со школьниками или же мероприятия природоохранного характера, в которых примет участие молодежь; в программу по поддержке малого предпринимательства может хорошо «вписаться» экологически ориентированное производство или земледелие. Такими программами управляют соответствующие ведомства, а на местах создаются специальные фонды. Сведения о них можно получить у местной администрации.

5. Обращения в коммерческие компании, банки. Многие из них начинают финансировать благотворительные программы и мероприятия. Здесь можно рассчитывать как на получение целевого пожертвования, так и на спонсорские средства. Последние отличаются от пожертвований

тем, что спонсор получает определенную коммерческую выгоду от взаимодействия с вашей организацией. Нужно учесть, что компании бывает легче предоставить свои товары (бесплатно или с ощутимой скидкой) или оплатить какие-то счета, чем выделить деньги.

6. Сбор пожертвований. Реализуется различными способами — с помощью адресных обращений (как к частным лицам, так и к организациям), во время специальных мероприятий, в своем офисе («копилка» для сбора средств с помещенной на ней информацией о том, на что они пойдут) и т. д.

#### *Внутренние(самофинансирование)*

1. Членские взносы. Путь не новый, но в нынешней экономической ситуации взносы не могут быть большими, а потому достаточного финансирования не предоставит.

2. Проведение благотворительных мероприятий. Это могут быть концерты и марафоны, лотереи, распродажа товаров или атрибутики (значков, плакатов, наклеек, маек и прочего) с символикой НКО, если она хорошо известна в данной местности или в данный момент, и т. п.

3. Зарабатывание. Для этого может быть развернуто социально или экологически ориентированное производство; оказание различного рода платных услуг (обеспечение информацией, проведение обучающих семинаров); выполнение договорных работ (например, исследовательских).

Как видим, путей и способов найти необходимые ресурсы немало. Основное — это знать методику поиска источников дополнительного финансирования и уметь применять эти знания в конкретной жизненной ситуации.

Процесс поиска внебюджетных средств из благотворительных или других источников — это новый для России и специфический вид деятельности, который, безусловно, требует определенных знаний и компетентности.

#### *Несколько базовых правил фандрайзинга*

Никогда не рассчитывайте только на один источник средств, каким бы надежным он ни казался.

Вероятность получить деньги увеличится, если вы будете просить их не на поддержку своей организации, а на выполнение конкретного проекта, приносящего очевидную пользу обществу. И только какая-то часть полученных средств может быть направлена на развитие самой организации.,

В последнее время фонды часто практикуют финансирование совместных проектов российских и зарубежных организаций, и в этом случае шансы повышаются у организаций, имеющих партнеров за рубежом, также есть фонды, предпочитающие частичное финансирование полностью, поэтому будьте внимательны к приоритетам и условиям фонда.

При разработке стратегии сбора средств очень важно реалистично оценить, к каким источникам финансирования обращаться в том или ином случае и как подать свой проект в наиболее адекватной для конкретного донора форме.

Чтобы процесс фандрайзинга был успешным, необходимо работать не только с самыми различными источниками средств, но и вести эту работу *постоянно*.

Чем лучше будет подготовлена кампания по сбору средств, чем продуманнее обращение за помощью, тем выше шансы эту помощь получить. Такие кампании точно так же нуждаются в планировании, как и вся деятельность НКО, социальных сервисов и других субъектов социальной работы.

### *С него начать?*

Приступая к планированию и осуществлению кампании по сбору средств, необходимо, прежде всего, четко и ясно понимать, что собой представляет ваша организация, в чем состоит ее миссия, — ведь это первое, что будет интересовать людей, которых вы собираетесь убедить профинансировать ваш проект или сделать пожертвование на нужды вашей НКО. И, конечно, речь пойдет о ее целях и задачах.

Планируя фандрайзинговую кампанию, приходится постоянно обращаться к сбору и анализу информации, задавать себе вопросы и искать на них ответы.

Вопрос номер один — можно ли заменить одни ресурсы (или их часть) другими? Например, если необходимо отпечатать к намеченному мероприятию листовки, то лучше начинать не с поиска денег. Возможно, стоит обратиться к владельцу типографии с просьбой оказать помощь и отпечатать листовки бесплатно или хотя бы со скидкой; и вполне вероятно, что вам удастся убедить его вам помочь. Или другой пример: если, скажем, не хватает рабочих рук, то не проще ли будет привлечь добровольцев, чем найти средства на зарплату для новых сотрудников и на налоги? А может быть, лучше в каком-то случае найти партнера — другую НКО — и разделить расходы?

#### 4.2.4. СОЦИАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ

Социальный маркетинг — это изучение и формирование потребностей покупателей и удовлетворение их более эффективными методами, чем конкуренты, при условии повышения благосостояния всех членов общества. При этом под благосостоянием понимается совокупность материальных, духовных, социальных благ, которыми владеет субъект благосостояния и которые использует для удовлетворения своих потребностей. Социальный маркетинг представляет собой, таким образом, механизм согласования потребностей и интересов потребителей, потребностей и интересов предприятия и потребностей и интересов общества.

Социальный маркетинг предполагает выполнение ряда шагов для донесения товаров, услуг, программ или информации до общественности или определенной группы людей в определенных слоях общества. Его целью является решение существующей социальной проблемы. Для этого люди должны знать о существовании полезного для них продукта, услуги или программы, о том, кому они предназначены, как и где они могут получить то, что им нуж-

но (или же как они могут помочь другим людям получить это), как этим пользоваться и в каком смысле им это может быть полезно

В большинстве случаев цель социального маркетинга — способствовать улучшению жизни отдельного человека и общества в целом. Например, отказ от курения полезен для здоровья бывшего курильщика и его семьи, а также сокращает расходы на здравоохранение, что выгодно государству. Сюда же можно отнести пониженную производительность труда у курильщиков. Когда же человек не получает прямой выгоды для себя, например, становясь донором, социальный маркетинг акцентирует внимание на моральном удовлетворении от совершения добрых дел.

Социальный маркетинг отличается от коммерческого главным образом своими целями. Если цель коммерческой организации — получение прибыли, и эту цель помогает достичь маркетинговая стратегия, то социальный маркетинг — это новая концепция социальной ответственности всех членов общества, и он ставит своей целью изменить поведение больших групп людей к лучшему для достижения социальной гармонии в обществе. Даже для коммерческих фирм сейчас говорят о новой фазе маркетинга как социально ориентированного, цель которого не только удовлетворение потребностей платежеспособного потребителя, но и благо общества в целом. Он позволяет показать привлекательность своих предложений на рынке и «продать» товар, даже если это абстрактная идея, модель поведения или партия. Однако если организация или фирма сосредоточена **только** на получении прибыли, могут возникнуть и отрицательные для общества последствия. Поэтому менеджеры по маркетингу должны заботиться о социальной ответственности, т. е. об обязанности организации усиливать положительные для общества результаты ее деятельности и ослаблять отрицательные. Социальная ответственность иногда ставит их перед трудным выбором.

Итак, социальный маркетинг — это разработка программ в интересах всего общества, в которых сочетаются необходимые исследования, реклама, продвижение, приобретение репутации — для удовлетворения интересов больших групп людей, совокупности которых и составляют общество. Социальный маркетинг занимается решением трех вопросов: убеждение (например, что курение опасно), социальная практика (побудить бросить курить) и социальный продукт (улучшение здоровья нации). Его применяют, чтобы добиться изменений в поведении рискованных групп населения, усилить НКО, их возможности через конкретные планы и повысить эффективность социальных программ.

Хотя большинство маркетинговых программ финансируются государственными учреждениями или некоммерческими организациями, деятели социального маркетинга могут обращаться в компании, которые поощряют деятельность, полезную для общества и выгодную для себя. Например, страховые компании заинтересованы в противопожарной безопасности, охране труда, отказе от курения и других изменениях поведения, которые сократят число несчастных случаев и таким образом избавят компании от необходимости платить страховку. Некоторые пивные и ликероводочные заводы стимулируют кампании по повышению безопасности движения, чтобы продемонстрировать свою гражданскую ответственность и снизить стремление правительства и общественности принять законы о продаже и распитии спиртных напитков.

Социальный маркетинг частично повлиял на традиционный подход к изменению поведения. В прошлом в основном использовались увещевания со стороны ответственности, людям рассказывали скорее о правильном поведении, чем о важности и легкости его изменения. Социальный маркетинг создает целый ряд инструментов и концепций для реализации программ социальных перемен. В то же время глубоко уважается право каждого индивида решить, принимать ли эти изменения.

### *Этапы осуществления эффективного социального маркетинга*

#### *Определение проблемы*

Прежде всего надо определить, в чем состоит проблема, на кого и как она влияет. Определение проблемы — это начало всей программы социального маркетинга. Неполное определение проблемы ведет к упрощенным и неэффективным программам.

Необходимо осознать проблему с точки зрения человека или группы людей, на которых нацелена программа социального маркетинга.

#### *Выбор соответствующих целевых аудиторий*

Определение проблемы формирует выбор целевых аудиторий. Надо разделить потенциальную аудиторию на относительно однородные подгруппы и выбрать одну или несколько групп как основу для разработки программы социального маркетинга.

#### *Дополнительные исследования по целевым аудиториям*

Нужно хорошо понять выбранную целевую аудиторию. На этом этапе специалисты по социальному маркетингу проводят личные интервью с членами группы, наблюдения и исследования для того, чтобы лучше узнать ее интересы, отношение к предлагаемому изменению поведения, причины, по которым группа может не захотеть изменить поведение, что может привлечь ее в этой перемене, какими средствами информации пользуется группа, и другие сведения, полезные для программы социального маркетинга.

#### *Разработка скоординированного всеобъемлющего плана маркетинга*

План социального маркетинга должен включать четыре обязательных компонента, а именно: новый продукт и/или модель поведения, предлагаемые взамен прежних; «цена» этого изменения; где и каким образом человек может получить этот продукт, информацию или любые

другие предлагаемые средства; какие меры следует предпринять для поддержки конкретного плана маркетинга.

*Планирование предполагаемого изменения поведения («Продукт»)*

Специалистам по социальному маркетингу следует серьезно обдумать, какое именно изменение поведения предложить людям.

*Разработка конкретной продукции*

Специалисты по социальному маркетингу стараются предложить людям какой-либо конкретный (осязаемый) продукт, с помощью которого можно побудить человека изменить поведение и сделать это наиболее легко и эффективно.

*Планирование информационной программы («Пропагандирование»)*

Информационный или пропагандистский компонент программы социального маркетинга может включать в себя рекламу, связи с общественностью, обеспечение публицити, личный контакт и другие способы популяризации. Реклама в средствах массовой информации обычно является важным средством для объяснения смысла программы социального маркетинга.

*Оценка эффективности программы социального маркетинга*

Программы социального маркетинга требуют отслеживания каждого компонента по мере выполнения программы (формирующая оценка) в целях выявления недостатков и неожиданных препятствий, что позволяет корректировать программу на ходу. Результаты программы социального маркетинга также должны тщательно отслеживаться, чтобы определить степень их выполнения (окончательная оценка).

С появлением новых научных открытий социальный маркетинг может сыграть свою роль в информировании и побуждении людей изменить свое поведение в меняющемся мире.



# 5. ОРИЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ НА СПЕЦИФИКУ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ

## 5.1. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ИНВАЛИДАМИ

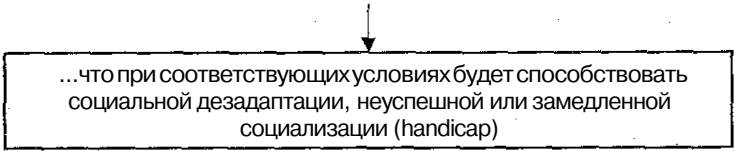
### 5.1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНВАЛИДНОСТИ. ИНВАЛИДНОСТЬ И ОБЩЕСТВО

Согласно российскому законодательству, инвалид — это «лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты». Ограничение жизнедеятельности определяется как «полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью».

Это определение сравнимо с тем, которое дается Всемирной организацией здравоохранения:

Структурные нарушения (impairments), видимые или распознаваемые медицинской диагностической аппаратурой,

могут привести к утрате или несовершенству навыков, необходимых для некоторых видов деятельности (disability)...



...что при соответствующих условиях будет способствовать социальной дезадаптации, неуспешной или замедленной социализации (handicap)

Люди с ограниченными возможностями имеют функциональные затруднения в результате заболевания, отклонений или недостатков развития, состояния здоровья, внешности, вследствие неприспособленности внешней среды к их особым нуждам, из-за предрассудков общества в отношении к инвалидам. Для того, чтобы снизить воздействие этих ограничений, разработана система государственных гарантий по социальной защите инвалидов.

*Социальная защита инвалидов* — система гарантированных государством экономических, социальных и правовых мер, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

Благодаря новой государственной социальной политике, исследователям и социальным работникам, просветительской деятельности ассоциаций, выступающих за соблюдение прав человека, постепенно происходят изменения, в том числе и в самом языке. Термин «invalid» в переводе с английского означает «неполноценный, немощный». За рубежом сегодня этот термин уже практически выходит из употребления, люди избегают упреждать такие «ярлыки», как *глухой, слепой, заика*, заменяя их сочетаниями «ослабленный слух (зрение, речевое развитие)».

В русскоязычной культуре инвалидность чаще всего понимается как показатель здоровья и состояния социальной «полноценности» человека. Инвалидом называют лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необ-

ходимость его социальной защиты. Сегодня именно термин «инвалидность» употребляется для определения степени сложности заболевания и определения социальных льгот, предоставляемых в этом случае человеку. В то же время наряду с понятием «инвалидность» применяются и такие понятия, как *ограничение возможностей, нетипичное состояние здоровья, особые потребности*.

### 5.1.2. СТАТИСТИКА ИНВАЛИДНОСТИ

По данным ООН, каждый десятый человек на планете имеет инвалидность. По официальной статистике, в России сейчас 9 млн инвалидов. По оценке Агентства социальной информации, их не менее 15 млн. Среди нынешних инвалидов очень много молодых людей и детей.

В узком смысле, с точки зрения статистики, инвалидом является человек, имеющий непросроченное свидетельство об инвалидности, выданное в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ) или в лечебных учреждениях силовых ведомств. Подавляющее большинство таких людей состоит на учете в органах социальной защиты или в аналогичных структурах силовых ведомств как получатели различного рода пенсий, в том числе пенсий не по инвалидности, а по другим основаниям (чаще всего по старости).

В широком смысле в контингент инвалидов входят также лица, подпадающие под установленное законом определение инвалидности, но в силу разных обстоятельств не обратившиеся в БМСЭ. Какие же это обстоятельства? Их можно разделить на два класса. Первый связан с развитием здравоохранения и медицины, в частности диагностикой заболеваний и ее доступностью (например, несвоевременное выявление злокачественных новообразований). Второй — с мотивами человека в получении статуса инвалида. В настоящее время эта мотивация выше, чем в прошлом, когда ограничения для трудовой деятельности инвалидов были весьма существенны, а статус инвалида не позволял работать.

Среди инвалидов можно выделить три группы: а) пенсионеры, получающие пенсию по возрасту; б) инвалиды, получающие пенсию по инвалидности; в) работающие лица трудоспособного возраста, не являющиеся получателями пенсий и пособий. .

Самым уязвимым звеном российской статистики остается тот факт, что она фиксирует численность инвалидов как получателей социальных льгот, а не как лиц, имеющих физические недостатки. С 1990 года наблюдается рост численности инвалидов, который достиг пиковых значений в 1995—1996 годах. Рост числа инвалидов спровоцирован скорее не объективными (демографическими) причинами, а социально-экономическими факторами: а именно — резким падением реальных доходов на душу населения и сокращением возможностей занятости.

Трудности анализа проблемы инвалидности и реализации социальной политики в отношении инвалидов связаны с тем, что *инвалидность попадает под наблюдение только при ее юридическом оформлении*. В России статистика инвалидности основана на подсчете выплачиваемых пенсий по инвалидности, а единая надведомственная система регистрации и учета инвалидности отсутствует.

Рост инвалидности, с которым мы сегодня сталкиваемся, можно назвать ростом «накопленной» инвалидности. О чем идет речь? В течение длительного времени инвалидность не было столь необходимо оформлять, в то время как показатели заболеваемости и травматизма всегда оставались довольно высокими. Снижение шансов трудоустройства, ненадежность случайных заработков не могут не подталкивать граждан, имеющих основания для получения инвалидности, регистрировать инвалидность. Чтобы выжить в таких условиях, они прибегают к аккумуляции всех доступных источников доходов, в том числе системы социального обеспечения.

S~

N

Динамика роста инвалидности в России характеризуется следующими показателями: *по возрастной структуре* преобладают инвалиды в пенсионных возрастах; *по нозологии* — наиболее часто инвалидность сопряжена с болезнями системы кровообращения; *по тяжести* — преобладают инвалиды второй группы.

Кроме того, если в 1980-х годах сдерживающим фактором для оформления инвалидности были ограничения на работу для инвалидов 2-й и 1-й групп, то снятие этих ограничений не только стало прогрессивным шагом в отношении признания инвалида как члена общества, но и повлекло за собой увеличение численности зарегистрированных инвалидов. Поэтому сегодня проблема роста инвалидности — это во многом шанс для беднейших слоев населения, и прежде всего пенсионеров, безработных, поддержать свой уровень жизни. Среди впервые зарегистрированных инвалидов в 1990-е годы примерно половина — это лица пенсионного возраста.

Еще одна причина резкого увеличения в 1995 году численности инвалидов — это результат вступившего в действие Федерального закона от 12 января 1995 года, согласно которому участники войны, инвалиды вследствие общего заболевания получили право на получение двух пенсий — по возрасту и по инвалидности. Всплеск первичной инвалидности сопровождался изменением ее возрастной структуры за счет притока лиц пенсионного возраста и длился ровно год, после чего все возвратилось к прежнему виду. Важным фактором можно признать и возможность получать повышенную пенсию и доплаты к пенсии для ветеранов Великой Отечественной войны. Таким образом, рост инвалидности определялся несколькими факторами:

*во-первых*, теми, которые непосредственно связаны с развитием социальной политики в отношении инвалидов. На это указывает введение инвалидности, причиненной радиацией, и признание необходимости расширения возможностей социальной защиты для инвалидов с детства;

*во-вторых*, социальными и экономическими трансформациями в России и в бывшем СССР, включая рост инфляции, увеличение безработицы и падение уровня жизни;

*в-третьих*, развитием системы поддержки малообеспеченных (в основном преклонного возраста), использующей в качестве ограничителя критерий инвалидности. На это может указывать развитие системы льгот в последние годы;

*в-четвертых*, реальным ростом заболеваемости и инвалидности в результате травм, ранений, отравлений и других причин, характерных для социальной ситуации 1990-х годов, в частности последствий боевых действий.

Особо следует рассмотреть статистику детской инвалидности. Здоровье детей в России катастрофически ухудшается. Какие же серьезные заболевания преобладают в этой статистике, и сколько детей имеют статус инвалида?

По оперативным данным Минздрава РФ, общая заболеваемость детей до 14 лет с 1996 по 2000 год выросла на 14,5%. Количество страдающих болезнями костно-мышечной системы увеличилось на 53,6%, эндокринной системы — на 45,6%, детей с врожденными аномалиями — на 41,8%. У подростков 15—17 лет общая заболеваемость увеличилась за тот же период на 27,9%. Естественно, это ведет к тому, что число *детей-инвалидов* в стране неуклонно растет. Если в 1996 году на 70 детей в возрасте до 15 лет приходился один ребенок-инвалид, то в 2000 году это уже один из 50 детей. Среди причин инвалидности на первом месте — заболевания нервной системы, на втором — психические расстройства, на третьем — врожденные аномалии<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> См.: Шкаровская В. Сколько у нас детей-инвалидов // Аргументы и факты. № 9 (1114). 27 февраля 2002,

## 5.2. СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

### *Обязательства современного государства и общества перед инвалидами*

Инвалидность, так или иначе определяемая, знакома каждому обществу, и каждое государство сообразно уровню своего развития, приоритетам и возможностям формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов.

В течение последних тридцати лет в мире сложились устойчивые тенденции и механизмы формирования политики в отношении инвалидов. Правительства различных стран разрабатывают подходы к решению проблем этой социальной группы, оказания помощи государственным и общественным институтам в определении и реализации политики, адресованной инвалидам.

### **Основные принципы формирования политики в отношении инвалидов, выработанные мировым сообществом<sup>2</sup>:**

- Государство отвечает за устранение условий, ведущих к инвалидности, и решение вопросов, связанных с последствиями инвалидности.
- Государство обеспечивает инвалидам возможность достигнуть одинакового со своими согражданами уровня жизни, в том числе в сфере доходов, образования, занятости, здравоохранения, участия в общественной жизни.
- Инвалиды имеют право жить в социуме, общество порицает изоляцию инвалидов. Для этого общество стремится сформировать условия независимой жизни инвалидов {самообеспечение, самодо-

<sup>2</sup>Васин С.А., Голодец О.Ю., Бесфамильная С.В. Инвалиды в России: причины и динамика инвалидности, противоречия и перспективы социальной политики. - М.: РОССПЭН, 1999.

статочность в повседневной жизни, безбарьерная среда).

- За инвалидами признаются права и обязанности граждан данного общества. В компетенции государства находятся способы признания, обеспечения и реализации прав и обязанностей инвалидов как членов общества.
- Государство стремится к равнодоступности мер социальной политики в отношении инвалидов на всей территории страны, независимо от того, где проживает инвалид (в сельской или городской местности, столице или провинции).
- При реализации политики в отношении инвалидов должны учитываться особенности индивида или групп инвалидов: все инвалиды в силу специфики своего заболевания находятся в разных стартовых условиях, и для обеспечения прав и обязанностей граждан страны в отношении каждой группы инвалидов проводится свой комплекс мероприятий.

Государственная политика в настоящее время остается основным публичным механизмом в определении, категоризации и легализации инвалидности и продолжает быть существенным элементом в конструировании и поддержании зависимого статуса людей с ограниченными возможностями. В этом смысле положение людей с инвалидностью в ряде стран связано с недостаточно развитым и не всегда эффективным правовым контекстом в части предусмотренных механизмов реализации соответствующего законодательства и ответственности за его исполнение.

В российских дебатах о социальной политике в отношении инвалидов наряду с одобрением и принятием идей интеграции ставится вопрос о затратах и выгодах, а качество и спектр существующих мер социальной защиты пока остаются второстепенным вопросом. В социальном законодательстве и программах содержатся необходимые тре-



бования доступности и интеграции, однако на практике пока далеко не во всех случаях можно говорить о готовности и возможности обеспечивать и достигать обозначенных целей.

Государственная политика в отношении инвалидов значительно различается между странами. Диапазон основных предположений относительно характера недееспособности и спектр социальной проблематики инвалидности отражают разнообразие социальных, культурных и политических условий. Из всех можно назвать одну центральную проблему, общую для многих современных государств. Дело в том, что современная маргинализация инвалидов по-прежнему связана с «измерением» ценности человека на основании способности трудиться и не быть иждивенцем. Однако вопрос заключается не только и не всегда в том, что инвалид не может трудиться физически, но часто в том, что на производственные системы (фабрики, заводы, рабочие места) накладываются дополнительные обязательства и требования гибких методов работы, решения вопросов, связанных с ритмами и порядком труда человека с ограниченными возможностями.

Здесь пересекаются интересы рынка и государства. Работодателю зачастую удобнее осуществлять благотворительность и вспомоществование, чем изменять условия труда в соответствии с индивидуальными потребностями работника. А система социальной защиты в современных капиталистических государствах в большей степени управляется категориями рыночной полезности человека. Однако неадекватна в рассуждениях о Положении инвалидов как позиция патернализма, формирующая иждивенческие настроения, так и позиция невмешательства: «сумей сам продать себя на рынке труда». Политика социальной поддержки инвалидов должна строиться на платформе создания условий для равного участия людей с ограниченными возможностями в жизни общества. Организация доступности окружающей среды для инвалидов предполагает вслед за признанием равных прав инвалидов на участие

в жизни общества организацию эффективного рынка услуг, где инвалиды все более и более представляются как потребители, имеющие специфические требования, спрос на определенные товары, услуги и доступные здания.

Концепция *равного гражданства* расценивает людей с ограниченными возможностями не как лиц с «остаточной трудоспособностью», а как достойных граждан, как потребителей специальных, специфических услуг и товаров. Такое смещение акцентов способствует отказу от отношения к инвалидам как к «поврежденным» людям и формированию отношения к инвалидам как к людям с особыми, дополнительными потребностями.

Вместе с тем инвалид не является лишь пассивным потребителем товаров и услуг. Если общество стремится интегрировать инвалидов — это предполагает процессы повышения их статуса в социально-экономических, рыночных отношениях. Современная российская социальная политика не формирует иждивенческие настроения, ориентируя инвалидов на активную позицию в отношении занятости, независимой жизни, однако пока еще не действуют в полную меру механизмы пресечения дискриминации и произвола работодателей в отношении инвалидов. Дискриминационные действия работодателей оправдываются ими с позиций требований рыночной экономики, а прецедентов восстановления справедливости и вынесения наказания за нарушение конституционных гарантий пока недостаточно.

Вот почему современным специалистам, занятым в системе социального обслуживания, необходимо владеть нормативно-правовой базой работы с инвалидами, а также знать механизмы ее применения и уметь добиваться законодательных гарантий, привлекая юристов и активистов общественных организаций для того, чтобы защитить тех, чьи права ущемляются.

### **5.2.1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ КОНТЕКСТ ИНВАЛИДНОСТИ**

В 1948 году была принята Всеобщая Декларация прав человека. Исходя из этого универсального и общепризнанного документа дети обладают всеми правами человека. Статья 1 Декларации гласит: «Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать по отношению друг к другу в духе братства». Здесь основным является отражение принципа равноправия всех членов человеческого сообщества, взрослых и детей, подчеркивается недопустимость дискриминации человека по какой-либо причине.

Декларация прав ребенка, принятая в 1959 году, гласит: «Ребенку законом и другими средствами должна быть обеспечена специальная защита, предоставлены возможности и благоприятные условия, которые позволили бы ему развиваться физически, умственно, нравственно, духовно, здоровым и нормальным путем, в условиях свободы и достоинства. При издании с этой целью законов главным соображением должно быть наилучшее обеспечение интересов ребенка».

Еще один важный международный документ — Конвенция о правах ребенка — был принят Генеральной Ассамблеей ООН в Нью-Йорке 20 ноября 1989 года. Согласно Конвенции дети имеют право на равенство перед законом, право на юридическую защиту, право на развитие, право на жизнь, здоровье, выбор места жительства, право на воссоединение со своей семьей, на выражение мнения, на информацию, на свободу объединения, право на личную жизнь, право на доступ к достоверной информации, право на образование.

Необходимо упомянуть ст. 23 Конвенции о правах ребенка, которая признает право детей с ограниченными возможностями жить полноценной жизнью в условиях, которые гарантируют их достоинство, благоприятствуют их самостоятельности и облегчают их активное участие в

жизни общества. Дети, имеющие особенности развития, должны иметь возможность участвовать в общественных мероприятиях. Например, приглашение переводчика на язык жестов позволит глухим посещать спектакли и представления. Слепым детям и детям с нарушением функций опорно-двигательного аппарата важно помочь добраться, обеспечить транспорт.

Дети с ограниченными возможностями, как и остальные дети, имеют равные права на защиту, если их права нарушаются родителями или опекунами. Они имеют право на особое внимание реабилитационных служб и на получение хорошего образования. Право на здоровье и медицинские услуги заключается в том, что они могут беспрепятственно пользоваться медицинскими услугами для абилитации, реабилитации или профилактики.

В Конвенции отмечается, что права ребенка должны соблюдаться внутри семьи, которая признается естественной средой для роста и благополучия детей. Государства, принявшие этот документ, обязались уважать права и обязанности родителей, опекунов и других лиц, несущих непосредственную ответственность за благополучие, воспитание и развитие ребенка, так как для полного и гармоничного развития ребенку самой природой предназначено расти в семье, в атмосфере доброжелательности, любви и понимания.

С разной степенью интенсивности в современных обществах вытесняются идеи сегрегации инвалидов и распространяются идеи интеграции и ассимиляции, призывающие включать людей с ограниченными возможностями в повседневную жизнь общества, создавая условия для их полноценной жизни.

### **Основные критерии развития политики государств в отношении инвалидов:**

- наличие официально признанной политики в отношении инвалидов;

- наличие специального антидискриминационного законодательства в отношении инвалидов;
- судебные и административные механизмы реализации прав инвалидов;
- наличие неправительственных организаций инвалидов;
- доступ инвалидов к реализации гражданских прав, в том числе права на труд, на образование, на создание семьи, на неприкосновенность частной жизни и собственности, а также политических прав;
- наличие безбарьерной физической и социальной среды.

По мнению экспертов ООН, в большинстве стран для социальной защиты инвалидов используется общее законодательство, т. е. на инвалидов распространяются права и обязанности граждан государства. Эксперты ООН считают, что специальное законодательство, обеспечивающее равный доступ инвалидов к общему законодательству, является более сильным юридическим инструментом. Россия сочетает общее и специальное законодательство. Общее законодательство не дискриминирует инвалидов, пожалуй, в некоторых отношениях оно, скорее, страдает излишней мягкостью<sup>3</sup>.

Реализация прав инвалидов предполагает наличие:

- законодательной основы и институциональной базы в области решения проблем инвалидности;
- возможности отстаивания своих прав как в крупных городах, так и в небольших, на сегодняшний день утверждать о равнодоступности к системе судебной и административной ответственности невозможно;

<sup>3</sup>Например, по отношению к инвалидам с психическими расстройствами. Закон РФ № 3185-1 от 2 июля 1992 г «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» является одним из самых либеральных законов в мире в отношении лиц, страдающих психическими расстройствами.

- прав на специальную помощь для реализации своих прав в суде. Права инвалида труднореализуемы из-за тяжелого положения инвалида и его семьи, особенно сложно свои права отстаивать инвалидам с тяжелыми формами заболеваний. Инвалиды ограничены в передвижении, а учреждения судов и исполнительных органов для них иногда просто недоступны;
- развернутой системы информирования о правах. Источники информации не являются обязательными и релевантными, поэтому информация часто носит случайный и не всегда достоверный характер. Инвалид не всегда уверен в своих правах.

Основными правами, которые должны быть гарантированы инвалиду и на основе которых определяется степень соответствия национальной политики государства международным стандартам, являются права на образование и труд, на вступление в брак, на родительство, право обращения в суд, право на неприкосновенность частной жизни и собственности, а также политические права.

Сегодняшние российские законодательные акты относительно заботы и помощи людям с ограниченными возможностями по содержанию приближаются к законам и принципам, принятым во всем мире. И хотя люди с ограниченными возможностями, а также их семьи по-прежнему наталкиваются на барьеры во взаимопонимании и общении с другими людьми, многое свидетельствует о том, что в целом социальное отношение к инвалидам постепенно изменяется, пройдя путь от невнимания и отвержения до принятия и признания их прав, достоинства и полноценного участия в жизни общества. Принятие 20 июля 1995 года Государственной Думой Закона «О социальной защите инвалидов в РФ», разработка проекта Закона РФ «О специальном образовании», создание реабилитационных центров — все это говорит об изменяющейся социальной политике.

## **Законы об инвалидах в РФ**

### *Федеральные законы и постановления*

- Федеральный закон «О внесении изменений и дополнения в статью 16 Закона Российской Федерации «Об образовании» № 102-ФЗ от 20 июля 2000 г.
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ (с изменениями от 24 июля 1998 г., 4 января, 17 июля 1999 г., 27 мая 2000 г., 9 июня, 8 августа, 29 декабря, 30 декабря 2001 г.) от 24 ноября 1995 г.
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении порядка воспитания и обучения детей-инвалидов на дому и в негосударственных образовательных учреждениях» № 861 от 18 июля 1996 г.
- Постановление Правительства Российской Федерации «О предоставлении бесплатного социального обслуживания и платных социальных услуг государственными социальными службами» № 739 от 24 июня 1996 г.
- Указ Президента Российской Федерации «О мерах по профессиональной реабилитации и обеспечению занятости инвалидов» №394 от 25 марта 1993 г.
- Федеральный закон «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» № 159-ФЗ от 21 декабря 1996 г.
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» № 124-ФЗ от 24 июля 1998 г.
- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» № 195-ФЗ от 10 декабря 1995 г.

- Постановление Правительства Российской Федерации «Об обеспечении формирования доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» № 927 от 12 августа 1994 г.
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ от 24 ноября 1995 г.
- ◆ Указ Президента Российской Федерации «О мерах по обеспечению государственной поддержки инвалидов» № 1011 от 1 июля 1996 г. {с изменениями от 27 апреля 2000 г.}
- Указ Президента Российской Федерации «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов» № 802 от 27 июля 1992 г.

#### *Отраслевые нормативные акты*

- Постановление Министерства социальной защиты населения РФ «О пенсионном обеспечении детей, находящихся на полном государственном содержании» № 1-6-у от 23 июня 1995 г.
- Постановление Министерства труда «Об утверждении примерного Положения об индивидуальной программе реабилитации инвалида» № 42 от 14 декабря 1996 г.
- Приказ Министерства образования «О реализации решения коллегии от 15 мая 2001 г. № 10 "Об опыте работы вузов России по обеспечению доступности высшего профессионального образования для инвалидов"» № 2417 от 18.06.2001 г.
- Приказ Минобразования РФ «Об утверждении положения о службе практической психологии в системе Министерства образования Российской Федерации» № 636 от 22 октября 1999 г.
- Письмо Минобразования РФ «Об условиях приема и обучения инвалидов в учреждениях высше-



го профессионального образования» № 27/502-6 от 25 марта 1999 г.

