



ЗОЛОТОЙ ФОНД УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Е. И. ХОЛОСТОВА

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



УДК 36.02
ББК 65.272
X73

Рецензенты:

Я. Б. Шмелева — доктор психологических наук, профессор;
В. П. Малыгин — кандидат социологических наук, доцент.

X73 **Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие.** — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2006. — 236 с.

ISBN 5-91131-062-7

В учебном пособии анализируются духовно-нравственный портрет специалиста социальной работы, его профессиональные качества, специфика навыков и умений работы с различными категориями населения, а также система подготовки данной категории специалистов как в России, так и за рубежом.

Для студентов и преподавателей вузов социального профиля, а также специалистов социальной сферы.

УДК 36.02
ББК 65.272

Содержание

Введение.....	4
I. Профессиональные требования и ценности в <i>социальной</i> работе.....	7
II. Профессиональный рост и развитие социального работника.....	25
III. Личностные качества социального работника.....	44
IV. Этика социального работника.....	60
V. Проблемы профессионального сгорания в социальной работе.....	123
VI. Подготовка специалистов по социальной работе.....	142
VII. Зарубежный опыт профессиональной подготовки социальных работников.....	163
Заключение.....	174
Литература.....	176
Приложения.....	179

Введение

Социальная работа — деятельность, которая требует не только управленческого профессионализма, педагогических, юридических и психологических знаний, изучения социальной философии и этики, но самое главное, чем должен обладать социальный работник, — это высокие морально-нравственные устои, которые не позволят ему поддаться соблазну манипулировать людьми в корыстных целях. Он призван творить добро и не имеет права приносить зло. Невежество и душевная черствость — черты, для социального работника просто неприемлемые.

Социальная работа ни в одной стране не приносит больших капиталов, она очень трудна, так как заключается в постоянном общении с людьми, у которых горе, которые страдают. Она опасна из-за покушений со стороны социально-ущербных элементов. И тем не менее, даже порой не претендуя на зарплату, в свободное от основной работы время представители разных социальных слоев общества получают профессиональное образование социальных работников, участвуют в деятельности различных организаций, занимающихся социальной помощью.

Социальный работник в некоторой степени действует на пересечении нравственной обязанности и нравственной свободы. Чем выше степень его нравственной свободы, тем непреложнее его долг,

Именно нравственно-гуманистические истоки заставляют людей выбирать трудную социальную работу, имеющую единственное, но важнейшее отличие от других видов деятельности: возможность помочь людям, отдать свои силы, знания, приобрести уверенность слабым.

Профессионализм личности социального работника — это не только достижение им высоких профессиональных результатов, не только эффективность и успешность профессиональной деятельности, но непременно и наличие психологических компонентов — внутреннего отношения личности к избранной профессии, эмоциональной включенности в нее, соответствующего состояния профессионально значимых качеств и уровня профессиональных притязаний.

На социального работника возлагается особая миссия, выполнить которую он может только при условии формирования особых профессиональных и личностных качеств. Будущий социальный работник должен быть достаточно развитым в интеллектуальном, нравственном, коммуникативном, эмоциональном, рефлексивном и волевом планах. Личность социального работника включает также понимание своих личностных характеристик, реальную оценку своих возможностей и уровня квалификации, способность к объективной самооценке, ситуативное самопознание — постоянную рефлексию при взаимодействии с клиентом и самоорганизацию.

Следует подчеркнуть, что развитию этих качеств и образований, вхождению в реальную модель профессиональной деятельности способствует решение следующих задач:

- развитие личностного интереса к выбранной профессии;
- формирование первоначальных представлений об основах профессиональной работы;
- формирование профессионально-мотивационной установки на будущую деятельность;
- формирование профессионально-личностной "Я-концепции".

Профессионализм — важнейший этап жизни человека, связанный с решением профессионального самоопределения и профессиональной адаптации. Чтобы определиться в своей будущей профессии, молодому человеку необходимо ответить на следующие вопросы:

- чего он хочет в своей профессии;

— что он должен предпринять в своей профессиональной деятельности, чтобы добиться успеха;

— что он может (должен) сделать, чтобы реализовать собственные личностные качества и интересы?

Профессионально-личностные качества социальных работников наиболее активно формируются в рамках высшей профессиональной школы. Следовательно, повышенное внимание должно уделяться именно профессиональному образованию и воспитанию. В широком смысле профессиональное воспитание — это функция трудовой и общественной жизни; в узком смысле — функция учебного заведения, специально создающего условия для решения проблемы подготовки высококвалифицированных специалистов социальных работников, гуманистически ориентированных, способных осуществлять свою деятельность в условиях постоянно изменяющегося мира и в нестандартных ситуациях.

I. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И ЦЕННОСТИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

С переходом к рыночным отношениям в России полностью изменилась сфера политических, экономических и трудовых отношений. Экономический кризис в стране, передел собственности, коммерциализация системы образования и здравоохранения обусловили необходимость в мощной государственной системе гарантированной защиты и поддержки населения, особенно его социально-уязвимых слоев — многодетных и неполных семей, детей, инвалидов, пенсионеров, которая бы снимала социальное напряжение в обществе и способствовала стабилизации социально-политической ситуации.

Эти обстоятельства и обусловили потребность в профессиональной деятельности специалистов, которые могли бы оказать реальную профессиональную помощь и поддержку нуждающимся людям.

Более того, в результате ослабления глобального военного противостояния, демократизации и гуманизации международных отношений на авансцену вышли проблемы защиты прав и безопасности личности и целых народов. Понятия демократии, свободы, достоинства человека выдвинулись на первый план как внутренней, так и внешней политики большинства стран.

Международный социальный опыт предложил профессию социального работника, которая показала свою эффективность в решении многих социальных проблем большинства развитых стран мира. Социальный работник-профессионал реализует реальную социальную политику государственной власти на местах на основе социальной защиты различных групп, слоев и личности.

Устойчивое социальное развитие в современных условиях возможно, если на всех уровнях государственной власти будут действовать службы социальной защиты прав и безопасности как отдельной личности, так и всего населения в целом.

Профессия "социальный работник" введена в Российской Федерации в 1991 г. В квалификационном справочнике специалист по социальной работе наделяется следующими должностными обязанностями: выявляет на предприятиях, в микрорайонах семьи и отдельных лиц, нуждающихся в социально-медицинской, юридической, психолого-педагогической, материальной и иной помощи, в охране нравственного, физического и психического здоровья; устанавливает причины возникших у них трудностей, конфликтных ситуаций, в том числе по месту работы, учебы и т. д., оказывает содействие в их разрешении и обеспечивает социальную защиту; содействует интеграции деятельности различных государственных и общественных учреждений по оказанию необходимой социально-экономической помощи населению; оказывает помощь в семейном воспитании, заключении трудовых договоров о работе на дому женщинам, имеющим несовершеннолетних детей, инвалидам, пенсионерам; проводит психолого-педагогические и юридические консультации по вопросам семьи и брака, воспитательную работу с несовершеннолетними детьми с асоциальным поведением.

Социальный работник: выявляет и оказывает содействие детям и взрослым, нуждающимся в опеке и попечительстве, устройстве в лечебные и учебно-воспитательные учреждения, получении материальной, социально-бытовой и иной помощи; организует общественную защиту несовершеннолетних правонарушителей, в необходимых случаях выступает в качестве их общественного защитника в суде; участвует в работе по созданию центров социальной помощи семье (усыновление, попечительство и опека, социальная реабилитация), приютов, молодежных, подростковых, детских и семейных центров, клубов и ассоциаций, объединений по ин-

тересам и т. д.; организует и координирует работу по социальной адаптации и реабилитации лиц, вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений и мест лишения свободы¹.

Конкретизация деятельности специалистов по социальной работе вытекает из его основных функций:

- *диагностическая* — изучает особенности семьи, группы людей, личности, степень и направленность влияния на них микросреды и ставит "социальный диагноз";

- *прогностическая* — прогнозирует развитие событий, процессы, происходящие в семье, группе людей, обществе, и вырабатывает определенные модели социального поведения;

- *правозащитная*, использует законы и правовые акты, направленные на оказание помощи и поддержку населения, его защиту;

- *организационная* — способствует организации социальных служб на предприятиях и по месту жительства, привлекает к их работе общественность и направляет их деятельность на оказание различных видов помощи и социальных услуг населению;

- *предупредительно-профилактическая* — приводит в действие различные механизмы (юридические, психологические, медицинские, педагогические и др.) предупреждения и преодоления негативных явлений, организует оказание помощи нуждающимся;

- *социально-медицинская* — организует работу по профилактике заболеваний, способствует овладению основами оказания первой медицинской помощи, содействует подготовке молодежи к семейной жизни, развивает трудотерапию и т. д.;

- *социально-педагогическая* — выявляет интересы и потребности людей в разных видах деятельности (культурно-

¹ См.: Дополнение и Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, утвержденный постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам — М, 1991

досуговой, спортивно-оздоровительной, художественного творчества) и привлекает к работе с ними различные учреждения, общества, творческие союзы и т. д.;

- *психологическая* — консультирует по вопросам межличностных отношений, способствует социальной адаптации личности, оказывает помощь в социальной реабилитации всем нуждающимся;

- *социально-бытовая* — способствует в оказании необходимой помощи и поддержки различным категориям населения (инвалидам, людям пожилого возраста, молодым семьям и т. д.) в улучшении их быта, жилищных условий;

- *коммуникативная* — устанавливает контакт с нуждающимися, организует обмен информацией, разрабатывает единую стратегию взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

Социальные работники при выполнении своих профессиональных функций заняты разными видами деятельности. Их работа характеризуется тремя подходами при решении проблемы:

- *воспитательный подход* — выступает в роли учителя, консультанта, эксперта; социальный работник в таких случаях дает советы, обучает умениям, устанавливает обратную связь, применяет ролевые игры как метод обучения;

- *фасилитативный подход* — играет роль помощника или посредника в преодолении апатии или дезорганизации личности, когда это сделать трудно ей самой; деятельность социального работника при таком подходе нацелена на интерпретацию поведения, обсуждение альтернативных направлений деятельности и действий, объяснение ситуаций, подбадривание и нацеливание на мобилизацию внутренних ресурсов;

- *адвокативный подход* — применяется тогда, когда социальный работник выполняет ролевые функции адвоката от имени конкретного клиента или группы клиентов, а также помощника тех людей, которые выступают в роли адвоката от своего собственного имени; такого рода деятельность включает в себя помощь отдельным людям в выдвижении усилен-

ной аргументации, подборе документально обоснованных обвинений.

Социальный работник играет активную роль в структурировании, программировании и координации действий различных систем социальной помощи населению. Он также оказывает большое влияние на личность или группу людей. Осуществление влияния является основой интерактивной деятельности социального работника. В широком смысле слова термин "влияние" можно объяснить как процесс создания условий для развития личности или системы. В практике социальной работы это означает обеспечение эффективности продвижения к намеченной цели при помощи соответствующих методов. Влияние есть не что иное, как двусторонний процесс взаимодействия, который может быть успешным при наличии, с одной стороны, способности социального работника оказывать эффективное воздействие на сознание клиента, а с другой — способности клиента правильно и благожелательно воспринимать направленное на него воздействие, а также сам факт оказания на него воздействия со стороны. Этот процесс всегда двусторонний и потому, что на человека оказывают влияние не только слова социального работника, его убеждения, но и его личностные качества, отношение клиента к нему как субъекту воздействия. А также и потому, что в процессе воздействия на клиента социальный работник неизбежно испытывает на себе его воздействие: его отношение к сказанному и его отношение к личности социального работника.

Источниками уверенности социального работника в его праве оказывать это влияние являются: знания и опыт, законные полномочия, статус и репутация, харизматические данные и личная привлекательность, владение информацией и др.

Знания и опыт, приобретенные социальным работником в процессе учебы и жизненной практики, являются наиболее фундаментальной основой его способности оказывать свое влияние на других людей, хотя сами эти способности могут

варьировать в зависимости от личного опыта, личных интересов, талантов.

Знания и опыт применяются прежде всего в межличностных отношениях. В этой сфере большое значение имеют такие умения и навыки, как интервьюирование, оказание поддержки, способность к лидерству, установление обратной связи, посредничество, которые нацелены на достижение перемен в поведении и отношениях друг к другу.

Другая сфера применения знаний и умений социального работника — дифференцированный подход к клиентам. Здесь необходимо знание потребностей и интересов человека на различных этапах жизненного пути, кризисных состояний, последствий физических и психических недугов.

Еще одна сфера применения знаний и умений социального работника — управление деятельностью социальных служб, подбор кадров для них и применение необходимых технологий.

Важное место отводится специализации социального работника в оказании помощи клиентам: одни специализируются в области профилактики правонарушений, другие совершенствуются в оказании помощи бедным и заброшенным, третьи — в работе с детьми, у которых нет родителей. Такая специализация требует знания соответствующих теорий и концепций, опоры на эмпирические исследования. Необходимо знать, как подойти к анализу ситуации, разработать программу оказания помощи, какие методы применить для решения проблем, знать соответствующие законы и политику государства по этим вопросам.

Особая сфера применения знаний и умений социального работника — ориентация в проблемах моделирования и прогнозирования предстоящего развития и функционирования социальных систем: семьи, групп, сообществ. Здесь требуется знание структур и процессов, оказывающих влияние на процедуру принятия решений, использование властных полномочий, коммуникативные функции, ролевые позиции.

И наконец, социальный работник располагает знаниями социальных источников и систем обеспечения социальными услугами по месту жительства, таких как больницы, школы, детские учреждения, государственные органы и органы муниципальных образований, общественные организации. Знает, как функционируют эти системы, специфику их деятельности, какое влияние они оказывают на клиентов, как выйти на эти системы, знает законы, которые регламентируют их деятельность, и т. д.