- Постановление Министерства труда и социального развития РФ «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения "Центр социальной помощи семье и детям"» № 52 от 19 июля 2000 г.
- Разъяснение Минтруда РФ и Фонда социального страхования РФ «О порядке предоставления и оплаты дополнительных выходных дней в месяц одному из работающих родителей (опекуну, попечителю) для ухода за детьми-инвалидами» № 3/02-18/05-2256 от 4 апреля 2000 г. (утв. постановлением Минтруда РФ и Фонда социального страхования РФ № 26/34 от 4 апреля 2000 г.)
- Постановление Минтруда РФ «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности социально-оздоровительных центров граждан пожилого возраста и инвалидов» № 29 от 27 июля 1999 г.
- Постановление Минтруда РФ «О Рекомендациях по созданию и организации деятельности попечительских (общественных) советов при учреждениях социальной защиты населения» № 44 от 29 октября 1998 г.
- Приказ Минздрава РФ и Минтруда РФ «Об утверждении формы направления детей в возрасте до 16 лет на освидетельствование в учреждения медико-социальной экспертизы» № 50/18 от 25 февраля 1998 г.
- Постановление Минтруда РФ и Минздрава РФ «Об утверждении Классификаций и временных критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы» № 1/30 от 29 января 1997 г.

- **Постановление-приказ** Минтруда РФ, Минздрава РФ и Минобразования РФ «Об утверждении Примерного положения о реабилитационном учреждении» № 21/417/515 от 23 декабря 1996 г.
- **Приказ** Минобразования РФ и Минздравмедпрома РФ «Об освобождении от итоговой аттестации выпускников 9, 11 (12) классов общеобразовательных учреждений» № 268/146 от 18 июля 1994 г.
- **Постановление** Минтруда РФ «О перечне приоритетных профессий рабочих и служащих, овладение которыми дает инвалидам наибольшую возможность быть конкурентоспособными на региональных рынках труда» № 150 от 8 сентября 1993 г.

### 5.3. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ

В социальной работе с инвалидами необходим учет характера проблемы, а также особенностей человека, его или ее возможностей, которые могут быть представлены ближайшим социальным окружением — семьей, родственниками, друзьями; образования, профессии, способностей к творчеству и так далее.

#### **Основные цели взаимодействия социального работника с инвалидом**

- Улучшить механизмы социального функционирования инвалида и/или семьи инвалида.
- Создать условия максимального проявления возможностей человека с инвалидностью.
- Интегрировать людей с инвалидностью в общество.
- Создать условия независимой жизни инвалида.

В самом общем виде можно выделить две формы взаимодействия в социальной работе с инвалидами — это непосредственная работа с индивидом и работа с его или ее социальным окружением.

Необходимо помнить, что работа с индивидуальным клиентом может с различной степенью полагаться на активное участие самого инвалида, однако во многих случаях возможно осуществить активизацию участия клиента, т. е. перейти от первой задачи к третьей: 1) социальный работник или другой специалист помогает инвалиду, делая что-либо вместо него (или вместо нее); 2) социальный работник обучает или стимулирует к деятельности; 3) социальному работнику удастся изменить установку клиента, который приобретает навыки независимой жизни и повышает свою самооценку.

Для устранения ограничений жизнедеятельности, вызванных нарушением здоровья, государственной системой социального обслуживания инвалидов предлагается *реабилитация*. В соответствии с законодательством РФ реабилитация — это система медицинских, психологических, педагогических, социально-экономических мероприятий. Целью реабилитации являются восстановление социального статуса инвалида, достижение им материальной независимости и его социальная адаптация.

За рубежом различают понятия абилитации и реабилитации. Абилитацией называют 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 понятие реабилитации включает и тот и другой смысл, причем предполагается не узкомедицинский, но более широкий аспект социально-реабилитационной работы.

**Реабилитация** — система медицинских, психологических, педагогических, социально-экономических мероприятий, направленных на восстановление социального статуса инвалида, достижение им материальной независимости и его социальная адаптация.

---

Воспитывая ребенка, родители общаются с другими детьми и родителями, специалистами, педагогами, вступают в системы отношений, которые помещены, как в матрешке, в другие взаимодействующие системы. Дети развиваются в семье, а семья — это тоже система отношений с собственными правилами, потребностями и интересами. Если ребенок к тому же посещает лечебное или образовательное учреждение, может быть, живет несколько дней в неделю в специальном интернате, то сюда подключается еще одна система со своими требованиями и законами. В обществе для семьи, в свою очередь, могут существовать, а могут и отсутствовать поддержка и сочувствие.

Чтобы успешно осуществлять социально-реабилитационную работу, вам не раз придется добиваться нормализации всех этих взаимоотношений. При этом у вас, вероятно, возникнут такие 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 обращаться 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 обладает ребенок и вся семья?*

Некоторые из этих вопросов освещаются в специальной литературе, список которой приводится ниже. Мы же начнем с того, что программа реабилитации — это система мероприятий, направленных на развитие возможностей ребенка и всей семьи, которая разрабатывается вместе с родителями командой специалистов, состоящей из врача, социального работника, педагога, психолога. Во многих странах такой программой руководит один специалист. Это может быть человек, работающий по любой из перечисленных выше профессий, но во всех случаях — это куратор, который отслеживает и координирует реабилитационную программу. 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 в отношении успешного выполнения программы. Последняя может разрабатываться как на полгода, так и на более короткие сроки, в зависимости от возраста и условий развития ребенка.

По прошествии срока, на который была рассчитана программа, специалист, координирующий услуги для ребенка и всей семьи, встречается с родителями, чтобы обсудить достигнутые результаты, успехи, а также то, чего достичь не удалось. Необходимо также обсудить все положительные и негативные незапланированные моменты, случившиеся в процессе выполнения программы. После этого родителями вместе со специалистом (командой специалистов) разрабатывается программа реабилитации на следующий период.

Что же представляет собой программа реабилитации? Если говорить о ребенке-инвалиде, то можно раскрыть понятие программы реабилитации следующим образом. Это четкий план, схема совместных действий родителей и специалистов по развитию способностей ребенка, его оздоровлению, социальной адаптации (например, профессиональной ориентации), причем мероприятия обязательно охватывают и других членов семьи. Это может касать-

ся образования для родителей, психологической поддержки семьи, помощи семье в организации отдыха, восстановления сил. На каждый период программы ставится цель, которая разбивается на ряд задач, 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, социальные, психологические, психотерапевтические), направленные на развитие общей или точной моторики, языка и речи, 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 и такие мероприятия, как организация благоприятного окружения ребенка (включая обстановку, специальное оборудование, способы взаимодействия, стиль общения в семье), приобретение новых знаний и навыков родителями и всеми теми, кто близок ребенку.

После того как программа разработана и начато выполнение мероприятий, осуществляется мониторинг, т. е. регулярное отслеживание хода событий. Такой контроль производится в виде регулярного обмена информацией между специалистом-куратором (или, как еще можно его назвать, координатором услуг) и родителями. Если возникают какие-нибудь трудности, куратор содействует родителям, помогает преодолевать преграды, ведя переговоры с нужными специалистами, представителями учреждений, разъясняя, отстаивая, где это нужно, права ребенка и семьи. В случае необходимости куратор может посещать семью, чтобы лучше разобраться в трудностях, возникающих при выполнении программы. Таким обра-

зом, программа реабилитации есть циклический процесс, который можно условно представить следующим образом (рис. 5.1):

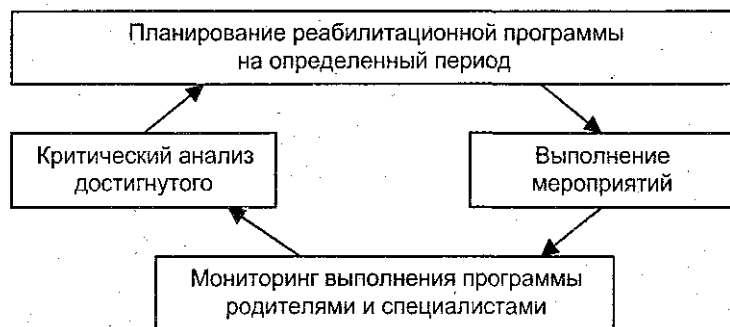


Рис. 5.1. Процесс реализации реабилитационной программы

Речь идет, во-первых, о междисциплинарной команде специалистов, а не о чередке кабинетов, в которые по порядку обращается семья с ребенком, а во-вторых, об участии родителей в процессе реабилитации. В социальной работе с детьми-инвалидами важно исходить из следующего принципа:

Детям удастся достичь гораздо больших результатов в реабилитационном процессе в целом, когда родители и специалисты становятся партнерами, работают вместе над решением поставленных задач.

Некоторые специалисты отмечают, что родители сами 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 привлекать к себе все силы и все внимание семьи. Однако этого не происходит, когда по значимости верх берут иные факторы: бедность, ухудшение здоровья других членов семьи, супружеские конфликты и др. В этом случае родители могут неадекватно воспринимать пожелания или наставления специалистов. По-

рой родители относятся к реабилитационным услугам в первую очередь как к возможности получить передышку для самих себя: они испытывают облегчение, когда ребенок начинает посещать школу или реабилитационные программы, потому что в этот момент могут, наконец, заняться своими делами.

При всем этом важно помнить, что, несмотря на отдельные примеры, на которых строятся предубеждения специалистов, большинство родителей хотят участвовать в развитии своего ребенка. И если найдется хотя бы один родитель, готовый к совместной работе, это может существенно изменить наш профессиональный имидж и стиль. Впрочем, не стоит удивляться этому. Сегодня все международное сообщество приходит к мысли о том, что практика социально-реабилитационной работы нуждается в серьезном пересмотре, изменении подходов. Дело в том, что на Западе подход социально-реабилитационной работы, предполагающий участие родителей, достаточно молод: этой идее немногим более десятка лет. Причем те, кто применяет этот подход на практике, убеждаются в его преимуществах по сравнению со старой моделью, когда внимание и все усилия специалистов направлялись лишь на ребенка. Зачастую специалисты, считающие себя единственными и главными экспертами, не проявляли интереса к мнению родителей, например, о том, чему, где и как те хотели бы учить своего ребенка. Рой МакКонки остроумно назвал это синдромом «экспертоза».

Взаимодействовать с родителями гораздо сложнее, чем избегать или игнорировать их. Будьте готовы к тому, что на море не всегда бывает штиль, и вас могут ожидать и трудности, и разочарования. Однако ваши усилия воздадутся сторицей. В противном случае результат работы с ребенком может быть нулевым: отсутствие взаимодействия специалистов и родителей намного снижает эффективность социально-реабилитационных услуг — об этом вам может рассказать любой педагог школы-интерната или специалист реабилитационного центра. В то же время сня-



тие межличностных или культурных барьеров, уменьшение социальной дистанции между родителем и социальным работником (или любым другим специалистом комплекса услуг по реабилитации) может быть сложным делом.

Успех любого партнерства основан на взаимном уважении участников взаимодействия. Если один партнер подозрительно или недоверчиво относится к другому, их контакт вскоре нарушится. Еще один принцип связан с равноправием партнеров, поскольку ни один из них не является более важным или значительным, чем другой. Поэтому консультируйтесь у родителей так же часто, как они консультируются у вас. Это важно, по крайней мере, по трем причинам. Во-первых, этим вы даете возможность родителям высказаться, скажем, не только о недостатках и проблемах, но и об успехах и достижениях ребенка. Когда социальный работник спрашивает мать или отца, что им нравится в их детях, для родителей это порой бывает одним из редких случаев проявления интереса со стороны не к порокам, а к достоинствам ребенка. Во-вторых, такая информация поможет вам в разработке и мониторинге индивидуальных реабилитационных планов. Наконец, тем самым вы проявляете уважение к родителям и создаете атмосферу доверия — залог успешной коммуникации.

### **1. Непосредственная работа с конкретной семьей**

- Социальный работник (или другой специалист), посещая семью:
- обращает внимание на внешний вид и окружение дома, подъезда, квартиры;
  - встречаясь с семьей, старается увидеться не только с матерью, но и с отцом, другими детьми и взрослыми членами семьи;
  - интервьюирует родителей о потребностях, проблемах и ресурсах;
  - спрашивает о внешкольных занятиях ребенка;
  - отвечает на вопросы родителей;

- наблюдает за тем, как в семье обращаются с ребенком, обучают и развивают его;
  - демонстрирует стратегии поведения, обучения, решения проблем.
- ☐ Родители приходят на прием к социальному работнику (или другим специалистам):
- родители 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 видео родителей с ребенком, затем анализирует результаты наблюдений;
  - показывает родителям видеопримеры, 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 непосредственно может помочь семье, например со службой миграции;
  - дает родителям заполнить карты и схемы, вопросы по развитию ребенка, затем сравнивает их результаты со своими ответами.
- ☐ Родители посещают заседания комиссии (или сессии команды специалистов) по поводу их ребенка.
- ☐ Социальный работник:
- (самостоятельно или организовав 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 о результатах тестирования или оценивания;
- передает родителям письменное заключение с рекомендациями занятий на дому;
- показывает родителям папку с материалами об их ребенке и обсуждает с ними ее содержание;
- приглашает родителей в класс, где проводятся занятия, привлекает их к помощи в проведении занятий, приглашает в комнату персонала;
- 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**

- Информация и обмен комментариями осуществляются через специально организованный дневник, куда родители и специалисты вносят записи, например каждую неделю или две.
  - Домашний дневник наблюдений применяется при встрече со специалистом.
  - Результаты реабилитации представляются в отчетах (например, раз в полгода).
- П Социальный работник, привлекая других специалистов, организует письменные извещения, информацию для родителей.
  - Контакты по телефону.
  - Родители берут в библиотеке книги или в видеотеке фильмы на дом.
- О Родителям выдаются на дом специальные игры или учебные пособия.
- О Родители заполняют опросники, карты или схемы развития способностей ребенка.
  - Родителям предлагают игры и занятия, которые могут проводиться ими на дому.
- Г Предоставляется информация о способах организации досуга.

- Родители могут ознакомиться с содержанием папки материалов об их ребенке.
- D Родителям выдаются на дом тексты выученных с детьми на занятиях в реабилитационном центре песен, стихов, перечень упражнений.
- Предлагаются телепрограммы, которые целесообразно смотреть родителям вместе с детьми.

### **3. Непосредственная работа с группой родителей**

- O Встречи с родителями в вашем офисе или комнате для занятий, обмен информацией, отчет о ходе реабилитации и успехах ребенка, обсуждение будущих планов.
- Организация семинара для родителей: выступления, беседы, ролевые игры, тренировка последующих практических занятий на дому.
- Организация специального курса для родителей по той или иной тематике.
- Показ слайдов или видеопрограмм о занятиях детей, объяснение их цели и смысла.
- G Организация открытого урока или занятия со специалистом.
- Открытый день или вечер в реабилитационном центре.
- Организация совместных мероприятий (отдых, представления) с родителями и специалистами, ассоциаций родителей и специалистов.
- Привлечение родителей к подготовке и проведению особых мероприятий — праздников, фестивалей.
- O Помощь родителям в организации групповых экскурсий для детей (в зоопарк, на ипподром, на спортивные состязания, в окрестные школы, магазины).
- Интервьюирование родителей об их отношении к услугам и дальнейших ожиданиях.

#### 4. Опосредованная работа с группой родителей

- Предоставление родителям информационных проспектов услуг, расписания работы специалистов, содержания занятий.
- Информационный буклет о том, как и в каких случаях обратиться 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, того, как интерпретируются результаты.
  - Выдача родителям книг на дом или копирование для них нужных фрагментов.
- Рассылка или передача опросников для выяснения потребностей и мнения родителей об услугах.
- Подготовка видеопрограммы для родителей.
- Организация стенда или доски объявлений в комнате, где родители ожидают детей.
- Написание статей для местных журналов или газет.
- Подготовка учебного пособия или руководства для родителей.

#### 5. Развитие контактов между семьями

- Способствовать развитию сети «нянь» среди группы родителей.
- Организовать посещение опытным родителем семьи, где появился ребенок, требующий реабилитационных услуг.
- О Помочь в организации ассоциации или группы самопомощи родителей.

- ❑ Участвовать в регулярных встречах родителей на дому или в специальном месте.
- ❑ Приглашать отцов помогать с починкой или наладкой оборудования.
- ❑ Содействовать тому, чтобы родители были представлены в комиссиях или советах школ и реабилитационных центров.
- ❑ Способствовать тому, 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 нетипичного ребенка требуют особого внимания. Например, обычно считается, что взаимодействовать следует с матерью ребенка, так как она, в основном, 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, познакомьтесь не только с матерью, но и с отцом, а также с другими членами семьи.

Старайтесь хотя бы иногда планировать свои визиты так, чтобы дать отцу возможность встретиться и поговорить с вами. Обращайтесь лично не только к матери, но и к отцу или к обоим родителям сразу, когда передаете письменные пожелания, звоните по телефону или встречаетесь. Учтите, что некоторым отцам бывает легче говорить, особенно о своих чувствах, с мужчиной, поэтому они могут быть скованны в разговоре с женщиной. Всегда предоставляйте письменную информацию, чтобы отцы, не су-

## 5. Ориентация системы социальной работы на специфику группы...

мевшие прийти на встречу с вами, были в курсе дел так же, как и матери. Помогайте матери поощрить участие отца в реабилитации ребенка.

Одиноким родителям, семьям с низким доходом, семьям беженцев и мигрантов также требуют "особого подхода, и об этом вы сможете прочитать в других разделах учебника. Нужно сказать, что те родители, которые не испытывают всех этих трудностей, также нуждаются в особом к ним подходе, ведь их инициатива и позитивный настрой могут истощиться, если они не встретят уважения к себе и собственному мнению в глазах специалистов.

### **Компоненты успешной практики:**

- Регулярный контакт.
- Акцент на способностях ребенка, а не на их отсутствии.
- Использование вспомогательных материалов, пособий для родителей.
- Семья — в центре внимания.
- Внимание к более широкому спектру потребностей (речь идет не только о ребенке, но и всей семье).
- Организация групп поддержки, где обсуждают успехи и проблемы.

Все это будет способствовать развитию ребенка и повышать мотивацию родителей к сотрудничеству.

### **5.3.3. РАННЯЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ-ИНВАЛИДАМИ**

Диагностика состояния здоровья и развития маленького ребенка, особенно пока ему не исполнилось трех лет, важна с точки зрения планирования комплексной помощи ребенку и семье. Помощь детям, имеющим нарушения развития, — это не узкоспециализированная деятельность (скажем, медицинское мероприятие), но широкий

спектр услуг, и необходима она как самим детям, так и их семьям. Такие услуги нужны, во-первых, тем детям, чье развитие уже существенно нарушено в результате врожденных изменений (таких как церебральный паралич или нарушения слуха), изменений, вызванных средой (недостаточное вскармливание, заброшенность ребенка, неумелое или даже жестокое с ним обращение), неизвестных причин (врожденного или приобретенного свойства либо их сочетания). Во-вторых, остро нуждаются в помощи те дети, чье развитие находится под угрозой в результате биологических факторов (например, малый вес при рождении) или факторов среды (сочетание низкого дохода и отсутствия родственной поддержки).

Дело в том, что дети, чье развитие существенно нарушено, обычно сразу попадают в поле зрения специалиста, и потребности в создании системы профессиональной помощи, как правило, очевидны. Напротив, распознавание второй группы может быть затруднено так же, как и понимание того, что эти дети нуждаются в помощи. Характер и формы профессиональных услуг в этом случае также не представляются очевидными. Конечно, не только малый вес при рождении или нездоровая обстановка в семье могут вызвать отставание развития ребенка, но дети из второй группы с большей вероятностью будут демонстрировать те или иные отклонения. Вот почему столь важно проводить регулярное обследование ребенка с целью своевременного обеспечения семьи специальной помощью сразу же, как только появляются первые признаки нарушения развития.

Во многих развитых странах, а в России — пока только в некоторых регионах, например в Москве и Санкт-Петербурге, — разнообразные услуги для детей, имеющих нарушения развития, объединены в программах *ранней интервенции*.

### *Что такое ранняя интервенция?*

В течение последних 20 лет ранняя интервенция превратилась за рубежом в самостоятельную дисциплину, изу-



чаемую на факультетах специального образования, здравоохранения и социальной работы. Главное, что отличает ее содержание как отрасли знания и профессиональной практики, это то, что ранней интервенцией называют не узкоспециализированную деятельность, но широкий спектр услуг, предоставляемых маленьким детям, имеющим нарушения развития, и их семьям.

Эти услуги систематизированы для детей от рождения до шестилетнего возраста, различающихся по двум категориям;

□ дети, чье развитие уже существенно нарушено в результате:

- врожденных изменений (таких как церебральный паралич или нарушения слуха);
- изменений, вызванных средой (таких как недостаточное вскармливание, экстремальная депривация или жестокое обращение с ребенком);
- неизвестных причин (врожденного или среднего свойства либо их сочетания);

□ дети, чье развитие находится под угрозой риска в результате:

- биологических факторов (например, таких как малый вес при рождении);
- факторов окружения (таких как комбинация низкого дохода, неполной семьи или отсутствие поддержки со стороны расширенной семьи).

### *Цели ранней интервенции*

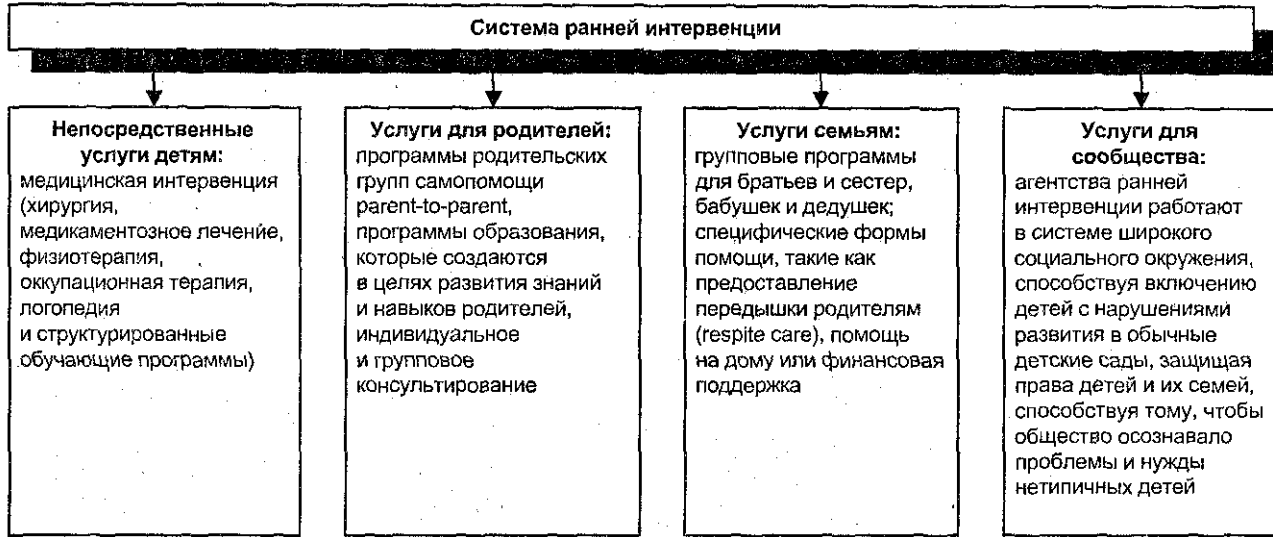
Основная цель ранней интервенции связана с обеспечением социального, эмоционального, интеллектуального и физического роста ребенка, имеющего нарушения развития, и достижением максимального успеха в раскрытии потенциала ребенка для обучения. Другая цель ранней интервенции отражает ее превентивную направленность в аспекте предупреждения вторичных дефектов у детей с нарушениями развития. Вторичные дефекты возникают либо после неудачной попытки справиться с про-

грессирующими первичными дефектами в медицинской, терапевтической или обучающей интервенциях, либо в результате искажения взаимоотношений между ребенком и семьей. Искажение семейных взаимоотношений может быть вызвано несоответствием **аттитюдов** и **экспектаций** родителей или других членов семьи относительно ребенка. Поведение ребенка (например, замедленная стимульно-реактная связь) может также повлиять на разрушение семейных взаимоотношений (поскольку другие члены семьи постепенно будут отказываться от того, чтобы стимулировать реакцию ребенка). Помогая семьям достичь понимания и приобрести навыки, более эффективно адаптирующие членов семей к особенностям их ребенка, ранняя интервенция нацелена на предотвращение дополнительных воздействий, способных усугубить нарушения детского развития.

Третья цель ранней интервенции состоит в том, чтобы абилитировать (усилить) семьи, имеющие детей с **задержками** развития так, чтобы эти семьи могли удовлетворять потребности ребенка максимально эффективно. В последние годы ранняя интервенция в ряде стран мира становится все заметнее сфокусированной на работе с семьей, что требует от профессионала отношения к родителям как к партнерам, обнаружения того, что сами родители хотят для себя и своих детей, изучения способа функционирования конкретной семьи и выработки индивидуальной программы, соответствующей семейным потребностям и стилям.

Какие типы услуг включены в раннюю интервенцию? Набор услуг, объединенных в ее систему, значителен (см. табл. 5.1). Помимо тех, что направлены на помощь самим детям, есть целый ряд услуг для родителей, для семьи в целом и для более широкого окружения. Краткое их описание может быть представлено четырьмя формами. Эти формы воплощают системную модель социального обслуживания инвалидов, о которой говорилось выше.

## Система ранней интервенции



Безусловно, целый ряд компонентов такой системы услуг присутствует и в российских условиях. В то же время существует ряд проблем:

- социальная неготовность семьи к принятию профессиональной помощи;
- недостаток информации о ранней интервенции и несформированность организационной структуры ранней интервенции.

#### 5.3.4. ОККУПАЦИОННАЯ ТЕРАПИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ

Оккупационная терапия (Occupational therapy) — терапия повседневными занятиями — профессия, существующая в большинстве стран мира. Оккупационные терапевты работают в команде со специалистами по социальной работе, врачами, педагогами, психологами. Она является интегральной частью комплексной программы медицинской, социальной и психолого-педагогической реабилитации. Это необходимый компонент эффективной помощи людям, испытывающим трудности функционирования в повседневных ситуациях. Применение оккупационной терапии достаточно широкое, от стимуляции рефлексов недоношенного младенца до обеспечения безопасности и независимости слабого пожилого человека. Специалиста по оккупационной терапии в англоязычных странах называют Occupational Therapist, а для краткости используют аббревиатуру «ОТ». В шведском языке эта же профессия называется *arbetsterapi*, что ближе в русскому «трудотерапия»<sup>4</sup>.

Термин *трудотерапия* входит сегодня в профессиональную лексику сферы социально-реабилитационных технологий. Министерство социальной защиты РФ в новых учреждениях — центрах социальной реабилитации — вводит ставки *трудотерапевтов*. Люди, работающие в этой

<sup>4</sup> Материалы данного раздела подготовлены Е.Ярской-Смирновой по итогам зарубежных стажировок в университеты Северной Каролины (г. Чапел Хилл, США, 1994—1995 гг.) и Гетеборга (Швеция, 1992—1999 гг.).

должности, нередко обозначают для себя новую свою профессию как «инструктор по труду». На первый взгляд, эти понятия имеют много общего. В самом деле, ведь и в школе на уроках труда детей обучают тому, что им пригодится в повседневной жизни, чтобы стать самостоятельнее: готовить, шить, мастерить. Однако та профессия, которая называется примерно одинаково на разных языках, трудотерапия, или терапия занятиями, имеет определенные отличия от того, что делает школьный учитель труда. Эта профессия больше приближена к реабилитационной и оздоровительной сфере, чем к обычной образовательной системе. Было бы ошибкой приравнивать такой вид терапии и к лечебной физкультуре, хотя эти специалисты часто работают бок о бок, в одной команде. Пожалуй, в российской практике многое из того, чем владеет оккупационный терапевт в странах Запада, имеется в арсенале медика, инструктора ЛФК, дефектолога, а с недавнего времени и социального работника, поскольку терапия социальным окружением входит в сферу его компетенции. Часто социальный работник выступает в роли координатора услуг, необходимых ребенку, взрослому или всей семье, добиваясь согласованной деятельности врача, педагога, психолога, трудотерапевта, других представителей социального окружения клиента, упрочивая сеть социальной и профессиональной поддержки всей семьи.

Существуют различные определения трудотерапии, например, британская традиция в большей степени наполняет это понятие социальным содержанием, тогда как американская — медицинским. Но в общих чертах трудотерапия — это структурированная деятельность, нацеленная на уменьшение напряжения и усиление веры в самого себя у пациентов, а также тренировка их взаимодействия с другими людьми, развитие и реабилитация их повседневных и профессиональных навыков. Обучение навыкам повседневной деятельности и реабилитация иногда проходит и в группе. Так, группа по развитию навыков самообслуживания — ADL (Activity of Daily Living) — работа в группе

направлена на выработку навыков личной гигиены или ведение домашнего хозяйства. Если это необходимо, предусматривается приобретение рабочей сноровки и профессиональных навыков (например, работа в ботаническом саду, работа в конторе, ремесло, творческая деятельность, занятие музыкой, движения, работа с глиной, текстилем или красками). Подбор соответствующих вспомогательных средств (коляска для передвижения, резиновое утолщение на авторучке или ложке, вилке, позволяющее ребенку с нарушениями функций тонкой моторики самостоятельно делать записи, есть), делающих человека относительно самостоятельным, — также задача специалиста по трудотерапии.<sup>1</sup> Главная цель этой профессии состоит в том, чтобы создать все возможные условия для обеспечения активности человека в трех наиболее важных областях жизни: работа, досуг, самообслуживание.

Существует также близкий, но не совпадающий с трудотерапией вид реабилитации — социотерапия. Это прежде всего различные виды деятельности, рассчитанные на свободное время. Когда ставится цель ликвидации последствий изоляции и пассивности клиента. Образовательная деятельность (кружки, заочные курсы, обучение на общеобразовательных курсах, развлечения, праздники, юбилеи), терапия окружающей средой (как физической, так и взаимоотношениями между пациентами) — все это является инструментом психосоциальной помощи. Критерии эффективности — общая цель, добровольность, толерантность к симптому, общая ответственность, позитивная коммуникация, обмен информацией, доступность информации, максимальная открытость и учет мнения каждого<sup>5</sup>. Эта деятельность практически аналогична социокультурной анимации, существующей в ряде стран Европы.

*Что же является содержанием оккупационной терапии и кто нуждается в ее услугах?*

Оккупационная терапия начинается с функциональной диагностики, необходимой для определения числа и

<sup>1</sup> См.: Стенсмо К. Социальная педагогика. — Барнаул, 1995. С. 45—46.

степени затруднений, которые испытывает человек, а также его ресурсов. Вместе с клиентом и другими членами команды оккупационный терапевт разрабатывает план реабилитации, зачастую используя обычные повседневные занятия в качестве средств восстановления или развития навыков. Например, когда человек оправляется от перенесенного инсульта, он возвращается к обычным ежедневным занятиям: умыванию, купанию, одеванию, приготовлению пищи, уходу за домом, возобновляет социальные контакты. Все эти элементы будут являться средствами реабилитации, и во многих случаях необходим совет специалиста, чтобы не допустить слишком больших нагрузок. Игровая деятельность часто становится важным средством реабилитации для детей, которым необходимо улучшение координации зрения и рук, развитие мелкой моторики для того, например, чтобы добиться успеха в школьных занятиях. На протяжении курса реабилитаций статус пациента часто пересматривается, при этом изменения в реабилитационной программе обсуждаются с членами всей команды, врачом, самим пациентом и его семьей.

Ключевой элемент оккупационной терапии — это *выбор* видов занятий, которые не только формируют навыки, важнейшие для независимого функционирования, но и имеют значение для человека, нуждающегося в реабилитации. Скажем, достижение самостоятельности в приготовлении пищи является жизненно важной целью лишь для людей, которые прежде делали это или должны делать сейчас, чтобы оставаться независимыми. Успешное удовлетворение потребностей индивида в контексте его окружения — сущность оккупационной терапии.

*Для кого предназначена оккупационная терапия?*

- ☐ Оккупационная терапия (ОТ) необходима младенцам и детям с проблемами, связанными со следующими диагнозами:
  - недоношенность;
  - церебральный паралич или мускульная дистрофия;

- отклонения в развитии, включая умственную отсталость, *spina bifida*, врожденные аномалии;
  - педиатрические заболевания, такие как детский ревматический артрит;
  - трудности в обучении, включая дислексию, школьная неуспеваемость;
  - эмоциональные расстройства, поведенческие проблемы, аутизм, фобии.
- Ранняя ОТ для детей с этими и другими подобными проблемами позволяет:
- облегчить нормальное развитие и стимулировать раннее обучение;
  - развить двигательные навыки, понимание себя, эмоциональную зрелость, когнитивную сферу, коммуникацию;
  - достичь самостоятельности в жизненных навыках, включая самообслуживание, мобильность и социальную адаптацию.
- ОТ необходима подросткам и молодым людям, испытывающим проблемы, связанные со следующими факторами:
- семейной и социальной адаптацией;
  - алкогольной или наркотической зависимостью, патологическим социальным поведением, расстройствами аппетита;
  - неврологической недостаточностью на почве травм, ранений головного и спинного мозга;
  - ортопедическими ограничениями на почве несчастного случая или заболевания;
  - нервно-психическими расстройствами и трудностями в обучении.
- ОТ для подростков и молодых людей с этими и другими подобными проблемами позволяет:
- улучшить сенсорику и моторику;
  - увеличить мобильность, силу и выносливость;
  - проверять функционирование протезов и облегчать привыкание к ним;



- стимулировать здоровые, продуктивные взаимоотношения;
  - получить предпрофессиональные и профессиональные навыки.
- ОТ необходима взрослым, испытывающим проблемы, связанные со следующими причинами:
- профессиональными травмами, включая ампутации, повреждение руки, ожоги;
  - сердечно-сосудистыми заболеваниями, включая инфаркт миокарда, и периферийными сосудистыми заболеваниями;
  - психическими заболеваниями и угрозой психическому здоровью, включая реакции на стресс, алкогольную и наркотическую зависимость, депрессию и шизофрению;
  - неврологическую дисфункцию, включая опухоли мозга, склероз.
- О ОТ для индивидов с этими и другими подобными проблемами позволяет:
- увеличить возможности для самостоятельного функционирования на ежедневных занятиях, требующих применения физических, социальных и когнитивных навыков;
  - расширить функции, используя терапевтическую деятельность или реабилитационные технологии, включая протезирование;
  - помочь в поддержании и развитии выносливости, применяя техники консервации энергии и упрощения работы;
  - обеспечить средства и технологии, компенсирующие недостаточность функций;
  - развить приемлемые навыки решения проблем и управления жизненными ситуациями.
- ОТ необходима пожилым людям с проблемами, связанными со следующими факторами:
- утратой физических функций в результате артрита, сердечных заболеваний, рака, cerebrovascularной травмы, болезни Паркинсона;

- ослаблением когнитивного функционирования по причине болезни Альцгеймера, органического поражения мозга, артериального склероза или депрессии,
- ОТ для пожилых людей с этими и другими подобными проблемами позволяет:
- затормозить или предупредить дегенеративные эффекты старения или функциональных затруднений;
  - увеличить самостоятельность в повседневной деятельности и связанных с ней навыков самообслуживания;
  - предоставить объективную оценку когнитивного функционирования в связи с важнейшими жизненными навыками, скажем, такими, как обращение с деньгами, планирование питания и приготовление пищи;
  - обеспечить адаптирующее оборудование, чтобы поддержать или усилить функциональную независимость;
  - оценить жизненную среду в аспекте архитектурных или инвайронментальных барьеров;
  - справиться с изменениями и утратами, сопутствующими пожилому возрасту;
  - найти ресурсы в социальном окружении;
  - распознать и оказать сопротивление депрессии.
- Оккупационный терапевт может также обучить необходимым навыкам и тех, кто ухаживает за больным, престарелым или инвалидом, например:
- технике снятия физического и эмоционального стресса, связанного с уходом за кем-либо;
  - способам определения и усиления возможностей человека для самостоятельной жизни;
  - технике передвижения и позиции, позволяющим уменьшить затрату усилий того, кто осуществляет уход;
  - умению найти занятия, значимые и интересные для человека;

- умению подобрать адаптирующие механизмы, протезы и другие средства, которые могут упростить задачу ухода за больным;
- способам нахождения и применения ресурсов окружения, таких как временная няня или доставка обеда на дом;
- способам оборудования домашней среды для безопасности и мобильности.

Оккупационная терапия в различных странах мира является интегральной частью основного комплекса услуг здравоохранения и социальной защиты, которые оплачиваются многим людям за счет мощных государственных программ и частных страховок. В частном секторе социально-медицинского обслуживания, широко представленного в США, существует система фондов крупных корпораций, таких как «Дженерал Моторс», «Форд», «Крайслер», которые занимаются страхованием. Среди государственных программ, которые покрывают эти расходы: Medicare, Medicaid, Программа гражданского здравоохранения (CHAMPUS), Федеральная программа здравоохранения служащих (FENHR), Закон о реабилитации, Закон об образовании инвалидов, Закон о пожилых американцах, Программы охраны здоровья матери и ребенка, Программы услуг по охране психического здоровья и лечения алкогольной и наркотической зависимости, Программы компенсаций государственным работникам.

О Оккупационная терапия выгодна с социально-экономической точки зрения, так как позволяет:

- значительно сократить пребывание человека в больнице;
- уменьшить нужду в госпитализации и институционализации (содержании в учреждении);
- обеспечить скорейшее возвращение на работу;
- сократить число услуг и время ухода, требуемых после выписки из больницы;
- предотвратить осложнения и последующую инвалидность;
- облегчить возвращение человека в общество.

В ряде стран оккупационные терапевты и ассистенты по ОТ работают в разнообразных учреждениях и организациях, например:

- в отделениях скорой помощи;
- центрах детского здоровья, детских поликлиниках;
- реабилитационных центрах;
- психиатрических больницах;
- общежитиях и центрах «на полпути» (half-way) для людей, возвращающихся к нормальной жизни;
- центрах психического здоровья, психиатрических диспансерах;
- государственных и частных школах;
- поликлиниках и больницах;
- центрах дневного ухода за детьми, детских садах;
- центрах для людей с нарушениями развития;
- в частной практике;
- центрах лечения ожогов;
- клиниках, специализирующихся на реабилитации рук;
- учебных центрах микрорайонов;
- неонатальных центрах интенсивной терапии;'
- ортопедических клиниках;
- домах престарелых.

Итак, оккупационная терапия представляет собой профессию в сфере здравоохранения и реабилитации. Специалисты по ОТ оказывают услуги людям любого возраста, имеющим физическую, эмоциональную, социальную недостаточность и вследствие этого нуждающимся в особой помощи, обучении функциональным навыкам, позволяющим вести независимую, продуктивную и удовлетворяющую их жизнь.

Оккупационные терапевты являются опытными специалистами. В США специалист по ОТ должен быть выпускником бакалавриата или магистратуры по данному направлению и пройти от шести до девяти месяцев инструктированной практики в клинике. Ассистент по ОТ

оканчивает аккредитованные курсы и, по крайней мере, два месяца инструктированной практики. По окончании курсов и практики терапевт или ассистент проходят государственную сертификацию для того, чтобы получить право работы по специальности. В России эта профессия относится к числу новых, но, безусловно, перспективных, она является междисциплинарной, и потому требуется соединение усилий различных ведомств и министерств для придания ей профстатуса и наполнения соответствующим содержанием. Оккупационная терапия может стать составной частью социального обслуживания инвалидов, с ее помощью решаются задачи **медико-социальной** работы и социальной реабилитации.



## Литература

1. *Айшервуд М.М.* Полноценная жизнь инвалида. — М., 1991.
2. *Грачев Л.К.* Программа социальной работы с семьями, имеющими детей-инвалидов. — М., 1992.
3. *Гришина Л.П.* Актуальные проблемы инвалидности в Российской Федерации. — М., 1995.
4. *Дементьева Н.Ф., Устинова Э.В.* Роль и место социальных работников в обслуживании инвалидов и пожилых людей. — М.: Ин-т соц. работы, 1995.
5. «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 ПФРУЦ, 1996.
6. *Забратная С.Д.* Ваш ребенок учится во вспомогательной школе: Рабочая книга родителей. — М.: Педагогика-Пресс, 1993.
7. *Каткова И.П., Кузнецова В.В.* Методические основы организации социальной работы в семьях детей-инвалидов// Социальная работа в учреждениях здравоохранения. — М., 1992.

8. Конвенция о правах ребенка. М., 1993.
9. Правовая защита семей, воспитывающих детей-инвалидов: Сб. нормативных актов. М., 1996.
10. Проблемы деинституционализации детей-инвалидов. — М.: Социально-технологический институт МГУС, 2001.
11. *Смирнова Е.Р.* Семья нетипичного ребенка. Социокультурные аспекты. — Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1996.
12. Социально-бытовое обслуживание пенсионеров и инвалидов. — М.: Минсоцзащиты, 1992. Вып. 4.
13. *Тингей-Михаэлис К.* Дети с недостатками развития: Книга в помощь родителям. Пер. с англ. — М.: Педагогика, 1988.
14. *Холостова Е.И., Дементьева Н.Ф.* Социальная реабилитация: Учебное пособие. — М.: Дашков и К, 2002.
15. Энциклопедия социальной работы: В 3 т. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994.

## 5.4. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ПОЖИЛЫМИ

### *Постарение населения и общество*

Постоянное возрастание доли пожилых людей в структуре населения становится влиятельной социально-демографической тенденцией практически всех развитых стран. Главные причины постарения населения — падение рождаемости, увеличение продолжительности жизни в старших возрастных группах. В нашей стране этот набор факторов дополнен высоким процентом смертности людей трудоспособного возраста.

Старение населения — наиболее характерное демографическое явление современной эпохи, обусловленное сложным комплексом факторов, включающих особенности воспроизводства населения, интенсивность и направленность его миграции, санитарно-демографические по-

следствия войн, эпидемий, социальных конфликтов. Размеры и темпы прироста населения неодинаковы в различных странах. Основными особенностями изменений структуры населения многих стран являются заметное уменьшение относительной численности детского населения (0—14 лет) и выраженный рост доли населения старших возрастов. Е.Н. Стеженская<sup>6</sup> (1978) определяла демографическое постарение населения как увеличение прослойки лиц пенсионного возраста в составе населения.

В последние десятилетия предлагались различные варианты возрастной классификации для позднего периода жизни человека.

Согласно данным Европейского регионального бюро Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) (1963), возраст от 60 до 74 лет рассматривается как пожилой, 75 лет и старше — старые люди, возраст 90 лет и старше — долгожители. В отношении возраста, от которого начинается отсчет пожилым годам, отмечается некоторое противоречие. Доклад Комитета экспертов ВОЗ (1992) ссылается на решение ООН в 1980 г., в котором возраст 60 лет стали рассматривать как границу, когда население переходит в группу пожилых.

ВОЗ в 1982 г. выбрала возраст 65 лет как индикатор пожилого возраста. Возраст старше трудоспособного, согласно классификации ООН, — свыше 65, а в России — 60 лет.

#### *Демографические показатели старения населения*

Согласно классификации ООН, молодым государством считается то, где доля пожилых (от 65 лет и старше) составляет 4%, старым — от 7% и более.

Можно выделить три уровня анализа старости — макро-, мезо- и микроуровень. Макроуровень фиксируется понятием «стареющее», «старое» общество. Под «стареющим» понимают общество с постоянно возрастающей до-

<sup>6</sup>Старение — глобальная проблема // Материалы Росс.-америк. семина. — М.: ИММА им.Н.И.Сеченова, 1997.

Регионы	Абсолютные показатели (млн чел.)		Относительные показатели, %	
	1955 г.	2025 г.	1955 г.	2025 г.
Африка	7	63	3	4
Азия	62	470	4,1	9,6
Латинская Америка	7	65	3,6	9,2
Европа	38	105	9,2	19,4
Северная Америка	16	67-	8,7	18,5

лей населения, относящегося к категории пожилых, т. е. лиц старше 65—70 лет. Согласно международным критериям, общество считается старым, если доля людей в возрастах 65 лет и старше во всем населении превышает 7%. Россия — старое общество, так как в настоящее время 12,5% его жителей являются пожилыми людьми в возрасте старше 65 лет. На мезоуровне эксплицируется концепция этнического развития Л.Н. Гумилева, который использует понятие «старый этнос», соотнося его с мемориальной фазой этногенеза. Микроуровень в качестве аналитического приема позволяет пристально взглянуть на старость как равноценный и самобытный этап жизненного пути, фокусирующий ценностный опыт человека.

В России принята и действует классификация Всемирной организации здравоохранения, в соответствии с которой к пожилым людям относится население в возрасте от 60 до 74 лет, к старому возрасту — от 75 до 89 лет, 90 лет и старше — к долгожителям. На практике доминирующим является подход, используемый в нормативно правовых документах, где люди 60 лет и старше рассматриваются как пожилые. По данным демографов, в конце второго тысячелетия лица пенсионного возраста в развитых странах составляли 30%. Это означает, что в большей или меньшей степени лица пенсионного возраста будут более активно принимать участие в общественной жизни. Это — тенденция, на практике же общество сталкивается с проблемами дискриминации по признаку возраста, социаль-



ной изоляции и исключения пожилых людей из социально значимых общественных сфер и институтов.

В связи с радикальными экономическими и политическими реформами, проводимыми Правительством России, с глубокими кризисными процессами, создающими опасные предпосылки для глубоких социальных взрывов, с ростом социальной напряженности, первостепенное значение приобретает задача социальной поддержки наименее защищенных групп населения: престарелых, инвалидов, малообеспеченных семей с детьми, лиц, не имеющих средств к существованию. Проблема бедности характерна для социальной группы людей пенсионного возраста. В связи с этим необходимо рассмотреть некоторые аспекты пенсионной реформы и материально-экономического статуса пожилых людей в России. Для социального работника важное значение имеют факторы социального и психологического характера, связанные с образом жизни пожилых людей, положением в семье, возможностью и желанием трудиться, состоянием здоровья, социально-бытовыми условиями и др.

Социальная страта пожилых людей гетерогенна, среди них есть здоровые и больные; проживающие в семьях и одинокие; довольные уходом на пенсию и жизнью и ощущающие себя изолированными от общества, малоактивные и оптимистически настроенные и т. д. Поэтому для того, чтобы успешно работать с пожилыми людьми, социальному работнику нужно располагать как можно более полной информацией о человеке, знать социально-экономическое положение, особенности характера, материальные и духовные потребности, состояние здоровья, *быть* осведомленным о социальном окружении и образе жизни пожилого человека. Изменение социального статуса человека в старости негативно сказывается на его моральном и материальном положении, отрицательно влияет на психическое состояние, снижает его сопротивляемость к заболеваниям и адаптацию к изменениям окружающей среды.

### *Потребности пожилых в социальных услугах*

В целом по России около 1,5 млн граждан старшего возраста нуждаются в постоянной посторонней помощи и социальных услугах. Более 29,1 млн пенсионеров в наибольшей степени испытывают последствия снижения уровня жизни. Наиболее тяжелое материальное положение у возрастной группы 71—75 лет, когда резко возрастает доля одиноких пожилых из-за смерти одного из супругов. Требуют пристального внимания бездомные, достигшие пенсионного возраста или ставшие инвалидами. В социальном патронаже нуждаются беженцы и вынужденные переселенцы, среди которых 15% — лица пенсионного возраста, половина из них — одинокие пожилые люди. Старость приносит с собой и изменение привычных жизненных стандартов, и болезни, и тяжелые душевные переживания. Пожилые люди зачастую оказываются на обочине жизни. Речь идет не только о материальных трудностях (хотя они играют существенную роль), сколько о трудностях психологического характера. Уход на пенсию, потеря близких и друзей, болезни, сужение круга общения и сфер деятельности — все это ведет к обеднению жизни, к уходу из нее положительных эмоций, к чувству одиночества и ненужности. Ситуация, однако, такова, что с ростом продолжительности жизни и снижением рождаемости значительную часть населения составляют люди пожилого возраста. И, следовательно, есть необходимость в организации помощи пожилому человеку в более широком ключе, нельзя ограничиваться только патронажем, социальная работа с пожилыми должна иметь социально-психологическую, социокультурную направленность. В целом невостребованность обществом пожилого человека входит в противоречие с общественной сущностью человека. Необходима работа по преодолению депривации пожилых людей посредством социальной работы, направленной на смягчение или изменение дискриминационной социальной ситуации.

Вне всякого сомнения, постарение населения оказывает существенное влияние на общественные процессы, их конфигурацию, структуру, динамику. Ученые по-разному оценивают социальные последствия постарения.

Пессимистические подходы утверждают неизбежность усиления всего комплекса социальных, экономических, моральных проблем в стареющем обществе, которые конкретизируются в следующих положениях:

- Увеличивается экономическая нагрузка на трудоспособное население. Уже сейчас в России на одного пенсионера приходится 1,8 работающих. В развитых странах в настоящее время на одного человека старше 65 лет приходится четыре-пять работающих. Постарение населения означает сокращение притока молодежи в экономику, что приводит, по мнению некоторых исследователей, к замедлению роста эффективности экономики. Не меньшее значение имеет и снижение уровня мобильности населения, который становится все более важным условием качества экономического роста.
- Пожилым людям, занимающим влиятельные и авторитетные позиции в обществе, свойственна ограниченная «инновационная пластичность», что препятствует инновационной деятельности.

Психологи отмечают существование так называемого «барьера неудобств», который с возрастом становится все более выраженным и заметным. Речь идет о том, что человек для оценки всего нового (предметов, идей), что встречается ему на его жизненном пути, использует «личные конструкты», свой личный опыт. Идеи, концепции, инновации, которые не соответствуют «ожиданиям» людей, их установкам (особенно это относится к тем областям, в которых они считают себя «наиболее компетентными»), будут вызывать у этих людей чувство тревоги, неуверенности, неудобства.

- В инфраструктуре социальной помощи и поддержки приоритетным в стареющем обществе будет фор-

мальное обслуживание, т. е. за счет общественных средств, дополнительных капитальных вливаний. Совершенно ясно, что за время своей трудовой деятельности человек создает блага, цена которых, в том числе, позволяет обеспечить его обслуживание в послетрудовой период. Однако следует иметь в виду и объективные трудности, возникающие с обеспечением пенсионеров, связанные с ограниченностью массы денежных средств в каждый конкретный момент. Особенно остро это ощущается в переходный период. ;

- Постарение населения повлечет повышение налогов, их вычетов из заработной платы работающих на выплату пенсий, социальных пособий, инвестирования геронтологических программ, что будет серьезным тестом на толерантность межпоколенных отношений.
- Изменение структурных отношений *всемье*, наличие очень старых родственников, существование двух и более поколений пенсионеров в семье приведет к физическим и моральным перегрузкам ее более молодых членов. В России под прессингом дополнительных нагрузок окажется (уже оказалась) работающая женщина среднего возраста, которая имеет собственную семью, детей, пожилых родителей, а также прародителей, нуждающихся в уходе и заботе.
- Процент пожилых людей в обществе увеличивается, а их ожидания относительно уровня жизни растут. Поэтому расходы на пенсии становятся чрезмерными по сравнению со способностью общества их платить. Во всем мире системы пенсионного обеспечения (социальной защиты) испытывают затруднения с выполнением своих обязательств перед пенсионерами. В результате ограничивается рост пенсий, а возраст, с которого начинает выплачиваться пенсия, повышается. Наблюдается тенден-

ция сокращения численности работающих старше трудоспособного возраста. Снижение мотивации к продолжению трудовой деятельности связано с обострившимся чувством несправедливости и отсутствием стремления к социальному творчеству.

- Постарение населения увеличивает, при прочих равных условиях, показатели смертности и заболеваемости.

Сторонники данной точки зрения указывают на ограниченные резервные ресурсы общества: финансовый резерв, кадровый резерв, резерв материальных ресурсов, резерв межпоколенной толерантности. При этом содержание пожилых людей представляется как весьма непроизводительная трата ресурсов. Они склонны рассматривать постарение населения не только как сложную проблему, но и как угрозу государству, культуре, социоэкономическому положению, привилегиям, общему благосостоянию.

Однако существует и другая, противоположная точка зрения. Ее сторонники считают, что необходим многомерный анализ возможностей с тем, чтобы через изменения жизненного курса в стареющем обществе обеспечить его динамичное развитие. По их мнению, произойдут сдвиги в структуре потребностей и рынка труда; все меньшее число индивидов будет занято в сфере непосредственного материального производства, на смену этике «продуктивности» придут императивы «качества жизни»; исчезнет стереотипная временная последовательность социальных ролей и видов социальной деятельности, строго «привязанных» к определенному отрезку жизненного пути; нормой жизненного цикла станет чередование периодов профессионального труда, активного досуга, образования и смены видов социально полезной деятельности; осуществится плюрализация социальных услуг, организация потребления в контексте определения потребительских предпочтений и возможностей различных социально-демографических групп населения.

Мы разделяем данную точку зрения, считаем, что постарение населения — приглашающая сила к социальному развитию, включает вероятность, желаемость и ожидаемость конструктивной социальной политики. Речь идет не только о постарении населения, но и об изменении «социального веса», значимости в обществе этой социальной группы. Геронтологическое направление социальной политики находится в стадии становления. Тем не менее можно говорить об определенных принципах социальной политики в отношении геронтологической группы.

*Принципы социальной политики в отношении  
пожилых людей*

1. *Принцип усиления значимости геронтологического этапа жизненного пути человека* и с точки зрения социальных функций, и в плане пребывания в пространстве предельных смыслов, делающий недопустимыми меры, которые искусственно консервируют отжившие или отживающие геронтологические стереотипы. Это особенно важно, так как до сих пор в общественном сознании укоренено архаичное представление о старости, изложенное Софоклом еще в V веке до нашей эры, когда он писал о загадке Сфинкса: что это за существо, у которого всего один голос, но которое передвигается вначале на четырех ногах, затем на двух, а еще позже — на трех? Греческий миф гласит о том, что лишь Эдип дал правильный ответ: «Это человек, который ползает на четвереньках в детстве, ходит на двух ногах, будучи взрослым, и, наконец, опирается на палку в старости». Символический образ старого человека, опирающегося на палку, больного и беспомощного, жизнь которого всегда на ущербе, до сих пор представляется весьма распространенным. Среди стереотипов старости наиболее распространенными являются следующие:

1. Старость есть болезнь, диссолюция жизненно важных физиологических систем организма, галопирующее нарастание физической и духовной немощности.

2. Старость — падение уровня жизни, обвал, крушение, зависимость.
3. Старые люди рассматриваются исключительно как объекты социальной помощи и поддержки.
4. Старость ассоциируется с образом человека, имеющего такие визуальные характеристики, как: стоматологические дефекты, морщинистую кожу, седые волосы. И это несмотря на разрушение стереотипа «средних лет», активно осуществляющуюся модернизацию старения, применение техник маскировки старости от косметологических и пластико-хирургических средств и систем физического совершенствования до полного игнорирования границ возможностей данного возраста: все представляется всегда возможным, стоит только начать. Последнее является свидетельством того, что распространение получила дисморфофобия — страх необратимой трансформации, изменения изначально присущих человеку морфологических особенностей.
5. Еще один стереотип, отражающий местный российский колорит, — старость соотносится с агрессивным типом поведения в общественном транспорте.

Консервации указанных стереотипов способствуют во многом масс-медиа. На российском телевидении геронтологический образ чаще всего встречается в рекламных роликах, представляющих лекарственные препараты и средства для домашнего хозяйства. Конструируется образ пожилого человека как нездорового и как бесплатного работника по дому. Современные исследования в области биологии, психологии старения дают все основания для смены дискурса старости. От финалистских (негативно оценивающих) интерпретаций старости к признанию ее равноценной другим этапам жизненного пути, обладающей своими достоинствами и преимуществами.

*2. Принцип опоры на собственные силы, провозглашающий несовместимость геронтологической политики с социальным, а тем более государственным патернализмом.*

В современных условиях возрастает личностно-ответственное формирование собственной жизни.

Результаты исследований польских геронтологов позволили уточнить содержание понятия «опека» с позиции пожилых людей: старики не столько хотели быть объектами заботы, сколько стремились сами заботиться о других<sup>7</sup>. Совершенно естественно, что в пожилом возрасте человек стремится сохранить свое достоинство и свободу выбора. Быть же только реципиентом, ничего не давая взамен, означает определенную потерю статуса в обществе. Сотрудники социальных служб нередко в своем практическом взаимодействии с пожилыми людьми постулируют в качестве исходных позиций именно зависимые отношения, опекающие/контролирующие стратегии в отношении пожилых людей. На социетальном уровне это выражается в патерналистских принципах, лежащих в основе функционирования государственных институтов. В контексте патерналистских принципов конструируется определенная модель поведения пожилых людей, предполагающая набор типовых реакций: беспомощность, безынициативность, безропотность. Специалисты ожидают от пожилых людей согласия со всеми их действиями, благодарности за любую помощь. В случае, когда пожилой человек не соответствует представлениям о себе как об «объекте, пригодном для использования» (И. Гоффман), а занимает равноправную и активную позицию, требует дополнительной информации, разъяснений, он воспринимается как «трудный».

Помощь, имеющая векторное геронтологическое направление, предполагающая контроль, регламентацию временного пространства жизни, вызывает у пожилого человека **дискомфортное** психологическое состояние зависимости. Показательны в этом отношении результаты исследований процессов адаптации **пожилых людей** в спе-

<sup>7</sup> См.: Цихоцка М. Практические проблемы и теоретические схемы в польской геронтологии // РЖ. Социальные и гуманитарные науки. Серия 11. 1994. № 1. С. 92–94.



циальных домах-интернатах. Дома для престарелых создаются с благой целью — для поддержания независимости пожилых людей, для обеспечения их необходимым уходом и заботой. Однако на деле постоянный надзор и жизнь по установленному распорядку, условия которой игнорируют индивидуальность личности, воспринимаются пожилыми людьми как физическое заключение, способствуют отделению от общества его пожилой части. Исследования фиксируют такую организацию образа жизни в данном учреждении, которая ограничивает возможности проявления жизненной позиции пожилого человека: изоляция проживающих от общества, социальная депривация, ограничение возможности занятости пожилых людей, гиперопека и зависимость от окружающих, дефицит социальных контактов и отсутствие достаточного спектра социальных ролей)<sup>8</sup>. Создается так называемый госпитализм, явление, характерное для «закрытых» учреждений, который способствует пролонгированию реакций дезадаптации. Указанные условия с дефицитом социальных контактов, общения являются катализаторами угасания личности: в эмоциональной сфере это проявляется в форме нарастания подозрительности и паранойяльной настроенности, в когнитивной — в виде смещения хронотипа переживаний в прошлое и тревожно-ожидательной направленности пожилых в будущее (болезнь, ущемление прав, смерть)<sup>9</sup>.

Оказание помощи носит реципрокный (взаимный, обоюдный) характер. В повседневной жизни пожилые люди оказывают разнообразную помощь детям. На уровне концептуализации и практической реализации социальной политики такое понимание в значительной степени расширяет проблемное поле социальной помощи в направлении

<sup>8</sup>См.: *Лотова И.М.* Особенности социально-психологической адаптации престарелых к условиям проживания в стационарных учреждениях социального обслуживания // Медико-социальная экспертиза и реабилитация. 1998. № 1. С. 26.

<sup>9</sup>См.: *Бородулин В.Н., Карабут П.И.* Психотерапия и особенности формирования терапевтической среды в условиях дома-интерната для престарелых инвалидов // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 1998. № 1.

активизации личностного потенциала пожилого человека, создания механизма реализации потребности в заботе о ком-либо (о чем-либо). Речь идет о том, чтобы не ограничиваться в отношении пожилых людей только опекающими стратегиями, но шире использовать стимулирующие стратегии.

3. *Принцип дифференцированности социальной политики* предполагает создание максимально адекватных потребностям получателей помощи моделей социальной поддержки, которые учитывают конкретные условия, образ жизни, факторы внешнего окружения. Отказ от уравнилельных практик оказания социальной помощи ведет к повышению эффективности оказываемых услуг.

4. *Принцип геронтологической профулизации специалистов, работающих с пожилыми людьми*, — медицинских работников, преподавателей, социальных работников, профессионалов в рекреационной сфере, сфере досуга. Геронтологическая некомпетентность, к сожалению, доетаточно распространенное явление. Практические работники нередко все негативные феномены, возникающие в жизни пожилого человека или связанные непосредственно с его здоровьем, объясняют старостью.

Стареющее общество в совершенно иных масштабах нуждается в геронтологическом образовании, в развитии различных отраслей современной геронтологии, прежде всего социальной геронтологии, позволяющей представить старость как «зону множественных возможностей», как ресурс для динамичного развития и отдельного человека, и общества в целом. Сейчас очевидна необходимость в расширении профессионального горизонта практических работников через углубление геронтологического образования, знакомство с новейшими достижениями геронтологической науки. Геронтологическая компетентность позволит устранить многие барьеры во взаимодействиях с пожилыми клиентами, что является непременным условием эффективной профессиональной деятельности.

5. *Принцип расширения поведенческого выбора*, предоставление целого реестра альтернативных возможностей. Речь идет и о вариативности- пенсионного порога, о различных интеграционных практиках в противовес практикам исключения по возрасту в предпенсионный и пенсионный период.

Высокая продолжительность жизни способствует модификации политики установления пенсионного возраста в сторону большей вариативности<sup>10</sup>. Последняя достигается различными путями: во-первых, за счет увеличения пенсионного порога, во-вторых, через установление более гибкой системы выхода на пенсию. Современные пенсионеры, имея хорошее физическое состояние, стремятся продолжить свою профессиональную деятельность или включаются в сферу более или менее регулярных, больших или меньших приработков. Наряду с желанием иметь дополнительный источник доходов с целью либо удержать благосостояние семьи на привычном уровне, либо его повысить, пожилые люди отмечают значимость продолжения трудовой деятельности для поддержания социального статуса, сохранения социальных связей, налаживания новых знакомств, более полной реализации своих способностей.

6. *Принцип социальной защищенности пожилых человека*, предполагающий достойные условия существования: материальную обеспеченность, жилищные условия, правовую защиту, организацию свободного времени.

7. *Принцип регионализации геронтологической политики*, учитывающий разнообразие социально-демографических факторов.

<sup>10</sup> Попытки очертить определенные возрастные границы активности имеют давнюю историю. Так, М. Монтень в «Опытах» пишет, что Сервий Туллий освободил всадников, достигших сорока семи лет, от военной повинности; Август снизил этот срок до сорока пяти лет. По мнению самого М. Монтеня, нет особых оснований отпускать людей на покой ранее пятидесяти пяти — шестидесяти лет (*Монтень М. Опыты: В 3 кн. Кн. 1. — М.: ТЕРРА, 1991. С. 498*).

Совершенно ясно, что качественные и количественные характеристики процесса старения, благополучие пожилого человека зависят от многих социальных факторов, прежде всего от того, каков статус пожилого человека в обществе, от сложившегося отношения к старости. Положение представителей третьего возраста контекстуально. Оно внутренне вплетено в процесс изменений, происходящих в обществе.

Существуют, как мы полагаем, определенные эмпирические индикаторы, позволяющие регистрировать социальный статус старости:

- геронтологическое измерение бедности;
- вовлеченность старших поколений в политическое пространство жизни общества, уровень участия старшего поколения в парламентах;
- геронтологическая составляющая безработицы;
- укорененность в общественном сознании геронтологических предрассудков (к примеру, культивация ведения домашнего хозяйства и воспитание внуков как основных добродетелей стариков), стигматизация стариков как виновников сложной ситуации, тенденция приписывать им вину за жизненные неудачи, низкий социальный статус, представление о системе социальной помощи пожилым людям как о современной бочке Данаид (сколько туда ни вкладывай, все будет мало);
- символический капитал (П. Бурдьё) пожилых людей в обществе, который связан с престижем, достоинством и тем влиянием, которым они обладают в рамках культурного пространства.

### *Развитие системы социальной защиты пожилых в России*

Важная составляющая геронтологического направления социальной политики — развитие системы социальной защиты, предполагающей учет гетерогенности пожилого населения. Основой для классификации, выделения различных геронтологических когорт могут служить сле-

дующие характеристики: образ (стиль) жизни; семейное положение; степень трудоспособности; возрастная группа; вид пенсионирования; мотивация продолжения трудовой деятельности; социально-экономический статус. Геронтологическое категорирование необходимо для определения направленности активных и пассивных форм и методов социальной защиты. При оказании помощи и поддержки должны учитываться рост группы наиболее старших возрастов (75—79, 80—84, 85 лет и старше), требующей повышенного внимания со стороны общества, особенности положения некоторых групп пожилых людей, таких как мигранты, беженцы, пожилые люди без семьи и пожилые люди с ослабленным здоровьем. Необходима плюрализация социальных услуг, в том числе распространение и доступность рекреационных услуг. Речь идет и о развитии сервиса для геронтологического потребления с учетом потребительских предпочтений и возможностей пожилых людей. Отметим, что в современной России геронтологическое потребление услуг остается на крайне низком уровне. Потребительское поведение геронтологической группы как специфической группы доходополучателей характеризуется недопотреблением (основная часть фонда личного потребления расходуется на продукты питания, за пределами доступного остаются товары длительного пользования. Не лучше обстоит дело и с товарами, обеспечивающими движение информационных потоков, — обеспеченность телевизорами, радиоприемниками, газетами). Геронтологическая группа недополучает образовательные, медицинские, культурные услуги.

В российских условиях решение вопросов социальной защиты нацелено главным образом на поддержку наиболее уязвимой части пожилого населения: людей, имеющих ограниченные возможности для полноценной жизнедеятельности и, соответственно, специфические потребности. Это группа «остронуждающихся», группы риска.

В современных условиях вряд ли корректно говорить о сложившейся системе социальной защиты, имеющей

рельефный профиль, дающей возможность диагностировать определенный тип социального обслуживания старшего населения. Геронтологическая ситуация представляет собой мозаичное поле идей, взглядов, осколков оценок, традиций, характеризуется сосуществованием различных типов учреждений социальной помощи и поддержки. Современные изменения в системе социальной защиты можно интерпретировать как самоцель, что ведет к забвению того, что сама система может быть лишь средством для бесконечно превосходящей ее цели, а именно, формирования условий достойной старости. Важна такая характеристика современной геронтологической ситуации, как постоянный поиск инноваций и смена полезностей.

Необходима активизация поисково-творческих, эвристических начал в геронтологическом секторе, что обусловливает необходимость критического анализа, сепарацию имеющегося опыта функционирования различных видов учреждений социального обслуживания, в том числе и тех, что осуществляют функцию обеспечения социально-медицинскими услугами пожилых людей в сельской местности. Необходим содержательный анализ различных учреждений, их стратегий и тактик, предлагаемого ими набора медико-социальных услуг.

С середины 50-х годов XX столетия в России сложились определенные модели стационарных учреждений социального обслуживания граждан. Все дома-интернаты в зависимости от контингента проживающих в них граждан подразделяются на виды: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, дома-интернаты для инвалидов, пансионаты для ветеранов труда. Особый вид — психоневрологический пансионат. В доме-интернате первого вида проживают как престарелые, так и инвалиды, а в доме-интернате второго вида — только инвалиды в возрасте от 18 до 40 лет. Пансионат для ветеранов труда предназначен для проживания в нем граждан, длительное время трудившихся на производстве. В психоневрологическом интернате живут престарелые и инвалиды, страдающие определенными хро-

ническими психическими заболеваниями. Дома-интернаты для престарелых в зависимости от контингента проживающих могут приобрести особую специфику, например, интернаты для бывших заключенных, освобождаемых из мест лишения свободы, особо опасных рецидивистов и других лиц, за которыми в соответствии с действующим законодательством установлен административный надзор, а также престарелых или инвалидов, ранее судимых или привлекавшихся к административной ответственности за нарушение общественного порядка, занимающихся бродяжничеством или попрошайничеством. Всего в настоящее время в России насчитывается 1,5 тысячи домов-интернатов и психоневрологических интернатов для престарелых, находящихся на 2/3 в государственной и на 1/3 в муниципальной собственности. В государственных и муниципальных учреждениях проживали около 205 тысяч человек, в муниципальных более 40 тысяч<sup>10</sup>.