Узаконенные полномочия. Должность социального работника и его легитимные полномочия повышают его авторитет, особое уважение к нему со стороны клиентов.

Статус и репутация. Статус социального работника является отражением того положения, которое он занимает в обществе. Репутация социального работника складывается в процессе взаимодействия его с окружающей средой. Чем больше людей общается с ним и убеждается в его глубоких знаниях, высокой компетентности, богатом жизненном опыте, в его благожелательности, внимательности к людям, честности и открытости, коммуникабельности и обязательности, тем выше его репутация. Если статус социального работника во многом зависит от политики государства, его правового положения, то репутация зависит прежде всего от него самого, его личностных качеств и отношения к делу.

Харизматические данные и личная привлекательность. Некоторые социальные работники привлекательны для окружающих благодаря наличию у них обаяния и даже харизматических особенностей. Такие специалисты располагают людей к себе, вдохновляют их, настраивают на активное участие в работе. В отличие от других характерных черт социального работника его личная привлекательность не зависит от занимаемого положения. Вместе с тем она может усиливать потенциальные возможности его положительного влияния на людей. Харизматические особенности как признаки исключительной и редкой одаренности человека талантами от природы способствуют выдвижению на более высокие по-

зиции в сфере социальной работы, приобретению более высокого статуса в обществе.

Владение информацией. Восприятие людьми окружающего мира, а также их поведение в определенной степени зависит от уровня информированности. Поэтому среди прочих требований к социальному работнику одно из важных мест занимает его уровень информированности, который способствует расположению и доверительности к нему со стороны клиентов, выработке у них уверенности в том, что им будет оказана соответствующая помощь и поддержка. Итак, социальный работник должен:

— иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики;

— обладать достаточно высокой общей культурой, быть высокоэрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т. д.;

— владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения;

— обладать предвидением, т. е. предвидеть последствия своих действий, не попасть "на удочку клиента", твердо проводить в жизнь свою позицию;

— обладать определенной социальной приспособляемостью (в связи с разнообразием контингента, нуждающегося в советах специалиста социальной сферы); ему необходимо умело контактировать с "трудными" подростками, сиротами, инвалидами, престарелыми, людьми, находящимися на реабилитации, и т. д.;

— иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у окружающих, соблюдать профессиональную тайну, деликатность во всех вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни человека;

— обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам, избегать невротических отклонений в собственных оценках и действиях и, несмотря на возможные неудачи (реакции не по существу, отказы), уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному; уметь принимать *нужное решение* в неожиданных ситуациях, четко формулировать свои мысли, грамотно и доходчиво их излагать.

Этот перечень требований можно продолжить, но важно отметить, что все они более подробно изложены в профессиограмме, где дается описание психологических характеристик, соблюдение которых необходимо *при исполнении* профессиональных обязанностей социального работника общего профиля. В ней также подчеркивается, что социальный работник должен поддерживать высокие стандарты своего поведения. Он должен быть преданным своему делу, честным и правдивым, не участвовать в предательстве, мошенничестве, уловках или введении клиента в заблуждение. Социальный работник обязан четко отличать заявления и действия, сделанные им как частным лицом и как должностным. Социальный работник общего профиля — это не специалист по психотерапии, проводимой с индивидуумами или с семьями. Он не специалист по работе с группами, общинами. Тем не менее социальный работник часто должен консультировать индивидуумов и семьи, быть фасилитатором в группе, прослеживать, мобилизовывать и даже создавать соответствующие общественные ресурсы.

Совет по образованию США разработал 10 критериев компетентности социального работника общего профиля, который должен уметь выполнять следующее:

- 1) идентифицировать и оценить ситуацию в тех случаях, когда требуется начать (или прекратить), усилить, восстановить, защитить отношения между людьми и социальными институтами;

2) разработать план, основанный на оценке проблемы и изучении достигаемых целей и адекватных выборов, и обеспечить его выполнение с целью улучшения благосостояния человека;

3) развивать способности человека в решении проблем, в преодолении стрессов;

4) связать людей с системами, которые обеспечивают их (людей) ресурсами, услугами и возможностями;

5) эффективно защищать наиболее дискриминируемых и уязвимых членов сообществ;

6) способствовать эффективному и гуманному действию систем, обеспечивающих людей услугами, ресурсами и возможностями;

7) активно участвовать в создании новых, модифицированных или усовершенствованных систем услуг, ресурсов и возможностей, которые являются более справедливыми, обоснованными и чувствительными к запросам потребителей услуг, и в устранении тех систем, которые не являются справедливыми;

8) оценить эффективность проделанной работы;

9) постоянно совершенствоваться в профессии, расширяя базу профессиональных знаний и соблюдая стандарты и этические нормы профессии;

10) содействовать совершенствованию службы.

Сформулированные обязанности социального работника оказали влияние на построение программ обучения социальных работников в США. Социальный работник общего профиля является профессионалом, который занимается решением проблем, собирая и оценивая максимально возможное количество данных о проблеме. Когда данные из разных источников собраны (от человека, обратившегося с проблемой, его семьи, врачей, учителей и т. д.), социальный работник пытается определить проблему более точно, составляет план действий, направленный на решение проблемы. План может включать работу с одним человеком, с семьей, с группой или с общиной, В план может быть включена работа с инвалидом,

семьей, группой, организацией и общиной одновременно. План действий, определяемый специалистом, зависит от природы проблемы.

После того как социальный работник выслушал клиента, он не должен сразу пытаться разрешить ситуацию. Следовать первому импульсу в решении проблемы для социального работника — значит, только осложнить ситуацию.

Процесс решения проблемы социальным работником включает:

- 1) сбор информации из всех относящихся к делу источников;
- 2) оценку информации;
- 3) определение проблемы;
- 4) планирование действий;
- 5) составление подробного четкого плана действий;
- 6) осуществление плана действий;
- 7) оценку результатов.

Социальный работник, имеющий дело с "поломанным" (по аналогии с автомобилем) человеком, должен иметь в виду, что процесс сбора и оценки информации может быть неприятен клиенту. Поэтому данные нужно собирать в сенситивной манере, характерной для работы с людьми.

Социальный работник общего профиля должен быть включен в решение проблемы на всех уровнях — начиная от публичного просвещения до непосредственного выполнения действий, связанных с решением проблемы в качестве штатного сотрудника. Но даже будучи штатным работником, профессионал должен постоянно участвовать в общественной работе, набирать и обучать добровольцев, привлекать денежные средства, просвещать общество о сути проблем.

Каждая профессия, как отмечает Е. Р. Ярская-Смирнова¹, обладает системой ценностных предпочтений, которые, задают цель, смысл и направление специалистам, работающим в

¹ См. *Ярская-Смирнова Е. Р.* Профессиональная этика социальной работы: Учебник. — М.: Ключ-С, 1998. С. 33.

той или иной сфере. В самом деле, цель и задачи социальных работников или других специалистов вытекают из соответствующих ценностных систем, находящихся в основе их профессий. Профессиональные ценности в то же время не существуют вне и независимо от общественных ценностей. Профессии признают, поддерживают и защищают определенные, избранные социетальные ценности, а общество, в свою очередь, санкционирует существование профессии и гарантирует ей признание.

Как осуществляется это санкционирование и как достигается признание профессии в обществе? Это происходит посредством утверждения законодательной системой особых условий данного рода деятельности, выделения финансирования, делегирования специалистам определенных общественных функций и полномочий и выработки особых механизмов, для того чтобы эти функции выполнялись. Поскольку профессия руководствуется определенными, характерными для данного общества ценностями, то ее метафорично можно назвать совестью общества. Ценности определяют, как человек думает о том, что ему следует делать, что надлежит делать в его интересах или что он делает в действительности. Ценности возникают из определенной комбинации общих стандартов и идеалов, по которым мы судим о нашем собственном поведении и поведении других.

Профессиональные ценности ориентируют социального работника на выполнение и соблюдение определенных обязанностей, на профессиональную ответственность за свою деятельность. Социальные работники имеют дело с человеческими страданиями и проблемами. Поэтому наиболее важным в данной профессии является уважение человеческого достоинства независимо от различия по расовому, этническому, сексуальному, общественному, возрастному, религиозному, политическому, языковому, социально-экономическому признакам, от способностей, вклада в общественное развитие или других особенностей, личных характеристик, состояния или статуса.

Ценностные ориентации представляют собой тот компонент структуры личности, который определяет ее поведение и отношение к окружающему миру.

Исследования, проведенные профессором Н. Б. Шмелевой, анализирующие жизненные ценности и инструментальные ценности (ценности-средства), представлены в табл. 1, 2¹.

Таблица 1

Среднегрупповой проранжированный ряд
жизненных ценностей

Ценности-цели	Ранговое место		Средний балл	
	соц. работник	студент	соц. работник	студент
Безопасность своей семьи, родных, близких	1	1	5,0	4,8
Отсутствие войн и международных конфликтов	2	3	4,9	4,6
Безопасность страны		7	4,5	4,0
Счастье, преданная дружба	4	4	4,9	4,5
Внутренняя гармония (отсутствие конфликта с собой)	5	6	4,1	4,1
Выполнение своих обязанностей (профессиональных, семейных)	6	10	4,0	3,5
Признание в обществе, в кругу людей, коллег	7	5	3,9	4,2
Независимость, свобода выбора	8	9	3,8	3,8
Активная жизнь, внутренний подъем	9	8	3,6	3,9
Спокойная, благополучная жизнь	10	13	3,6	3,0
Равенство (равные возможности для всех), спасение души, вечная жизнь	11	14	3,4	2,9
Красота природы и искусства	12	12	3,3	3,1
Духовная и физическая близость	13	2	3,2	4,7
Удовольствия (приятная, с достатком жизнь, свободная от дел и забот)	14	11	2,3	3,3

¹ См. Шмелева И. В., Донина О. И. Педагогические основы социальной работы: Учеб. пособие. — М., 2001. С. 24-26.

Инструментальные ценности
(ценности-средства) респондентов

Ценности-средства	Ранговое место		Средний балл	
	соц. работник	студент	соц. работник	студент
Ответственность (надежность)	1	7	4,7	3,8
Широта взглядов (терпимость к чужому мнению)	2	8	4,3	3,7
Умение отстоять свою позицию, мнение	3	1	4,4	4,7
Сдержанность, самоконтроль	4	6	4,2	3,9
Участливость (забота о благополучии других)	5	9	4,0	3,6
Упорство в работе, стремление к успеху, признанию	6	3	3,7	4,2
Искренность, справедливость	7	2	3,5	4,3
Интеллектуальность, осведомленность	8	4	3,4	4,1
Независимость (во взглядах и поведении)	9	5	3,3	4,0
Гибкость, динамичность	10	11	3,2	3,2
Вежливость, учтивость	11	12	2,9	3,2
Последовательность, рациональность	12	10	2,8	3,4
Чистоплотность, аккуратность	13	13	2,7	2,9
Исполнительность, почтительность, повиновение	14	14	2,5	2,5

Как видно из приведенных данных, социальные работники отдают приоритет общечеловеческим ценностям (забота о семье, ближнем, мир без войн и конфликтов и т. д.), выполнению своих служебно-профессиональных, семейно-личных обязанностей. Но вместе с тем середина эталонного ряда отражает личностно-прагматическую ценностную ориентацию: признание своей профессии в обществе, личное движение к успеху в жизни, в деятельности, независимость, внутренний подъем и др.

А в ценностях-средствах первое место занимает широта взглядов. Высоко ценят социальные работники и умение отстоять свою позицию, свое мнение, а также такие качества,

как сдержанность, самоконтроль. Эти данные, видимо, характеризуют позицию и мотивацию современного руководителя, управленца. Поэтому, возможно, последний ранговый ряд занимают такие качества, как исполнительность, почтительность. К сожалению, респонденты не слишком высоко оценивают значение в своей жизни и деятельности интеллектуальности и независимости во взглядах и поведении. В этом плане имеется расхождение в анализе и ценностей-целей, и ценностей-средств.

Наряду с такими ценностями, как безопасность своей семьи, близких, родных, отсутствие конфликтов, для студентов важны духовная и физическая близость с любимым человеком, счастье, преданная дружба. При этом признание в обществе, в кругу людей у студентов даже выше и по рангу, и по баллам, чем у работающих специалистов.

Личностно-возрастные закономерности подчеркивают связи ценностных ориентаций с особенностями личности, ее мировоззрением, интересами, идеалами, потребностями, жизненным опытом, социальным окружением, положением и статусом в социуме на макро- и микроуровнях и др. Это показатель динамичности развития личности, ее изменений (иногда не в лучшую сторону).

Исследователи выделяют три группы качеств социального работника:

- психологические характеристики, являющиеся составной частью способности к данному виду деятельности;
- психолого-педагогические качества, ориентированные на совершенствование социального работника как специалиста-профессионала;
- психолого-педагогические качества, направленные на создание эффекта личного обаяния.

В первую группу качеств включаются требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к психическим процессам: восприятию, памяти, воображению, мышлению, психическим состояниям (усталости, апатии, стрессу, тревожности, депрессии, вниманию как состоянию созна-

ния); эмоциональным (сдержанность, индифферентность) и волевым (настойчивость, последовательность, импульсивность) характеристикам. Некоторые из этих психологических оснований являются главными, без которых вообще невозможна качественная профессиональная деятельность. Они входят в структуру задатков. В работе с людьми, как правило, психологические требования основываются на собранности и внимательности, понимании другого, проявлении таких волевых качеств, как терпение, самообладание и т. д. Без этих, ведущих для данной профессии характеристик психики, невозможна эффективная работа.

Ко второй группе качеств относятся психоаналитические качества, направленные на совершенствование специалиста как личности, как работника. Это такие качества, как самоконтроль, самокритичность, а также стрессоустойчивые качества — физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключиться и управлять эмоциями.