**Обязанности дома-интерната определяются его задачами и функциями, которые установлены положением. Перечислим основные задачи дома-интерната:** материально-бытовое обеспечение проживающих, создание для них благоприятных условий жизни, приближенных к домашним; организация ухода за проживающими, оказание им медицинской помощи, проведение культурно-массовой работы; осуществление мероприятий, связанных с социально-трудовой реабилитацией инвалидов.

Динамика отношения к различного рода моделям социального обслуживания включает широкий диапазон суждений на шкале «приятие-неприятие»: актуализация негативных стереотипов, полная индифферентность, «зона молчания» вокруг геронтологических проблем и, наконец, излишняя рекламная шумиха с целью создать престижный имидж, неумеренный восторг и безудержное восхищение

<sup>10</sup> См.: *Васильчиков В.М.* Социальное обслуживание пожилых людей / Возведение «мостов» сотрудничества между Россией и ЕС в развитии социальных служб накануне третьего тысячелетия / Материалы научно-практической конференции). — Самара—Пенза—Москва, 2000. С. 154.

теми или иными инновациями. Последнее приводит к акцентологическому повышению статуса какой-либо модели. Постепенно развиваются альтернативные формы социального обслуживания пожилых: патронаж на дому, развитие частных резиденций, рассчитанных на проживание 30—50 человек, где более комфортные формы проживания и обслуживания, которые частично оплачиваются родственниками проживающих.

Наступило время гармонизации опыта институтов социального обеспечения, предполагающее объективный, взвешенный анализ, ведущий к сплаву своего и чужого опыта. Необходимы осознание как ограниченности, так и позитивных возможностей различных вариантов социального обслуживания, стратегия интеграции фактологического материала, что поможет выработать механизм эффективного принятия решения о выборе геронтологических моделей социального обслуживания.

### *Содержание пожилых людей в домах-интернатах*

В настоящее время существующие дома-интернаты требуют значительных инноваций, необходимо уходить от изживших себя форм отношения к старости и престарелым, заложенных советской традицией. В результате попустительского отношения к жителям домов-интернатов произошла стагнация форм заботы о престарелых. В сложившейся у нас системе домов-интернатов для престарелых доминирующим всегда являлся медико-патронажный подход, связанный с уходом, лечением, присмотром за престарелыми.

Анализ различных видов стационарных учреждений социального обслуживания позволяет выделить две модели геронтологических резиденций: 1. «Модель складирования», где основной задачей является присмотр, уход и продление человеческой жизни; 2. «Развивающая модель», где задачами являются не только присмотр, но и развитие способностей, нераскрытых ресурсов пожилых людей. Учреждения второго типа лишь только начинают форми-



роваться в России и пока имеют эксклюзивный характер. В стационарных учреждениях для пожилых доминирующим остается медико-патронажный подход, связанный с уходом, лечением, присмотром за представителями третьего возраста. Таким образом, большинство стационарных учреждений для обслуживания пожилых людей соответствует первой модели — «складирования». Активность пожилых людей не стимулируется реальной необходимостью действовать, принимать решения, достигать цели. Они не обязаны ни о ком заботиться, обслуживать себя, в отличие от стариков, живущих в семьях. По возможности (а она всегда ограничена), деятельность, направленную на сохранение и поддержание их физических сил, осуществляет персонал.

Атрибутивные характеристики домов-интернатов реализуются в их важнейших функциях:

- создание условий, обеспечивающих удовлетворение всесторонних запросов пожилых граждан;
- организация медицинской и социальной помощи;
- реабилитационное направление деятельности стационарных учреждений ставит целью продление активного периода жизни пожилых людей, проживающих в домах-интернатах.

Основной принцип организации и функционирования домов-интернатов — максимальный учет социально-групповых и индивидуальных особенностей стареющих людей, их образовательного уровня и интересов, возрастных изменений, психологических и биологических характеристик.

Решению этой группы проблем мешают не только ограниченность финансирования социальных программ, неразвитость социальной инфраструктуры, недостаток профессионалов в учреждениях социальной защиты, но и известные стереотипы массового сознания, традиции управленческой практики. Однозначное определение старения как процесса угасания жизненных сил, патологических изменений психологических свойств в значительной степени способствовало конструированию представления

о финальном этапе жизненного пути как этапе доживания, когда нет перспектив, нет возможностей для развития. В основе данного представления лежат такие социальные конструкты старости, которые фиксируют пожилого человека как «отработанный ресурс», а социальную помощь и поддержку данной группе населения квалифицируют как «неразумное вложение средств». Пожилые депривированы от возможности выполнения социальных ролей, отличных от роли одиноких, нищих, беспомощных. Устраняется вся психологическая проблематика в собственном смысле слова и сводится к физиологической.

В то же время очевидно, что современные представления о старости все более и более смещаются по направлению к возможности ее более отчетливого позитивного определения. Отношение к старости переплетено с такими чувствами и переживаниями, прояснить которые посредством одной лишь апелляции к биологическим закономерностям онтогенеза не удастся. Необходимо избавиться от всевозможных спекуляций по поводу биологической и социальной несостоятельности пожилого человека. У обитателей домов-интернатов специфические потребности, часть из них имеют ограничения в самообслуживании. Учет перечисленных особенностей позволит создать все условия для полноценной жизнедеятельности представителей третьего возраста.

Условия жизни в большинстве домов-интернатов искусственно созданы, в основных чертах неизменны. Отсутствие достаточного количества малокомплектных стационаров на селе приводит к проблеме размещения престарелых сельских жителей в крупных районных стационарах, что всегда болезненно воспринимается пожилым человеком. В результате этих и ряда иных обстоятельств происходит тотальное перемещение обитателей домов-интернатов из одного в другой, что негативно сказывается на процессе их адаптации к условиям стационарных учреждений.

Особого рассмотрения требует характер отношений между персоналом и жителями дома-интерната. Так, на-

пример, в большинстве случаев у врачей действует процедура формального приема (специалист—пациент, клиент), в остальных случаях контакты между престарелыми и специалистами дома-интерната носят характер беседы, разговора, отношение к старикам со стороны руководства патерналистское, как к детям. Престарелые люди, проживающие здесь, часто не воспринимаются как взрослые полноценные люди, больше как беззащитные дети, трудно однозначно охарактеризовать этот тип отношений, однако издержки выражаются в том, что врачи, санитарки, представители администрации иногда заходят в комнаты без стука, порой происходит бесцеремонное вторжение в личное пространство человека. Однако стариками это воспринимается как должное. Сотрудники дома обходят его как свои владения, а не как жилище других людей. Такой характер отношений может являться результатом отсутствия в обществе в целом культуры соблюдения прав человека, индивидуальности. Другой пример, подтверждающий сделанный вывод, заключается в принятых названиях и обозначениях частей дома-интерната, которые иллюстрируют казенный подход. Столовую чаще всего называют — блок питания, места проживания — отделение, отсек. В комнатах проживает в лучшем случае по 2 человека, обычно по 3—4. Противоположным вариантом организации отношений являются практики развитых западных стран. Учреждения подобного типа в Англии рассчитаны на гораздо меньшее количество стариков (30—50), дизайн пространства базируется на цветовом разделении зон (розовые, синие, зеленые, желтые коридоры с комнатами). В комнатах проживает по одному человеку, есть комнаты для семейных пар. Столовые на 8—10 человек на первом и втором этажах. Обслуживающий персонал имеет отдельные дневники, где учитываются индивидуальные потребности и пожелания клиентов к пище и предлагаемым блюдам. Эта информация конфиденциальна, вход в комнаты без получения предварительного согласия хозяина не практикуется.

Распространенные в российской практике типы стационарных учреждений, рассчитанных на 300—500 человек, порождают серьезные проблемы.

В современных интернатах для престарелых и инвалидов появились новые категории клиентов:

- «жертвы современных обстоятельств» — люди, которые потеряли квартиры в результате действий аферистов в области купли-продажи жилья, мигранты из стран бывшего Союза, беженцы из горячих точек;
- лица без определенного места жительства — бомжи, в отличие от первой категории это чаще всего пьяницы, люди, которые привыкли вести бродяжнический образ жизни, среди них есть профессиональные нищие;
- «добровольцы» — престарелые люди, которые в результате сознательного выбора, сравнения собственных условий проживания с интернатными переселяются в интернат. Это явление часто связано с тем, что деформация в последние годы жилищной политики привела к тому, что 3—4 поколения родственников вынуждены проживать совместно в одной квартире. Подобная обстановка, часто сопряженная с конфликтами, толкает престарелого человека уйти от этих проблем, найти более спокойное место. Некоторые приходят добровольно в интернат в надежде найти себе пару, избавиться от одиночества.

Таким образом, система домов-интернатов оказывается для ряда категорий граждан единственной возможностью приемлемого существования, а отсутствие сети иных помогающих структур делает безальтернативным их выбор. Многие эксперты полагают, что в России в настоящее время нельзя отказаться от интернатных учреждений, а нестабильность общества, несовершенство законодательства и сложившиеся практики нарушения прав человека работают на этот аргумент.

Основная часть штата российских интернатов — санитарки, врачи, медсестры, сестры-хозяйки. Среди сотруд-

ников домов-интернатов чаще всего нет специалистов по социальной работе, психологов, юристов, достаточного количества работников культуры и искусства, специалистов по оккупационной терапии, реабилитации. Очевидно, что медикалистский подход к решению проблем пожилого человека абсолютно не выдерживает критики в современных условиях. Во-первых, старый человек — это не обязательно больной человек, вместе с тем было бы понятнее, если бы штат интерната состоял из врачей разного профиля (окулисты, хирурги, гинекологи и т. д.), на практике в интернате 1 терапевт и 1 врач-геронтолог, 5 санитарка. Во-вторых, социальная забота о престарелых не ограничивается медицинскими услугами, и по прошествии 10 лет с момента институционализации социальной работы в России не происходит никаких значимых изменений в интернатах. Необходимость реформирования системы домов-интернатов очевидна, молодые специалисты не идут туда работать в силу низкой оплаты, несовременности, устаревших условий труда, отсутствия подтверждения значимости своей работы со стороны общества и государства. Огромная текучесть кадров среди санитаров, причина в скудной заработной плате. Молодые медсестры после училища также не работают здесь долго, основная причина ухода — низкая заработная плата и условия работы с тяжелобольными. Таким образом, основной профиль российских домов-интернатов — медико-хозяйственный.

В настоящее время, когда артикулируются адресная помощь, учет индивидуальных особенностей и потребностей человека, необходимо менять внутреннюю структуру подобных домов-интернатов. Профессионализация этого сервиса должна начаться с привлечения специалистов по социальной работе, повышения статуса социальной работы в целом, создания цивилизованой материально-технической базы в интернатах, введения в штаты необходимых специалистов, обеспечения привлекательности работы в домах-интернатах для квалифицированных специалистов. Это способно вызвать позитивные изменения всей струк-

туры социальной заботы о престарелых. Сложившаяся в советскую эпоху практика патронажа домов-интернатов предприятиями не работает, а новые поддерживающие структуры не созданы.

В настоящее время в ряде городов России организованы платные пансионаты для престарелых граждан, в которых стационарную специализированную медицинскую помощь оказывают лечебные учреждения органов здравоохранения. Расходы по содержанию престарелых граждан в пансионате покрывают за счет вносимой в установленном размере ежемесячной платы. Обычно финансирование осуществляют родственники или лица, обязанные по закону содержать их. В соответствии с Указом Президента России № 888 от 13 июля 1996 года появилась Федеральная целевая программа «Старшее поколение», реализовать которую намечалось в 1997—1999 годах. Программа была направлена на решение следующих проблем: совершенствование охраны здоровья, продление жизнедеятельности, повышение активности, улучшение материальной обеспеченности и создание оптимальной среды жизнедеятельности для престарелых, предоставление помощи и услуг с учетом возрастных особенностей и состояния здоровья, создание благоприятных условий для реализации интеллектуального, культурного и личностного потенциала в пожилом возрасте. Программа пыталась сформировать благоприятные и взаимоувязанные организационные, правовые, социально-экономические условия и состояла из пяти разделов, предусматривающих создание широкой сети гериатрических больниц, больниц сестринского ухода, геронтологических и геронтопсихиатрических центров, хосписов, **домов-интернатов** малой вместимости, отделений милосердия, домов ночного пребывания и других учреждений для лиц без определенного места жительства, нетрудоспособных беженцев, вынужденных переселенцев; организацию и развитие медико-социальной помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях, специализированных гериатрических отделениях многопрофильных

больниц, решение вопросов рационализации питания лиц старших возрастных групп и многое другое.

Результатами реализации программы стало сегментарное появление пансионатов нового типа для престарелых, незначительное распространение практик социального патронажа на дому. Однако даже незначительные результаты вносят определенный вклад в профессионализацию социальной заботы о престарелых, создают альтернативные формы помощи старикам. Интернатные учреждения старого типа заслуживают особого внимания в современных условиях, их ликвидация стала бы необдуманном резким шагом, необходимо обновление и кардинальное реструктурирование внутренней системы подобных интернатов, развитие и распространение современных практик социальной работы, создание в интернатах материально-технической базы, открывающей перспективы профессионализации социального обслуживания престарелых, делающей привлекательной работу высокопрофессиональных специалистов в данной области.

*Модель мини-интернатов сельской местности  
как перспективная технология социальной работы*

Фактологический материал позволяет сделать вывод о росте численности лиц старших возрастных групп и увеличении удельного веса одиночек в данной группе населения, что обосновывает возрастающую потребность населения в улучшении форм социального обслуживания. Речь идет в данном случае о создании в каждом районном центре мини-интернатов для пожилых людей на 25—30 мест, что сделает практически возможной реализацию потребности пожилого человека остаться на своей земле, не менять место жительства.

1. Мини-интернат — дом для пожилых, где они получают помощь и одновременно проводят свой досуг. Это создание «единой семьи», которая сохраняется до последнего дня.

2. **Мини-интернат** — сложная организация обслуживания, способная адаптироваться к особенностям среды обитания для реализации своих целей в этой среде. Сущность этого процесса — совокупность структурных, функциональных и системных изменений в организации. Отметим, что удачная новация в геронтологической сфере есть итог скрупулезного социального конструирования, хотя не исключаящего, конечно, и дело случая. В качестве основополагающего принципа организации деятельности мини-интерната можно определить культуроцентристскую парадигму современной науки, в рамках которой вопрос об основаниях тех или иных общественных явлений перемещается из экономического контекста в социокультурный.

В качестве показателей эффективности адаптивной стратегии мы рассматриваем не только изменения в содержании обслуживания, в социogerонтологических технологиях и методах, но и то, как они представлены в презентативных дискурсах. Речь здесь идет не только о рекламе, но и о традициях, представляющих один из основных социокультурных элементов геронтологического поля. В условиях мини-интерната можно говорить об определенном стиле, сопровождаемом неким кодексом норм, предписаний, внутренних легенд и традиций.

3. **Мини-интернат** — это механизм, обеспечивающий сокращение дистанций в социальном пространстве, которые проистекают из неравенства в распределении геронтологического капитала в городской и сельской местности. Законы урбанизированного общества неправомерно проецируются на сельские сообщества, на село и сельское хозяйство механически переносятся "городские и индустриальные стандарты.

4. **Мини-интернат** выступает и механизмом, смягчающим ограничение среды в отношении инвалидов. Для инвалидов требуется организация среды в социально-техническом плане и особая атмосферы терпимости, внимания,



заботы, специальных навыков у обслуживающего персонала.

Маркетинговая стратегия мини-интерната включает и такой важный компонент, как демографическую экспертизу. Она предполагает учет перспективных изменений демографической ситуации. Все это требует действенной конкретизации планов и целевых установок в деятельности интерната, рассмотрения возможностей новых стратегий.

5. **Мини-интернат** — ключ к интеграции, открывающей маршруты — профессиональные и социальные. Особую актуальность приобретают вопросы организации свободного времени. Свободное время представляет собой процесс накопления и реализации человеческого капитала. Отсутствие механизмов его конструктивного освоения бумерангом воздействует на смыслообразующие компоненты жизни пожилых людей, на их физический и психический статус. Освоение свободного времени в условиях мини-интерната может быть реализовано, по меньшей мере, в следующих направлениях:

- конструирование артефактной реальности;
- постижение внутреннего мира человека, форм и методов его самосовершенствования;
- восстановление человеческих сил с неизменными элементами релаксации и регенерации;
- взаимодействие с миром природы.

Вероятно, несколько больше внимания стоит уделять эмоционально-ценностной сфере, как обитателей дома-интерната, так и обслуживающего персонала. Пестрота форм и вариативность личных отношений не уничтожила элементарной потребности всякого отдельного человека в неотрефлексированной теплоте, желания надежного и постоянного подтверждения собственных чувств со стороны других людей, а также стремления быть рядом с вызывающими симпатию людьми. Социальная модель малокомплектного интерната в сельской местности предполагает:

- гибкие пути обновления практик содержания и проживания престарелых в сельском стационаре. Содержательный план развития малокомплектного сельского стационара определяется спецификой региона, места и контингента проживающих;
- создание развивающей среды в малокомплектном интернате с учетом особенности организации межличностного общения;
- адаптацию инновационных технологий. Приемы и формы организации групп самопомощи, групп по интересам проживающих. Развитие творческих способностей пожилых людей;
- организацию самоуправления в малочисленном разновозрастном коллективе;
- разработку стандартов гериатрической помощи;
- улучшение качества жизни пожилых людей;
- доступность специалистов гериатрического профиля (врачей, гериатрических медицинских сестер, младших медицинских сестер по уходу, социальных работников). Выполнение данного пункта предполагается на уровне управления путем решения вопросов создания новых рабочих мест в рамках расширения сферы медико-социальных услуг в системе стационарного обслуживания.



### Литература

1. *Васильева А.* Человек живет дольше, когда его любят. /Женщина Плюс... 1999. № 3.
2. От раннехристианской эпохи до наших дней. <http://www.hospice.ru>.
3. Предварительные итоги работы министерства труда и социального развития Саратовской области за 2000 год. <http://gov.saratov.ru>.
4. Социальная работа / Под общ. ред. В.И. Курбатова. — Ростов н/Д, 1999.
5. Социальная работа: методология, теория, технологии: Учеб. пособие: В 2 ч. / Под общ. ред. В.Н. Яр-

- ской-Смирновой. — Саратов: Изд-во Поволж. меж-  
регион. учеб. центра, 1998.
6. *Шукина Н.П.* Проблемы изучения негосударственной сети социальной поддержки пожилых людей. <http://www.samara.ru>.
  7. Энциклопедия социальной работы. В 3 т. / Пер. с англ. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994.
  8. <http://hospice.ru>.
  9. <http://resl.obninsk.com/Proekt/vasilev/Zakon/95N122-3.htm>.
  10. [www.sovetnik.ru/docs/soc\\_obs1.asp](http://www.sovetnik.ru/docs/soc_obs1.asp).
  - И. <http://www.chat.ru/~glazmaster/>.
  12. <http://www.strana.ru>.
  13. <http://www.cspi.org.ru/oleg/2/old3.html>.

## 6. ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Настоящий раздел учебного пособия посвящен рассмотрению задач и методов групповой работы в процессе обучения в вузе. Понимание того, как создаются и развиваются группы, как они работают, в чем их особенность, как ими управлять, как применять их в процессе обучения студентов, становится важным для все большего круга специалистов в области работы с людьми: не только предпринимателям и менеджерам, но и психологам, социологам, социальным работникам, консультантам по управлению и организационному развитию. Что же представляют собой современные подходы к обучению?

### 6.1. ОБУЧЕНИЕ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Обеспечение качества подготовки специалистов, конкурентоспособных на рынке труда, является, как известно, важнейшей задачей высшей школы. Резкое увеличение объема и существенное усложнение структуры научной информации, дальнейшее нарастание темпов развития науки и техники, усиление требования профессиональной и социальной мобильности, закономерное увеличение доли интеллектуального фактора в любом виде труда неизбежно приводит к необходимости усовершенствования

старых и разработки новых\* форм и методов обучения. В настоящее время в большинстве случаев знания учащимися не добываются (самостоятельно или при помощи преподавателя), а заучиваются в качестве готового продукта.

• В результате такого обучения происходит подмена знаний соответствующими сведениями. Учение, таким образом, сводится к бездумному запоминанию необходимого количества информации. Отсюда проистекает широко распространенный в настоящее время так называемый информационно-рецептивный подход к образованию. Благодаря действию динамического стереотипа навыки такого профанированного использования информации закрепляются и становятся привычкой, которая в дальнейшем является почти непреодолимым препятствием на пути к профессиональному и личностному развитию. Методика применения рефлексии как одного из основных инструментов и условий личностного развития человека отсутствует в учебном процессе при таком подходе вообще. Кроме того, при акцентировании учебного процесса только на запоминание учебной информации совершенно неизбежны физические и психологические перегрузки, особенно в период итогового контроля.

Одна из причин кризиса современной образовательной системы состоит в глубоко укоренившейся в сознании педагогов и учащихся субъект-объектной парадигме обучения, родоначальником которой был немецкий педагог И.Ф. Герbart (1776—1841). С точки зрения этой концепции образования с четырьмя формальными этапами процесса познания (ясность, ассоциация, систематизирование и метод), учитель всегда учит, он является источником знаний и ведущим звеном системы педагогического процесса. Ученик же всегда учится: Очень редко самостоятельно, чаще под руководством учителя либо его информационного эквивалента: учебника или учебного пособия. Учитель всегда является субъектом учебно-воспитательного процесса: именно он определяет цели и задачи обучения, его содержание, использует те или иные принципы,

методы, средства и формы обучения. Ученик же является лишь объектом учебно-воспитательного процесса. Его роль чаще всего пассивна и сводится к пониманию, запоминанию и своевременному использованию заученной информации. В результате такого подхода воспитывается либо конформизм (то есть вынужденное сознательное или подсознательное согласие с **социально-культурными** нормами, доставшимися в наследство от предыдущих поколений), либо прививаются навыки антисоциального поведения. Ученик, имеющий свою собственную точку зрения, отличающуюся от общепринятой, отторгается, не принимается такой системой обучения. Рассмотренная концепция является **культурно-социальной** основой тоталитаризма.

Применение методов системного анализа в области образования в начале 70-х годов позволило Ф.Г. Кумбсу ввести в научный обиход новый концепт «кризис образования». Кризис образования заключается в разрыве между знаниями, умениями и навыками учащихся и быстро меняющимися требованиями реальной жизни. В результате на практике получается, что образование в основном направлено в прошлое, а не в будущее. Неудовлетворенность состоянием и уровнем развития образовательной системы вызвана, на наш взгляд (наряду с некоторыми другими), следующими причинами:

- закономерным отставанием темпов преобразования идеологической надстройки от темпов развития экономического базиса;
- психологической устойчивостью (инерционностью) стереотипов императивной педагогики;
- недостаточной разработанностью педагогической теории (особенно в области, переходной между теорией и практикой);
- отсутствием достаточного количества эффективных образовательных технологий.

Однако кризис, давно уже существующий в области образования, не только не преодолевается, но до сих пор в полной мере даже и не осознается большинством участников учебного процесса. Ведущим по-прежнему оста-

ся объяснительно-иллюстративный дидактический подход, при котором образец деятельности передается как единственно возможное содержание обучения. При этом развиваются не всеобщие, а частные способности.

В то же время хорошо известно, что только всеобщие способности обладают транзитивными качествами по отношению к различным ситуациям, а вовсе не конкретные знания, умения и навыки. Нужно обучать способам мышления (теоретическому, диалектическому, логическому, анализу, синтезу, системному подходу), развивать творческие способности (умение применять усвоенные знания в любых ситуациях, включая и самостоятельную постановку задачи, а также поиск новых способов решения задач), повышать профессиональное мастерство (свободное осуществление требуемой деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях).

Для того чтобы цели образования соответствовали требованиям социума, нуждающегося в профессионалах, обладающих определенными личностными качествами, необходимо внедрять новые подходы в обучении. Для решения этих задач требуется создание условий для перехода от привычной и удобной для педагога субъект-объектной парадигмы процесса обучения и воспитания к новой субъект-субъектной парадигме образования.

В настоящее время теория методов обучения представлена в отечественной дидактике целым рядом концепций (А.Н. Алексюк, Ю.Н. Бабанский, Е.Я. Голант, М.А. Данилов, М.М. Левина, И.Я. Лернер, М.И. Махмутов, М.Н. Скаткин, Т.И. Шамова, С.Г. Шаповаленко и другие)<sup>1</sup>.

### 6.1.1. ПОНЯТИЕ МЕТОДА ОБУЧЕНИЯ

Несмотря на то, что о методе обучения накоплены обширные знания, существуют значительные расхождения в его определении и теоретическом осмыслении<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Хуторской Л.В. Современная дидактика: Учебник для вузов. — СПб: Питер, 2001.

<sup>2</sup> Саранцев Г.И. Метод обучения как категория методики преподавания // Педагогика. 1998. Т. 1. С. 28—34.

Так, С.Г. Шаповаленко дает следующую формулировку:

«Метод обучения — это тесное единство методов преподавания и учения, то есть упорядоченная система действий учителя, состоящая в передаче учащимся общественного трудового опыта человечества, обобщенного наукой, и соответствующая система действий учеников, направленных на овладение этим опытом».

СП. Баранов считает:

«Метод обучения — это путь познавательной и практической деятельности учителя и учащихся, направленный на выполнение задач образования».

В.А. Маркова, разделяя взгляды И.Я. Лернера, отмечает, что

«...под методами обучения следует понимать систему целенаправленных действий преподавателя, организующего способы познавательной деятельности учащегося, обеспечивающих ему успешное овладение знаниями, умениями и навыками, способствующих развитию его познавательных сил и способностей, формирующих его идейно-нравственные качества».

Наиболее устоявшееся современное определение методов обучения содержится в Педагогической энциклопедии:

«Методы обучения — способы работы учителя и учащихся, при помощи которых достигается овладение знаниями, умениями и навыками, формируется мировоззрение учащихся, развиваются их способности».

### **6.1.2. КЛАССИФИКАЦИЯ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ**

Существует несколько классификаций методов обучения.

С.И. Петровский, Е.Я. Голант подразделяют методы по источникам передачи и характеру восприятия информации на:



- словесные;
- наглядные;
- практические.

В зависимости от основных дидактических задач, реализуемых на этапе обучения, М.А. Данилов, Б.П. Осипов подразделяют методы на:

- методы приобретения знаний, формирование умений и навыков, применение получаемых знаний;
- методы творческой деятельности, закрепления, проверки знаний, умений и навыков.

М.Н. Скаткин, И.Я. Лернер в соответствии с характером познавательной деятельности учащихся по усвоению содержания образования выделяют такие методы:

- объяснительно-иллюстративные (информационно-рецептивные);
- репродуктивные;
- методы проблемного изложения;
- частично-поисковые (эвристические);
- исследовательские.

М.И. Махмутов сочетает методы преподавания с соответствующими методами учения и классифицирует их на:

- информационно-обобщающие и исполнительские;
- объяснительные и репродуктивные;
- инструктивно-практические и репродуктивно-практические;
- объяснительно-побуждающие и частично-поисковые;
- побуждающие и поисковые.

Все чаще применяются подходы к классификации методов обучения одновременно по источникам знаний и логическим основаниям (Н.М. Верзилин), по источникам знаний и уровню самостоятельности в учебной деятельности (А.Н. Алексюк, И.Д. Зверев и другие).

В.Ф. Паламарчук и В.И. Паламарчук предложили модель методов обучения, в которой в единстве сочетаются источники знаний, уровень познавательной активности и

самостоятельности учащихся, а также **ЛОГИЧЕСКИЙ** путь учебного познания.

С.Г. Шаповаленко разработал классификацию, в которой рассматриваются четыре стороны методов:

- логико-содержательная;
- источниковая;
- процессуальная;
- организационно-управленческая.

В современных условиях созрели реальные возможности для обобщения и систематизации представления о методах обучения на основе методологии целостного Подхода к деятельности. «Поскольку в советской психологии общепринято рассматривать мышление как живую человеческую деятельность, имеющую то же принципиальное строение, что и деятельность практическая (А.Н. Леонтьев), то представляется необходимым при описании методов обучения исходить из теории «деятельности человека».

Ю.К. Бабанский выделяет такие группы методов обучения:

- метод организации и осуществления учебно-познавательной деятельности;
- метод стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности.

Каждая из основных групп методов, в свою очередь, может быть подразделена на входящие в них отдельные методы:

- словесные методы — рассказ, лекция, беседа и другие;
- наглядные методы — иллюстрация, демонстрация;
- практические методы — упражнения, лабораторные опыты, трудовые действия.

Различные точки зрения на проблему классификации методов отражают естественный процесс дифференциации и интеграции знаний о них. Все более четко обозначается многосторонний и комплексный подход к характеристике их сущности. В литературе можно встретить деление методов обучения на **«активные»** и **«пассивные»**, хотя пси-

хология не признает такого сочетания: в человеческой деятельности

**активным или пассивным может быть сам человек,  
а не метод**

### 6.1.3. ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

Одна из важных тенденций развития образования, в том числе профессионального, состоит в пересмотре самой концепции организации учебно-познавательной деятельности, педагогического руководства ею.

Обучаясь в вузе, вчерашний школьник сохраняет привычную форму своей основной деятельности (учебную), благодаря чему неизбежно переносит на новый этап жизни свои «детские» привычки (готовность возложить ответственность за свои проблемы, физическое состояние, качество жизни в целом на кого-то другого, «взрослого»). С другой стороны, новое содержание знакомой по форме деятельности требует от студента как будущего профессионала больше самостоятельности, стратегического мышления, готовности взять на себя ответственность за свое собственное будущее, а значит, и новых способов работы с информацией, нового креативного инструментария.

Таким образом оказываются связаны учебная деятельность и будущая профессиональная через технологичность процессов: действие по технологии в одном процессе (учебном) работает как модель другого (профессиональной деятельности), будущего, и соответствующий навык переносится на новое поле деятельности. В связи с этим рассмотрим поподробнее понятие технологии в контексте профессионального образования.

**Образовательная технология** в современном понимании — это выстроенная в определенной последовательности и оптимизированная система действий (операций) субъектов образовательного процесса, ориентированная на эффективное достижение образовательных целей.

Технология — это система, охватывающая все аспекты образовательного процесса: его цели, содержание, формы, методы и средства, результат. Все они генетически связаны, взаимозависимы и взаимообусловлены. Технология также предполагает четко выраженные шаги (технологические операции), каждый из которых представляет собой микромодель всего образовательного процесса, т. е. имеет свои цель, содержание и результат.

Иными словами, технология — это оптимизированная система, которая разрабатывается таким образом, чтобы достичь требуемого результата с минимально возможными издержками (как финансовыми, так и интеллектуальными).

Исследование и разработка любой образовательной технологии начинаются с определения того, чего мы хотим от обучаемых. На основе этого формулируются цели, далее конструируется содержание, выстраивается последовательность действий субъектов, определяется образовательный (сочетание форм, методов и средств обучения) и контрольный инструментарий.

Таким образом, как сама технология, так и процесс ее разработки представляют собой достаточно сложную комплексную процедуру, требующую немалых интеллектуальных усилий и инвестиций.

**Педагогическая технология** — это система организационно-педагогических воздействий на образовательный процесс, представляющий собой комплекс ситуационно обусловленных моделей обучения и средств диагностики, позволяющих создать условия для максимального развития творческого потенциала обучения.

Понятия *технология* и тем более *технология обучения* пока не являются общепринятыми в традиционной педагогике, и в то же время эти понятия нельзя считать новыми применительно к процессу обучения. Технология обучения, с одной стороны, воспринимается как совокупность методов и средств обработки, представления, изменения и

предъявления учебной информации, а с другой стороны, технология обучения — это наука о способах воздействия преподавателя на студента в процессе обучения с использованием необходимых технических или информационных средств<sup>1</sup>.

С точки зрения процесса обучения, **педагогическая технология** — это последовательное и непрерывное движение взаимосвязанных компонентов, этапов, состояний педагогического процесса и действий его участников.

Процесс проектирования и внедрения педагогической технологии состоит из нескольких этапов:

1. Целеполагание — определяется цель обучения, и прогнозируются возможные результаты.
2. Подбор средств достижения целей — определяются методы работы со студентами, с помощью которых возможно достигнуть поставленных целей, в том числе:
3. Реализация технологии — проведение занятий.
4. Мониторинг результатов — определение критериев оценки знаний и собственно осуществление оценивания.

Наиболее характерной особенностью ситуации в системе образования является сосуществование двух стратегий организации обучения: традиционной и инновационной.

Авторы известного доклада «Нет предела обучению» (J.W. Botkin, M. Elmandre, Malitza, 1979) сформулировали представление об основных типах обучения. Обучение в широком смысле слова они понимают как процесс приращения опыта, как индивидуального, так и социокультурного. К этим типам относятся: поддерживающее обучение (традиционное) и инновационное обучение. Поддерживающее обучение — воспроизводство существующей культуры, социального опыта, социальной системы. Такой тип обучения (и образования) обеспечивает преемственность социокультурного опыта и традиционного

<sup>1</sup> Педагогика и психология высшей школы: Учеб. пособие. — Ростов н/Д: Феникс, 2002. С. 150—164.

вузовского обучения. «Традиционным является урок — одновременное занятие с целой группой, в ходе которого преподаватель сообщает, передает знания, формирует умения и навыки, опираясь на предъявление нового материала (сообщение, изложение), его воспроизведение учениками, оценивает результаты этого воспроизведения. Традиционно обучение носит преимущественно репродуктивный характер. Работа преподавателя ориентирована прежде всего на сообщение знаний и способов действий, которые передаются учащимся в готовом виде, предназначены для воспроизводящего условия, учитель является единственным инициативно действующим лицом учебного процесса» (М.В. Кларин, 1995).