К третьей группе качеств относятся: коммуникабельность, эмпатичность, визуальность (внешняя привлекательность личности), красноречивость и др. В частности, третья группа качеств связана и базируется на некоторых психологических теориях коммуникаций (самопредъявление или самопрезентация). Данной проблеме посвящены различные исследования, которые опубликованы в основном в зарубежной литературе. Они разноречивы. Однако умением правильно (адекватно ситуации) подать себя должен владеть специалист в любой сфере социального взаимодействия. Идеи самопредъявления себя отражены в исследованиях У. Джеймса, М. Аргила, Д. Мида, Э. Гоффмана и др.

Правильность ролевого поведения Э. Гоффман оценивает с точки зрения того, создал или нет исполнитель роли у окружающих нужное впечатление. Правильно выполненная роль дает исполнителю возможность получения личной выгоды — одобрение окружающих. Самопредъявление может быть расчитанным, но не осознанным; намеренным и осознанным.

Иногда традиции принятой роли вынуждают коммутатора действовать определенным образом — как принято в группе, т. е. адекватно социальному статусу. Самопредъявления диктуются потребностью одобрения окружающих, поддержания у них позитивного образа "Я".

Таким образом, на современном этапе развития общества происходят изменения ценностных приоритетов системы социальной защиты, пришедшей на смену системе социального обеспечения. Доминирующими становятся принципы комплексности, клиентоцентризма, адресного подхода, профессионализма. Это определяется усилением гуманистических ценностных оснований социальной работы.

Нами выделено четыре уровня ценностей социальной работы: высший уровень — экзистенциальные ценности — являются идеологической основой профессии; первый уровень — ценности-цели — подчиненность ценностей первого уровня экзистенциальным ценностям обеспечивает гуманистический характер профессиональной деятельности через регуляцию ее целевого компонента; второй уровень — ценности-принципы — отражают подчиненность процессуального компонента профессиональной деятельности гуманистической идеологии профессии; третий уровень — ценности-нормы — находится в зависимости от более высоких уровней ценностей и определяет гуманистический характер поведенческого компонента профессиональной деятельности.

Содержание системы ценностей социальной работы отражено в табл. 3.

Таблица 3

Содержание системы ценностей социальной работы¹

Ценност	Личность													
	добро	истина	красота											
Цели	Социальная справедливость	Сохранение социального мира	Социальное равенство	Удовлетворение основных человеческих потребностей										
Принципы	Антидискриминация	Гуманизм	Конфиденциальность	Добровольность	Доступность	Объективность	Адресность	Универсализм	Толерантность					
Нормы	Непредвзятое отношение	Неприкосновенность права на выбор	Незаглашение информации	Полное информирование	Демократический стиль взаимодействия	Уважение к личному достоинству	Коммуникативная культура	Внимательность к собеседнику	Приоритет диалоговой формы общения	Неконфликтность	Честность	Неиспользование клиента в корыстных целях	Признание права личности на ошибку	Стремление к сотрудничеству

¹ См.: Шмелева Н. Б. Профессионально-личностное развитие социального работника. — М., 1998. С. 19-23.

II. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ РОСТ И РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Процесс профессионального развития социального работника представляется как постепенное приобретение профессионально значимых характеристик, овладение профессиональными знаниями и умениями, ролевыми функциями.

Выделим некоторые особенности этого процесса¹.

Профессионально-личностное развитие не может происходить в отрыве от общего развития человека, поэтому включает все компоненты целостного развития личности.

Этот процесс имеет ряд стадий, для выделения которых могут быть самые различные основания; каждая стадия характеризуется единством и достаточностью личностных признаков, удерживающих период в границах качественной определенности.

Становление человека как профессионала тесно связано с его развитием как личности; личностное пространство шире профессионального и существенно влияет на *лето*². Личность человека обычно оказывает позитивное влияние на выбор профессии, на ход профессиональной адаптации, профессиональной самореализации, стимулирует профессиональное мастерство и творчество.

Профессиональные качества личности по мере их становления и развития начинают оказывать обратное (позитивное или негативное) влияние на личность.

¹ См.: Шмелева Н. Б. Социальная работа: личность и профессия (аспект развития). — Ульяновск, 1999. С. 59-60.

² Маркова А. К. Психология профессионализма. — М., 1996. С. 252.

Профессиональное развитие социального работника — это процесс встречного движения социума и индивида; он характеризуется единством социального заказа и потребностей человека в создании собственной жизни как уникальной.

Содержание профессионального развития как социально-педагогического явления включает единство и борьбу противоположностей: внутренних потребностей, мотивов и внешних целей и задач, процессов внешнего воздействия и интериоризации, взаимодействия и взаимосодействия, что обеспечивает его реальную динамику и полноценное достижение профессионализма личности и деятельности.

Профессиональное становление зависит от факторов как субъективного характера (например, склонности, возможности, способности, ценностные ориентации, мотивационная готовность и т. д.), так и объективного (например, значимость профессии в обществе, ее правовой и общественный статус и др.).

Профессиональное развитие будущего социального работника предстает как органическое единство внешнего и внутреннего мира индивида, объективных и субъективных факторов, а непрерывное профессиональное образование выступает как средство, условие этого взаимодействия, основание для достижения высокого профессионализма личности и деятельности.

В настоящее время многие исследователи (Б. Г. Бочарова, А. И. Ляшенко, В. А. Слостенин, Н. Б. Шмелева) разрабатывают модели показателей профессионализма личности и деятельности социального работника на разных уровнях.

Первый уровень включает характеристику объективных и субъективных показателей общего плана, которые находят отражение в личности и деятельности уже студентов старших курсов: соответствие выбранной профессии личностным параметрам человека; соответствие личности требованиям этой профессии, ее стремление и готовность вносить свои профессиональные знания и умения в социальную практику; достаточно высокая продуктивность используемых технологий

в плане социальной помощи, адаптации, реабилитации человека, группы лиц с различными проблемами.

Второй уровень характеризует показатели профессионализма, присущие специалисту-профессионалу той или иной специализации: 1) процессуальный (эффективность используемых методов, приемов, техники в социальной работе); 2) нормативно-этический (соответствие личности и деятельности квалификационным требованиям и этическим принципам, нормам, стандартам); 3) наличный базис личности и деятельности (уровень готовности личности специалиста и его деятельности в настоящее время); 4) результативный (качество эффективности, результативности социальной работы, профессиональное состояние личности в данной области деятельности); 5) прогностический (стремление "проектировать" свой профессиональный уровень как личности, так и деятельности в достижении "акме" — высшей точки профессиональной карьеры); 6) профессиональная обучаемость (желание, мотивация) постоянно повышать профессионально-личностный уровень, изучать опыт коллег, стремление к самообразованию, саморазвитию); 7) активная социальная позиция, конкурентоспособность личности и профессии.

Данный уровень характеризует высокий профессионализм личности и деятельности, но он носит в основном функционально-репродуктивный характер, включая элементы творчества, индивидуальности личности и деятельности.

Третий уровень составляет не только вышеперечисленные характеристики профессионализма, но и дополнен такими показателями, как творчество, индивидуальность, новаторство. Вместе с тем мы не исключаем, что данные компоненты в отдельных случаях присутствуют и проявляют себя в характеристике профессионализма предыдущих уровней. Остановимся более подробно на характеристиках третьего уровня.

Вряд ли найдется такая профессия, в которой наряду с работниками, владеющими всем объемом необходимых знаний и умений, а также складом мышления, определенным

характером деятельности, допускались бы такие, которые владеют обозначенным профессиональным набором недоста-точно ярко. Первым уровнем такого отношения, от которого начинается отсчет в любой профессии, является наличие про-фессионализма.

Исходя из такого понимания, профессионализм (творче-ство) — это смелость, риск идти дальше нормы. Основание профессионализма — обширные и глубокие профессиональ-ные знания, умения, навыки, качества и свойства личности, без которых творчество невозможно.

Творчество определяется либо как необходимость, вы-текающая из специфики профессии, либо как некая прибав-ка к профессионализму. В первом случае такое толкование обосновывается тем, что решение задач, стоящих перед со-циальным работником, не может быть выведено из имею-щихся посылок, а предполагает образование новых способов действия или своеобразное использование уже имеющихся. Таким образом, творчество входит в перечень качеств, необ-ходимых современному специалисту, и возводится в ранг про-фессиональных. Во втором случае под творчеством подразу-меваются продолжение деятельности, не обусловленное ни-какими практическими нуждами (работник все задачи реша-ет хорошо освоенным способом). Здесь проявляются качества настойчивости, активности, инициативы и т. д. в выполнении намеченных планов в профессиональной деятельности.

Творчество рассматривается как новообразование, вы-ходящее за рамки профессионализма. Трудности, которые существуют при решении профессиональных задач различ-ной сложности, приходится преодолевать благодаря не толь-ко большой заинтересованности в результатах работы, но и умению сконцентрироваться, обладая высокой выдержкой, гибкостью и аналитичностью ума.

Это происходит и ради самоутверждения личности в де-ятельности. А здесь уже выступает важнейшая категория личности — индивидуальность. Рассматривая индивидуаль-ность в профессии, можно отметить, что она есть нечто боль-

шее, чем творчество, так как личностно-индивидуальные качества, черты и свойства помогают человеку раскрыть себя в профессии так, что все биологическое и психическое, личностное своеобразие переходит в своеобразие профессиональное, делая неповторимой манеру работать, проявлять индивидуально-профессиональный почерк, стиль работы.

В профессию индивидуальность включается целиком, жизненная позиция органично вплетается в профессиональную, Это всегда отмечается коллегами и окружением. При этом наступает самоидентичность личности и профессии. Другими словами, наблюдается слияние личности и профессии, взаимосочетание профессионального и личностного в деятельности социального работника.

Термин "идентификация личности и профессии", часто используемый зарубежными психологами (Э. Ро, Д. Сьюпер и др.), означает слияние жизни профессионала с его деятельностью, при котором приобретенные им качества и свойства начинают проявляться во всех других сферах его жизнедеятельности и определяют его отношение к действительности. Вся жизнь начинает подчиняться интересам профессии, они выходят на первый план. Итогом идентификации личности становится формирование профессионального типа личности.

Известно, что процесс взаимодействия личности и профессии в широком смысле является двусторонним. Формируясь в деятельности, приобретая свойственные представителям той или иной профессиональной группы, общности принципиальные черты, качества и свойства, личность оказывает преобразующее воздействие на саму деятельность. "Строя" себя, человек строит и профессиональную среду, делает вклад в развитие самой профессии (новой профессии) — социальный работник — путем создания ее содержательно-технологических основ, творческого осмысления целей, задач, методик и технологий социальной защиты человека.

Специалист-профессионал обладает "беспокойным" характером в плане стремления к использованию нестандартных,

но эффективных мер, средств, методов социальной помощи, коррекции, реабилитации человека. Он в постоянном поиске оптимальных методов социальной работы, стремится изучать опыт своих коллег, отечественный и зарубежный опыт. Его коллеги иногда не видят в нем каких-либо ярких профессиональных черт, но вместе с тем он все же персонифицирует ту или иную профессиональную стратегию.

Новое в его деятельности "присутствует" настолько, насколько он улучшает и дополняет традиционные пути, средства и методы (технологии). Его новаторство носит модифицирующий характер.

Специалист-новатор, обладающий определенной профессиональной позицией, заметен в своей профессиональной среде, он как бы символизирует ее, выступает ее идеологом. Социальный работник такого типа, отбирая все интересное и полезное (из опыта, литературы, печати), для эффективности своей деятельности как бы вырабатывает профессионально-личностную концепцию своего труда, сочетая при этом систему ценностей личностных и профессиональных.

Данная позиция выражает яркое сочетание индивидуальности и мастерства специалиста в работе. Новаторство как показатель профессионализма относится в этом случае к комбинаторному типу инновационного потенциала,

Важно отметить и радикальный уровень новаторства в профессионализме, который встречается редко в социальной работе. Такой специалист придает профессиональной деятельности иное качество. Он отрицает привычные виды, формы и методы социальной работы с клиентом, семьей, группой лиц и т. д. Эта личность — "исключение из правил", ориентированная на кардинальные изменения выработанных, традиционных подходов в деятельности. Все это соответствует характеристике радикального новаторства.

Известно, что объективность в оценке профессионализма личности и деятельности возможно при наличии и использовании различных параметров. Нам представляется, что рассматриваемые ниже показатели профессионализма могут

быть названы как дополнительно-сопутствующие. Но вместе с тем они позволяют характеризовать личность профессионала и его деятельность в большей мере как личностно-технологический показатель деятельности специалиста социальной работы. К ним можно отнести следующие параметры.

Показатель владения практическим контролем и самоконтролем результативности процесса социальной помощи, коррекции, реабилитации человека, клиента носит профессионально-технологический, исследовательский характер и взаимосвязан с развитием профессионального сознания и самосознания социального работника.

Показатель профессионального сознания и самосознания социального работника, адекватности его поведения в различных производственных ситуациях означает открытость личности специалиста для самопознания, саморазвития, саморефлексии, самооценки, самокритичности. Умение анализировать себя, свои действия и поступки, осознавать результаты, успехи, недостатки и неудачи — необходимый компонент наличия профессионализма личности и деятельности.

В ряде зарубежных исследований актуализируется и такой показатель профессионализма, как профессиональная объективность и нейтралитет. Если социальный работник слишком "солидаризируется" с ситуацией клиента, то существует опасность потерять перспективу и объективность в отношениях, в поиске и определении оптимальных методов и приемов социальной помощи человеку. И наоборот, недостаточная заинтересованность социального работника в решении проблемы клиента не вызывает у него эмоциональную энергию, необходимую для изменения, разрешения или выхода из данной ситуации. Профессионализм социального работника выражается в умении сохранять баланс контролируемого эмоционального включения в практическую ситуацию.

Следующий существенный показатель профессионализма социального работника заключается в предвидении, активизации и использовании возможностей клиента, механизмов (технологий) включения самопобудительных, самостимулиру-

ющих средств, форм, методов клиента, помощь в их эффективном применении для решения той или иной проблемы. Профессионализм социального работника заключается не столько в привнесении нуждающемуся человеку средств помощи "извне", сколько в умении помочь включить его собственные ресурсы, потенциалы выхода из создавшейся сложной ситуации, проблемы.

Качественно-оптимальный уровень взаимоотношений также характеризует профессионализм, мастерство социального работника. Данный показатель дополняет все рассмотренные выше критерии (процессуальный, результативный, личный базис и т. д.).

В практике социальной работы часто сложно определить различие между качеством оказанной услуги (помощи, поддержки) и качественно-эффективным уровнем взаимоотношений, складывающихся между клиентом и социальным работником. Характер взаимоотношений, часто позволяющий получать "обратную связь" клиент — социальный работник, их адекватность и соответствие этическим нормам и принципам — одни из показателей качества и результативности социальной работы.

Позиция "полномочного партнерства" побуждает социального работника "владеть ситуацией", видеть разницу между ролью "поддержки и заботы" и ролью "регулирования и контроля" и в соответствии с этим определять и проявлять адекватную линию своего поведения. В связи с этим профессионализм социального работника, его мастерство побуждают "не следовать слепо теории, а проявлять гибкость, учитывая обстоятельства", — подчеркивается в монографии авторского коллектива Национального института социальной работы Великобритании "Стандарты, которые мы ожидаем. Что ждут потребители услуг от работников социальных служб" (1996 г.).

Безусловно, многое в данном аспекте зависит от конкретной личности социального работника, шкалы его нравственных и профессиональных ценностей, но здесь важным компонентом выступает и культура организации (службы,

агентства, бюро) в целом, которую представляет конкретный специалист.

Рассматриваемые показатели профессионализма личности и деятельности социального работника носят элементы технологии и, безусловно, не являются объективно-полными, исчерпывающими. Но вместе с тем они дополняют характеристику профессионализма социального работника, отражая в большей степени профессионально-личностную сторону данного явления. Показатели профессионализма личности и деятельности дают возможность начинающему и опытному специалисту социальной работы корректировать, развивать и совершенствовать свой профессиональный уровень,

Данные показатели профессионализма приближаются к описанию обобщенной эталонной модели специалиста-профессионала в области социальной работы. Поэтому мы полагаем, что данные качества, свойства, наклонности и их показатели позволяют социальному работнику участвовать в своем профессионально-личностном "акме" — саморазвитии, способствуют ориентации и стремлению к эталонному образцу как к некоторой цели — мастерству, личностному и профессиональному успеху.

Основным диалектическим противоречием профессионального развития является противоречие между сложившимися качествами личности и объективными требованиями, нормами, стандартами профессиональной деятельности, обуславливающей дальнейшее развитие личности через интеграцию ее различных свойств. Каждая стадия личностного развития знаменуется своим типом задач — познавательных, нравственных, коммуникативных, трудовых, ценностно-смысловых и специфическими способами их решения. Эффективные способы решения задач закрепляются в форме психологических механизмов, стратегий и тактик, а также в виде профессионально обусловленных качеств личности. С этих позиций профессиональное развитие личности характеризуют качественные изменения ее структуры и содержание решения профессиональных задач.

Основателем теории "стадий профессиональной жизни" считается Ш. Бюллер, еще в 30-е гг. XX в. разработавшая концепцию о пяти фазах жизненного цикла человека, которые выявляются на основе анализа линии развития трудовой, профессиональной и семейной сфер.

1-я фаза — от 16 до 20 лет, названная автором предшествующей самоопределению личности в профессии, в жизни.

2-я фаза — от 16-20 лет до 25-30 лет — характеризуется поисками своего призвания как в жизни, так и в профессии. Именно в этот период человек ищет наиболее соответствующую его способностям и стремлениям область деятельности.

3-я фаза — от 25 до 45—50 лет — называется "порой зрелости" личности. Здесь осуществляется профессиональное и личностное развитие в выбранной деятельности наиболее оптимально, эффективно. Отмечается высокий (или наоборот) уровень удовлетворения профессиональной деятельностью. Но вместе с тем отмечаются и различные кризисы, спады в профессиональной и личностной сферах (которые объясняются порой объективными, субъективными факторами, обстоятельствами жизни).

Следующая фаза жизненного цикла — от 45—50 лет до 65-70 лет — период завершения профессиональной деятельности.

И, наконец, фаза старости — от 70 лет до смерти; в этот период ведущим типом деятельности становится общение.

С точки зрения Д. Сьюпера, процесс профессионального развития индивидуально своеобразен и определяется неповторимостью тех условий, в которых он протекает. Вместе с тем он отмечает, что можно выделить общие возрастные и профессиональные стадии жизни, через которые проходит каждый индивид:

— первая — стадия роста или пробуждения (от рождения до 14 лет); определителями в выборе профессии в этом возрасте являются фантазия, интересы, способности;

— вторая — стадия "разведки" или поиска {от 15 до 24 лет) — реальный "мир работы или учебы";

— третья — стадия упрочения и стабилизации (от 25 до 44 лет) охватывает "пробную" и "стабильную" подстадии;

— четвертая — стадия сохранения (от 45 до 64 лет); профессиональное развитие личности на этом этапе идет в одном заданном направлении;

— пятая — стадия спада (после 65 лет); в это время происходит замедление профессионального продвижения (до 70 лет).

Таким образом, по Сьюперу, профессиональное развитие представляет собой длительный, обычно необратимый процесс, имеющий вполне определенную, "регулярную" структуру. Он вводит термин — "профессиональная зрелость", понимаемый им как соответствие поведения личности задачам профессионального развития данного возраста. Каждый человек, характеризуемый способностями, интересами и свойствами личности, подходит к ряду профессий, а профессия, соответственно, — к ряду индивидов. С течением времени меняются объективные и субъективные условия управляемого процесса профессионального развития. В сущности оно состоит в реализации "Я-концепции", осуществление которой связано с проигрыванием разных ролей¹.

Выделение этапов профессиональной жизни личности имеет своей целью создание методологической основы для выяснения взаимозависимости теоретической и технологической оснащенности профессионала, с одной стороны, и наличие у него определенных личностных качеств — с другой, имея в виду, что на различных этапах становления, развития и совершенствования профессионализма существуют свои закономерности. Вместе с тем необходимо отметить, что некоторые возражения в этих классификациях вызывают возрастные границы, которые означают выключение личности

¹ *Super D. E., Bohn M. V. Occupational psychology — London: Favistock, 1971.*

из активной деятельности Этот период в значительной степени зависит от индивидуальности человека, которая, как это ни парадоксально, может раскрыться в весьма преклонном возрасте Этот аспект находит подтверждение в практической реальности, жизни.

Социальная работа не только профессия, но и состояние души. Некоторые специалисты рассматривают ее как призвание, которое дает чувство причастности и преданности этой работе, без которого невозможно или очень трудно выдержать общение со страдающими людьми, с людьми, которые столкнулись с проблемами, подчас неразрешимыми, с людьми, которые в своей жизни испытали много потерь.

Самодвижение личности к вершинам профессионализма включает пять основных стадий (по З. Зееру):

1. Оптация — формирование профессиональных и личностных намерений, осознанный выбор профессии с учетом индивидуально-психологических особенностей.

2. Профессиональная подготовка — формирование профессиональной направленности и системы профессиональных знаний, умений и навыков, приобретение опыта теоретического и практического решения профессиональных ситуаций и задач.

3. Профессиональная адаптация — вхождение в профессию, освоение новой социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование личностных и профессиональных качеств, опыта самостоятельного выполнения профессиональной деятельности.

4. Профессионализация — формирование профессиональной позиции, интеграция личностных и профессионально важных качеств и умений в относительно устойчивые профессионально значимые образования, квалифицированное выполнение профессиональной деятельности.

5. Профессиональное мастерство — полная реализация, самоосуществление личности в профессиональной деятельности.

В настоящее время в большинстве стран мира выделяются следующие профессиональные роли социального работника¹.

— определитель клиента (Outreach Worker): устанавливает людей, группы людей, испытывающих трудности или находящихся в состоянии риска. Цель — обнаружить, выявить условия окружения, создающие проблемы;

— оценщик (Evaluator): собирает информацию, оценивает проблемы людей, сообществ. Цель — собрать и обработать информацию;

— менеджер информации (Data Manager): классифицирует и анализирует полученные о клиенте данные. Цель — помочь в принятии решений для действия;

— брокер (Broker): направляет людей в службы, решающие проблемы клиента. Цель — скоординировать работу социальных служб, дать возможность людям использовать их потенциал;

— посредник, буфер (Mediation): находится между конфликтующими сторонами: двумя людьми, человеком и группой или двумя группами. Цель — снять разногласия и научить людей работать вместе продуктивно;

— мобилизатор (Mobilizer): организует действие групп людей для решения проблем. Цель — объединить усилия клиентов в решении проблем;

— адвокат, защитник (Advocate): борется за права людей, нуждающихся в помощи. Цель — повысить качественное обслуживание, помочь клиентам, внести изменения в законы и сложившуюся практику социальной работы,

— учитель (Teacher): передает людям информацию и знания. Цель — помочь людям в развитии умения самостоятельно решать свои проблемы,

— корректор поведения (Behaviour Change): вносит изменения в поведенческие стереотипы, навыки и восприятия людей или групп. Цель — психолого-педагогическая поддержка клиента;

¹ Справочное пособие по социальной работе / Под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой — М. Юрист, 1997

— проектант сообществ (Community Planner): помогает в планировании групп, агентств, служб, правительств; разработке и реализации программ их деятельности. Цель — программирование социальной работы;

— консультант (Counselant): оказывает помощь другим социальным работникам или службам. Цель — помощь в улучшении умения профессионалов социальной работы решать проблемы клиентов;

— администратор (Administrator): обеспечивает организационную и финансовую помощь учреждению или сообществу. Цель — принятие управленческих решений.

Профессиональное развитие социального работника во многом зависит от уровня знаний, воплощающих в себе методическое мастерство.

Специалист в области социальной работы должен знать понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы, специфику познания, прогнозирования и проектирования социальной работы; сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения; профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы и проблемы социальной работы; основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы; основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в социальных учреждениях и службах.

В России существует сложная система тарификации работников. В области социальной работы могут быть профессионалы с разным уровнем квалификации. В данной сфере существуют исполнители (социальные работники), осуществляющие социальное обслуживание населения, и специалисты (эксперты), выполняющие управленческие функции. Требования к их профессиональному мышлению существенно отличаются.

Общее требование, объединяющее всех работающих в социальной сфере, — это способность к "принятию" клиента, уважение *его* прав и толерантность по отношению к клиенту.

Имеются и существенные отличия в требованиях к социальным работникам различного уровня. Специалистов необходимо ориентировать прежде всего на выполнение функций целеполагания, проектирования, моделирования, планирования и контроля. Низший (по тарифной сетке) уровень социальных работников должен осуществлять коммуникацию, поддержку, организацию и исполнение в непосредственном контакте с клиентом. Исполнитель больше подвержен синдрому эмоционального выгорания, поэтому его надо обучать выдерживать стресс. Таким образом, при подготовке исполнителя необходимо делать акцент на формировании навыков

Формирование мыслительной деятельности должно опираться на иерархическую модель организации продуктивного мышления И. Н. Семенова. Модель И. Н. Семенова включает в себя четыре уровня: операциональный, предметный, рефлексивный и личностный. Исполнитель функционирует на операциональном уровне, выполняя заученные алгоритмы поведения, но как только ситуация меняется, его деятельность нарушается. Настоящий специалист понимает цель деятельности и способен менять способы осуществления деятельности в соответствии с изменяющимися условиями. Важнейшей характеристикой хорошего специалиста является его способность к рефлексии, умение соотнести полученный результат с целью деятельности и понять причины профессиональных затруднений. Так, специалист может прогнозировать формирование иждивенческих настроений в определенной группе населения, получающей помощь.

Личностный компонент профессионального мышления — это осмысленность и осознанность познавательной деятельности, что проявляется во включенности человека в ситуацию поиска решения и соблюдении инструкций; в возникновении внешней мотивации и ее перерастание во внутреннюю; в оценивании собственных усилий и самочувствия; в

стимуляции эмоционального тонуса и самоконтроля. **Рефлексия** — это осмысление субъектом собственного поискового движения через фиксацию "разрывов", оценивания их "размера" и создания средств для их конструктивного преодоления.

Движение мысли осуществляется по иерархически соподчиненным уровням, где вершину иерархии образуют личностный и рефлексивный, а основание — предметный и операциональный уровень. **Предметный уровень** отражает проблемную ситуацию задачи, а **операциональный** обеспечивает использование оперативных систем, позволяющих выполнять действия со знаками.

Профессиональное мышление предполагает способность свободно переходить от операционально-предметных компонентов деятельности к осознанию собственной мотивации, пониманию противоречий и способность в стимуляции эмоционального тонуса и самоконтроля.

На общем уровне в социальной работе можно выделить два основных подхода к клиентам и их проблемным ситуациям: технический подход и коммуникативный подход. При техническом подходе социальный работник осуществляет корректирующие интервенции в жизненные ситуации клиента. При коммуникативном подходе социальный работник устанавливает коммуникативное взаимодействие и основанное на нем сотрудничество с клиентом. Социальный работник вместе с клиентом решает или облегчает проблемную ситуацию.