Инновационное обучение трактуется как ориентированное на создание готовности личности к быстро наступающим переменам в обществе, готовности к неопределенному будущему за счет развития способностей к творчеству, к разнообразным формам мышления, а также способности к сотрудничеству с другими людьми (См.: В.В. Рубцов, А.А. Марголис, В.А. Гуружапов, 1994; В.Я. Ляудис, 1995; Н.И.Чуприкова, 1995.) Эти определения иллюстрируют наше представление о том, что общим стержнем в системе «учитель-метод-ученик» является «открытость-закрытость» системы. В канале передачи и получения информации действует либо принцип ее сохранения в первоначальном виде, либо возможность ее творческого индивидуального преобразования.

На сегодняшний день существуют две наиболее распространенные градации технологий обучения: традиционная и инновационная. А.Я.Савельев предлагает следующую классификацию технологий обучения:

- по направленности действия (ученики, студенты, преподаватели);
- по целям обучения;
- по предметной среде (гуманитарные, естественные, технические дисциплины);

- по применяемым техническим средствам (аудиовизуальные, коллективные, смешанные);
- по организации учебного процесса (индивидуальные, коллективные, смешанные);
- по методической задаче (технология одного предмета, средства, метода).

*Технологии, основанные на традиционных средствах<sup>2</sup>*

*Догматическое обучение* — это изложение материала преподавателем с последующим запоминанием и почти дословным воспроизведением ее учащимися. Увы, и сейчас эта технология имеет довольно широкое распространение, в том числе в российских вузах.

*Объяснительно-иллюстративное обучение (ОИТ)*. Ориентирует обучаемых на понимание материала, объяснение явлений и т. д. Характеризуется также достаточно широким применением средств визуализации. В настоящее время господствует именно эта технология.

*Проблемное обучение*. Технология ориентирована на развитие когнитивной сферы студента и научение решению структурированных проблем общего плана, обучение решению нестандартных задач, в ходе которого обучаемые усваивают новые знания, умения и навыки. Суть проблемной интерпретации учебного материала состоит в том, что

**Таблица 6.1**

**Характеристики традиционной и проблемной лекций**

Традиционная лекция	Проблемная лекция
15. Даются определения 16. Вводится понятийный аппарат 17. Сообщаются основные подходы, методы изучения 18. Определяются проблемы, которые могут быть решены с помощью этого понятийного аппарата	1. Актуализируется некоторая проблема 2. Знакомство с эмпирическими исследованиями, проведенными по данной проблеме 3. Студентам предлагается найти решение данной проблемы 4. Сообщаются научные подходы к решению данной проблемы

<sup>2</sup> Яхонтова Е.С. Методы и стили обучения. — М., 1998.

преподаватель не сообщает знаний в готовом виде, но ставит перед учащимися проблемные задачи, побуждая искать пути и средства их решения.

В ходе обучения преподаватель формирует в сознании учащихся различные мотивации, которые становятся действенным фактором активного вовлечения личности в процесс познания. .

В ситуации обучения существуют три группы мотивов.

При традиционном обучении формируются две группы побуждающих мотивов обучаемых:

1 — непосредственно побуждающие мотивы. Они могут возникнуть у студентов за счет педагогического мастерства преподавателя, формируя интерес к данному предмету. Эти внешние факторы отражают скорее заинтересованность, но не мотивацию познавательного плана;

2 — перспективно побуждающие мотивы (мотивация, направленная в будущее, например, без усвоения данного предмета невозможно освоить следующий раздел или хорошее владение предметом позволит студенту отлично сдать сессию и получить повышенную стипендию). В этом случае познавательная деятельность является лишь средством достижения цели, находящейся вне самой познавательной деятельности.

При проблемном обучении возникает третья группа мотивов:

3 — познавательно-побуждающие мотивы. Интерес к обучению возникает в связи с проблемой в процессе умственного труда, связанного с поиском и нахождением решения проблемной задачи. С появлением этой группы мотивов происходит перестройка восприятия, памяти, мышления, переориентация интересов, активизация способностей человека.

В настоящее время принято различать три основные формы проблемного обучения:

- проблемное изложение учебного материала в монологическом режиме лекции либо в диалогическом режиме семинара;



- частично-поисковая деятельность при выполнении эксперимента на лабораторных занятиях;
- самостоятельная исследовательская деятельность.

Современное образование отказывается от жесткого «авторитарного управления», где студент или слушатель выступает «объектом» обучающих воздействий, переходит к системе организации поддержки и стимулирования познавательной самостоятельности объекта учения, созданию условий для творчества, к обучению творчеством, педагогике сотрудничества. На это направлена идеология активного обучения, в котором «школа памяти» уступает место «школе мышления».

Одним из способов создания таких условий является применение педагогом *методов активного обучения (МАО)* как составной части современных инновационных технологий, широко внедряемых в последнее время в практику школы. Именно активные методы обучения помогают учащемуся раскрыться как личности. Активная мыслительная и практическая деятельность обучаемых в учебном процессе является важным фактором повышения эффективности усвоения и практического освоения изучаемого материала.

*Активные методы обучения* предполагают реализацию идеи *совместного научения* (научения с помощью сотрудничества), как подразумевает название, включают сотрудничество и взаимодействие индивидуумов в любой из технологий обучения, таких как интервью, «мозговой штурм», работа в парах, решение задач небольшими группами, дебаты и т. д. Вы можете придумать и другие разнообразные формы деятельности (напр., Davidson, 1990).

Характеристики совместного научения:

1. Общие учебные задания.
2. Взаимодействие «лицом к лицу».
3. Позитивная взаимозависимость.
4. Сотрудничество в группе.
5. Индивидуальная подотчетность и ответственность.

Методы активного обучения — одна из немногих возможностей значительно повысить эффективность образовательного процесса в вузе. Актуальность практического освоения МАО базируется на необходимости перехода в самые короткие сроки на новый качественный уровень преподавания, соответствующий мировым стандартам. Одним из важных требований к выбору методов обучения является необходимость активизации учебно-познавательной деятельности слушателей. Активная мыслительная и практическая деятельность обучаемых в учебном процессе является важным фактором повышения освоения изучаемого материала.

Существуют различные классификации методов активного обучения. Так некоторые исследователи относят к ним:

- игровое проектирование;
- имитационный тренинг;
- разыгрывание ролей;
- анализ конкретных ситуаций.

Сторонники когнитивной психологии выделяют так называемые «интерактивные методы», использование которых они соотносят с перечнем характеристик, позволяющим определить когнитивный стиль каждого обучаемого и в итоге подобрать наиболее эффективную технологию обучения. К интерактивным относятся как традиционные методы (лекция, открытая дискуссия), так и инновационные (рефлексия, имитация, дискуссия, мозговой штурм и др.).

А.А. Вербицкий перечисляет возможное использование активных методов обучения в процессе занятий:<sup>3</sup>

1. Вхождение в содержание (цель — повышение познавательной активности учащихся).
2. Диагностика исходного уровня знаний (цель — систематизировать необходимые знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплин, указать на имею-

<sup>3</sup> Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход. — М.: Высшая школа, 1991.

щиеся недочеты и пробелы в знаниях для дальнейшего их усвоения).

3. Анализ конкретных ситуаций (цель — изучение и принятие решений по ситуации).

*Отличительными особенностями всей группы активных методов являются:*

- во-первых, обучение проводится в ситуациях, максимально приближенных к реальным, позволяя материал, подлежащий усвоению, ввести в цель деятельности, а не в средства;
- во-вторых, осуществляется не только обобщение знаний, но и обучение умениям практического использования, что в свою очередь требует формирования определенных психологических качеств специалистов;
- в-третьих, организуется формирование новой, качественно иной установки на обучение в эмоционально насыщенном процессе коллективного творческого труда.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К РАЗДЕЛУ 3

### *Поведение*

**Общая характеристика.** Согласно словарю Даля, *поведение* — образ, каким ведет себя человек; нравственный род жизни, правила и поступки человека. Однако поведение присуще не только человеку: «...поведение — это та часть функционирования организма, которая занята взаимодействием с внешним миром и воздействием на него» (Беррес Фредерик Скиннер). Действительно, когда говорят о поведении, обычно подразумевают внешнее выражение довольно сложной совокупности видов деятельности, обеспечивающих жизнь: существо принимает, хранит и перерабатывает информацию, откликается на нее, в целях самосохранения приспосабливается к своему окружению и вносит в среду какие-то изменения. Таким образом, *поведение* — присущее живым существам взаимодействие с окружающей средой, опосредованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) *активностью*. Все это возможно благодаря наличию у животных и человека нервной системы. Термин «поведение» применим как к отдельным особям, индивидам, так и к их совокупностям. «Энциклопедический социологический словарь» (1995) добавляет к данному определению: «Поведение различают на биологическом, психологическом и социальном уровне».

На разных Этапах эволюции поведение живых организмов регулируется различными нервными структурами. На элементарных биологических уровнях имеется диффузная нервная система.

ма, в которой мерцают временные доминирующие очаги. Поведение при этом представляет собой небольшой набор реакций на внешние раздражители. У насекомых передний ганглий (нервный узел) является органом реализации довольно сложного врожденного поведения, который позволяет организму эффективно действовать в условиях стабильной внешней среды. Однако этот орган не обладает достаточной пластичностью, чтобы приспособливаться к сильно меняющимся условиям; такое гибкое, богатое внутренними связями образование, как головной мозг, впервые появляется у позвоночных. И только у млекопитающих ведущее место занимает кора, способная справляться со сложными, индивидуально изменчивыми программами поведения.

Кора устроена так, что способна создавать и хранить схематический образ окружающей действительности. Первичные (проекционные) зоны принимают огромную совокупность показаний органов чувств в самых мелких деталях; вторичные (ассоциативные) зоны отвечают за целостные образы восприятия; третичные зоны, не связанные напрямую с показаниями органов чувств, исполняют интегрирующие функции, они связывают отдельные образы среды в систему моделей мира. Третичные зоны в коре появляются впервые лишь у обезьяны, а вполне развитыми становятся только у человека: почти несомненно, что именно с появлением этих зон и связана возможность возникновения сознания.

*Модель автоматических реакций.* Теоретические модели поведения начали появляться задолго до того, как конструкция мозга стала известна в деталях. В физиологии Рене Декарта организм животного рассматривался как устройство, в котором все процессы протекают естественным путем только вследствие определенного расположения частей этой машины, точно так же, как движение часов или другого автомата. Декарт предлагал вполне конкретную модель функционирования такого автомата, в которой регулирующая деятельность мозга сводится к распределению потоков возбуждения от органов чувств и двигательным путем отражения этих потоков (в буквальном смысле) в отверстия соответствующих нервов.

В данной модели организм не имеет никакой субъективной системы представления мира, в ней поведение животного полностью определяется рефлексами («reflexus» по-латыни означает

отражение) — врожденными стереотипными реакциями организма на раздражения со стороны среды, причем вопрос о происхождении этой системы реакций никак не рассматривается. Все рефлексy, по Декарту, совершенно одинаковы у всех особей данного вида, так что если бы существовали искусственно сделанные автоматы, полностью копирующие поведение животного, человек не имел бы никакого средства узнать, что эти устройства — иной природы, нежели настоящие животные.

Поведение же человека, полагал Декарт, определяется разумом, сущность и происхождение которого несводимы к материальным закономерностям; разум дает человеку возможность произвольных поступков, не являющихся автоматическим ответом на стимулы со стороны среды. Человек Декарта обладает, как и животные, машиной тела, но он не является машиной рефлексов, его поведение определяется сознанием, он имеет свободу воли. Декарт, таким образом, резко противопоставляет принципы организации поведения животных и человека: первые имеют от рождения набор автоматических реакций, а выбор альтернативных способов поведения является прерогативой человека, поскольку он **СВЯЗАН** с необходимостью использования сознания, разума. Вопросы о происхождении этих врожденных систем, регулирующих поведение столь различным образом, в ту эпоху еще не стали предметом конкретных научных исследований.

*Эволюция поведения.* Эволюционная теория Дарвина, рассматривая происхождение видов, привела на смену декартовскому неизменному **организму-автомату** иное существо — организм стал представителем постепенно сложившегося вида, прошедшего долгий путь формирования. Совокупность рефлексов оказалась отобранной в процессе приспособления вида к среде обитания. Идея эволюционного развития системы рефлексов повлекла за собою постановку вопроса о том, не меняется ли она и в процессе индивидуального развития. Существование врожденных программ поведения по-прежнему признается, но все больше внимания привлекают проблемы изменения системы реакций организма на внешние стимулы в течение жизни отдельной особи. Со временем подход становится все более тонким и дифференцированным: проблемой становится определение того, что именно в поведении дано от рождения, а что

является приобретенным в результате научения (или специального обучения).

*Роль научения в поведении.* В работах Ивана Петровича Павлова и его школы было показано, что научение у высших животных может играть значительную роль в организации поведения: используя свою способность образовывать условные связи между одновременно действующими раздражителями, организм может существенно изменять набор своих рефлексов на протяжении жизни отдельной особи. Павловские условные рефлексы надстраивались над декартовскими безусловными, и вместе они образовывали систему связей, обеспечивавших эффективное приспособление к среде. Организм теперь отвечал на внешние воздействия по-разному в зависимости от того, каким был его индивидуальный прошлый опыт, и превращался из автомата в существо, непрерывно созидающееся в процессе приспособления к среде.

Однако все же в представлении павловской школы имеющаяся в любой данный момент времени совокупность условных рефлексов полностью предопределяла реакцию организма на воздействие среды. Проблема возможности самостоятельного выбора реакции, аналогичная проблеме свободы воли у человека, в рамках этих представлений не могла быть решена или, напротив, решалась однозначно отрицательно, в пользу отсутствия возможности такого выбора.

*Поведение и моделирование среды.* В 30-х годах XX века непосредственные наблюдения за животными в естественной среде обитания, которые и прежде служили важным источником сведений, оформились в особое направление исследовательской деятельности, в особую дисциплину — *этологию*, которая быстро прославилась трудами Конрада Лоренца, Карла фон Фриша, Нико Тинбергена (если называть только нобелевских лауреатов). Этологи убедительно доказали, что разделить, различить в поведении врожденное и приобретенное невозможно: врожденные программы организуют поведение лишь приближенно и схематично, они нуждаются в последующей доработке. Чем проще организм, тем лучше он приспособлен к среде уже в момент рождения и, стало быть, меньше нуждается в совершенствовании набор врожденных программ; чем выше по эволюционной лестнице, тем больше роль научения и взаимодействия с сородичами.

Этологи ввели в научный обиход представление об импринтинге (инстинктивное запечатление) — механизме доработки наследственных программ, который при предъявлении внешней средой типичных для вида образцов поведения конкретизирует и уточняет содержащуюся в них информацию. Например, птенец чайки сначала пытается «пить» любую гладкую поверхность — лед, стекло — и только после нескольких неудачных и удачных проб вырабатывает адекватное, более дифференцированное представление о свойствах того объекта, который пригоден для утоления жажды.

Если же среда в течение некоторого периода не предъявляет необходимых раздражителей, готовность совершенствоваться врожденные программы угасает. Есть много оснований полагать, что такого же рода механизм действует и при становлении сознания. В частности, дети, воспитанные животными, не получили вовремя раздражителей, в которых биологическая готовность мозга к формированию сознания могла бы найти необходимую пищу.

*Системы моделей мира и поведение.* Таким образом, организм имеет свое субъективное представление о реальном мире, он хранит и постоянно совершенствует систему моделей среды и эффективного поведения. Она всегда приближительна и схематична, что имеет глубокий приспособительный смысл в условиях вероятностной, нестабильной среды. Рассчитанная на доработку система моделей позволяет ориентироваться в условиях относительной неопределенности, что и дает возможность высшим животным приспособляться к обжитой сородичами экологической нише и осваивать новые.

Возможность моделирования мира основана на способности организма улавливать существенные признаки объектов, а также отношений между ними, способности, которая связывалась прежде только с деятельностью разума. Это хорошо иллюстрирует простой по постановке, но очень тонкий по замыслу опыт одного из основателей гештальтпсихологии Макса Вертгеймера. Курицу долгое время кормили, выставляя перед ней две чашки, одну потемнее, другую посветлее. Зерно всегда находилось в более светлой чашке. Когда же эту чашку заменили другой, очень темной по цвету, курица сразу направилась к первой — той, из которой прежде никогда не брала зерно. Это означало, что курица уверенно использует, казалось бы, весьма абст-



рактное отношение «более светлое — более темное», не просто опознает отдельные объекты внешнего мира, но схватывает и удерживает определенную схему связи между ними.

Схемы отношений между объектами используют даже только что вылупившиеся птенцы — они реагируют так же, как на родителя (раскрыванием клюва), на плоский и условный макет, в котором соблюдены необходимые пропорции (при нарушении пропорций реакции нет). Этологи обнаружили и еще более выразительный эффект, который они назвали *супероптимальностью*: на макет, в котором значимые признаки резко преувеличены, организм реагирует гораздо сильнее, чем на естественный объект. Такие факты указывают на то, что организм создает в своей системе моделей конструкции, являющиеся идеализацией, преувеличением свойств нормальных объектов. В реальном мире ничего подобного и не бывает, но в условиях этологического эксперимента они опознаются как, если можно так выразиться, «осуществление мечты».

Вероятно, способность создавать модели и конструировать идеалы сформировалась у выживших в процессе эволюции видов в связи с тем, что в среде **всякий** раз возникают уникальные ситуации, которые во всех деталях предвидеть невозможно, а адекватно реагировать на них необходимо для выживания.

В процессе деятельности по удовлетворению потребности то, что происходит здесь и теперь, постоянно сравнивается с имеющимся в системе моделей образцами — моделями потребного будущего, по Николаю Александровичу Бернштейну. Сигналом обратной связи, несущим информацию об успехе или неуспехе деятельности, служит *эмоция*, положительная или отрицательная. Стремясь к положительным эмоциям и стараясь избежать отрицательных, организм совершенствует свою систему моделей среды.

Жизнедеятельность личности также направляется системой моделей мира — нераздельной системой понятий и представлений, которая содержит образ мира и образцы приспособительной деятельности, необходимые для организации поведения. В процессе индивидуального развития человека от уровня организма до уровня личности совершается переход от только бессознательных форм представления мира и соответственно поведения к сложным, комплексным, формирующимся при непосредственном участии сознания. Этот процесс можно назвать переходом от природы к культуре.

Организм служит основой для формирования личности: новые структуры, соответствующие уровню личности, надстраиваются над более древними, причем это происходит одновременно в материальном пространстве мозга и идеальном пространстве человеческой субъективности. Человеческое поведение значительно более сложно, более многопланово, чем поведение животных: оно включает все, что свойственно организму, но все органические проявления многократно усложняются наличием в человеческой психике сознания и его взаимодействия с бессознательным.

*Поведение и образование.* Образование — это не то, что человек знает и помнит, а то, что реально влияет на его поведение и проявляется в нем. Наблюдая, как ведут себя ученики и учителя в данной образовательной системе, можно понять, какой именно опыт и какое образование сложились у них в результате пребывания в этой среде. В традиционной системе образования обычно приходится наблюдать образцы поведения, принадлежащие к авторитарному типу: роли учителей и учеников строго закреплены, формы взаимодействия ритуализированы. В некоторых альтернативных системах встречается иной тип образовательного взаимодействия: живой диалог, отсутствие жесткой закреплённости ролей, совместная деятельность учения.

Человеческое поведение направлено, с одной стороны, на удовлетворение потребностей, в этом его смысл для носителя. С другой — призвано вызывать реакции у окружения. В связи с этим акад. В.А. Ядов, давая определение социологической категории **поведение личности**, говорит о нем как о «внешненаблюдаемых поступках, действиях индивидов, их определенной последовательности, так или иначе затрагивающих интересы других людей, коллективов групп, всего общества».

Поведение разумного человека и разумное поведение — одно и то же. *Разумное поведение* определяется потребностями, мотивами, оно целенаправлено. Смысл имеет и поведение душевнобольных, но его цели могут быть определены не субъектом, а его врачами. Разумными могут быть признаны и действия, совершаемые во сне, поскольку они направлены на удовлетворение потребностей.

Смысл того или иного действия может не выражаться вербально. Действие может вовсе не сопровождаться словами, однако смысл оно имеет, и этот смысл можно установить по спо-

собу расстановки ударений, по подбору слов и по их месту во фразе, а также, безусловно, по сопровождающим и фразу, и действию телодвижениям.

*Поведение считается нормальным в том случае, если оно находится в рамках ожиданий окружения.* Именно ожидания окружения и определяют, является ли демонстрируемое поведение нормальным или аномальным, т. е. *социальные ожидания являются критерием нормальности человеческого поведения, его нормой.* Следовательно, норма поведения может изменяться и изменяется в соответствии с социальными ожиданиями (поскольку социальные нормы изменяются, например, с течением времени — разные исторические эпохи — и в зависимости от культурных традиций). Отсюда: *под нормальным поведением понимается поведение, адекватное реальности.*

Общаясь, люди ожидают друг от друга определенных и подходящих, адекватных способов поведения, манер. Туристы в странах с чужой для них культурой (т. е. там, где они не способны точно воспроизводить принятое и, соответственно, ожидаемое поведение, потому что они его не изучали) весьма заметны, поскольку прибегают к использованию либо подчеркнуто деловой манеры поведения, либо к утрированию поведения за счет более громкой речи, более интенсивного смеха, подчеркнуто дружественных жестов, более частого кивания головой. Зачастую подобное поведение производит впечатление неискреннего, так как при всех культурных различиях все же возможно некое «модельное» поведение, которое можно наблюдать повсюду в мире, а подобное поведение туристов его «перевешивает».

*Инстинктивное поведение.* Инстинктивные действия представляют собой врожденные способы совершения движений, которые обеспечивают проявление первичных инстинктов.

*Приобретенное и заимствованное поведение.* Поведение, «вознаграждаемое» окружением, закрепляется, а влекущее за собой наказание — редуцируется. Это распространяется на все формы поведения. В этом смысле оно — приобретенное. Заимствованное поведение можно разделить на «открытое», обнаруженное самостоятельно и подражательное.

В качестве примера самостоятельно «открытого» заимствованного поведения можно привести поведение ребенка, применяемое им спонтанно в какой-либо ситуации, но сложившееся прежде на основе задатков и внешних раздражителей. Оно мо-

жет быть подтверждено как правильное или неправильное, и в первом случае использоваться впредь до возникновения необходимости в новом моделировании.

В значительной степени на человеческое поведение воздействует та общность людей, которой принадлежит этот человек. Если он хочет принадлежать данной общности, он вынужден перенимать (заимствовать) знаки (речь) и образцы поведения (язык тела). При постоянном общении процесс приобретения идет бессознательно и поэтому незаметно для самого человека. Очень важным фактором, влияющим на степень подражательности поведения, является статус того, кому подражают. С возрастом возможность заимствования манер поведения все более ограничивается.

Опыт показывает, что наиболее удобный путь формирования нового поведения (и избавления от препятствующего успеху) лежит через формирование новых потребностей у человека — носителя этого поведения.

*Реактивное поведение.* Поведение человека обусловлено внешними и внутренними факторами. В нем так или иначе отражаются плохое самочувствие и болезнь, неудовлетворенные потребности и чужие мнения (влияния). Эти обуславливающие факторы принято называть раздражителями.

Как «перерабатываются» раздражители и какие реакции следуют в ответ, зависит от ряда факторов:

- от настроения. В атмосфере гармоничных отношений мы реагируем иначе, чем если бы мы были в конфликте с окружением;
- от стимула. В любом, вне зависимости от его причин, настроении есть определенный стимул. Чем больше стимулов «заложено» в нашей личности, тем активнее мы реагируем на раздражители;
- от средств. На тот или иной раздражитель можно отреагировать вербально и/или на языке тела. Выбор средства зависит от результата переработки раздражителя.

Степень влияния перечисленных факторов на поведение зависит от ситуации, от характера личности. Они могут либо заменять, либо усиливать друг друга. Первые два фактора влияют на средства.

Источники одного и того же поведения могут быть различными. Делать выводы об их характере можно, лишь рассмотрев

все аспекты ситуации, выраженные и в речи, и языком тела, и ни в коем случае нельзя опираться на отдельные детали. Важно обращать внимание на *специфические особенности* поведения конкретного человека, *приобретенные им в течение жизни*.

Социализированное поведение отличается тем, что большинство людей «держат себя в руках» и «действительное послание» выражается обычно в незначительных мелочах. Их человек не способен подавить или не придает им значение. Именно они дают истинную информацию о состоянии человека. При желании их ликвидировать (подавить) становятся заметны признаки подавления, и они зачастую резче, заметнее, чем подавляемое поведение.

*Адекватность поведения* может характеризоваться качественно и количественно.

*Адекватное* поведение качественно и количественно имеет место в тех случаях, когда переживаемая ситуация «перерабатывается» непредвзято и открыто. В этом случае специфика и интенсивность ситуации получают верную оценку. Как следствие — соответствие по смыслу реакции.

*Качественно адекватное/ количественно неадекватное* поведение. Учитывающий специфику ситуации и качественно подходящий ей способ поведения, но не соответствующий этой ситуации по интенсивности (по количеству). Поведение либо слишком «сильное», либо слишком «слабое». Слишком «сильным» поведение становится, когда отказывают сдерживающие механизмы (чаще всего имеется в виду неадекватность в измененных состояниях сознания) или же когда человек не в состоянии «переработать» восхищение, гнев или другие эмоции — в результате появляется количественная неадекватность. Эта стадия неадекватности называется утрированным поведением."

Следующая ступень — область истерических реакций, истерическое поведение, которое может сопровождаться громким смехом, дополнительными движениями (похлопывание по бедрам, подпрыгивания и т. п.), т. е. движениями, создающими впечатление избыточности реакций («перебарщивает»). Количественная неадекватность может выражаться и звуком.

*Количественно неадекватное* поведение может быть «слабым». Его причиной является эмоциональная слабость, вялость, недостаточная жизненная сила. Однако подобная реакция может быть результатом строгой самодисциплины. В этом случае

можно говорить о сверхконтроле и противостоянии развитию, творчеству.

*Качественно неадекватное/количественно адекватное поведение.*

При неверном понимании либо отсутствии такового, а также в случае неверной оценки ситуации или ее «неучета» может возникнуть поведение соответствующее («правильное») количественно в своих проявлениях, но не будет соответствовать качественно. В таких случаях часто можно говорить об отсутствии какой-либо связи поведения с возникшей ситуацией. Подобное обычно возникает и при психических заболеваниях.

К качественно неадекватному поведению может приводить, кроме душевных болезней, обостренная чувствительность, характерная для подросткового возраста (на фоне чувства неполноценности, как его следствия — заносчивости), не позволяющая адекватно принять и переработать ту или иную ситуацию.

Кроме того, причинами качественно неадекватного поведения могут быть следующие причины:

- Если кто-либо на протяжении длительного времени «копит в себе» раздражение (гнев).
- Если отсутствует способность контактировать с окружением.
- Если человек одержим сверхценными идеями и ни для чего иного уже нет места.

## Хрестоматия

**И. Гофман**

### **ПЕРВИЧНЫЕ СИСТЕМЫ ФРЕЙМОВ<sup>1</sup>**

Социальные фреймы... обеспечивают фоновое понимание событий, в которых участвуют воля, целеполагание и разумность — живая деятельность, воплощением которой является человек. В такой деятельной силе нет неумолимости природного закона, с ней можно договориться, ее можно задобрить, запугать, ей можно противостоять. То, что она делает, можно назвать «целенаправленным действием». Само делание подчиняет делателя.

определенным «стандартам», социальной оценке действия, опирающимся на честность, эффективность, бережливость, осторожность, элегантность, тактичность, вкус и т. п. Поддерживается постоянное управление последствиями деятельности, то есть непрерывный корректирующий контроль, особенно явственный в тех случаях, когда действие неожиданно блокируется или сталкивается с искажающими воздействиями и когда требуются немалые усилия, чтобы компенсировать их. Учитываются мотивы и намерения, что помогает установить, какой из множества социальных фреймов применим для понимания событий. Примером «целенаправленного делания» может служить опять же сводка погоды. Здесь мы имеем дело с делами, а не просто с событиями. (Внутри социального мира мы придерживаемся очевидных фундаментальных различий, например, целеполагания человека и целесообразности в поведении животных, но об этом мы будем говорить ниже.) Мы используем один и тот же термин «причинность» по отношению и к слепым силам природы, и к последствиям преднамеренных действий человека, рассматривая первые как бесконечную цепь причин и следствий, а вторые как то, что так или иначе начинается с мысленного решения<sup>2</sup>.

В нашем обществе принято считать, что мыслящее существо может приспособиться к природным процессам и извлекать пользу из его детерминированности — для этого надо лишь отдать дань замыслу природы. Более того, мы догадываемся, что, быть может, за исключением чистой фантазии и выдумки, всякая попытка действовать будет непременно сталкиваться с природными ограничениями, и что для достижения цели необходимо использовать, а не игнорировать это обстоятельство. Даже играя в шахматы вслепую, игроки вынуждены сообщать друг другу ходы, и этот обмен информацией требует учета физически адекватного целенаправленного использования голоса или руки для записи ходов. Отсюда следует, что хотя природные события происходят без вмешательства мысленных действий, их нельзя совершить, не вторгнувшись в природный порядок. Поэтому любой сегмент социально направленного действия можно в определенной степени анализировать и на основе природной схемы.

<sup>2</sup> В утонченных философских определениях невольно отражается смутность наших представлений об этом вопросе. См., например, Arthur C. Danto, «What we can do» // *Journal of Philosophy*. Vol. LX (1963). P. 435—445 и его же статью «Basic Actions» // *American Philosophical Quarterly*. Vol. II (1965). P. 141—148; Donald Davidson «Agency» // *Agent, Action and Reason* / Ed. by Robert Binkley, et al. Toronto: University of Toronto Press, 1971. P. 3—25.

Ф. Фанч

## ПРЕОБРАЗУЮЩИЕ ДИАЛОГИ<sup>1</sup>

### ЦИКЛ ПРОЯСНЕНИЯ

Основное, что мы делаем в процессинге, — активизируем область, готовую к изменению, и проясняем ее. Можно сказать, что сначала мы находим проблему для проработки, а затем работаем над ней.

Два основных действия фасилитатора:

1. Активизировать проблемы.
2. Решать активные проблемы.

Все остальные действия — составные части этих двух. Единственная более фундаментальная тема — обоснования для проведения процессинга.

Под понятием «активизировать» мы имеем в виду сосредоточиться на области, вынести ее на обсуждение, пробудить ее наилучшие стороны. Если клиент рассматривает область и осознает, что что-то нужно улучшить, то эта область активна, если он не знает о существовании этой области или совсем не задумывается о ней, то она не активна.

Если клиент уже имеет активную тему, на которую обращено его внимание, то действие 1 не нужно и можно сразу переходить к действию 2. Обычно полезнее работать именно над тем, что уже активно у клиента. Как правило, мы начинаем именно с того, что решаем уже актуальные проблемы.

По мере того как все больше и больше жизненных проблем клиента решаются, фасилитатору нужно все чаще выполнять действие 1. Иными словами, если клиент не выдвигает никаких проблем для решения, то за него это делает фасилитатор. При этом он может основываться на наблюдениях за клиентом или последовательно проходить общие наиболее распространенные проблемы.

Активизируйте область. Проясните активизированную область.

### ЦИКЛ ВОПРОСА

Существует определенный цикл, который фасилитатор часто использует на сеансе — цикл задавания вопроса и получения ответа клиента. Он начинается тогда, когда фасилитатор решает задать определенный вопрос, и завершается, когда клиент



• получил вопрос и ответил на него. Этот цикл включает несколько вложенных циклов:

- *Проверьте, готов ли клиент к указанию или вопросу.*
- *Дайте клиенту указание или задайте вопрос.*
- *Клиент ищет в своем уме ответ или реакцию.*
- *Клиент рассказывает вам, что он получил.*
- *Проверьте, закончил ли клиент описание обнаруженного.*
- *Дайте клиенту подходящее подтверждение получения сообщения.*
- *Проверьте, завершен ли цикл для клиента.*

Данный цикл отличается от цикла обычного общения тем, что нам необходимо поощрить человека найти ответы в собственном уме. Мы не просто разговариваем, нам не нужны шаблонные ответы, нам даже не нужны правильные ответы. Мы задаем вопросы, чтобы поощрить клиента открыть что-то новое или увидеть что-то по-другому. Важно то, куда направлено внимание клиента в интервалах между вопросами.

Процессинг идет в ритме обращения внимания то внутрь, то наружу. Мы направляем внимание клиента на что-то внутри него. Он воспринимает это и затем направляет часть своего внимания наружу, чтобы рассказать об этом фасилитатору. Фасилитатор подтверждает получение сообщения, потом опять поощряет клиента получить больше информации изнутри себя, и т. д.

Важно не прерывать клиента, когда он ищет ответ на вопрос внутри себя, только из-за того, что это требует некоторого времени. Если внимание клиента снаружи и он не делает ничего полезного, вам стоит подумать, о чем его спросить. Но если он уже обрабатывает что-то по обсуждаемой теме, не мешайте ему.

Мастерство фасилитатора заключается не только в том, чтобы знать, что говорить, но и в том, чтобы знать, когда молчать.

### **ЗАВЕРШЕНИЕ ЦИКЛОВ**

Процессинг проводится с помощью завершенных циклов. Мы начинаем что-то, оно продолжается и заканчивается. Это циклы, последовательности действий. Фасилитатору нужно хорошо владеть проведением циклов. Он должен уметь открывать тему, продолжать или повторять технику, пока она необходима, и завершать тему.

Фасилитатор должен уметь доводить начатое до конца. Кроме того, он должен быть достаточно наблюдательным, чтобы

замечать, когда клиент уходит от темы, и обязательно возвращаться к исходной теме.

Процессинг не линеен. Несколько вещей могут происходить одновременно и не всегда упорядоченно. Поэтому фасилитатор должен отслеживать, какие циклы еще открыты, и по возможности закрывать их.

Важно, чтобы фасилитатор ориентировался на результаты. Следует помнить о том, что действия должны быть завершены. Циклы необходимо закрывать.

Но циклы фасилитатора и циклы клиента — совсем не одно и то же. Фасилитатору нужно заканчивать начатые действия: если он приступил к какому-то действию, то должен закончить его, если, конечно, не появляется какое-то более эффективное. Но так или иначе ему нужно доводить до конца свои действия. А клиенту часто полезно начать неограниченный цикл, т. е. наметить ему новое положительное направление. Этот цикл будет продолжаться и завершится в будущем. Закрытие такого цикла может ограничить результаты до рамок данного сеанса, что не обязательно. Но все равно это значит, что фасилитатор заканчивает действие, предоставив новое направление клиенту. Для фасилитатора это закрытый цикл, успешно завершённое действие. Для клиента — новое начало, которое будет продолжаться в жизни.

### НАБЛЮДЕНИЕ

Фасилитатор наблюдает, рассчитывает и действует. Сеанс — это повторяющийся цикл:

- *заметьте, что происходит с клиентом;*
- *выберите подход к тому, что вы заметили;*
- *сделайте или скажите что-нибудь.*

Наблюдение при этом — одна из ключевых составляющих.

Фасилитатору следует использовать все доступные восприятия. Это значит, что в идеальном случае вы специалист по языку тела и ясновидящий. Если это не так, не отчаивайтесь, просто стремитесь стать таковым в будущем.

Просто смотря на человека и слушая его, вы можете узнать о нем очень многое, если знаете, на что обращать внимание. Это одна из причин, по которым лично я не веду подробных записей во время сеанса и не занимаюсь другими отвлекающими ритуалами. Для меня гораздо важнее смотреть на человека, наблюдать за тем, что с ним происходит.

Некоторые элементы языка тела, за которыми вы можете наблюдать, следующие:

- *поза;*
- *оттенок кожи;*
- *дыхание;*
- *движения глаз;*
- *жесты рук;*
- *движения головы.*

Некоторые слуховые показатели, к которым вы можете прислушиваться:

- *высота голоса;*
- *скорость;*
- *ритм;*
- *использование определенных слов.*

С помощью этих показателей вы можете узнать, например:

- *Какая из нескольких возможных областей больше всего заряжена?*
- *Клиент рассматривает картинки, разговаривает с собой или что-то ошущает?*
- *Он вовлечен в происшествие или отстранен от него?*
- *Какие у него стратегии мышления?*
- ~ *Ответы на вопросы да/нет.*
- *Когда процесс завершен.*

- Тело клиента отвечает на большинство ваших вопросов. Клиент не всегда осознает это, и вы вполне можете замечать больше, чем он.

Чем больше информации вы получаете от человека, тем лучше вы можете **оценить**, что делать дальше. Часто информация, полученная путем прямого наблюдения, полнее той, которую человек предоставляет вам сам.

### ЦИКЛ ОТВЕТНОЙ РЕАКЦИИ

Сеанс процессинга включает очень важный цикл. Упрощенно его можно описать следующим образом: фасилитатор делает что-то, замечает результат и затем делает что-то другое. Опытный фасилитатор умеет быстро решать, что делать, и приспосабливаться к тому, что наблюдает.

Преобразующий процессинг основан на выполнении действий, **помогающих** клиенту измениться. Он проводится не наугад, кто-то должен замечать и анализировать, что происходит с клиентом, и предпринимать правильные действия. Для этого и нужен фасилитатор.

Фасилитатор и клиент, проводя процесс, стремятся достичь определенного результата. Он может быть не очень точным и конкретным, однако мы всегда должны иметь представление о том, куда направляемся, т. е. у фасилитатора должна быть цель каждого выполняемого действия.

Проанализировав ситуацию, фасилитатор выбирает, какую технику применить. Она не обязательно сработает. Все, что можно сделать,— это выбрать наилучший инструмент для воспринимаемой ситуации, основываясь на теоретических знаниях, опыте и здравом смысле.

Затем фасилитатору нужно заметить ответную реакцию, которую он получил. То, что он сделал, дало какие-то результаты. Клиент скорее всего как-то отреагировал и ответил. Фасилитатору следует как можно точнее заметить, что происходит. Учитываются всевозможные восприятия. Язык тела клиента, тон голоса, высказывания и т. д.

Затем фасилитатор должен сравнить ответную реакцию с желаемым результатом. Получен ли ответ на вопрос, идем ли мы в нужном направлении, действует ли техника, продвигается ли клиент? Определите, нужно ли что-то изменить, и, если да, то что нужно изменить прежде всего?

Проанализировав ситуацию, фасилитатор снова что-то делает или говорит. Это не просто повторение того, что он сделал или сказал в прошлый раз, учитывается ответная реакция на предыдущие действия. И цикл начинается сначала.

Чем быстрее фасилитатор может выполнять этот цикл, тем меньше времени ему понадобится для того, чтобы достичь максимальных результатов. Хороший фасилитатор воспринимает и анализирует происходящее и вносит поправки по мере необходимости, а не только после окончания сеанса. Он знает, как подействовал каждый вопрос и на какой стадии находится процесс.

Для того чтобы овладеть этим в совершенстве, нужно уметь следующее:

Во-первых, замечать все, что происходит перед вами: как люди выглядят, звучат и ощущаются, что они на самом деле говорят, и т. д. Это достигается в основном с помощью того, что вы держите свои чувства открытыми, остаетесь в настоящем времени, обращая свое внимание на клиента. Также полезно заранее разработать как можно больше отличительных признаков ре-

зультата, чтобы знать, на что обращать внимание. Если у вас есть название чего-то, его легче заметить.

Во-вторых, уметь думать быстро, без подготовки. Во время сеанса нет возможности сидеть и обдумывать каждый ответ клиента. Вам нужно постоянно что-то делать. Часто лучше продолжать двигаться хоть куда-нибудь, чем останавливаться и пытаться придумать более совершенное действие. Поэтому вам нужно уметь быстро принимать решения и быть готовым к тому, что это решение не всегда будет совершенным.

В-третьих, ваше поведение должно быть гибким. Вам нужно быть готовым делать все необходимое, чтобы клиент продолжал движение. Вам нужно быть более гибким, чем человек перед вами. Тогда с чем бы он ни приходил, вы будете знать, что делать. Невозможно разработать механическую программу действий и ожидать, что вы сможете справиться с каждым клиентом. Следует быть готовым к самым разнообразным вещам и всегда быть на шаг впереди клиента.

### РИТУАЛЫ

*Иногда очень удобно строить сеанс в соответствии с определенными повторяющимися каждый раз ритуалами, особенно для начинающего фасилитатора, который еще недостаточно уверен в своей гибкости. Однако фасилитаторы любого уровня мастерства могут с пользой применять отдельные элементы повторяющегося ритуала.*

Если вы используете определенный ритуал, к которому клиент привык и связывает его с получением результатов, улучшением самочувствия или с профессиональным мастерством фасилитатора, то такой ритуал имеет определенную ценность, усиливая ваше влияние. Фасилитатор может меньше убеждать клиента в эффективности сеанса и больше полагаться на ритуал, убеждающий клиента. Так что даже если фасилитатор в силу каких-либо причин (усталость, плохое самочувствие и пр.) не может предложить что-нибудь оригинальное, клиент все равно может получить положительные результаты, отмечая именно те элементы, которые связаны в его уме с положительными результатами.

• • Однако следует помнить, что проведением одного только ритуала нельзя злоупотреблять. Некоторые терапевты могут пытаться практиковать механическое, стандартное проведение по заранее написанному сценарию, что может быть эффективным некоторое время, если сценарий достаточно хорош. Но это не идет ни в какое сравнение с сеансом, в котором фасилитатор

действительно присутствует и занимается реальным клиентом. Результаты ритуальных сеансов часто в итоге исчезают. Через несколько лет клиент может понять, что, на самом деле никто его не слушал, и основные проблемы остались нетронутыми.

Я предлагаю использовать любое внушение или ритуал сознательно и экономно. Четко сознавайте, что вы делаете, и наблюдайте влияние ваших действий на клиента, смело изменяйте их, если они уже не дают клиенту больше свободы, не приносят пользы.

Можно многого добиться, проводя сеансы с клиентом в привычной для него обстановке. Лучше постоянно использовать одну и ту же комнату или, по крайней мере, очень похожую. Давайте клиенту один и тот же стул, и сами садитесь на тот же стул, что и раньше. Постарайтесь, чтобы обстановка не менялась.

Использование привычного качала и завершения сеанса тоже облегчает дело. Вы не должны говорить одинаковые слова, но вы можете совершать одинаковое действие. Например, вы просто садитесь на стул в начале сеанса и встаете в конце. Здесь слова не нужны.

Нет ничего плохого и в том, чтобы делать некоторые процессы немного ритуальными. Выполнять что-то знакомое легче и фасилитатору, и клиенту. Но, повторяем, ритуалом не следует злоупотреблять.

Самое главное, чтобы фасилитатор не стал роботом с предсказуемой реакцией на действия клиента. Фасилитатор должен сохранять контроль над сеансом и быть более гибким, чем клиент. Если клиент получает контроль над сеансом, большая часть искусства фасилитатора пропадает и клиент остается без помощника.

Итак, ритуалы слов и действий используются, чтобы дать сеансу знакомую схему. Но они не должны заменять присутствие фасилитатора.

Р. Мэй

## ИСКУССТВО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ<sup>1</sup>

### *Чтение характера*

Отличительной чертой консультанта является его особая чувствительность по отношению к людям, их надеждам, страхам и личностным напряжениям. Эта способность позволяет ему улавливать малейшие проявления характера, такие как интонация, поза, выражение лица, даже одежда и, на первый взгляд, случайные движения тела. Так консультант учится читать характер клиента, и тот предстает перед ним не как пресловутая «открытая книга», а как новая страна перед путешественником, где все свежо, интересно и требует понимания.

Каждая деталь в человеке добавляет свой мазок к портрету его личности. Малейшее движение в голосе, лице — все полно смысла и не случайно. Личностная модель проявляется в каждом поступке человека, в том, как он смотрит на окружающих, в его рукопожатии, в манере говорить. Случается, человек производит на нас неизгладимое впечатление и мы ощущаем это почти интуитивно.

В этой главе мы хотим остановиться на тех основных моментах, которые помогают при чтении характера. Однако не стоит забывать, что все эти проявления характера имеют свои оттенки для каждого индивидуума, поэтому консультанту следует быть весьма осторожным в своих выводах. Складывается несколько парадоксальная ситуация: невзирая на значимость жестов и выражений лица, они лишь симптомы, нечто вроде буйков на поверхности водоема, которые в каждом отдельном случае указывают на уникальность данной личностной модели. Вот почему нельзя одинаково толковать жесты и выражения, даже если они похожи у двух разных лиц.

Мы хотим сформулировать общее предостережение для консультантов: предположительный вывод о личностной модели индивидуума следует делать только на основании совокупности всех доступных и разнообразных факторов. Поза и тон голоса, положение в семье, конкретная проблема клиента, отношения с друзьями и с противоположным полом, успех или неуспех на работе — все эти и многие другие моменты указывают на особенности характера, но ни один из них в отдельности не может

быть достаточным основанием для окончательного вывода. Даже два, три, четыре признака не дают достоверного материала, только совокупность многих признаков, указывающих на одни и те же особенности характера, может стать основой для более или менее надежной гипотезы.

Консультант получает первое впечатление о характере клиента уже по его манере подходить к кабинету. Твердый, размеренный шаг указывает на мужество; запинаящаяся походка говорит о нерешительности, робости и тайном желании избежать встречи с консультантом. Когда я работал в колледже, мой кабинет был расположен в конце просторного вестибюля и, слушая, как студент пересекает его и стучит в мою дверь, я уже представлял, кого я увижу. Один мой клиент, бывало, сделает несколько шагов и остановится на мгновение, потом еще несколько шагов — и опять остановка, и так до самой двери кабинета. Затем раздавался извиняющийся стук, словно он надеялся, что в кабинете никого нет. А другой студент, напротив, пересекал вестибюль размашистым звучным шагом, словно выходящий на сцену герой пьесы. Раздавался короткий стук, дверь тут же распахивалась, и мой посетитель входил, как правило, не дожидаясь приглашения.

Рукопожатие давно признано важным моментом в распознавании характера. Вялое, краткое рукопожатие словно говорит за человека: «Мне не хотелось этой встречи». Такой человек либо робок со всеми, либо просто боится именно этой встречи. Грубоватое, крепкое рукопожатие, когда ваш собеседник словно клещами сжимает вашу руку и с энтузиазмом трясет ее, говорит о желании клиента предстать перед вами эдаким прямым потомком мужественных первопроходцев, что само по себе может оказаться попыткой скрыть глубокое чувство неполноценности. Рукопожатие — это символ союза двух лиц и, когда оно выражает искреннее дружелюбие, интерес к человеку и желание дать, а не взять, тогда оно говорит о душевном здоровье личности.

Что касается одежды человека, то ее значение подтверждается даже поговоркой. В течение своей многовековой истории человек приучился читать многое в манере одеваться. Неверно, что «человека делает одежда», но верно то, что отдельные детали наряда могут намекнуть на характер его владельца. Фрейд



разъясняет этот момент с психотерапевтической точки зрения: «Все, что человек делает со своей одеждой, часто даже сам того не замечая, представляет не менее важный интерес для врача и заслуживает его внимания. Любое изменение в привычном одеянии, любой недочет, не застегнутая пуговица, например, любая привлекающая внимание деталь, все это средство выражения чего-то такого, о чем сам человек не хочет говорить прямо; как правило, он делает это совершенно бессознательно».

Неопрятность в одежде, неухоженные волосы, рваные шнурки ботинок и тому подобное очень красноречиво говорят о самом человеке. С другой стороны, человек, о котором хочется сказать «отутюженный с головы до пят», сдувающий с себя пылинки, с безупречно ровным галстуком и отполированными ногтями, как правило, склонен придавать чрезмерное значение мелочам и в других сферах жизни. В одной из последующих глав мы будем говорить о религиозном неврозе или неврозе принуждения. Так вот, особенно преувеличенную тщательность в одежде проявляют страдающие этим видом невроза.

Если женщина красит ногти зеленым лаком или злоупотребляет косметикой, это для нее лишь способ сказать, что она нуждается в нашем внимании. Либо она испытывает недостаток искреннего внимания со стороны близких, либо избалована настолько, что ее требования выходят за рамки разумного. В обоих случаях неординарную косметику следует воспринимать как симптом глубоких личностных нарушений.

Особое внимание обращает на свой наряд в день приема тот, кто сильно волнуется по поводу встречи с консультантом. Если клиентка является в кабинет принаряженной, консультанту ясно, что она нервничает по поводу предстоящей беседы. С другой стороны, изысканность туалета может указывать на субъективный, возможно, неосознанный интерес к консультанту как к мужчине. В таком случае, чтобы избежать привнесения субъективного элемента в беседу, консультанту особенно важно правильно понять значение нарядной одежды. Неряшливо одетый гость говорит своим видом о неуважении к тем, с кем ему предстоит провести вечер. А если у человека постоянно неопрятный вид, то это говорит об отсутствии у него всякого интереса к окружающим.

Еще одной подсказкой для понимания клиента служит состояние, на котором он с вами общается. Если он придвигает

свой стул поближе к консультанту, это можно воспринимать как дружеское расположение. Если вас разделяет значительное расстояние, значит, существует невидимый барьер. Такое значение придавал расстоянию Адлер, а я бы назвал дистанцию между двумя людьми чем-то вроде «геометрии любви». Движение в сторону партнера указывает на дружелюбие, заинтересованность и другие аспекты любви, в то время как движение от партнера выражает неприязнь и прочие отрицательные эмоции. Само собой разумеется, что в нашем обществе люди настолько приучены владеть собой, что не позволяют себе явно выказывать подобные эмоции в своих движениях. Но даже слегка вскинутая голова или едва заметный наклон в сторону или от собеседника не ускользают от внимания консультанта. Нормой и признаком идеального душевного здоровья является свободное движение навстречу, распахнутое отношение к жизни, или, другими словами, состояние объективной любви. Невротик, постоянно демонстрирующий движение прочь, не способен испытывать чувство любви.

Если научиться улавливать неприметные мускульные реакции человека на изменчивый поток его мыслей, то можно разгадать их содержание. Ведь, теоретически, каждая мысль сопровождается соответствующим мышечным движением. Речь идет о более тонких проявлениях, чем просто улыбка или нахмуренные брови. Если консультант легко читает такие проявления, то он развил в себе особую наблюдательность, необходимую для определения характера человека.

Есть много признаков, по которым можно определить, что клиент нервничает во время приема. Это заметно по тому, как он без конца то закидывает ногу на ногу, то распрямляет их, или напряженно сжимает ручки кресла, или по его скованной манере держаться. Тогда мы задаем себе вопрос: почему этот человек нервничает? Иначе говоря, что он скрывает или с чем ведет внутреннюю борьбу? Ответ на эти вопросы выведет нас на его личностную проблему.

В чтении характера большое значение имеет также мимика. Многие из нас способны с достаточной точностью прочесть значение произвольных изменений в выражении лица собеседника, но, как правило, не в состоянии распознать, что скрывается за притворной маской. Консультант должен обладать способностью читать по лицу клиента переживаемое им чувство,

будь то радость, боль или страх. Но, помимо этого, он должен уметь разглядеть эту боль за видимой маской уравнищенности и непринужденности. Как правило, у вечно улыбающегося человека оптимизм наигранный, а тот, кто всегда демонстрирует безукоризненную выдержку, лишь прикрывает этим глубокую обеспокоенность своими проблемами.

Меня особенно интересует изучение особенностей мимики невротиков, как на фотографиях, так и во время личных контактов. Хочу поделиться результатами своих наблюдений, которые могут послужить подспорьем в работе консультанта, но не должны восприниматься как незыблемые каноны. Чаше всего углы рта у невротиков опущены книзу. Это удлиняет лицо, придавая ему выражение пессимизма, уныния и отсутствия интереса к жизни. Обычно такой человек медлителен в движениях, склонен к критическим и саркастическим замечаниям и весьма нерешителен. Взгляд у невротиков напряженный, а глаза открыты шире обычного, что соответствует выражению лица испуганного человека. Цвет лица бледный, болезненный. Это вполне объяснимо, поскольку невротическое состояние вызывает снижение жизненного тонуса, а беспорядок в мыслях приводит к физическим недугам. Выражение лица невротика очень похоже на то, какое появляется у каждого из нас в минуты крайнего утомления, испуга или беспокойства.

Достоевский, этот тонкий исследователь человеческой натуры, точно подметил: «Смех человека может сказать о его характере гораздо больше, чем скучное психологическое обследование». Примечательно, что невротика не так легко от души рассмеяться. Он может позволить себе сардоническую усмешку или ироническую ухмылку, какую изображает провинциальный актер, играющий злодея в старинной пьесе, потому что при такой мимике уголки рта все равно остаются опущенными. Искренний смех — это признак душевного здоровья, приглашение к дружелюбию, прямое доказательство распахнутого отношения к жизни.

О многом может поведать нам интонация голоса, ибо его музыкальность с выразительностью симфонического произведения говорит нам об умственном и душевном состоянии говорящего. Даже не расслышав слов, по одной только интонации можно понять смысл сказанного. Отчетливый, ясный голос говорит об искренности, твердый — о мужестве, а если голос про-

никает вам в самую душу, это говорит об интересе к людям. Если человек мямлит или бормочет себе под нос так, что вы изо всех сил напрягаетесь, чтобы его расслышать, ясно, что он не горит желанием сблизиться с вами.

Голос наиболее точно отражает состояние нервозности и душевного разлада. Если клиент говорит медленно и старательно контролирует себя (как Джордж Б. в случае из первой главы), можно предположить, что он испытывает определенные психологические напряжения. Мы уже говорили о том, как можно определить скрытые подавления и торможения по тем фразам, на которых клиент запинаясь, смущается или прибегает к повторам. Когда клиент начинает усиленно возражать консультанту, возникает подозрение, что он сам не очень-то верит в то, что говорит. И чем больше клиент «упирается», тем выше вероятность подсознательного сомнения в истинности собственных слов (что служит доказательством того, что клиент старается убедить не только своего слушателя, но и самого себя). С присущей ему пронизательностью Фрейд замечает, что когда человек пишет или говорит витиевато и околичностями, справедливо спросить, каким же образом он собирается нас «околпачить»? Прямота высказываний говорит о честности, но если ваш собеседник чрезмерно многословен по вполне ясному вопросу, или в его голосе звучит нервная дрожь, или он, как говорится, ходит вокруг да около, опасайтесь нападения с тыла.

#### *Забывчивость и оговорки*

Мы не ставим себе целью глубокое исследование такого удивительного и многообещающего предмета, как память и забывчивость, оговорки и оплошности, поскольку эти проявления подсознания не входят в круг изучаемых консультантом вопросов. Однако следует иметь общее представление о значении этих явлений, если консультант хочет проникнуть в глубину человеческой природы.

Забывчивость отнюдь не случайна. Справедливо будет заподозрить в неискренности хозяйку, встречающую гостя словами: «Простите, ради Бога! Я совсем забыла, что вы приедете», или человека, ссылающегося на то, что у него плохая память на имена. И гость, и человек, чье имя не запомнили, будут правы, если обидятся. Память работает целенаправленно. В подсознании индивидуума идет постоянный отборочный процесс, оставляющий то, что следует твердо запомнить, и отсеивающий лиш-

нее. Мы вряд ли ошибемся, если скажем, что на самом деле ничто не забывается. Вопрос в том, почему одни сведения откладываются на поверхности сознания, а другие заталкиваются так далеко, что требуется изрядное усилие, чтобы выудить их, а иногда и никакое усилие не помогает.

В одной из ранних работ Фрейд отметил эту любопытную целенаправленность забывчивости. Объясняя ее как сортировку приятного и болезненного, он пришел к выводу, что индивидуум забывает то, что связано с неприятными эмоциями. Таким образом, механизм забывчивости подвел Фрейда к пониманию подсознания. Я бы посчитал объяснение Фрейда не совсем полным. Часто в нашей памяти наиболее ярко отпечатывается какой-нибудь неловкий поступок в обществе, который причинил нам боль, унизил нас или вызвал наше замешательство. Более углубленное исследование этого предмета дает Адлер, который считает, что память человека удерживает те переживания, которые особенно значимы для его образа жизни. Основываясь на этом положении, Адлер сделал свой наиболее ценный вклад в психотерапевтический анализ — использование воспоминаний раннего детства как ключ к пониманию образа жизни человека. Можно показать это на практическом примере: что только ни происходило с Джоном Доу, скажем, на третьем или четвертом году его жизни, но все позабылось, кроме какого-то одного яркого события. В этой избирательной детской памяти, очевидно, заключен особый смысл, независимо от того, реальное это событие или выдуманное. Адлер сравнивает такое раннее воспоминание с фотоснимком личностной модели человека, сделанным крупным планом.

Истинность этой идеи верна не только теоретически, но и подтверждается на практике. В ранних воспоминаниях очень часто можно подметить те же тенденции, которые наблюдаются в личностной модели индивидуума и двадцать лет спустя. Появив ранние воспоминания, консультант получит ценный материал (как будет видно из содержания следующей главы), если будет достаточно точен и осторожен в его расшифровке.

Оговорки и оплошности, так же как память и забывчивость, представляют собой проявления подсознания. В этих случаях подсознание заявляет о себе, несмотря на строгую цензуру сознания, словно одним прыжком перескакивая через ограду. Часто оговорки вызывают веселье всей компании, которая начи-

нает подтрунивать над виновником, придумывая разные объяснения (как правило ошибочные) этой оговорке и доводя ее автора чуть ли не до шока. Однако мы не ошибемся, если предположим, что оговорка — это то, что человек думал, но не собиравшись говорить вслух. Пожалуй, каждый из нас побывал в ситуации, подобной той, в которой оказалась одна из моих приятельниц. Женский клуб колледжа принимал у себя одно очень значительное лицо. Представляя ему членов клуба и дойдя до девушки в шляпе с огромными полями, моя приятельница произнесла: «Мисс Шляпа» — и в ужасе замерла, вызвав всеобщее веселье своей оговоркой.

Таким случаям несть числа. Мы остановимся лишь на одном соображении: во всех оговорках и оплошностях есть скрытый смысл, хотя иногда настолько неясный, что может быть понят только «посвященными». Школьник может потерять свои учебники, но не удочку. Студент может позабыть о встрече со своим преподавателем, чего с ним ни в коем случае не может случиться, если речь идет о блондиночке-второкурснице! Точно подмечено, что домохозяйка, постоянно теряющая свои ключи, никогда не смирится со своим положением домохозяйки.

Некоторые явления этого порядка объяснить довольно просто, и консультант вполне может положиться на свои наблюдения. Например, если человек имеет обыкновение опаздывать на встречи или вовсе забывать о них, мы не без основания можем предположить, что в его подсознании есть чувство неуверенности, поползновение уклониться от темы предстоящего разговора. Если человек без конца забывает имена, можно с уверенностью сказать, что у него нет достаточного интереса к окружающим. Естественно, что для всех этих обобщений есть много исключений. Но процесс обобщения имеет под собой почву и сослужит хорошую службу толковому и внимательному консультанту. Конечно, он не будет, подобно психотерапевту, проникать в глубины подсознания, но значительно расширит свое понимание человеческой природы. В этой области от консультанта скорее требуется мудрая наблюдательность, чем теоретические выводы.

### *Семейносозвездие*

В понимании личностной модели индивидуума важную роль играет его положение в семье. Положение это, естественно, должно быть значимым, ведь в первые, формирующие, годы своей

жизни человек почти полностью зависим от семьи. Основы личностной модели закладываются в раннем детстве, на третьем году жизни, как считают некоторые психологи. В дальнейшем характер развивается в зависимости от того, как человек реализует эту исходную модель.

К счастью, можно обнаружить общие тенденции, связанные с положением человека в семейном созвездии. У старшего ребенка в семье заметно развито чувство ответственности. Безраздельная любовь и забота родителей в первые годы жизни придают ребенку чувство определенной устойчивости. С раннего детства он выполняет несложные домашние поручения, помогая матери, и даже присматривает за младшими детьми. Родители обычноверяют свои заботы старшему и делятся с ним своими планами. Все это как бы поднимает ребенка на тот трон, который он занимал в первые годы своей жизни, когда все внимание родителей было отдано ему одному.

Это предпочтительное положение старшего ребенка в семье давно признано народными традициями и обычаем передавать старшему наследнику корону или аристократический титул или просто крестьянский надел земли. Миссис Д., старшая из пяти детей, характеризует свое положение в семье. Самое раннее из того, что она помнит о детских годах, это поручение принести матери газету, затем постоянная помощь в уходе за младшими детьми. Очень рано мать стала делиться с ней своими планами. Сейчас миссис Д. занимает должность, требующую значительной ответственности, и считается весьма надежным сотрудником.

Совсем другие черты отмечаются у второго ребенка в семье, который приходит в мир, чтобы встретить соперника годом или двумя старше себя, эдакого первопроходца, который раньше тебя научился ходить, говорить и делать кучу других вещей. А тебе остается только идти по его следу и учиться всему этому с неизбежным опозданием, что естественно вызывает неугасающее чувство неполноценности и желание догнать ведущего бегуна. Однако трудно спорить с судьбой, у старшего всегда будет преимущество в силах и росте, и сколько ни старайся, догнать его невозможно. Правда, второй ребенок может проявить себя в какой-либо специфической сфере деятельности, обойдя старшего. Но такая ситуация чревата осложнениями, ибо вызовет ревность старшего и опасение, что новоявленный выскочка потеснит его в сердцах родителей. Все эти моменты глубоко скры-

ты в подсознании, и часто индивидуум никогда не посмеет признаться даже самому себе в наличии подобного соперничества, хотя объективные признаки доказывают обратное.

У второго ребенка наблюдается развитие непомерного честолюбия и привычки «с боем» добиваться своего. Появляется тенденция к бунтарству, легко объяснимая с точки зрения менее выгодного положения в семье. Отсюда желание «до основания разрушить» и построить все заново, но уже на равных условиях. Консультанту приходится часто сталкиваться с характерной для второго ребенка ущербно-амбициозной моделью. Вспомним уже знакомого нам Джорджа Б., который тоже был вторым ребенком, после первой девочки, что еще больше осложнило ситуацию, поскольку девочки в детские годы физически развиваются гораздо быстрее мальчиков.

Менее значительное место в семье занимают последующие дети, за исключением младшего, последнего ребенка, поэтому мало что можно сказать о дальнейшем развитии их характера. Однако во все времена особое положение в семье принадлежало младшему ребенку. Как правило, в народных сказках младшей дочери достается в мужа принц, а младший сын, благодаря сверхъестественному везению, достигает величия и богатства для себя и своей семьи.

С младенчества, да и в юности, младший ребенок окружен всеобщим обожанием, как со стороны родителей, так и со стороны старших братьев и сестер. Все они опекают его или ее, многое делают за него и, без сомнений, постоянно поучают и воспитывают. Отсюда в высшей степени доброжелательное отношение такого ребенка к миру и естественное ожидание, что все будут любить его так же, как он любит всех. Повзрослев, младшие дети обычно пользуются искренней любовью окружающих. Но существует опасность, что чрезмерная забота может избаловать ребенка и он приучится к мысли, что весь мир должен нянчить и утешать его до конца дней. А когда его ожидания не оправдываются, он обижается на всех и вся, чувствуя себя незаслуженно отвергнутым. Примером такого ребенка может служить мисс Р., необыкновенно обаятельная и приятная особа. Ее личностная проблема заключалась в том, что, обнаружив мир не таким прекрасным, добрым и идеальным, каким она его себе представляла, она сменила свое отношение к нему на цинизм и недоверие.



Возможно, однако, развитие характера младшего ребенка в совершенно противоположном направлении. Окруженный миром взрослых, он может почувствовать неполноценность и, как следствие, в нем разовьется амбициозность и стремление во что бы то ни стало превзойти всех остальных, когда он вырастет.

Поговорим теперь о единственном ребенке, положение которого в семье всегда признавалось сложным. Он становится средоточием непомерной родительской любви и заботы. Родители буквально не спускают с него глаз, опасаясь, как бы чего не случилось с драгоценным дитятею. На долю такого ребенка приходится гораздо больше внимания и поучений, чем на ребенка из многодетной семьи. В отличие от последнего, единственный ребенок лишен возможности приобрести навык установления социальных контактов, умение уживаться с другими индивидуумами. Возрастает вероятность того, что ребенок вырастет избалованным, с требовательным и иждивенческим отношением к жизни, рассчитывая, что, как в детстве, все вокруг будут потакать его малейшему желанию. Обнаружив, что дело обстоит совсем не так, он почувствует себя обманутым, затаит обиду на окружающих и потеряет жизненную стойкость.

Однако перспективы развития единственного ребенка не так уж мрачны. Ему предоставляются гораздо большие возможности для развития, на нем сконцентрированы воспитательные усилия обоих родителей, что стимулирует дальнейшее саморазвитие. В развитии любой личности, что в равной степени относится и к единственному ребенку, одинаково возможны и опасные, и положительные тенденции.

Хелен М. была единственным ребенком. Лет до 27 за нее почти все решали ее родители. Отец не чаял в ней души, но одновременно и подавлял ее своей властью. Одно из ее ранних воспоминаний касается случая, когда она потерялась и отыскавший ее отец не переставая шлепал ее по дороге к дому. Стоит обратить внимание на частую воспитательную ошибку родителей: с одной стороны, они заласкивают ребенка, а с другой — необыкновенно требовательны к нему, так что бедное чадо совсем запутывается в этом странном мире. Начало учебы в колледже вызвало у Хелен М. гнетущее чувство ущербности, хотя внешне она была очень привлекательна. Здесь мы видим, что чувство неполноценности вовсе не говорит об истинной неполноценности, но лишь является формой отношения индивидуу-

ма к создавшейся ситуации. В большинстве случаев это просто способ самоизолировать от своей социальной группы.

У мисс М. были трудности в установлении контактов с другими студентами, что побуждало ее часто уезжать домой без всякого предупреждения администрации. Окончив колледж, мисс М. получила работу преподавателя. Должность требовала от нее независимости и принятия самостоятельных решений, хотя она и продолжала жить вместе с родителями. Она часто и помногу плакала, потеряла сон и была на грани нервного срыва. Когда она пришла ко мне, ей уже было 28, она была не замужем и даже не издала чувства влюбленности. Это выглядело странно для стороннего наблюдателя, если учесть, что у нее были прекрасные внешние данные. Но для того, кто серьезно интересуется природой человека, ясно: чтобы влюбиться по-настоящему, нужно мужество и умение принимать серьезные решения. Но эти качества отсутствуют у избалованного ребенка. Мисс М. заявила, что у нее «возвышенное» понимание отношений между полами. Такая позиция является весьма распространенным способом избежать ответственности за решение своих сексуальных проблем, что мы обсудим в одной из последующих глав. Однако девушка проявила весьма разумное и правильное понимание своей натуры и создавшейся ситуации, поэтому есть основание надеяться, что она сумеет развить в себе необходимое мужество и независимость и найти применение своим талантам и способностям с пользой для общества, а также для устройства своей личной жизни.

В заключение стоит отметить еще некоторые позиции в семейном созвездии, которые неординарно влияют на формирование личности. Близнецы, например, проявляют тенденцию противоположно направленного развития, обнаруживая различные склонности, которые стараются развить с тем, чтобы превзойти друг друга. Особые черты характера вырабатываются у единственного сына, выросшего в окружении нескольких сестер, равно как и у выросшей среди братьев девочки. Часто при чтении характера консультанту служит подсказкой приязнь или неприязнь клиента к другим членам семьи.

Положение в семье помогает раскрыть характер в перспективе. Мы исследуем жизненный путь клиента, который он прошел, прежде чем попасть к консультанту, и нам становится яснее дальнейшее направление этого пути. Как консультант, я не

позволяю себе никаких гипотез, пока не знаю достаточно о жизни клиента, иначе это будет попыткой решать уравнение при отсутствии одного из чисел. Правда, бывают случаи, когда невольно начинаешь строить предположения о воображаемой жизни, увидев, например, сидящего перед тобой в автобусе утомленного пассажира.