Социального работника, применяющего технический подход, можно сравнить с врачом или инженером. Социальный работник выступает здесь в роли "социального инженера", который проводит профилактические или корректирующие интервенции в проблемные жизненные ситуации клиента. В социальной работе используются такие техники, как работа с индивидами или case work, терапевтические мероприятия, работа с группами и работа с сообществами. При техническом и интервенционном подходе социальный работник овеществляет предмет деятельности. Работа с клиентом строит-

ся как взаимоотношения субъекта с объектом- Социальный работник является субъектом или носителем активной деятельности, а клиент со своими проблемами — предметом или объектом этой деятельности. Специалист выбирает и применяет техники интервенции. В отношении клиента он пользуется властью профессиональной компетентности. Задача клиента — следовать компетентным рекомендациям и указаниям специалиста по социальной работе. При техническом подходе взаимодействие с клиентом носит иерархический и асимметричный характер. Значимое коммуникативное действие направлено от стоящего выше компетентного социального работника к клиенту, стоящему ниже его. Рассказ клиента имеет меньшее значение, так как специалист дает ему свое компетентное толкование. В качестве компетентной стороны социальный работник интерпретирует ситуацию и идентифицирует проблему, выбирает техники интервенционного обсуждения и решения проблемы.

Коммуникативный подход отличается по характеру от технического подхода. При установлении взаимодействия между социальным работником и клиентом ставится задача избежания превращения клиента в объект деятельности. Идеальной представляется ситуация, при которой как социальный работник, так и клиент являются субъектами деятельности с разных позиций. С помощью коммуникации формируется понимание проблемной ситуации клиента. Предметом деятельности становится не клиент, а его проблема. Такими проблемами могут быть ресурсные трудности, т. е. бедность, отношения насилия в семье, пренебрежение родительскими обязанностями, вызывающее необходимость защиты детей, зависимость от наркотиков или алкоголя. Задачей социального работника является создание условий для решения совместно идентифицированной проблемы. Клиент же решает проблему или облегчает ситуацию самостоятельно при поддержке социального работника, корректируя свои жизненные цели, образ жизни и поведение. Отправной точкой является мысль: без собственной активности клиента социальные про-

блемные ситуации невозможно решить или облегчить. С другой стороны, клиент не способен к решениям без организованных социальным работником ресурсов, поддержки и других условий, необходимых для изменений. При коммуникативном подходе акцентируется доверие, активная субъектность клиента и меньшая иерархичность, чем при техническом подходе.

В отношении описанных выше приемов и подходов, как отмечает профессор Н. Б. Шмелева, нельзя утверждать, что единственно верным является только технический или только коммуникативный подход и что только один из них правильный, а другой неверный. Социальный работник должен обосновывать и доказывать правильность выбора и использования приема работы. Технический подход может и должен применяться, когда клиент не может выступать в своем деле в качестве активного субъекта. Такими ситуациями являются, например, работа с клиентом, страдающим деменцией, или с клиентом с тяжелыми недостатками в умственном развитии. Маленький ребенок также не способен выступать как активный субъект. Этот подход предъявляет особые этические требования к социальному работнику, так как клиент не способен контролировать соблюдение своих прав и качество работы. Коммуникативный подход может применяться, когда клиент имеет предпосылки к субъектности, а решение и облегчение проблемы требует собственной активности клиента. Этот подход предполагает наделение правами и уважение клиента.

При техническом подходе социальный работник выступает в качестве эксперта и социального инженера, который с помощью имеющихся в его распоряжении техник выполняет корректирующие интервенции в жизненное пространство клиента. При коммуникативном подходе роль социального работника отличается. В этом случае он выступает в роли организатора ресурсов, в роли человека, способствующего процессу изменений и готовящего к ним клиента, в роли наставника и социального адвоката. Решая проблемы, соци-

альный работник повышает компетентность клиента, формирует среду, реагирующую на потребности клиента, и создает социальные связи между клиентом и его окружением. В зависимости от использования разных подходов меняется также политическая роль социального работника. При техническом подходе объектом изменений является обычно клиент. Непосредственно к сообществу не предъявляются требования перемен. При коммуникативном же подходе социальный работник является посредником между клиентом и сообществом, порождающим проблемы. Требования изменения адресуются как клиенту, так и функционированию сообщества.

III. ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Не каждый человек пригоден для социальной работы; основным определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая в конечном счете определяет его профессиональную пригодность и эффективность практической деятельности. Представление об абсолютной ценности каждого человека переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения как основы всей ценностной ориентации индивида. Многие из тех, кто собирается стать специалистом в этой области, могут обнаружить серьезные "расхождения во взглядах" между своими установками и системой ценностей социальной работы как профессии и как призвания. В этом случае им придется посвятить себя какой-то другой деятельности.

Те же, кто начинает овладевать этой профессией, очень скоро осознают огромное воздействие на нее таких факторов, как политические силы, экономические условия, демографические тенденции, технический прогресс и т. д. Поэтому социальная работа была и остается одной из самых трудных. Она не всегда адекватно воспринимается общественным мнением и не всегда хорошо оплачивается, но является одним из самых одухотворенных и благородных видов деятельности человека.

Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью его личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует. Некоторые социальные работники чувствуют себя как рыба в воде в конфликтных ситуациях, другие — в ситуациях сотрудничества и взаимопомощи. Одни умело общаются со слишком

говорливыми клиентами, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие нет. Одни отзывчивы к детям, другие более сочувствуют людям пожилого возраста.

Поэтому роль личностных качеств социального работника несомненно велика в его профессиональной деятельности. Среди них можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности.

Личностные качества социального работника, как правило, разделяют на несколько групп.

Одна из них отражает психические процессы (восприятие, память, воображение, мышление), психические состояния (усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия), внимание как состояние сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, индифферентность, настойчивость, последовательность, импульсивность) и т. д. Некоторые из этих психологических требований являются основными, без них вообще невозможна качественная деятельность. Другие играют, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто-то из социальных работников не отвечает психологическим требованиям, предъявляемым профессией, то отрицательные последствия такого несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны.

Психологическое несоответствие требованиям профессии особенно сильно проявляется в сложных ситуациях, когда требуется мобилизация всех личных ресурсов для решения сложной, чаще всего нестандартной задачи.

Чем труднее для освоения профессия, чем более значима она в социальном отношении, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, принимаемых в качестве основы профессиональной пригодности. Когда же дело касается специалиста социальной сферы, то при подборе кадров следует оценивать целостный образ личности, в формировании которой существенную роль играет, с одной стороны, опыт работы с людьми, а с другой — установки и ценностные ориентации кандидата.

К другой группе качеств относятся такие психологические качества, как самоконтроль, самокритичность, самооценка своих поступков, а также стрессоустойчивые качества — физическая тренированность, самовнушаемость, умение переклещиваться и управлять своими эмоциями.

Исследователи определяют и такую группу качеств, как коммуникабельность (умение быстро устанавливать контакт с людьми); эмпатичность (улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий, сопереживание их нуждам), **аттрактивность** (внешняя привлекательность личности); красноречие (умение внушать и убеждать словом) и др.

Определение личностных качеств социального работника предполагает опору на теоретическое обоснование процесса профессионального самоопределения. В зарубежной психологической литературе существует множество теоретических "конструкций", направленных на то, чтобы субъект правильно выбрал профессию. Среди них теория Т. Парсонса, который считает, что для этого необходимо: ясное понимание "себя", своих способностей, интересов, стремлений, возможностей; знание требований и условий для достижения успеха, адекватное соотнесение первых двух факторов. Такое понимание выбора имеет ряд недостатков. Прежде всего он понимается как одномоментный акт, что предполагает упрощенное представление о человеке, отрыв его от конкретного процесса труда.

В отечественной психологической литературе выбор профессии исследуется с позиций деятельностного подхода, раз-

работанного в трудах С. Л. Рубинштейна, А. Н. Леонтьева, Б. Ф. Ломова и других исследователей, что предполагает анализ всех психических явлений в деятельности субъекта. В профессиональном самоопределении важную роль играют не столько объективные факторы (семья, школа, группы сверстников), сколько субъективные. Одним из решающих субъективных факторов, определяющих выбор профессии, являются интересы личности.

Как динамическая личностная тенденция интерес описывается рядом характеристик: содержание, широта, глубина, устойчивость. Собственно профессиональный интерес характеризуется большой интенсивностью внимания, волевых усилий, эмоциональных переживаний. На этом уровне субъект принимает решение превратить свое "хобби" в профессию. В формировании профессиональных планов важное место принадлежит способностям, которые следует учитывать при выборе профессии. Таким образом, социальная работа как профессия требует основательной подготовки и постоянного совершенствования специалистов в этой области.

Национальная ассоциация социальных работников США выработала профессиональные нормы, которыми руководствуются социальные работники, и разработала кодекс этики социального работника, где указываются его основные обязательства:

Я считаю своей главной обязанностью служение интересам и благосостоянию индивида или группы, которых я обслуживаю, и это включает действия по улучшению социальных условий жизни и быта клиентов.

Я выступаю против дискриминации по признакам пола, расы, цвета кожи, религии, возраста или национального происхождения в общении с людьми, в своей работе буду добиваться предотвращения и ликвидации такой дискриминации в предоставляемых услугах, в трудовых соглашениях, в практике предпринимательства.

Я отдаю предпочтение своей профессиональной ответственности, а не своим личным интересам.

Я принимаю на себя ответственность за качество и количество предоставляемых мною услуг клиентам, Я уважаю право на конфиденциальность клиента. Я ответственным образом использую сведения, полученные мною в работе с клиентами,

Я отношусь с уважением к сведениям, точкам зрения и действиям коллег по работе и использую соответствующие каналы для выражения своих суждений по этим вопросам.

Я практикуюсь в социальной работе в рамках общепризнанных знаний и компетенции моей профессии.

Я признаю свою ответственность за свой вклад в фонд знаний и опыта в сфере социальной работы.

Я принимаю на себя обязанность оказывать помощь в защите интересов общины против неэтичных поступков и поведения отдельных индивидов или организаций.

Я готов предоставлять соответствующие профессиональные услуги в чрезвычайной общественной обстановке.

Я четко и публично провожу различия между заявлениями как индивида, так и представителя организации.

Я поддерживаю принцип необходимости профессионального образования для профессиональной работы.

Я принимаю на себя ответственность за создание и поддержку условий в социальном агентстве, которые позволяют социальным работникам вести себя в соответствии с данным кодексом.

Я оказываю своими знаниями и умениями поддержку программам улучшения социального благосостояния¹.

"Наша работа не только, а может быть, и не столько профессия... это — судьба, наша судьба, судьба людей, которым мы по долгу службы помогаем. Человеческий контакт с ними чаще всего уже не прекращается... Мы уже как бы не можем не общаться, не помогать друг другу, жить друг без друга"². Эти слова, сказанные одним из шведских специали-

¹ См.: Социальная защита семьи и детей (зарубежный опыт). — М., 1992. С. 75.

² См.: Там же.

стов, в полной мере отражают суть деятельности социального работника, его место в обществе и отношение к своей обычной, но очень гуманной и нужной профессии.

Социальный работник профессионально помогает людям, поэтому он должен иметь навыки педагогической деятельности. Знания, умения и навыки социальной работы составляют фундамент педагогической культуры специалиста социальной сферы. К числу ее структурных элементов также относят психолого-педагогическую направленность личности, педагогические способности и мастерство, искусство делового общения и культуру служебного поведения.

Предпосылкой для формирования педагогической культуры социального работника являются его педагогические способности. Их задатки считаются врожденными. Они проявляются в склонности человека работать с людьми, проявлять к ним интерес, терпение, выдержку и т. д. Но задатки еще не сами способности, а лишь анатомо-физиологические особенности, лежащие в основе их развития. Как и всякие другие способности личности, они могут стать ее сформировавшимся качеством, если личность постоянно работает над ними. Педагогическая способность предполагает такую черту, как педагогическая наблюдательность. Она проявляется в умении дать характеристику объекту, выявить его сильные и слабые стороны, предположить реакцию клиента на оказываемое на него воздействие и т. д. Хорошо развитая педагогическая наблюдательность сильна в сочетании с даром педагогического предвидения. Точная диагностика состояния клиента — лишь изначальная сторона дела. Социальный работник должен видеть конечный результат, итоги предпринимаемых действий. Работая с человеком, он обязан предвидеть последствия своей деятельности и заранее прогнозировать их. Педагогическое предвидение помогает смоделировать этапы работы, учесть основные проблемы и возможные противоречия.

Педагогической наблюдательностью и предвидением обычно обладают люди с развитым творческим воображением и гибким умом. Возникающие в социальной работе ситуации,

как правило, неповторимы и требуют каждый раз нового, своеобразного подхода к их разрешению. Педагогические способности раскрываются при условии, если социальный работник досконально знаком с технологией осуществляемого воздействия и обладает необходимыми для этого знаниями. Без психолого-педагогической грамотности нет педагогического мастерства, включающего в себя педагогическую технику и педагогический такт.

Эти понятия обозначают комплекс навыков и умений, необходимых для применения знаний педагогики и психологии в работе с людьми. Основным навык любого социального работника общего профиля — это интервьюирование. Этот навык предполагает знание того, как разговаривать с человеком, имеющим ту или иную проблему, таким образом, чтобы он или она чувствовали себя в безопасности, чтобы могли раскрыться. Социальный работник должен уметь помочь клиенту, создав обстановку, способствующую доверию, получению необходимой информации. Понятие "клиент" может подразумевать не только одного человека, но и семью, группу, организацию, общину.

Для социального работника важен и навык самообладания. В психологии этот навык рассматривается как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Самообладание не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. С учетом того, что социальному работнику часто приходится бывать именно в таких ситуациях, ему необходимо развивать в себе способность к самообладанию.