Само собой разумеется, что семейное воспитание вовсе не является основной причиной настоящего состояния клиента, иначе можно впасть в прямой детерминизм. Попытка консультанта объяснить личностную проблему каким-то недочетом детского периода оправдана в той мере, в какой клиент считает себя продуктом причинно-следственных моментов, мешающих коррекции его личностной модели. Задача консультанта заключается в том, чтобы, признав значение детской среды и указав клиенту на те ее факторы, о которых он даже не подозревал, последовательно подвести его к пониманию того, каким образом использовать влияние среды для наиболее успешной коррекции личностной модели. Учитывая тенденцию к консервативной устойчивости в модели старшего ребенка в семье, можно найти широкий простор для ее конструктивного использования в интересах общества, поскольку такая тенденция сопровождается готовностью нести социальную ответственность. Зная о наличии революционных устремлений у вторых детей, можно привести немало примеров, когда, повзрослев и творчески отрегулировав свои личностные напряжения, они стали известными благодетелями и реформаторами, обратив свои амбиции на службу обществу. Невозможно отрицать значение семейной среды, но все же любая личностная проблема в первую очередь связана с внутренним миром человека, с его свободным творчеством.

В заключение мы еще раз хотим предостеречь консультантов от любых гипотетических предположений в отношении клиента, пока ими не будет изучено и учтено все разнообразие сведений — манера держаться, говорить, положение в семье, ранние детские воспоминания, то, что выпало из памяти и с трудом вспомнилось, оговорки, суть проблемы, с которой он обратился к консультанту. Для внимательного консультанта все это полно смысла. Если большинство из этих факторов приводят к одному и тому же выводу, только тогда консультант вправе сформулировать свою гипотезу, но не ранее. Мы намеренно используем термин «гипотеза», ибо невозможно прийти к окончательному заключению

в отношении личности, поскольку этот материал никогда не бывает в состоянии полной неподвижности. Исходя из своего опыта, я пришел к выводу, что разумнее подождать с построением гипотезы, перебирая и изучая с разных сторон полученные сведения, пока они сами вдруг не выстроятся в определенной осмысленной последовательности.

Цель этой главы — помочь консультанту как бы повысить чувствительность своей «принимающей антенны», а отнюдь не снабдить его сводом правил — упаси нас Бог! Хотелось бы, чтобы чтение характера, можно сказать, его доброжелательное понимание, стало второй натурой консультанта. Те моменты, на которых мы остановились, должны послужить для него стимулом в работе, а не шифром. Ведь помимо того, о чем мы упомянули, существуют еще тысячи признаков определения характера, и мы надеемся, что ищущие специалисты сами откроют их в своей работе.

Нет ли некоей опасности в таком пристальном изучении человеческого характера? Не вызовет ли это протест, как считают некоторые, со стороны самих «объектов изучения»? Конечно, может, если ваше поведение будет напоминать подглядывание в замочную скважину. Такой «анализ» не имеет ничего общего с тем, о чем мы говорим. Действуя подобным образом, тщеславный консультант озабочен лишь тем, как бы «вычислить» своего клиента и, тем самым, поднять свой престиж. У настоящего консультанта совсем иной подход, и главное в нем — доброжелательность и стремление понять клиента, помочь ему увидеть себя с лучшей стороны и осознать свою ценность как личности. Такое понимание устраняет барьеры между людьми, помогает человеческому существу на время вырваться из одиночества своего личностного существования и вступить в дружеское общение с родственной душой. Человека, словно путника после долгой дороги в снегу и холоде, приглашают посидеть часок у теплого очага. Не будет преувеличением сказать, что такое понимание объективно равнозначно любви к человеку. Видимо, поэтому клиент всегда тянется к консультанту, испытывая к нему нежное чувство, как к человеку, «который меня понимает».

Понимание — один из немногих ценных подарков, которыми люди могут одарить друг друга.

### *Исповедь и толкование*

Итак, контакт с клиентом установлен, достигнут раппорт и начинается главная часть встречи — исповедь, стадия, на которой клиент имеет возможность «выговориться». Это главный момент в консультировании и психотерапии. Значение его столь велико, что консультантам следует взять пример с психотерапевтов и не менее двух третей всей встречи отдавать клиенту для его исповеди.

Когда клиент рассказал все, что у него наболело, описал свое настоящее положение и «выложил все карты на стол», наступает стадия толкования. Клиент и консультант вместе анализируют обнаружившиеся факты и пытаются с их помощью раскрыть личностную модель клиента, где гнездится причина душевного разлада. Толкование требует совместной работы двоих. Во время исповеди на авансцену выступает клиент и ведет свой монолог, но в толковании инициатива постепенно переходит к консультанту, который сначала задает наводящие вопросы, затем дает подсказки клиенту, с тем чтобы ему было легче разобраться в самом себе, и, наконец, эмпатически воздействует на клиента.

Я полагаю, что полезной иллюстрацией исповеди и толкования будет краткое изложение двухчасовой беседы клиента и консультанта. Клиент оказался очень мудрым и понимающим, поэтому я и выбрал его случай, но по этой же самой причине он не может считаться типичным, поскольку в большинстве случаев клиенту требуется гораздо больше времени для понимания причин своей проблемы.

### *Аспекты исповеди*

Прежде чем мы перейдем к обсуждению стадии исповеди вообще, еще раз хочу подчеркнуть, что приведенная выше беседа нетипична. Бронсон проявил неординарное умение объективно разобраться в себе, в отличие от большинства клиентов. Поэтому беседа заняла сравнительно немного времени. В обычной практике требуются трех- и четырехчасовые беседы, чтобы определить личностную модель клиента. Кроме того, личностные факторы у Бронсона сразу сложились в четкую картину. Как правило, консультант встречает гораздо больше затруднений при установлении основных внутриличностных взаимозависимостей клиента.

Следует заметить, что одна лишь беседа не означает полного излечения. Мы просто хотели проиллюстрировать стадии исповеди и толкования, а проблему исцеления, или трансформации, мы обсудим в следующей главе. Нам хотелось, чтобы у Бронсона наступило прояснение, пришло понимание самого себя, и не стоит ожидать, что, закрыв за собой дверь, он сразу изменится. Механизм трансформации только запущен в действие предыдущими процессами понимания и внушения, этими целительными силами, о которых пойдет речь ниже.

Трудность Бронсона не была полностью преодолена самой беседой, она скорее вооружила его для того, чтобы одержать победу над самим собой. Результаты подобной беседы станут заметными месяца через два, когда внушение скажется на повседневных делах клиента.

Из общего обсуждения стадии исповеди консультант может сделать для себя некоторые серьезные выводы. Во-первых, на этой стадии слово предоставляется клиенту. Хотя это очевидно, стоит еще раз об этом напомнить, потому что, если клиент не «выговорится» до конца, консультант не доберется до сути дела. По меньшей мере две трети всего ушедшего на беседу времени должен говорить клиент. Если это не так, то консультирование ведется неверно. На стадии исповеди консультант должен быть скуп на слова и тщательно взвешивать каждое свое слово.

Во-вторых, следует осознавать, что сама по себе исповедь содержит элемент катарсиса. Уже сама возможность выговориться перед объективным и понимающим консультантом оказывает оздоравливающий эффект на психику клиента. Он избавляется от некоторых «тормозов», исповедь высвобождает мыслительный поток из подсознания в сознание и словно промывает соединяющий их канал; она помогает клиенту увидеть свои проблемы в ясном свете объективной реальности. Нельзя ожидать таких же результатов, излив душу первому встречному. Катарсис в исповеди во многом зависит от консультанта, который устанавливает с клиентом эмпатическую связь.

Опытный консультант умеет во время исповеди подвести клиента к главной проблеме. В отличие от Бронсона, большинство клиентов тянут время, останавливаясь на малозначительных деталях, стараясь оттянуть момент, когда надо, наконец, изложить свою проблему. Поэтому от консультанта требуется умение распознать эту проблему сквозь не относящееся к делу многословие.

Во время исповеди консультант ни в коем случае не должен проявлять никакого изумления или возмущения. В приведенном нами случае не было повода для возмущения, однако в большинстве случаев выявляются такие факты, что могут потрясти кого угодно. Но если консультант позволит себе выразить такие эмоции, ему следует тут же отказаться от консультирования, ибо его резкая реакция свидетельствует о том, что в процесс консультирования вторглось его эго. Чувство возмущения указывает на желание самоустраниться и защититься. А если консультанта шокируют какие-то слова или описание действий, относящихся к сексуальной сфере, он не вправе заниматься консультированием в этой области. Помнить об этом особенно важно, потому что многие клиенты, сознательно или неосознанно, пытаются шокировать консультанта. Это одна из форм, в которой проявляется невроз клиента. Если слушатель выдаст свою эмоциональную реакцию, невроз клиента усугубится и беседа не принесет пользы. Невозмутимая объективность, основанная на понимании того, что ничто человеческое не является чуждым или недостойным понимания, — такой должна быть позиция консультанта.

Исповедь может вызвать эмоциональное расстройство клиента, что иногда служит для него облегчением, а иногда, наоборот, усиливает его сопротивление. Если клиент рыдает у вас на плече, это говорит не столько о том, что вам удалось завоевать его доверие, сколько о том, что вы неудачно ведете беседу. Рассказывая о своих тайных страхах и переживаниях, которые он до этого никогда и никому не открывал, клиент может расстроиться и расплакаться. Вот здесь и нужен весь опыт консультанта. Сохраняя спокойствие, он передает его посредством эмпатии клиенту. Иногда следует дать клиенту время немного поплакать, но как только напряжение разрядилось, следует вернуть клиента в состояние эмоционального равновесия. Вот почему консультант должен быть осторожен со словами утешения во время беседы. Сострадание, как чувство личное и субъективное, может еще больше расстроить клиента. В подобной ситуации гораздо лучший помощник — эмпатия. Она объективна и включает все то ценное, что есть в чувстве сострадания. Невозможно переоценить значение эмпатии, ибо она держит под контролем атмосферу беседы, в этом ее секрет.

Что касается стадии толкования, то и здесь консультант может извлечь для себя ряд рекомендаций. Во-первых, толкова-

ние — это совместная работа консультанта и клиента. Эта стадия не должна сводиться к тому, что консультант определяет модель и преподносит ее на блюдечке клиенту.

Здесь мы подходим к важному моменту: консультанту не следует безапелляционно формулировать свое толкование, он лишь предлагает возможный вариант. Не стоит заявлять: «Дело обстоит так-то и так-то», больше подойдет фраза: «Мне кажется, что дело в том-то» или «Здесь прослеживается связь с тем-то», при этом следует наблюдать за реакцией клиента. Как мы уже говорили выше, все выводы, касающиеся характера личности, являются лишь гипотезой, а истинность гипотезы проверяется тем, как она воздействует на данную личность.

Отсюда следует третье заключение: консультант должен обладать способностью читать значение реакции клиента на его предположение. Если тот соглашается с его толкованием, как это было с Бронсоном, и произносит: «Да, я думаю, это верно», значит, этот вариант как бы принимается за основу обоими участниками процесса консультирования. Но если предположение не вызывает никакой реакции и оставляет клиента равнодушным, консультанту придется отказаться от этого варианта. Видимо, он еще не затронул ничего серьезного в душе собеседника. Но если клиент бурно протестует против предложенного толкования, считая его абсолютно неверным, можно предположить, что это, возможно, и есть верное толкование, и консультант близок к сути проблемы. Если ему удастся попасть в самую точку, клиент обычно сдается и признает правоту собеседника, невзирая на бурное сопротивление вначале.

#### *Ограниченные возможности консультирования*

В этом разделе мы хотим пояснить, что возможности консультанта в известной мере ограничены. Не стоит надеяться на полное раскрытие личностной модели клиента, да это и не входит в задачу консультанта. Главное для него — объективно выслушать рассказ клиента, помочь ему «исповедаться» и «проанализировать» все стороны своей проблемы. Второе — помочь разобраться в формирующих факторах его личности, которые породили обсуждаемую проблему, и третье — выявить те связи, которые позволят клиенту по-новому взглянуть на себя и понимание которых поможет ему справиться со своими затруднениями. Чем меньше у консультанта опыта, тем больше времени надо отводить для исповеди и тем осторожнее излагать возможный вариант толкования.



Определенную информацию о личности можно также получить с помощью тестов, вопросников и прочих общепринятых форм опросов, но здесь следует действовать с предельным тактом. Работающий в колледже консультант всегда может воспользоваться подобным материалом. Это могут быть результаты тестов на призвание, на предрасположения, тесты, проводимые отделениями психологии и социологии. Часто администрация колледжа может пойти навстречу консультанту и предоставить в его распоряжение сделанные на основании вступительных экзаменов расчеты интеллектуального коэффициента студентов. Консультант может составить свой индивидуальный вопросник для клиента, включающий необходимую информацию о семье, детской среде, возрасте, физическом здоровье, увлечениях, склонностях, дружеских связях и прочем.

Можно порекомендовать консультанту вести краткую запись сообщаемой клиентом информации, чтобы обеспечить объективность и исключить возможность «додумывания» за клиента. Я обычно веду также записи, предварительно получив на это согласие клиента и заверив его, что если он того хочет, все записи будут уничтожены по завершении всего курса консультирования. Помимо всего прочего ведение записей придает встрече деловой и профессиональный характер. Кроме того, консультант имеет возможность изучать записи между встречами и, возможно, обнаружить новые грани личностной модели клиента. Встретив своего подопечного в неофициальной обстановке, на прогулке или во время туристического похода, я могу подметить какие-то интересные моменты, которые тоже записываю и использую в дальнейших встречах.

Как планировать количество встреч для каждого клиента? Невозможно дать точный ответ. Бывает и одной консультации достаточно. Но если проблема выглядит сложной и требует глубокого проникновения в личностную модель, следует наметить серию встреч. В своей практике я обычно назначаю шесть часовых встреч два раза в неделю. Время следует указывать точно, а не приглашать клиента «заглянуть на следующей неделе». Трехнедельный курс дает обеим сторонам время обдумать психологические открытия, сделанные совместно на каждой предыдущей встрече. А идущий в подсознании процесс усвоения и отбора материала делает каждую новую встречу все более углубленной и продуктивной.

Не стоит проводить очень длительные сеансы. Часто слышу от работающих со студентами коллег о трех- и четырехчасовых вечерних беседах. Это чревато эмоциональным перенапряжением, и оба собеседника уже не могут работать, как говорится, «на свежую голову». Наступает предел, когда оба теряют чувство объективности и в беседу вкрадываются субъективные оценки. Так что часовая беседа является оптимальным вариантом для каждого сеанса.

### *Трансформация личности*

Рассмотрим последнюю фазу консультирования — трансформацию личности, что является завершением и целью всего процесса. Итак, на стадии исповеди и толкования мы выяснили, что причиной проблемы является связанное с ошибочным отношением к жизни неправильное распределение напряжений в личностной модели. Необходимо, насколько возможно, корригировать эти ложные жизненные установки и привести в норму личностные напряжения. Этот процесс называется «трансформацией», поскольку он как бы заново формирует личность, изменяя не только ее характер, но и структуру модели в целом. Происходит коррекция всей совокупности напряжений, образующих личностную модель.

Процесс консультирования не ставит своей целью создание совершенно нового человека, он лишь открывает перед ним возможность стать самим собой, т. е. дает стартовый толчок для самостоятельной работы клиента над собой.

Как же этого добиться?

### *Ограниченная эффективность совета*

Надо твердо помнить, что советом человека не переделать. Следует раз и навсегда расстаться с этим заблуждением. Совет и консультация преследуют совершенно разные цели. Поделиться советом может практически любой человек: декан может посоветовать новичку посещать какой-нибудь факультатив, можно посоветовать наиболее удобный маршрут спросившему об определенном адресе незнакомцу. Но ни в том, ни в другом случае речь не идет о личности человека. Здесь не требуется ни глубокого понимания, ни тем более эмпатии. Совет (в его обыденном понимании) носит поверхностный характер и выдается как указание сверху. Он похож на одностороннее уличное движение. Истинное консультирование проводится на более глубоком

уровне, и его результаты — всегда итог взаимодействия двух людей, работающих «на одной волне», если можно так сказать.

Психотерапевт ни в коем случае не должен брать на себя роль советчика. В подтверждение этой мысли можно привести много цитат из Фрейда, например: «Более того, хочу вас заверить, что вы ошибаетесь, если полагаете, что совет и руководство в житейских делах являются составной частью аналитического воздействия. Наоборот, мы должны как можно строже воздерживаться от менторской роли. Наша главная цель — помочь пациенту научиться принимать решения самостоятельно».

Консультирование вовсе не предполагает «раздачу советов», ибо это означает вторжение в автономию личности. А мы условились, что личность должна быть свободна и автономна. Поэтому совершенно недопустимо понимать консультирование как выдачу готовых рецептов одним человеком другому. Это невозможно как с этической, так и с практической точки зрения. С помощью выданных сверху указаний невозможно добиться изменения личностной модели. Здесь как нельзя более кстати подойдет поговорка: «Советы достаются нам даром, поэтому и ценятся соответственно». На практике, однако, консультантам приходится давать советы по вопросам, не имеющим прямого отношения к личностным проблемам. Это отнюдь не возбраняется, но следует ясно осознавать, что к консультированию как таковому это не имеет никакого отношения.

Иногда, вполне естественно, совет срабатывает как внушение, которое приводит человека к самостоятельному решению. Но это уже совсем другой процесс, и мы его обсудим ниже. Следует помнить самое главное — решение должно приниматься клиентом. Как точно сформулировал Ранк, «я считаю, что пациент должен сделать себя тем, что он есть на самом деле, должен хотеть и добиваться этого самостоятельно, без принуждения, без оправданий и без необходимости перекладывать ответственность за это на кого-то еще».

#### *«Закваска» внушения*

Рассматривая положительные способы трансформирования личности, обратим внимание, в первую очередь, на действующее как «закваска» внушение. Многие осуждают внушение как средство воздействия на личность. Я считаю такой взгляд результатом неправильного понимания самого явления. Внушение неизбежно возникает в ходе развития личности. Каждый

человек испытывает на себе воздействие множества разнообразных внушений, исходящих от окружающей среды. Возникает вопрос: почему одни внушения принимаются, а другие отвергаются? Ответ заключается в особенностях личностной модели каждого человека. Однако нельзя объяснять любую неудачу чьим-то внушением, или влиянием прочитанной книги, или какими-то **ВНЕШНИМИ** воздействиями. Вопрос должен ставиться по-другому: в чем особенность личностной модели данного человека, что заставляет его поддаваться внушениям извне?

- В каждом человеке заложены тенденции множества поведенческих моделей. Можно себе представить, как пульсирует подсознание человека, где каждый инстинктивный «толчок» требует выражения вовне. Припоминается известное платоновое сравнение подсознания с упряжкой лошадей, закусивших удила и рвущихся в разные стороны. Сознательное его психически здорового человека выбирает одно одобренное им направление, сдерживая остальные тенденции. Признаком невроза как раз и является ослабление руководящей роли его, неспособность выбрать направление, а отсюда неадекватность действий. В такой ситуации внушение извне может оказаться тем **последним** толчком, который высвободит наиболее выраженную внутриличностную тенденцию.

#### *Конструктивные варианты*

Консультанту неизбежно приходится прибегать к внушению в той или иной форме, поэтому следует подробнее разобраться в вопросе, чтобы использовать этот метод со знанием дела. Во время консультирования можно воспользоваться внушением в качестве пробы, как рыбак проверяет, на какую наживку рыба клюет лучше. Многие попытки останутся безрезультатными, но на какие-то клиент отреагирует. Подсказанная идея оседет в уме и, как дрожжи, начнет воздействовать на мыслительный процесс. Внушение начинает взаимодействовать с уже оформившейся в подсознании тенденцией и, в конечном итоге, подводит клиента к решению. Таким образом, консультанту удается привести в действие некий отдел подсознания и помочь клиенту добиться большей целостности его «Я».

В отдельных случаях предпочтительнее изложить клиенту все возможные конструктивные варианты избавления от его проблемы. Подсознание клиента само отберет нужный вариант.

Среди прочих, цель нашей книги систематизировать, насколько возможно, все наши рекомендации по вопросам консультирования, но только не с тем, чтобы они воспринимались как свод математических формул — упаси Бог! Нам хотелось бы надеяться, что эти советы укрепят те творческие тенденции, что уже зародились в уме читателя, и помогут ему понять суть процесса консультирования. Что касается практики, то здесь каждый консультант выступает как неповторимый творец и все зависит от его опыта.

Созидательная функция понимания является еще одним фактором, способствующим трансформации личности. Выражаясь точнее, уже само понимание проблемы приводит в действие механизм трансформаций. Терапия по Адлеру исходит из того, что, если пациент правильно понимает, то он правильно и поступает. Это как бы современный вариант сократовского афоризма «знать значит действовать». Глубоко верно и утверждение, что знание ведет к добродетели, на этом в значительной мере зиждется работа всех психотерапевтов. Знание правды безусловно подразумевает необходимость правильных поступков, а они определяют счастье и будущее благополучие человека. Я уже говорил о том, что поведение невротика принимает форму самообмана, и, если снять эту обманчивую маску, т. е. рационализацию и ложную мотивацию, его будет вынуждено отказаться от привычной формулы самообмана и найти социально конструктивные формы поведения и самовыражения.

В предыдущей главе мы видели, какую положительную роль в случае Бронсона сыграло правильное понимание проблемы. Завершающим штрихом всего сеанса были два специальных вопроса, поставленных консультантом перед Бронсоном. Они должны были, как прожектор, постоянно освещать его ум, чтобы облегчить поиски все новых решений его личностных проблем. Прошло несколько дней, и Бронсон снова пришел ко мне; на этот раз, чтобы рассказать, как он ехал в метро и вдруг понял, что подсознательно беспокоится о недостающей четверти часа, чтобы подготовиться к лекциям. «Вот вам подтверждение неуверенности, которую вы во мне обнаружили», — сказал он. При этом он рассмеялся, заметив, что старая модель все еще не отпускает его, заставляя, как раньше, напрасно нервничать. Этот смех временно снял напряжение. Таким образом, понимание будет продолжать свою сознательную, а в еще большей степени

— подсознательную работу в уме Бронсона, и его здоровье будет возрастать в геометрической прогрессии.

Но знание — это еще не совсем добродетель, а одного понимания недостаточно для изменения личности.

Третьим способствующим трансформации элементом, о чем мы уже упоминали в предыдущей главе, является воздействие эмпатической связи, установившейся между клиентом и консультантом. Ранк указывает, что целью этого метода терапии является отождествление пациента с позитивной волей терапевта, при этом пациент получает от последнего дополнительные силы для преодоления своей отрицательной воли. Таким способом пациент учится проявлять свою волю положительно и конструктивно.

В своей практике я всегда завершаю встречу пожеланием мужества, зная, что моя воля передается клиенту и укрепит его. Во время исповеди мы оба настраиваемся на довольно пессимистический лад, поскольку я вместе с клиентом переживаю его душевную боль. Но на стадии толкования ситуации постепенно проясняется, мы находим пути решения проблемы, вырабатываем новую модель поведения, и на место отчаяния приходит мужество. Желая клиенту мужества, я как бы даю ему «психологический заряд» для внутренней работы над собой.

Приведу простой пример. Во время официального чаепития вы замечаете застенчиво жмущегося в углу студента, он явно чувствует себя не в своей тарелке. Вам, как консультанту, хочется помочь ему. Можно прибегнуть к совету: дружески хлопнув его *по плечу*, вы говорите: «Не вешай нос, старина, улыбнись и развлекайся». Он с трудом изобразит на лице улыбку и смутится еще больше. Ему станет хуже, чем прежде. Можно попробовать внушение. «Здесь так много интересных людей, — замечаете вы. — Вот удачный момент познакомиться со многими из них». Молодой человек и сам об этом думал, поэтому подсказка может ему помочь. Но все же лучшим способом будет **эмпатия**. Вы проникаетесь его настроением и говорите **что-нибудь** вроде следующего: «Жаль, что эти чаепития уж очень официальные. Довольно трудно расслабиться». Юноша оживляется и с готовностью отвечает: «Вы совершенно правы!» Ведь это как раз то, что у него на уме. Эмпатическая связь установлена, а это значит, что, частично приняв на себя его переживания, вы одновременно поделились с ним своим радостным мироощущением.

ем, и вскоре замечаете, что, преодолев свою застенчивость, юноша уже свободно и с интересом общается с окружающими.

#### *Утилизация переживаний клиента*

Четвертым фактором, способствующим трансформации характера, является утилизация переживаний. Сколько человека ни убеждай, что ни говори, в нем не произойдет никаких перемен, пока он сам не выстрадает свое решение. Ego — вещь упрямая и непокорная, оно противится любому вторжению извне, опасаясь любой перемены в образе жизни, ибо это влечет за собой нестабильность, неуверенность. Вот почему невротики большей частью предпочитают прозябать в своем горьком положении, чем решиться на неизвестно чем грозящие перемены. Как бы ни было очевидно, что невроз вызван явным заблуждением, пациент будет пребывать в бездействии, пока его страдание не станет невыносимым. К счастью, безжалостные жернова жизни нельзя остановить и больше всего от них достается невротикам. Когда страдание становится невыносимым, он в отчаянии готов на все. Подобное состояние является необходимым условием излечения в психотерапии. Консультанту, однако, приходится иметь дело с менее масштабными проблемами, и переживания клиента не достигают степени крайнего отчаяния.

К счастью, всякое проявление неправильного отношения к жизни несет человеку страдание, но, к несчастью, мало кто умеет обратить это страдание себе на пользу. У невротика это страдание превращается в порочный круг. Вспомним снова нашего застенчивого студента. Намучившись на чаепитии, он решает никогда больше не ходить ни на какие встречи. Естественно, ему от этого будет только хуже. Вот здесь и должен помочь консультант, дав переживаниям клиента конструктивное направление, т. е. увязав его с ошибочным отношением к жизни. Следует объяснить студенту, что причиной переживаний является его эгоцентризм, отсутствие интереса к собравшимся гостям, и если он засядет в четырех стенах, то только еще больше проявит свой эгоцентризм и причинит себе еще большие страдания.

Страдание обладает большим созидательным потенциалом. Величие многих людей проявляется в страдании, и в этом нет никакой сентиментальности. Пытаясь приспособиться к раздражающему воздействию песчинки, устрица создает жемчужину. Так и великие творения По, Шелли, Ван Гога, Достоевского можно по-настоящему понять и оценить, только приняв во внимание выпавшие на их долю страдания.

Как прав был Юнг, когда утверждал, что «переживая душевные страдания, человек не только растет духовно, но и черпает силы для духовного творчества». Таким образом, существует возможность разорвать порочный круг страдания и превратить его в творчество. «Когда становится очевидно, что переживаемые муки являются первым шагом к возрождению и что все пережитое, каким бы горьким оно ни было, является лишь необходимым шагом к просветлению, приходит осознание, что не напрасны были все муки, все горести и даже радости».

Как бы странно это ни звучало, мы должны с радостью принимать страдания, ибо они как бы проверяют нас на прочность и дают нам силы для духовного перерождения. С помощью страдания природа указывает нам, где мы ошибаемся и что нужно изменить в нашем поведении, поэтому для объективного и не сосредоточенного на себе человека каждый момент переживания — это путь к духовному росту. В этом смысле, можно «порадоваться тому, что все мы невротики», т. е. порадоваться возможности творчески использовать состояние страдания.

Отсюда вытекает следующий принцип консультирования: консультант должен стремиться не столько избавить клиента от переживаний, сколько направить их в конструктивное русло. Выражаясь метафорически, страдания, как обузданный речной поток, вырабатывающий электроэнергию, рождают в нас силы для трансформации личности.

Консультанту не всегда следует возлагать на клиента всю меру ответственности за собственное спасение. В наиболее серьезных случаях часть этой ответственности ему стоит временно принять на себя, с тем чтобы, в конечном итоге, помочь клиенту осознать свою ответственность в полной мере. Это положение лежит в основе следующей рекомендации, которую консультанту не помешает принять за правило. В период консультирования, который может занять несколько недель, консультанту не стоит особенно сближаться с клиентом вне своего кабинета. Такое тесное общение вовлечет консультанта в паутину ненужных обязательств и привязанностей, что подсознательно вызовет желание ни в коем случае «не подвести» клиента. Таким образом, клиент как бы перекладывает часть ответственности на чужие плечи. Уравновешенная объективность — вот чего должен придерживаться консультант на весь период работы с клиентом.



Некоторые считают, что клиент должен покинуть кабинет, чувствуя себя чуточку счастливее, чем когда он в него вошел. Но ведь этого можно добиться, просто заверив клиента, что все не так уж плохо и не требуется никаких радикальных изменений в образе жизни. Это утешающее похлопывание по плечу может нанести клиенту значительный вред и затянуть окончательное разрешение проблемы. Встреча с консультантом должна придать ему мужества и решимости переделать себя, каким бы болезненным ни было признание подобной необходимости. Если процесс консультирования не был поверхностным, клиент должен испытывать чувство потрясения, а иногда и горечи.

К концу беседы клиент может почувствовать глубокую обиду на консультанта (возможно, даже не сознавая этого), как на человека, который показал ему весьма неприглядную правду, годами тщательно скрываемую клиентом. Но вскоре эта обида обратится на ошибки в личностной модели, и клиент испытает глубокое чувство благодарности за помощь. Такое развитие отношений между участниками процесса консультирования довольно типично. Совсем недавно мы с моей клиенткой распочпали во время беседы весьма малоприятные факты из ее жизни. В последующие несколько дней она явно выказывала свою неприязнь ко мне. Естественно, я это заметил и истолковал как верный признак того, что мы правильно определили суть ее проблемы. Как я и ожидал, явившись ко мне на следующей неделе, клиентка извинилась за свое негативное отношение ко мне (полагая, что я ничего не заметил!) и пояснила, что согласна с моим диагнозом и искренне готова к работе над собой.

Однако у клиента часто отсутствует желание отказаться от своей невротической модели. На стадии толкования он весьма абстрактно признает необходимость трансформации, но про себя думает: «Не сейчас». Консультанту остается только ждать, понимая, что жизнь сама, через страдания, заставит эгоцентрика «дозреть» и он покорно примется за переделку самого себя. В этом смысле страдание для него — благо.

В очень редких случаях искусный консультант может прибегнуть к усилению переживаний клиента, чтобы вызвать благотворный кризис. Расскажу о случае из собственной практики. Недавно я получил письмо от человека, чей образ жизни был мне довольно хорошо известен. Он писал, что совсем потерял веру в жизнь, которая к нему слишком несправедлива, и поду-

мывает о том, чтобы бросить учебу и податься бродяжничать на Запад. Завершался этот всплеск эмоций просьбой о помощи. В ответном письме я поставил целью предельно обострить его переживания и вызвать кризис. Я написал, что он привык к своему положению избалованного ребенка, с которым всегда носились, а сейчас в его страданиях нет ничего, кроме жалости к самому себе и полного отсутствия мужества справиться с созданным положением. Я специально не оставил никакой лазейки для спасения престижа его «Я». Прошло несколько недель, прежде чем я получил ответ. Мой знакомый выражал искреннюю благодарность и согласие с моим диагнозом. Он сообщал, что уже добился кое-какого успеха в преодолении своих ошибочных взглядов на жизнь.

Цель такой «встряски» вовсе не в том, чтобы причинить человеку лишние страдания, а в том, чтобы предотвратить более серьезный и непредсказуемый кризис, к которому могут привести уже накопившиеся к этому моменту переживания. Само собой разумеется, что этим острым приемом могут пользоваться только достаточно опытные консультанты.

Консультант, таким образом, должен установить связь между переживаниями клиента и невротическими сторонами его личностной модели. Этот анализ делается постепенно, от встречи к встрече, когда идет обсуждение всех ошибочных поступков за прошедший период. Консультант даже может предсказать предстоящие переживания и их причину. Таким образом, жернова жизни будут неотвратимо перемалывать наши ошибки в добро для нас самих.

И, наконец, в завершение нашего обсуждения, мы приходим к осознанию такой огромной и неведомой силы в преобразении личности, как загадочная созидательная сила жизни. Приходит к вам на прием робкий, застенчивый человек, полный самоуничижения и жалости к себе, сдавшийся, еще и не начав борьбы с жизненными трудностями. Но вот прорывается кокон замкнутости, и человек обретает объективное, открытое и творческое отношение к жизни. Отчаяние переходит в надежду, эгоизм — в бескорыстие, трусость — в мужество; на смену боли приходит радость, одиночество отступает перед любовью. В этом есть, хоть и небольшая, заслуга консультанта. Он сделал немного, но, возможно, самое ценное — подсказал здесь, подправил там, а уж само чудо преобразования личности завершили созидательные силы жизни.

Как говорится, «врач создает условия, а бесконечность выработывает лекарство». Врач может лишь обработать и перевязать рану, а рубцуют ее живительные силы организма, перед которыми смиренно склоняется настоящий консультант. Это не показное смирение. Чем больше консультант узнает о человеческом существе, тем яснее осознает незначительность своих усилий по сравнению с величием природы.

## Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения, «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

*Проверьте себя.* Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности — пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

### ТЕСТ

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.

2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2—3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).

54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

## Приложения

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если представляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

### *Обработка данных*

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или **иным** числом баллов — указывается в

«ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку — 10 баллов — получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3 фаз формирования «выгорания», 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» — сумма показателей всех 12 симптомов.

#### «НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств:  
+ 1 (2), + 13 (3), + 25 (2), - 37 (3), + 49 (10), + 61 (5), - 73 (5).
2. Неудовлетворенность собой:  
- 2 (3), + 14 (2), + 26 (2), - 38 (10), - 50 (5), + 62 (5), + 74 (3).
3. «Загнанность в клетку»:  
+ 3 (10), + 15 (5), + 27 (2), + 39 (2), + 51 (5), + 63 (1), - 75 (5).
4. Тревога и депрессия:  
+ 4 (2), + 16 (3), + 28 (5), + 40 (5), + 52 (10), + 64 (2), + 76 (3).