Эти и другие навыки объединяются понятием "педагогическая техника". Эффективность ее применения будет гораздо выше, если она органически сливается с педагогическим тактом. Это понятие рассматривается в педагогической литературе как соблюдение принципа меры в общении с людьми, чтобы педагогические средства воздействия при неумелом пользовании ими не перерастали в свою противоположность. Педагогический такт проявляется в способности чутко улав-

ливать малейшие изменения в настроении и психологическом состоянии клиента.

Известный русский педагог К. Д. Ушинский не проводил различий между тактом педагогическим и психологическим. Он считал, что такт является педагогическим, потому что речь идет о выборе методов воздействия на человека. Но вместе с тем такт является и психологическим, потому что выбор метода воздействия зависит от психологических особенностей объекта воздействия.

В жизни педагогический такт проявляется в самых разнообразных формах, но прежде всего — в вежливости, внимательности, доброжелательности, чуткости и т. д. У одних людей он вырабатывается быстрее, у других медленнее — в зависимости от уровня педагогической наблюдательности и предвидения, а также общей культуры и жизненной позиции личности. В процессе общения педагогический такт выступает в качестве регулятора как фундаментальных, так и межличностных взаимоотношений между людьми.

Важнейший путь овладения педагогическим тактом — постоянный самоконтроль и самоанализ поведения в любых ситуациях. При этом полезно учитывать тонкое замечание А. С. Макаренко: "Хотя люди понимают, что их воспитывают, но никто не любит подвергаться специальным педагогическим процедурам. Тем более люди не любят, когда с ними бесконечно беседуют о пользе воспитания и морализуют каждую фразу"¹. В том и проявляется искусство социального работника, чтобы не выставлять на первый план свою воспитательную функцию, а действовать советом, добрыми пожеланиями, личным участием в решении проблем клиента.

Все сказанное о наблюдательности, предвидении и педагогическом такте объединяется в понятии "педагогическая культура", которым обозначается умение добиваться положительных результатов в работе с людьми с помощью педагогических средств и методов. Педагогическая культура яв-

¹ Макаренко А. С. Сочинения.: в 7 т. Т. 5. С. 92.

ляется основой для общения. В социальной работе общение рассматривается как специфический вид человеческой деятельности, содержанием которого является развитие и совершенствование межличностных отношений. Выделяют информационный, когнитивный, регулятивный, эффективный и интерактивный аспекты процесса общения, ибо оно протекает как обмен продуктами духовной деятельности (мыслями, идеями, представлениями, чувствами, переживаниями, психическими состояниями), включает взаимопонимание, взаимовлияние, взаимоотношение и взаимодействие людей. Педагогический аспект общения проявляется в культуре общающихся. Партнеры, вступающие в контакт между собой, понимают друг друга, если каждый из них строго придерживается сложившихся норм поведения: вежлив, внимателен, прост в обращении и т. д. Существует определенная этика в служебных отношениях, которая предъявляет четкие требования к методам работы с человеком. Социальный работник обязан следить за такими "детальями", как тон в разговоре, уметь владеть собой в напряженных ситуациях, уважать мнение собеседника и т. д.

С одной стороны, общение — это прежде всего понимание. Поэтому здесь превалирует рациональное над эмоциональным, чувственным. Если вне эмоционального аспекта общение в принципе допустимо, то вне рационального оно невозможно. Неопровержимость, истинность аргументов, доводов — главное в поиске истины. С другой стороны, подлинное человеческое общение — это всегда общение на фоне человеческих переживаний и чувств. Рациональное и эмоциональное здесь сливаются воедино, предполагая открытое выражение отношения одного участника общения к другому. Без подобного выражения общение становится менее заинтересованным и тесным, беднее эмоционально окрашенным и, таким образом, менее продуктивным.

Социальный работник должен всегда стремиться выразить свое отношение к случившемуся с клиентом: возмущение по поводу несправедливости, нечестности, хамства, удов-

летворение и радость по поводу достигнутых успехов, беспокойство в связи с теми или иными затруднениями, сожаление, укор в связи с допущенными ошибками и т. д. Эмоциональное сопереживание, живое участие, открытое выражение своего отношения к делу позволяют социальному работнику создавать благоприятную обстановку общения, в которой между участниками устанавливается действительное взаимопонимание, более четко фиксируются их намерения и запросы.

Однако было бы неверно сводить культуру общения лишь к соблюдению правил приличия, речевого и поведенческого этикета, регулирующих межличностные отношения. Многому из этого человека учат с детства, и необходимое он усваивает в процессе социализации своей личности. Наряду с названными компонентами культура общения должна включать в себя культуру восприятия. Собеседник всегда желает, чтобы его не только слушали, но и слышали. Для этого мало говорить на одном с ним языке, схватывать подтекст отдельно сказанных им слов. Дополнительную информацию об отношении к теме разговора и позиции того, кого слушаешь, дают его жесты, манера держаться, выражение лица, реакция на заданные вопросы. Искусство чувствовать эти особенности позволяет улавливать состояние людей и лучше понимать их.

Критерии профессиональной пригодности. Вопросы оценки профессиональной пригодности к социальной работе решаются в рамках профессиональной ориентации и профессионального отбора.

Профессиональная ориентация — это научно обоснованное распределение людей по видам общественной деятельности в связи с потребностями общества в различных профессиях и способностями людей к их замещению. Профессиональная ориентация предусматривает проведение целого ряда мероприятий, среди которых необходимо отметить следующие: профпропаганда, профпросвещение, профконсультация.

В аспекте профориентации может быть предусмотрена также специальная система педагогических воздействий, на-

правленных на активность человека в формировании и совершенствовании психических и физических качеств, предопределяющих успехи в той или иной профессиональной деятельности.

Профессиональный отбор — это научно обоснованный допуск людей к какому-либо определенному виду профессионального обучения и деятельности.

В основе принятия экспертного решения в профотборе лежит оценка профессиональной пригодности.

Профессиональная пригодность — это вероятностная характеристика, отражающая возможности человека в овладении какой-либо профессиональной деятельностью.

В профотборе профессиональная пригодность может оцениваться по нескольким критериям: по медицинским показателям, в том числе по показателям физической пригодности; по данным образовательного ценза или конкурсным экзаменам; с помощью психологического обследования; с учетом социального отбора; с учетом достигнутого уровня профессиональной адаптации и др.

В процессе отбора можно выделить ряд взаимосвязанных этапов:

1. Социально-психологическое изучение профессии с целью выявления требований к человеку; такое изучение завершается подробной профессиограммой.

2. Выбор психодиагностических методов исследования, в том числе тестов, в наибольшей мере характеризующих профессиональные действия (менеджмент, коммуникативные связи, общение и т. д.).

3. Психодиагностика: психологическое изучение претендентов на овладение профессией, оценка их общего развития, направленности на овладение профессией, степени развития у них качеств, наиболее важных для успехов в овладении профессией, оценка способности выполнения ими элементов целостной деятельности в различных условиях.

4. Социально-психологический прогноз: успешности обучения и последующей деятельности на основе сопоставления

сведений о требованиях профессии к человеку и полученных психодиагностических данных, с акцентом на оценку личностных характеристик; возможности целенаправленного совершенствования и компенсации профессионально значимых качеств (с учетом времени, отводимого на обучение); вероятности адаптации к профессии; возможности экстремальных воздействий.

В профессиональном отборе большое значение имеет также достаточный объем применяемых методик, позволяющий оценить исследуемые качества под разными ракурсами и на разных уровнях.

Проведенные исследования отечественных авторов позволили выделить относительные и абсолютные признаки профессиональной пригодности социальных работников.

Если идти от обратного, то к абсолютным признакам профнепригодности относятся негативная установка в восприятии пожилых людей, заведомое восприятие их как людей со скверным характером, навязчивых, ворчливых, недовольных жизнью, боязнь стариков. Кроме того, признаками профнепригодности можно считать такие характерологические особенности личности претендента на должность социального работника, как низкий уровень эмпатии, проявление *геронтофобных* установок, высокий уровень тревожности, вспыльчивость, несдержанность, недостаточно сформированные милосердие и нравственность, недобросовестное отношение к выполняемой работе.

К относительным признакам профнепригодности претендентов обычно относят низкий уровень профессиональных знаний в области психологии позднего возраста и несформированность у них навыков общения, в частности, с пожилыми людьми (*Ташева, 1998*).

К числу обязательных качеств и умений социального работника относятся следующие:

- эмпатийность;
- психологическая компетентность;
- деликатность и тактичность;

- гуманность, милосердие;
- организаторские и коммуникационные способности;
- высокая духовная культура и нравственность;
- социальный интеллект (умение адекватно воспринимать и анализировать социальные ситуации и других людей);
- умение быть интересным для окружающих и неформальным в работе с клиентом;
- направленность на интересы, потребности и защиту человеческого достоинства клиента;
- стремление к постоянному повышению профессиональных знаний;
- умение соблюдать конфиденциальность служебной информации и личных тайн клиента;
- честность и моральная чистота в профессиональных делах.

Психологи выделили шесть групп наиболее важных профессиональных качеств социальных работников:

1. *Профессиональная компетентность*: высокий уровень образования и культуры, компетентность по широкому кругу значимых проблем.

2. *Доброжелательное отношение к людям*: доброта, любовь к людям, чуткость, чувство сострадания, желание помочь, симпатия к другим.

Эмоционально-положительное отношение к людям во многом зависит от конкретного опыта этой личности, от истории ее взаимоотношений с людьми. Положительный или отрицательный опыт этих отношений однозначно формирует и соответствующую их систему. Многие психологи считают, что людям с сильно выраженным недоверием и недоброжелательностью к окружающим нецелесообразно работать в социальной области.

3. *Организаторско-коммуникативные способности*; высокая коммуникабельность, общительность, умение управлять людьми, влиять на их позиции и убеждения, умение вызывать к себе доверие и поддержать их в трудную минуту.

Сами социальные работники среди причин возникающей у них профессиональной усталости называют неумение общаться, грубость людей, неумение "закрыться", т. е., защититься, отсутствие взаимопонимания.

4. *Нервно-психическая выносливость*: работоспособность, энергичность, инициативность, настойчивость в достижении целей.

Значимость нервно-психической устойчивости в деятельности социального работника огромна, ведь им приходится сталкиваться с самыми различными людьми, иногда не самыми лучшими. Именно нервно-психическое перенапряжение заняло первое место при опросе социальных работников о причинах их усталости.

5. *Отношение к себе*: адекватность представлений о своей личности, умение решать собственные проблемы, уверенность в собственных силах, уважение к себе (самооценка, самокритичность, идентификация и др.).

Исследования показывают, что частую у неуверенных в себе людей возникает множество собственных проблем, решение которых требует больших усилий и больших затрат времени, и поэтому они вряд ли психологически способны и готовы к решению чужих проблем.

6. *Высокий морально-этический уровень*; бескорыстие, честность, порядочность, ответственность, высокая нравственность.

Цель любой социальной работы состоит в том, чтобы помочь клиенту найти свое собственное решение проблемы. Социальный работник помогает человеку выговориться, снять напряжение, восстановить уверенность в себе и установить нормальные отношения с окружающими; разобраться в вопросах пенсии; помогает связаться со специальными консультантами, которые посоветуют, какую работу он может лучше выполнить, найти такую работу и проч. Работа с семьей также помогает социальному работнику разобраться в положении и принять участие в оздоровительном процессе.

Коммуникативная культура составляет важный компонент профессиональной деятельности социального работника, отражает его статус как профессионала. Коммуникация в социальной практике опирается на различные механизмы, регулирующие поведение людей как участников социальных процессов, предполагающие наличие между ними вербальных и невербальных контактов, передачу, восприятие и интерпретацию информации.

Были выявлены характеристики и различные факторы, влияющие на процесс контакта, общения социальных работников с подопечными.

Выбрать правильную стратегию взаимодействия социального работника с клиентом или с представителем государственных и общественных структур поможет соблюдение следующих требований:

- предельное внимание к чужим мыслям и словам;
- корректность и чувство такта при несогласии с партнером;
- отчуждение категоричности;
- умение слышать то, что скрыто за словами;
- умение высказать свои мысли ясно, просто, лаконично (Шмелева, 1995).

А что думают сами пожилые о том, каким должен быть тот человек, который оказывает им социальные услуги?

На вопрос, какими качествами, по их мнению, должны обладать социальные работники, были получены данные, которые условно авторы разделили на три группы:

1. *Личностные качества:* доброта, заботливость, честность, отзывчивость, приветливость, терпимость, человечность, общительность, сострадание, бескорыстность, уравновешенность.

2. *Навыки общения:* внимание к другим, умение выслушивать, обходительность, вежливое отношение к людям.

3. *Отношение к работе:* добросовестность, исполнительность, ответственность, требовательность к себе.

Пожилые люди считают неприемлемыми для социальных работников следующее:

1. *Личностные особенности*: нервозность, корысть, душевная черствость, высокомерие, нечестность, жестокость.

2. *Навыки общения*: грубость, неуважение к старым людям, брезгливость, злость, невежливость, дерзость.

3. *Отношение к работе*: безразличие к подопечным, постоянная спешка, безответственность, лень, недобросовестность, нежелание помочь, легкомыслие, несобранность, вымогательство.

IV. ЭТИКА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Этика социального работника представляет собой кодекс поведения, обеспечивающий нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, который вытекает из требований к профессиональной деятельности и профессиональной компетентности.

Действительно, этические кодексы социального работника отражают специфику этого вида деятельности, выделяя этику социальной работы как особую форму профессиональной морали. Почему системе социальной работы нужна особая форма профессиональной морали?

Необходимость дифференцированного подхода к представителям различных социальных и профессиональных слоев побудила к интенсивному поиску разных форм профессиональной этики. Профессиональное разделение труда накладывает отпечаток на характер норм, регулирующих взаимоотношения людей в сфере той или иной профессиональной деятельности. Особенно это сказывается в отношении профессий, имеющих дело с социальным поведением или воспитанием людей, их социальными проблемами, удовлетворением их различных потребностей и представляющих обширную сферу обслуживания. Не случайно, что раньше всех сформировалась врачебная и педагогическая этика. В последнее время все настоятельнее ставится вопрос о развитии социальной этики в связи с проблематикой социальной безопасности человека. Это связано с потребностями совершенствования не только материальной, но и психологической, социальной и духовной жизни человека и общества в целом. В мире профессиональная социальная этика (светская прежде всего)

находится на начальном этапе становления; будущего у нее гораздо больше, чем настоящего.

Этика социального работника — это вид профессиональной морали, которая представляет собой кодекс поведения, обеспечивающий нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые вытекают из требований к профессиональной деятельности и профессиональной компетентности. Несмотря на всеобщий характер моральных требований и норм поведения человека в обществе, для определенных видов профессиональной деятельности существуют специфические нормы поведения.

Достоинство представлять профессию социального работника означает безукоризненно исполнять свой профессиональный моральный долг. Специфика профессии социального работника связана с особенностями служебных функций в социальном развитии нашего общества.

Таким образом, этические принципы и ценности социальной работы отражены в этическом кодексе профессии, который служит ориентиром практической деятельности. Социальные работники придерживаются комплекса ценностей, ключевые элементы которого остаются неизменными. Для этой профессиональной деятельности характерно стремление к благополучию, социальной справедливости и достоинству человека. Этика социальной работы — это сочетание моральных прав и обязанностей, свободы и ответственности, индивидуальной воли и общественной необходимости. Она отражает основные возможности морального выбора социального работника, определяет его нравственное поведение по отношению к клиентам.

Существенный атрибут узаконенной, легитимной профессии — это разработанный для нее кодекс, или стандарт этики, который представляет систему принципов, определяющих ожидания специалистов. Операциональный набор профессиональных ценностей, этический кодекс диктует правила поведения, с которыми представители профессии обязаны соотносить свои действия, чтобы оставаться достойными чле-

нами профессиональной организации. Этические кодексы многих профессий имеют общечеловеческие и универсальные положения и принципы. Но каждой конкретной профессии присущи и специфические правила.

Основной целью этического кодекса социальной работы является определение неоспоримых принципов работы в интересах клиента. Кодекс профессиональной этики основывается на общих этических нормах, специфических обязанностях и четких правилах. Члены профессиональной группы имеют обязательства перед своими клиентами, работодателями, друг перед другом, коллегами из других профессиональных групп и перед обществом. Однако социальный работник не может выполнять свои профессиональные обязанности, не имея поддержку государства. Все профессиональные объединения должны контролировать деятельность своих членов и гарантировать соблюдение профессиональных прав для социальных работников.

Итак, этический кодекс определяет, за что отвечает и как должен поступать социальный работник. Таким образом, этический кодекс функционирует как формализованное выражение об ответственности: 1) профессии перед обществом, которое санкционировало эту профессию; 2) представителей профессии перед потребителями услуг; 3) специалистов перед своей профессией. Помимо выполнения указанной функции этический кодекс имеет следующие задачи:

- охраняет репутацию профессии, представляя четкие критерии, которые возможно применять, чтобы регулировать поведение специалистов;

- способствует компетентной и добросовестной работе специалистов;

- защищает людей от эксплуатации со стороны невнимательных или некомпетентных практиков.

Итак, главная цель этического кодекса состоит в том, чтобы определить безусловные принципы работы в интересах защиты клиента.

Как уже было сказано, кодекс профессиональной этики разрабатывается в соответствии с общими этическими нормами, специфическими обязанностями и вытекающими из них конкретными правилами. Члены профессиональной группы имеют обязанности перед своими клиентами, работодателями, друг перед другом, коллегами из других профессиональных групп и перед обществом. Для того чтобы выполнить все эти обязанности, специалист имеет дополнительные права, которые приняты и соблюдаются обществом. Любые профессиональные объединения обязаны контролировать выполнение их членами своих профессиональных обязанностей и гарантировать соблюдение всех необходимых профессиональных прав. К основным принципам этики социальной работы относятся следующие:

- каждый человек имеет право на самореализацию и обязан вносить свой вклад в благосостояние общества; в своей деятельности социальный работник руководствуется принципом социальной справедливости; социальный работник уважает основные человеческие права и действует в соответствии с Декларацией прав человека ООН, другими международными конвенциями в этой области;
- социальные работники обязаны все свои знания и навыки направлять на оказание помощи отдельным людям, группам, общинам в их развитии, а также на разрешение конфликтов между личностью и обществом; социальный работник оказывает помощь каждому, кто нуждается в ней;
- социальный работник соблюдает принцип личной неприкосновенности, конфиденциальности и ответственного использования информации в своей деятельности; социальный работник тесно сотрудничает со своими клиентами на их благо, но не в ущерб остальным; клиенты поощряются к участию в совместной работе и должны предупреждаться о риске и выгодах предполагаемого курса действий;
- социальному работнику следует свести до минимума применение правового принуждения при решении вопросов клиента; социальная работа несовместима с прямой или кос-

венной поддержкой индивидов, властных структур, использующих терроризм, пытки и другие действия, направленные на угнетение людей;

- социальные работники придерживаются этического кодекса, принятого их профессиональной ассоциацией.

Основные стандарты этического поведения подразделяются на четыре группы (блока). Первая направлена на регулирование этических отношений между социальными работниками и клиентами, реализацию определенной нормы поведения социального работника по отношению к клиентам. Вторая группа — на стандарты взаимоотношений социального работника с агентствами и организациями. Третья — на стандарты поведения социального работника в отношениях с коллегами. Четвертая — на стандарты по отношению к профессии.

Составной частью этики социальной работы является этика исследований в социальной сфере (например, оценивание эффективности качества социального обслуживания населения). Социальный работник, занятый научными исследованиями, руководствуется главным принципом "Не навреди клиенту", он тщательно взвешивает возможные последствия своих изысканий; при проведении обследований клиентов должен убедиться в том, что согласие его участников является добровольным. Социальный работник должен обеспечить защиту участников исследований от дискомфорта, страданий, вреда, опасности или ущерба; полученная в ходе исследования информация о его участниках рассматривается как конфиденциальная (*Топчий Л. В., 1997*).

В "Международных этических стандартах социальной работы" выделены 5 групп: стандарты этического поведения; взаимоотношения с клиентами; взаимоотношения с агентствами и организациями; взаимоотношения с коллегами; отношение к профессии.

Стандарты этического поведения

1. Стремитесь понять уникальность каждого человека и те условия, которые определяют поведение человека и характер оказываемой ему помощи.

2. Утверждайте профессиональные ценности, совершенствуйте знания и навыки; не совершайте поступков, которые могут повредить престижу профессии.

3. Не переоценивайте свои личные и профессиональные возможности.

4. Всемерно используйте знания, умения и методы научного познания в решении постоянно возникающих проблем.

5. Используйте свой профессиональный опыт при разработке основных направлений политики и социальных программ, служащих улучшению качества жизни общества.

6. Выявляйте социальные нужды, природу и характер личных, групповых и общинных, национальных и международных социальных проблем и объясняйте их.

7. Ясно и отчетливо, в доходчивой форме разъясняйте все свои установки или действия как в качестве частного лица, так и в качестве представителя профессиональной ассоциации, агентства или организации.

Взаимоотношения с клиентами

1. Ставьте на первое место обязанности по отношению к своим клиентам, но в рамках уважения к этическим установкам других людей.

2. Отстаивайте права клиента на взаимное доверие, на тайну и конфиденциальность, на ответственное использование информации.

Сбор и передача информации другим лицам производится только в рамках профессиональной деятельности, осуществляемой в интересах клиента, которого предварительно информируют о необходимости таких действий. Никакая информация не сообщается без предварительного уведомления и согласия клиента, кроме случаев, когда клиент не может быть ответственным за свои поступки или когда это может представлять серьезную опасность для других лиц. Клиент имеет доступ к любой касающейся его информации, которая имеется у социального работника.

3. Цените и уважайте личные устремления, инициативу и индивидуальные особенности клиентов. В рамках агентства

и социальной среды клиента профессионал помогает клиенту быть ответственным за свои действия; он всегда готов прийти на помощь любому клиенту. Если по ряду причин профессиональная помощь не может быть оказана на данном уровне, то клиента информируют об этом, и он действует по собственному усмотрению.

4. Оказывайте помощь клиентам (отдельному человеку, группе, общине, обществу) с целью достижения ими самореализации и максимального развития собственных потенциальных возможностей, однако с соблюдением в равной степени *прав* других людей. Обслуживание клиента в своей основе заключается в том, чтобы клиент понял и использовал контакты с профессионалом для достижения законных желаний и выгод.

Взаимоотношения с агентствами и организациями

1. Работайте в тесном сотрудничестве с теми агентствами и организациями, чья социальная политика, методы и практика направлены на оказание компетентной помощи клиентам и поддержку профессиональной социальной работы.

2. С полной ответственностью относитесь к уставным целям и задачам агентства или организации; вносите вклад в разработку социальной политики, методики и практики с целью достижения наивысших стандартов социальной работы.

3. С полной ответственностью относитесь к судьбе клиента; вносите необходимые изменения в социальную политику, методику и практику по каналам соответствующих агентств и организаций. Если все возможности были исчерпаны, а изменения внести не удалось, обращайтесь в вышестоящие организации или к заинтересованной широкой общественности.

4. Представляйте профессиональный отчет клиенту и общине об эффективности социальной работы в форме периодического анализа проблем, возникающих у клиентов, агентств и организаций, а также самоанализа личной деятельности.

5. Не допускайте противоречия в направлении действий, процедуры и практики с этическими принципами социальной работы.

Взаимоотношения с коллегами

1. Относитесь с должным уважением к профессиональной подготовке и практической деятельности своих коллег и других специалистов, оказывая им *всяческое содействие* для достижения эффективности социальной работы.

2. Относитесь с уважением к различным мнениям и практическим подходам коллег и других специалистов, высказывая с полной ответственностью критические замечания в соответствующих инстанциях.

3. Способствуйте получению и распространению среди коллег по профессии, других специалистов и добровольцев знаний, навыков и идей с целью взаимного совершенствования и самоутверждения.

4. Доводите до сведения соответствующих органов любые ущемления интересов клиентов или нарушения норм этики.

5. Защищайте коллег от несправедливых нападок.

Отношение к профессии

1. Отстаивайте ценности, знания и методологию профессии; вносите вклад в их популяризацию и совершенствование.

2. Повышайте профессионализм социальной работы, всемерно совершенствуйте его.

3. Защищайте профессию от несправедливой критики и делайте все возможное, чтобы укрепить веру в необходимость нашей профессии.

4. Давайте конструктивную критику профессии, ее теорий, методов и практики.

5. Всячески поощряйте разработку новых подходов и методов в социальной работе, необходимых для удовлетворения новых и уже имеющихся потребностей.

Социальный работник должен:

1) не поучать, не приказывать, не запрещать. Вдохновлять и побуждать клиента к действию, инициативе, творчеству, уважая достоинство и уникальность личности;

2) уметь слышать клиента, проявлять выдержку, понять проблему и ситуацию, войти в его положение, проявлять деликатность, чувство такта;

3) быть коммуникабельным, контактным, уметь "разговаривать" клиента, совместно определить пути решения проблемы; уметь быть нужным, интересным для окружающих;

4) быть посредником, связующим звеном между клиентом и его окружением, не допускать унижения достоинства клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи,

5) уметь быть неформальным в работе с клиентом, выполнять роль советчика, помощника клиента в решении им собственных проблем; строить взаимоотношения на основе диалога, на равных;

6) всегда исходить из позиций гуманизма и милосердия. Не осуждать, не упрекать клиента; предупреждать возможности негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей; защищать клиента от физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения;

7) соблюдать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая любые уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия. Всегда действовать исключительно в интересах клиента;

8) уметь находить себе помощников, поддерживать участие общественности в развитии социальной работы;

9) вести работу только в рамках своей компетентности, нести персональную ответственность за качество своей работы; не поддаваться влияниям и нажимам; информировать клиента о предпринимаемых мерах, характере оказываемой ему помощи, проводимых записях, собираемых данных;

10) не использовать свои профессиональные отношения в личных целях; участвовать в обсуждениях и оценках ситуаций только с профессиональной целью; уважать и не разглашать тайну, доверенную клиентом. Принимать плату за услуги на законных основаниях. Не принимать ценных подарков за выполненную работу;

11) стремиться к постоянному повышению профессиональных знаний, мастерства, уровня квалификации. Основывать свою практическую деятельность на профессиональных знаниях;

12) защищать и усиливать достоинство и чистоту профессии. Уважать доверие коллег в ходе профессиональных взаимоотношений и взаимодействия, соблюдать деликатность и справедливость, принимать меры против неэтичного поведения любого из своих коллег (В. Г. Бочарова).

Нарушение профессиональных норм или ошибки, обычно расцениваемые как халатность, определяются как "нарушение профессиональных норм вследствие беспечности, некомпетентности или с заранее обдуманым намерением". Социальные работники могут преследоваться в судебном порядке за нарушение секретности, недонесение о подозрении на плохое обращение с детьми, невнимание к таким актам, как злоупотребления, словесное оскорбление и угроза физического насилия, оскорбление действием, незаконное ограничение свободы посредством ошибочного помещения в лечебное или исправительное учреждение.