#### «РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:  
+ 5 (5), - 17 (3), + 29 (10), + 41 (2), + 53 (2), + 65 (3), + 77 (5).
2. Эмоционально-нравственная дезориентация:  
+ 6 (10), - 18 (3), + 30 (3), + 42 (<5), + 54 (2), + 66 (2), - 78 (<5).
3. Расширение сферы экономики эмоций:  
+ 7 (2), + 19 (10), - 31 (2), + 43 (5), + 55 (3), + 67 (3), - 79 (5).
4. Редукция профессиональных обязанностей:  
+ 8 (5), + 20 (5), + 32 (2), - 44 (2), + 56 (3), + 68 (3), + 80 (10).

#### «ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит:  
+ 9 (3), + 21 (2), + 33 (5), - 45 (5), + 57 (3), - 69 (10), + 81 (2).
2. Эмоциональная отстраненность:  
+ 10 (2), + 22 (3), - 34 (2), + 46 (3), + 58 (5), + 70 (5), + 82 (10).
3. Личностная отстраненность (деперсонализация):  
+ 11 (5), + 23 (3), + 35 (3), + 47 (5), + 59 (5), + 72 (2), + 83 (10).
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения:  
+ 12 (3), + 24 (2), + 36 (5), + 48 (3), + 60 (2), + 72 (10), + 84 (5).



*Интерпретация результатов.* Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов — несложившийся симптом,
- 10—15 баллов — складывающийся симптом,
- 16 и более — сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся **доминирующие** симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные — реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов — фаза не сформировалась;
- 37—60 баллов — фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов — сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;

- объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;
- какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы *снизить* нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель министра образования  
Российской Федерации\_\_\_\_\_  
В.Д. Шадриков

10.03.2000г.

Номер государственной регистрации  
№ 83 мжд/сп

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
(Извлечение)**

Специальность 350500 — социальная работа

Квалификация: специалист

**4. Требования к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы подготовки специалиста по специальности 350500 — социальная работа**

Индекс	Наименование дисциплин и их основные разделы	Всего часов
ОПД.Ф10	<p><b>Технология социальной работы.</b></p> <p>Сущность, принципы и основные понятия технологии социальной работы. Проблемы технологизации процессов социальной работы.</p> <p>Основные виды, формы и методы технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности человека и с различными группами людей.</p> <p>Особенности реализации социальной диагностики, профилактики, социальной адаптации, социальной терапии и социальной реабилитации.</p> <p>Технология социальной экспертизы и моделирования.</p> <p>Проблемы новаторства в технологии социальной работы: закономерности, механизм, процедура, методы.</p> <p>Проблемы научной организации труда в социальной работе.</p> <p>Опыт технологической деятельности в системе социальной работы в России и за рубежом.</p>	297

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Абдулина О.А.* Личность студента в процессе профессиональной подготовки // Высшее образование в России. 1993. № 3.
2. *Аберкромби И., Хилл С., Тернер Б.С.* Социологический словарь / Пер. с англ. — М.: Издательство «Экономика», 2004.
3. *Абрамов Р.Н.* Профессиональный комплекс в социальной структуре общества (по Парсонсу) // Социологические исследования. 2005. № 1.
4. *Андреева Г.М.* Психология социального познания: Учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Аспект Пресс, 2000.
5. *Андреева Г.М.* Социальная психология. — М.: Аспект Пресс, 1996.
6. *Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А.* Зарубежная социальная психология XX столетия: теоретические подходы: Учеб. пособие для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2001.
7. *Ануфриева Н.М.* и др. Социальная психология: Курс лекций / Н.М. Ануфриева, Т.Н. Зелинская, Н.Е. Зелинский. — 3-е изд., перераб. и доп. — Киев: МАУП, 2000.
8. *Аронсон Э.* Общественное животное. Введение в социальную психологию/ Пер. с англ. М.А. Ковальчука; под ред. **В.С.Магуна.** — М.: Аспект Пресс, 1999.
9. *Архангельский С.И.* Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы. — М.: Высшая школа, 1980.
10. *Атоян В.Р.* Организация научной и инновационной деятельности в вузе / Саратов. гос. техн. ун-т. — Саратов, 1996.
11. *Балл Г.А., Бургин М.С.* Анализ психологического воздействия и его педагогическое влияние // Вопросы психологии. 1994. № 4.
12. *Батыгин Г. С.* Профессионалы в расколдованном мире // Этика успеха. 1994. Вып. 3. С. 9.

13. *Беличева С.А.* Основы превентивной психологии. — М.: Социальное здоровье России, 1993.
14. *Берак О., Шибаева Л.* Установка на развитие личности студента // Вестник высшей школы. 1990. № 10.
15. Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю.М. Жукова, Л.П. Петровской, О.В. Соловьевой. — 3-е изд., испр. — М.: Смысл, 1999.
16. Вверх по радуге. Книжка для взрослых и детей/ Л.Н. Бабич, Н.Ю. Григорьева и др. — Саратов, 1998.
17. *Вербицкий А.А.* Активное обучение в высшей школе: контекстный подход. — М.: Высшая школа, 1991.
18. *Гофман И.* Анализ фреймов. Эссе об организации повседневного опыта. М.: Институт социологии РАН; Институт Фонда «Общественное мнение», 2004.
19. *Григорьева Н.Ю.* Анализ детерминирующих факторов категории «профессионализм» // Личность в профессии: Сборник научных трудов / Под ред. Л.Г. Пугачевой. — Саратов: Стило, 2001.
20. *Григорьева Н.Ю.* Методология образовательной программы // Соц. проблемы образования: методология, теория, технологии. Сб. науч. статей. -- Саратов: СГТУ, 1999.
21. *Григорьева Н.Ю.* Проблемы инновационного образования в социальной сфере // Инновации в экономике региона. Докл.на обл.н.- практ. конф. Саратов, 1996. — Саратов: Сар. обл. дума, 1997.
22. *Григорьева Н.Ю.* Требования к личности ведущего образовательный процесс в активной форме (процесс конструирования социальной реальности) // Личность в профессии. Сб. науч. трудов/ Под. ред. Л.Г. Пугачевой. — Саратов: Стило, 2001.
23. *Дейкван Т.А.* Язык, познание, коммуникация. — М.: Прогресс, 1989.
24. *Дерябо С.Д., Ясвин В.А.* Гроссмейстер общения. — М.: Раритет, 1998.
25. *Докеры Д., Джери Дж.* Большой толковый социологический словарь (Коллинз): В 2 т. /Пер. с англ. — М.: Вече, АСТ, 1999.
26. *Дозл М., Шадлоу С.* Практика социальной работы/ Пер. с англ., под ред. Б.Ю.Шапиро. — М.: АО «Аспект Пресс», 1995.
27. *Дюркгейм Э.* О разделении общественного труда. — М.: Канон, 1996.
28. *Зимняя И.А.* Психология обучения иностранному языку в школе. — М., 1991.

29. *Квале С.* Исследовательское интервью / Под. ред. Д.А. Леонтьева. — М.: «Смысл», 2003.

30. *Кларк Дж.* Неустойчивые государства: трансформация систем социального обеспечения // Журнал исследований социальной политики. Т. 1. 2003. № 1.

31. *Клепиков А.* Девальвация ответственности // Эксперт № 38(195), приложение «Северо-Запад», 11.10.2004.

32. *Клушина Н.П.* Фундаментализация профессионального образования специалистов по социальной работе // Содержание социально-гуманитарного образования в меняющемся мире: междисциплинарный подход: Материалы Южно-Российской научно-практической конференции, Краснодар, 26—28 мая 2000 г. / Под ред. А.Н. Кимберга и О.А. Оберемко. — Краснодар: Кубанский государственный университет, 2000.

33. *Ковалева Т.В.* Российское студенчество Б условиях переходного периода // Социологические исследования. 1995. № 1.

34. *Кови Ст. Р.* Семь навыков высокоэффективных людей. Возврат к этике характера/ Пер. с англ. — М.: Вече, Персей, АСТ, 1998.

35. *Корник А.А., Корник Е.А.* Психология человеческих отношений. — М.: Когито-центр, 1998.

36. *Крижанская Ю.С., Третьяков В.П.* Грамматика общения. — М.: Смысл, 1999.

37. *Кричевский Р.Л., Дубовская ЕМ.* Социальная психология малой группы: Учеб. пособие. — М.: Аспект Пресс, 2001.

38. *Кроль Л.М., Михайлова ЕЛ.* Человек-оркестр: микро-структура общения. — М.: Класс, 1993.

39. *Крысько В.Г.* Введение в социальную психологию: Уч.-пособие. - М.: МНЭПУ, 2000.

40. *Леонтьев А.Н.* Проблемы развития психики. — М., 1972.

41. *Ломов Б.Ф.* Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. — М., 1976.

42. *Майерс Д.* Социальная психология. — 6-е изд. — СПб.: Питер, 2001.

43. *Малик Л.С.* Профессионализация социальной работы в России как фактор социального развития // Профессионализация социальной работы. Сб. науч. статей/ Отв. ред. Л.С. Малик. — Архангельск: Поморский госуниверситет, 2001.

44. Мансуров В.Л., Юрченко О.В. Перспективы профессионализации российских врачей в реформирующемся обществе // Социологические исследования. 2005. № 1. С. 66—77.

45. Маслова М.Е. Подготовка специалистов по социальной работе к взаимодействию с детьми из семей групп риска // Содержание социально-гуманитарного образования в меняющемся мире: междисциплинарный подход. Материалы Южно-Российской научно-практической конференции, Краснодар, 26—28 мая 2000 / Под ред. А.Н. Кимберга и О.А. Оберемко. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2000.

46. Немое Р.С. Психологическое консультирование. — М.: ВЛАДОС, 2000.

47. Немое Р.С. Психология. Кн. 1: Основы общей психологии'. — М., Просвещение, 1994.

48. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой и Я. Яноушека М.: МГУ, 1987.

49. Окомков ОМ. Современные технологи обучения в вузе: их сущность, принципы проектирования, тенденции развития // Высшее образование в России. 1994. № 2, 7.

50. Пайнс Э., Маслач К. Педагогика и психология высшего образования; от деятельности кличности. М.: Педагогика, 1995.

51. Пекун А.Г. Технология активных методов обучения, Минск, 1992.

52. Петровская Л.А. Компетентность общения. — М., 1989.

53. Лиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Кострома: «ИПП Кострома», 1992.

54. Поцепцов Г.Г. Теория коммуникации. — М.: Центр, 1998.

55. Практикум по социальной психологии. — СПб.: Питер, 2000.

56. Психология социальных ситуаций / Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной. — СПб.: Питер, 2001.

57. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология — СПб.: Питер, 2000.

58. Ржанитцына Л. Курс на экономии социальных расходов // Человек и труд. 2004. № 11. С. 25-28.

59. Роберт И.В. Современные информационные технологии в образовании. — М.: Школа-Пресс, 1994.

60. Роджерс Э., Рекха А.Д. Коммуникация в организации. — М., 1990.

61. *Розанова В.А.* Программа курса «социальная психология». — М.: Социально-технолог, ин., 1997.
62. *Росс Л., Нисбетт Р.* Человек и ситуация. Уроки социальной психологии / Пер. с англ. В.В. Румынского; под ред. Е.Н. Емельянова, В.С. Магуна. — М.: Аспект Пресс, 2000.
63. *Романов П.В.* Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб // Социологические исследования. 2005. № 4. С. 101-110.
64. *Романов П., Ярская-Смирнова Е.* «Делать знакомое неизвестным...» Этнографический метод в социологии // Социологический журнал. 1998. № 1/2. С. 145-160.
65. *Савельев А.Я.* Технологии обучения и их роль в реформе высшего образования // Высшее образование в России. 1994. № 2.
66. *Скилбек М.* Потребности студентов в эру массового высшего образования // Высшее образование в Европе. Т. 19. 1994. № 3.
67. *Слободчиков В.И., Исаева Е.И.* Психология человека. Введение в психологию субъективности. Учеб. пособие для вузов, — М.: Школа-пресс, 1995.
68. *Смирнов С.Д.* Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. — М.: Аспект Пресс, 1995.
69. *Смолкин А.М.* Методы активного обучения. — М.: Высшая школа, 1991.
70. *Советова О.С.* Основы социальной психологии инноваций: Учеб. пособие. — СПб.: Изд-во С.-Петербургского ун-та, 2000.
71. *Соколов А.В.* Общая теория социальной коммуникации: Уч. пос. — СПб, 2002.
72. Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Под ред. Е.Ярской-Смирновой и П.Романова: — М.: ИНИОН РАН, 2002.
73. Социальная работа / Под общ. ред. проф. В.И. Курбатова. — Ростов н/Д: Феникс, 1999.
74. *Страус А., Корбин Дж.* Основы качественного исследования. Обоснованная теория: процедуры и техники. — М.: УРСС, 2001.
75. *Тельтевская Н.* Социальные аспекты профессиональной подготовки социальных работников // Социальные проблемы образования: методология, теория, технологии. Сб. науч. статей / Отв. ред. В.Н.Ярская. — Саратов: СГТУ, 1999



76. *Фаст Дж. Холл Э.* Язык тела. Как понять иностранца без слов / Пер. с англ. — М.: Вече, АСТ, 1997.
77. *Фернхем А., Хейвен П.* Личность и социальное поведение. — СПб: Питер, 2001.
78. *Хуторской А.В.* Эвристическое обучение. — М.: МПА, 1998.
79. *Цапкин В.И.* Личность как группа — группа как личность // Московский психотерапевтический журнал. 1994. № 4.
80. Целеполагание. Методология целеполагания и решения конкретных социальных проблем / В.Н. Ярская, Е.Р. Ярская-Смирнова, Н.Ю. Григорьева и др. — Саратов, 1998.
81. *Цукерман Г.Л.* Виды общения в обучении. — Томск: Пелинг, 1993.
82. *Черняева Т.И., Герасимова Е.Ю.* Аутизм: особенности социального конструирования и пути социальной поддержки аутичных детей и их семей: Учебно-методическое пособие. — Саратов, 1999.
83. *Шаповалов В.К.* Практико-ориентированная подготовка специалистов по социальной работе // Содержание социально-гуманитарного образования в меняющемся мире: междисциплинарный подход: Материалы Южно-Российской научно-практической конференции, Краснодар, 26—28 мая 2000 / Под ред. А.Н. Кимберга и О.А. Оберемко. — Краснодар: Кубанский государственный университет, 2000.
84. *Шютц А.* Обыденная и научная интерпретация человеческого действия // Шютц А. Избранное: Мир, светящийся смыслом. — М.: РОССПЭН, 2004. С. 7-50.
85. *Щепанская Т.Е.* Антропология профессий // Журнал социологии и социальной антропологии. 2003. Т. VI. № 1. С. 139—161.
86. *Ярская-Смирнова Е.Р.* Профессиональное образование социальной работы в России: потребности и ресурсы // Содержание социально-гуманитарного образования в меняющемся мире: междисциплинарный подход: Материалы Южно-Российской научно-практической конференции, Краснодар, 26—28 мая 2000 / Под ред. А.Н. Кимберга и О.А. Оберемко, — Краснодар: Кубанский госуниверситет, 2000.
87. *Ярская-Смирнова Е.Р.* Профессионализация социальной работы в России // Социологические исследования. 2001. № 5. С. 86-95.

88. *Ярская-Смирнова Е.Р.* Профессионализация социальной работы в России // СоцИс. 2001. № 5.

89. *Ярская-Смирнова Е.Р.* Профессионализация социальной работы в России в 1990-х гг. // Профессионализация социальной работы. Сб. науч. статей. / Отв. ред. Л.С. Малик. — Архангельск: Поморский госуниверситет, 2001.

90. *Ярская-Смирнова Е.Р.* Социальная работа в России: профессиональная идентичность // Социальные проблемы образования: методология, теория, технологии. Сб. науч. статей / Отв. ред. В.Н. Ярская Саратов: СГТУ, 1999.

91. *Ярская-Смирнова Е.Р., Романов П.В.* Социальная защищенность городской монородительской семьи // Мир России. XXIII. 2004. № 2. С. 66-95.

*Beresford P., Croft S.* Service users' knowledges and the social construction of social work // Journal of Social Work 1(3) 2001. P. 295-316.

*Dominelli L.* Social work. Theory and practice for a changing profession. — Cambridge: Polity Press, 2004.

*Durkheim E.* Professional Ethics and Civic Morals. — London: Routledge and Kegan Paul, 1957.

*Etzioni A.* Modern Organizations. — Englewood Cliffs; New Jersey: Prentice Hall, 1964.

*Fook J.* Theorising from Frontline Practice. Towards an Inclusive Approach for Social Work Research // Researching the Social Work process 11th July 2000 Luton <http://www.elsc.org.uk/socialcarere-source/tswr/seminar/fook.htm>

*Freidson E.* Professional Dominance. Chicago: Aldine Publishing Company, 1970.

*Glaser B.G., Strauss A.L.* The Discovery of Grounded Theory: Strategies of Qualitative Research. — Chicago: Aldine and Atherton, 1968.

*Greenwood E.* Attributes of a Profession // M. Zald (Ed.) Social Welfare Institutions. London: Wiley, 1965. P. 509—523.

*Hall B.L.* Participatory Research, Popular Knowledge and Power: A Personal Reflection // Convergence, Vo. XIV, No. 3, 1981. P. 6—19.

*Hudson B.* Michael Lipsky and Street-Level Bureaucracy: A Neglected Perspective: A Neglected Perspective // L. Barton (Ed.) Disability and Dependency. — London; New York: The Falmer Press, 1989. P. 42—54.

*Jones S., Joss R.* Models of Professionalism // M. Yelloly, M Henkel (Eds) Learning and Teaching in Social Work. — London; Bristol; Pennsylvania: Jessica Kingsley Publishers, 1995. P. 15—33.

*Kharkhordin O.* Reveal and Dissimulate: A Genealogy of Private Life in Soviet Russia. In: J. Weintraub, K. Kumar (Eds) Public and Private in Thought and Practice. Perspectives on a Grand Dichotomy. — Chicago; London: The University of Chicago Press, 1997. C. 365-383.

*Kolb D. A.* Experiential Learning. — Englewood Cliffs; New Jersey: Prentice Hall, 1984.

*Larson M.S.* The Rise of Professionalism. — Berkeley, CA: University of California Press, 1977.

*Millerson G. L.* The Qualifying Association. — London: Routledge & Kegan Paul, 1964.

*Mills C. W.* White Collar. — New York: Oxford University Press, 1953.

*Narhi K.* Transferable and negotiated knowledge. Constructing social work experience for the future // Journal of Social Work 2(3), 2002. P. 317-336.

*Neuman L. W.* Social research methods: qualitative and quantitative approaches, 2<sup>nd</sup> ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991.

*Nonaka I., Takeuchi H.* The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, Oxford University Press, 1995.

*Parsons T.* The Social System. — London: Routledge and Kegan Paul, 1951.

*Payne M.* Knowledge Bases and Knowledge Biases // Social Work Journal of Social Work 1(2) 2001. P. 133—146.

*Peterson E., Plowmen G.* Business organization and management. — New York, 1959.

*Polanyi M.* The Tacit Dimension. — London: Routledge & Kegan Paul Ltd, 1966.

*Reeser L. C., Epstein I.* Professionalization and Activism in Social Work: The Sixties, the Eighties, and the Future. — New York: Columbia University Press, 1996.

*Spencer S. W.* The administrative process in social welfare agency // E. W. Reed (Ed.) Social welfare administration. — New York: Columbia University Press, 1961.

*Stein H.* Social work administration // H. Schatz (Ed.) Social work administration: a resource book. New York: Association Press, 1971. P. 24-25.

*Thompson N.* Anti-discriminatory Practice. Macmillan: Basingstoke, 1933. P. 11.

*Weimer D.L., Vining A.R.* Policy Analysis. Concepts and Practice. Englewood Cliffs (K3). 1992.

*Wolfensberger W.* Human Service Policies: The Rhetoric Versus the Reality // *L. Barton* (Ed.) Disability and Dependency. — London; New York: The Falmer Press, 1989. P. 23-41.

*Zeira A., Rosen A.* Unraveling «tacit knowledge»: What social workers do and why they do it // *Social Service Review*, 74 (1). 2000. P. 103—123.

От авторов .....	3
Предисловие .....	5
<b>1. Сущность, принципы и основные понятия социальной технологии .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Социальная работа как технологический процесс ....</b>	<b>8</b>
1.2. Типологизация (классификация) социальных технологий .....	11
1.3. Конструирование социальных технологий.....	18
1.4. Свойства и особенности социальных технологий ...	25
1.5. Социальные технологии и риск .....	27
<b>2. Базовые технологии социальной работы.....</b>	<b>34</b>
2.1. Технологии социальной экспертизы и социальной диагностики .....	36
2.2. Технологии социальной адаптации .....	44
2.3. Технологии социальной реабилитации и социального обеспечения.....	54
2.4. Технологии социальной профилактики и коррекции.....	64
2.6. Социальная опека, попечительство и патронаж ....	68
2.7. Технологии просвещения и информирования.....	70

<b>3. Основные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности социального работника</b> .....	76
3.1. Понятие коммуникации и коммуникативной техники.....	76
3.2. Коммуникативная специфика деятельности социального работника.....	88
3.3. Основные коммуникативные техники в повседневной практике социального работника.....	95
3.4. Социальное посредничество и консультирование.....	108
3.5. Групповые методы в социальной работе.....	115
3.6. Тренинг как технология социальной работы.....	124
<b>4. Инновационные технологии социальной работы: закономерности, механизм, процедура, методы ...</b>	132
4.1. Исследования в социальной работе.....	132
4.2. Социальное проектирование.....	190
<b>5. Ориентация системы социальной работы на специфику группы населения</b> .....	233
5.1. Социальная работа с инвалидами.....	233
5.2. Социальная политика в отношении инвалидности.....	239
5.3. Технологии социальной работы с инвалидами ...	250
5.4. Социальная работа с пожилыми.....	278
<b>6. Профессионализация социальной работы</b> .....	308
6.1. Обучение в процессе профессиональной подготовки.....	308

<i>Приложения</i> .....	324
Дополнительные материалы к разделу 3.....	324
Хрестоматия.....	334
Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.....	371
Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (Извлечение).....	379
 Литература.....	 380

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

## ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Учебник

Ответственный редактор: *Э.А. Юсупяни*  
Художник: *А. Пащенко*  
Корректоры: *О. Милованова, О. Игнатьева*  
Компьютерная верстка: *А. Ильинов*

Подписано в печать 13.12.2005  
Формат 84x108 <sup>1</sup>/<sub>32</sub>. Бумага офсетная.  
Гарнитура Ньютон. Печать офсетная.  
Тираж 4000 экз. Заказ № 655.

Издательство «ФЕНИКС»  
344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Халтуринский, 80

Отпечатано с готовых диапозитивов в ЗАО «Книга»  
344019, г. Ростов-на-Дону, ул. Советская, 57



## **Высшее образование**

*Вышли в свет:*

**Сербиновский Б.Ю.**

### **СТРАХОВОЕ ДЕЛО**

В учебном пособии нашли отражение следующие стороны страхования: экономическая сущность, классификация и терминология, задачи и функции, организационно-правовые формы и организация страхования и страховых компаний; задачи и методология актуарных расчетов; сущность страховых рисков, ущерба и возмещения и управление ими; методы оценки платежеспособности страховщика; перестрахование и сострахование; методы создания и использования резервов; организация учета, финансового планирования и управления, а также анализа страховой деятельности. Пособие ориентировано на студентов экономических специальностей, но может быть полезным руководителям и работникам страховых организаций и промышленных предприятий.

Учебное пособие написано в соответствии с Координационным планом Международной академии науки и практики организации производства.

## **Высшее образование**

*Вышли в свет:*

**ИГНАТОВ В.Г.**

### **МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ**

В предлагаемом учебном пособии в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта по специальности «Государственное и муниципальное управление» для высших учебных заведений рассматриваются особенности российской системы местного самоуправления, анализируется ее современное состояние, причины и особенности современного этапа муниципальной реформы.

Работа предназначена для студентов, аспирантов, преподавателей и слушателей вузов, а также научных и практических работников, занятых в системе государственного управления и местного самоуправления.

## **Высшее образование**

*Вышли в свет:*

**ЧЕЧЕВИЦЫНА Л. Н.**

### **ЭКОНОМИКА ФИРМЫ**

В учебном пособии изложены ключевые организационно-управленческие и экономико-технологические вопросы формирования и развития фирм в период становления рынка в России. Приведены характеристики наличия и использования факторов производства, производственных процессов, хозяйственных и финансовых результатов, взаимоотношений с банками, финансовой, налоговой, таможенной системами. Предложенная структура пособия поможет глубже осмыслить систему экономических показателей развития фирм.

Пособие предназначено для студентов экономических специальностей всех форм обучения и может быть полезно всем интересующимся вопросами экономики фирм.

## **Высшее образование**

*Вышли в свет:*

**Свиридов О.Ю.**

### **Финансы, денежное обращение, кредит**

Учебное пособие написано в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта и охватывает основные разделы типового учебного курса «Финансы, денежное обращение и кредит». Материал хорошо структурирован и дает целостное представление о финансовой системе страны и ее базовых элементах. Рассмотрена логика функционирования государственных финансов, финансов предприятий, страховых организаций, домохозяйств. Отдельный раздел посвящен международным финансам и международным кредитно-финансовым институтам. Раскрыты содержание финансовой политики государства, бюджетного федерализма, государственного кредита, налоговой политики и другие актуальные вопросы современной финансовой науки.

Для студентов и преподавателей экономических вузов.



В Москве книги издательства «Феникс» можно купить:

*Для книготорговых организаций*

*1. В региональном представительстве, расположенном по адресу:*

Ул. Космонавта Волкова, д. 25/2  
Т/ф.: (095)450-08-35; тел./факс: (095)156-05-68  
E-mail: [feniks-m@ultranet.ru](mailto:feniks-m@ultranet.ru)

Директор — **Моисеенко Сергей Николаевич**

*2. В региональном представительстве, расположенном по адресу:*

111399, ул. Мартеновская, 9/13, м. «Новогиреево»  
Т/ф.: (095) 305-67-57, (095) 517-32-95  
E-mail: [mosfen@bk.ru](mailto:mosfen@bk.ru)

Директор — **Мячин Виталий Васильевич**

*3. В Издательском Торговом Доме «КноРус» по адресу:*

Ул. Б. Переяславская, 46, м. «Рижская», «Проспект Мира»  
Т/ф: (095) 280-02-07, 280-72-54, 280-91-06, 280-92-13  
E-mail: [officem@knorus.ru](mailto:officem@knorus.ru)

*В крупнейших магазинах:*

**ТД «Библио-Глобус»**

Ул. Мясницкая, 6 (тел.: 925-24-57)

**ТД «Москва»**

Ул. Тверская, 8 (тел.: 229-66-43)

**«Московский Дом книги»**

Ул. Новый Арбат, 8 (тел.: 291-78-32)

**«Молодая гвардия»**

Ул. Большая Полянка, 28 (тел.: 238-11-44)

**«Дом педагогической книги»**

Большая Дмитровка, 7/5, строение 1 (тел.: 299-68-32)

**«Медицинская книга»**

Комсомольский проспект, 25 (тел.: 245-39-33)

**Феникс**  
Торговый Дом

В Санкт-Петербурге книги издательства «Феникс» можно купить:  
«ДОМ КНИГИ»

Невский проспект, 28  
Тел.: 318-65-04, факс: 311-98-95 E-mail: [noskova@hbook.spb.ru](mailto:noskova@hbook.spb.ru)

**Для оптовых покупателей**

**Региональное представительство:**

198096, г. Санкт-Петербург, ул. Кронштадская, 11, офис 17  
Директор — Стрельникова Оксана Борисовна  
Тел.: (812) 335-34-84 E-mail: [fx.spb@mail.ru](mailto:fx.spb@mail.ru)

Региональный менеджер: Завьялов Антон

Представительство осуществляет доставку грузов автотранспортом  
и почтово-багажными вагонами, транспортные расходы делятся 50/50.

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В г. ВЛАДИВОСТОКЕ**

г. Владивосток, ул. Фадеева, 45 «А»  
Директор — Калинин Олег Викторович  
Тел.: (4232) 23-73-18 E-mail: [oleg38@mail.primorye.ru](mailto:oleg38@mail.primorye.ru)

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В г. НОВОСИБИРСКЕ**

**ООО «ТОП-Книга»**

г. Новосибирск, ул. Арбузова, 1/1  
Директор — Вальцева Ирина  
Тел.: (3832) 36-10-38, доб. 165 E-mail: [phoenix@top-kniga.ru](mailto:phoenix@top-kniga.ru)

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В г. ЕКАТЕРИНБУРГЕ**

г. Екатеринбург,  
ул. Начальника дивизии Васильева, 1, корпус 4А, офис 805  
Директор — Смирнова Анна  
Тел.: +7-343-217-93-28 E-mail: [torg@netcom-e.ru](mailto:torg@netcom-e.ru)

**В УКРАИНЕ книги издательства «Феникс» можно купить:**

**ООО «Кредо» — региональное представительство**

г. Донецк, ул. Университетская, 96  
Тел.: +38(062) 345-63-08, 339-60-85  
e-mail: [moiseenko@skif.net](mailto:moiseenko@skif.net)

г. Запорожье, ул. Глиссерная, 22 (комната 19)  
Тел.: +380612-134951, +380612-145819  
e-mail: [vega@comint.net](mailto:vega@comint.net)

г. Киев, ул. Вербовая, 17 (СПД Шкаран)  
Тел.: +38044-4644946, 0509084576  
e-mail: [kredok@i.com.ua](mailto:kredok@i.com.ua)

г. Симферополь, ул. Эскадронная, 8/10  
Тел.: +8(065) 229-19-71

Торговый Дом **ФЕНИКС**

**ПРЕДЛАГАЕТ:**

- ✓ Около 100 новых книг каждый месяц
- ✓ Более 3000 наименований книжной продукции собственного производства
- ✓ Более 1500 наименований обменной книжной продукции от лучших издательств России

**ОСУЩЕСТВЛЯЕТ:**

- ✓ Оптовую и розничную торговлю книжной продукцией

**ГАРАНТИРУЕТ:**

- ✓ Своевременную доставку книг в любую точку страны **ЗА СЧЕТ ИЗДАТЕЛЬСТВА** автотранспортом и ж/д контейнерами
- ✓ **МНОГОУРОВНЕВУЮ** систему скидок
- ✓ **РЕАЛЬНЫЕ** цены
- ✓ Надежный **ДОХОД** от реализации книг нашего издательства

**НАШ АДРЕС:**

344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Халтуринский, 80

**НАШ АДРЕС В СЕТИ ИНТЕРНЕТ:**

<http://www.PhoenixRostov.ru>

**ДЛЯ КРУПНООПТОВЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ**

**Контактные телефоны:**

8(863) 261-89-53, 8(863) 261-89-54,  
8(863) 261-89-55, 8(863) 261-89-56,  
8(863) 261-89-57, факс 8(863) 261-89-58.

E-mail: [torg@phoenixrostov.ru](mailto:torg@phoenixrostov.ru)

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА В г. РОСТОВЕ-НА-ДОНУ**

- ✓ пер. Согласия, 3, тел.: 8(863)299-93-39
- ✓ пер. Соборный, 17, тел.: 8(863)262-47-07
- ✓ ул. Большая Садовая, 70, тел.: 8(863)262-06-74
- ✓ ул. Немировича-Данченко, 78, тел.: 8(863)244-69-34

E-mail: [fenix21@inbox.ru](mailto:fenix21@inbox.ru)

Издательство  
**ФЕНИКС**

Приглашаем к сотрудничеству  
АВТОРОВ для издания:

- учебников для ПТУ, ссузов и вузов;
- научной и научно-популярной литературы по МЕДИЦИНЕ и ВЕТЕРИНАРИИ, ЮРИСПРУДЕНЦИИ и ЭКОНОМИКЕ, СОЦИАЛЬНЫМИ и ЕСТЕСТВЕННЫМИ НАУКАМ;
- литературы по ПРОГРАММИРОВАНИЮ и ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ ТЕХНИКЕ;
- ПРИКЛАДНОЙ и ТЕХНИЧЕСКОЙ литературы;
- литературы по СПОРТУ и БОЕВЫМ ИСКУССТВАМ;
- ДЕТСКОЙ и ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ литературы;
- литературы по КУЛИНАРИИ и РУКОДЕЛИЮ.

**ВЫСОКИЕ ГОНОРАРЫ!!! ВСЕ финансовые ЗАТРАТЫ ВЕРШНА СЕБЯ!!!**

При принятии рукописи в производство **ВЫПЛАЧИВАЕМ** гонорар на 10% **ВЫШЕ ЛЮБОГО РОССИЙСКОГО ИЗДАТЕЛЬСТВА!!!**

*Рукописи не рецензируются и не возвращаются!*

Наш адрес:

344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Халтуринский, 80.

**http://www.PhoenixRostov.ru** E-mail: [reclamabook@jeo.ru](mailto:reclamabook@jeo.ru)

По вопросам издания книг обращаться:

тел./факс: 8(863) 261-89-50; e-mail: [office@phoenixrostov.ru](mailto:office@phoenixrostov.ru)

**Редакционно-издательский отдел:**

**Осташов Сергей Александрович** (руководитель отдела)  
Тел.: (863) 261-89-75 E-mail: [ostashov@phoenixrostov.ru](mailto:ostashov@phoenixrostov.ru)

**Юсупянц Эдуард Арамович** (редактор)  
Тел.: (863) 261-89-75 E-mail: [eduard@phoenixrostov.ru](mailto:eduard@phoenixrostov.ru)

**Жиляков Илья Юрьевич** (редактор)  
Тел.: (863) 261-89-75 E-mail: [publish@phoenixrostov.ru](mailto:publish@phoenixrostov.ru)

**Багрянцева Людмила Андреевна** (технический редактор)  
Тел.: (863) 261-89-75

Сайт издательства «Феникс»: <http://www.PhoenixRostov.ru>