Для выполнения определенных квалификационной характеристик обязанностей социальный педагог и социальный работник широко используют свои права:

- представлять и защищать интересы клиентов в органах законодательной и исполнительной власти;

- вести государственную или частную социальную практику при наличии диплома о специальном образовании, сертификата по специальности, соответствующей лицензии;

- собирать информацию, связанную с нуждами клиентов, проводить социологические опросы населения, диагностические исследования;

- делать официальные запросы в общественные организации, государственные учреждения с просьбой о решении личных и социальных проблем клиентов;

- информировать государственные органы о состоянии той или иной проблемы в сфере своей деятельности;

- вносить предложения предприятиям и учреждениям, коммерческим структурам и общественным объединениям о поощрении родителей, семей, волонтеров социальной работы за социальные инициативы и активность;

— вести активную работу по пропаганде опыта семейного воспитания, социальной работы, используя средства массовой информации,

— возглавлять общественные инициативные движения граждан, направленные на решение конкретных социальных проблем.

Рассмотрим примеры этических кодексов, принятых ассоциациями социальных работников различных стран. Некоторые из них уже снабжены комментариями, но во всех случаях необходимо ваше участие в обсуждении текстов.

Основные принципы этического кодекса Ассоциации социальных работников Великобритании

1. Центральным в социальной работе является признание ценности и достоинства каждого человека независимо от происхождения, положения, пола, сексуальной ориентации, возраста, веры и вклада в общественное развитие. Профессия связана с поощрением и облегчением процесса самореализации индивида в соответствии с интересами других членов общества.

2. Социальная работа направлена на улучшение жизни людей, связана с фасилитацией (созданием комфортных условий клиенту) и предупреждением трудностей и страданий. Социальные работники, следовательно, ответственны за помощь индивидам, семьям, группам и общинам, участвуют в социальном планировании. Социальная работа имеет развитые методы практики, которые основываются на постоянно растущем комплексе знаний и опыта.

3. Социальный работник обязан выполнять свои задачи честно и умело. Он признает профессиональные обязанности не только для того, чтобы улучшить свои знания и навыки, но и в целях развития профессионального знания в целом. Это предполагает постоянную переоценку методов и образа действий в контексте меняющихся потребностей, а также сотрудничество тех, от кого зависит благополучие клиента.

4. Социальный работник имеет право и обязанность привлечь внимание властей и широкой общественности к деятельности правительства, общества или агентств, создавая и усиливая трудности и страдания или противодействуя их облегчению. Социальные работники зачастую находятся между властными структурами и безвластными просителями услуг. Социальные работники считаются с теми, под чьим началом они работают, и отвечают за эффективную работу своей организации.

Принимая положение о принципах, включающее первейшие обязанности социального работника, каждый член профессионального объединения выполняет следующие правила:

1. Способствовать формулированию и реализации мер социальной политики, обеспечивающей благополучие человека, и не допускать применения своих знаний, навыков и опыта в негуманных целях.

2. Уважать личность своего клиента и гарантировать защиту его достоинства и прав независимо от их происхождения, положения, пола, возраста и вклада в общественное развитие.

3. Способствовать расширению возможностей клиента и развитию его способности самостоятельно принимать решения.

4. Не отвергать своего клиента, даже если приходится защищать от него других, или необходимо признать свою неспособность помочь ему.

5. Признавать приоритет профессиональной ответственности перед личными интересами.

6. Знать, что продолжение профессионального образования является основой практики социальной работы, и чувствовать собственную ответственность за уровень предоставляемых услуг.

7. Достигать сотрудничества с другими в интересах своих клиентов.

8. В случае публичного заявления или участия в общественной деятельности разъяснять, действует он от имени организации или от себя лично.

9. Понимать, что информация, используемая в одном случае, не должна быть применена для других целей без соответствующих санкций. Уважать личную жизнь клиентов и конфиденциальную информацию о них.

10. Создавать и поддерживать в службах социальной работы условия, которые позволяют социальным работникам выполнять предписания этого кодекса.

Независимо от того, признаем мы это или нет, каждый из нас имеет собственные ценности и убеждения, влияющие на наши действия и решения, определяющие цвета, в которых мы видим окружающий мир. Это проникает и в нашу профессиональную деятельность, ведь невозможно делать что-то в ценностном вакууме. Очень важно отдавать себе отчет в том, какую роль ценности и убеждения могут играть в нашем мышлении, аттитюдах и поведении. Вот почему все организации и ассоциации социальных работников разрабатывают и ориентируются на список ценностных ориентаций или этический кодекс, служащий руководством для практиков.

Десять заповедей из этического кодекса Ассоциации социальных работников США

(1) Люди имеют право на услуги и возможности улучшить качество жизни.

(2) Безопасность клиентов является первым условием.

(3) В целом люди делают лучшее, что они могут, и не нацелены на причинение вреда.

Однако зачастую они все же наносят вред друг другу в своих попытках справиться с ситуацией, когда у них недостаточно знаний или умений. Следовательно, обучение необходимым навыкам существенно для снижения риска возникновения конфликтных ситуаций между людьми.

(4) Сложные ситуации могут дать шанс для изменений.

Когда люди страдают в трудных ситуациях, чаще всего они становятся более открытыми к новому, если осознают,

что прежние реакции, поведение, действия причиняют им боль. Сложные времена можно рассматривать как возможность привлечения людей к обучению новым альтернативным формам деятельности в трудных условиях, которые могут привести к положительным результатам.

(5) Неподходящие действия могут причинить вред.

Многие из нас, социальных работников, хотели бы думать, что помогают клиентам. Очевидно, что мы не будем целенаправленно выбирать те действия, которые являются скорее вредными, нежели полезными в той или иной ситуации, поэтому едва ли не самым важным является предусмотрительность, осторожность, постоянный анализ и оценка предложенных вариантов. Важнейшим требованием является вовлечение самого клиента в этот процесс обсуждения и оценивания с целью получить более обстоятельную картину улучшений или потерь в результате выбранной стратегии.

(6) Наиболее полезным является применение "пробного, экспериментального" подхода в работе с клиентами.

Это подразумевает признание следующего тезиса: то, что работает в одном случае, не обязательно работает всегда. Если мы (социальный работник и клиент) будем рассматривать предпринятые нами попытки изменить что-то в ситуации как эксперимент, мы не будем особенно расстраиваться в случае неудачи. Нам также некого будет стыдить за отсутствие видимых перемен в проблемной ситуации. В случае научного эксперимента, отрицательный результат, не подтвердивший наши ожидания, дает дополнительную информацию, которую возможно применить в будущем.

В контексте этого убеждения содержится также желание и способность социальных работников применять разные альтернативы к одной ситуации, вариативность подходов, в свою очередь, требует от профессионала владения целым рядом методов и множеством техник.

(7) Вы не можете говорить о клиентах, что они "безнадежны".

Многие опытные социальные работники могли бы перечислить определенные индикаторы, по которым они предполагают, что тот или иной случай с клиентом будет успешным. Из моего личного опыта я могла бы привести несколько примеров, когда я начинала работать с клиентом, думающим о себе самом как не имеющем никакой надежды найти свой путь на этой земле. Однако вскоре происходили первые позитивные изменения, а затем я становилась свидетельницей невероятного прогресса! Я уверена, что предугадать отсутствие изменений невозможно, поэтому по поводу перспектив каждого нового клиента нужно быть настроенным как можно более оптимистично, невзирая ни на какую ужасную информацию о них. К тому же этот позитивный настрой передается и клиенту, в свою очередь, помогая ему приобрести надежды.

(8) Клиенты — это наши коллеги/партнеры и требуют уважения и конфиденциальности.

Когда я работаю с клиентом, я не просто делаю свое дело — каждый из нас на равных основаниях участвует в процессе и влияет на него. Следовательно, очень важно признавать этот факт и обращаться с клиентом так же, как со своим коллегой. Это включает конфиденциальность всей информации, которую я запрашиваю у клиента на протяжении нашего общения. Я не имею права обнародовать эту информацию до конца моей жизни! Конечно, если человек находится в опасности и разглашение тайны предохранит его, может вступать в силу исключение из этого правила, но и в этом случае, уважая своего клиента, я обязана проинформировать его о своих обязательствах и условиях нарушения конфиденциальности.

(9) В нашу работу входит мотивировать клиентов и вселять в них надежду.

Слишком часто мы ожидаем от клиента радостного трепета по поводу вторжения в его жизнь социального работника со своими предложениями по изменению жизни. Изменения трудны, и клиенты порой имеют веские причины, чтобы

не дрожать от счастья при нашем появлении. Поэтому для всех было бы полезно отдавать себе отчет в существовании естественной склонности остерегаться социального работника. Запомните, что если вы делаете свою работу добросовестно, то должны использовать все, чтобы получить поддержку и одобрение осуществляемых изменений со стороны клиента.

(10) Клиенты имеют право на изменение собственных убеждений и жизненных стилей без всякого давления с нашей стороны (если, конечно, они не представляют опасности для самих себя и для остальных).

Это значит, что они имеют право сделать свой выбор, даже если их вариант радикально отличается от предложенного нами. Иногда это достаточно трудное, но необходимое требование не осуществлять слепое давление на клиентов, если они выбирают свой собственный путь, пусть даже нам он не кажется оптимальным.

Моральный кодекс социального работника Канадской Ассоциации Социальных работников

Содержание

Основные понятия

Соблюдение интересов клиента

Клиент

Неподобающее поведение

Должностные проступки и халатность

Практическая социальная работа

Социальный работник

Стандарты социальной работы

Вводная часть

Философия социальной работы

Конфликты в социальной работе

Суть настоящего Кодекса

Моральный кодекс социального работника

Глава 1. Основные профессиональные обязанности

Глава 2. Честность и объективность

Глава 3. Уровень компетентности, достаточный для осуществления социальной работы

Глава 4. Рубежи профессиональных отношений с клиентом

Глава 5. Конфиденциальность информации

Глава 6. Сторонний интерес

Глава 7. Ограничения при осуществлении частной практики

Глава 8. Моральная ответственность по отношению к месту своей работы

Глава 9. Моральная ответственность по отношению к профессии социального работника в целом

Глава 10. Моральная ответственность по отношению к обеспечению социальных изменений

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Соблюдение интересов клиента

а. В ходе планирования возможных методов воздействия на ситуацию социальный работник руководствуется пожеланиями, мотивациями и планами клиента. Исключение составляют лишь те случаи, если планы и пожелания клиента окажутся нереалистичными, необоснованными или вредоносными для самого клиента или других людей. Только при этом условии социальный работник имеет право вносить соответствующие коррективы в свою деятельность.

б. Все свои действия и любое вмешательство в ситуацию социальный работник осуществляет с тем расчетом, что это принесет пользу клиенту.

в. Социальный работник воспринимает клиента как цельную личность, члена семьи, полноправного члена сообщества, уважает его культурные ценности и воспитание, обязательно учитывает данные факторы при принятии любых решений, имеющих непосредственное отношение к клиенту.

Клиент⁽¹⁾

а. Клиент — это отдельный индивид, семья, группа людей, какое-либо юридическое лицо, общественная организа-

ция или определенное сообщество, в интересах которых действует социальный работник или которым оказывает услуги:

— по просьбе или с согласия⁽²⁾ отдельного индивида, семьи, группы людей, какого-либо юридического лица, общественной организации или определенного сообщества,

— или в силу юридических обязательств, или

б. В соответствии с принятым судом или другой организацией надлежащей юрисдикции решением о предоставлении социальным работником достоверной оценки⁽³⁾ проблемной ситуации.

Неподобающее поведение

Означает поведение или действия, не соответствующие стандартам осуществления социальной работы и, таким образом, является предметом дисциплинарных разбирательств.

Должностные проступки и халатность

Означают поведение или действия социального работника, осуществляемые в ходе исполнения им непосредственных обязанностей, которые подпадают под определение "неподобающее поведение" и не соответствуют общепринятым стандартам практической социальной работы, а также влекут за собой нанесение вреда клиенту или усугубление его положения. В соответствии с приведенными выше общими положениями⁽⁴⁾ сюда относятся действия социального работника, результатом которых становятся оскорбления, обман, намеренное введение в заблуждение, дискредитация, нарушение условий контракта, нарушение прав человека, злонамеренное судебное преследование, неправомерное лишение свободы или осуждение в уголовном порядке.

Практическая социальная работа

Подразумевает оценку, коррективное вмешательство, или воздействие, или предотвращение проблемных социальных ситуаций, а также улучшение социального положения отдельных индивидов, семей, групп населения и сообществ в целом посредством:

а) предоставления непосредственных консультативных услуг в рамках установленных профессиональных отношений социального работника с клиентами;

б) развития, продвижения и реализации программ по оказанию социальных услуг;

в) развития и проведения социальной политики, направленной на улучшение социального положения и обеспечение социального равенства⁽⁵⁾;

г) осуществления любой другой деятельности, одобренной канадской Ассоциацией социальных работников⁽⁶⁾.

Социальный работник

Лицо, обладающее соответствующим зарегистрированным разрешением на осуществление практической социальной работы, предоставляющим ему право работы на определенной территории, а также полностью и совершенно добровольно соблюдающее в работе положения настоящего Кодекса.

Стандарты социальной работы

Предусматривают определенную меру вмешательства в практическую деятельность социального работника. Это означает, что обществу предоставляются гарантии того, что социальный работник прошел необходимое обучение и подготовку, владеет всеми необходимыми навыками и отличается известной мерой настойчивости и упорства в предоставлении профессиональных социальных услуг.

Комментарии

1. Клиент перестает быть таковым по истечении двух лет с момента прекращения профессиональных отношений с социальным работником. Вот почему необходимо документально фиксировать момент прекращения оказания услуг клиенту.

2. Добровольным, т. е. изъявляющим свое желание и согласие на оказание услуг, клиент может считаться в двух случаях. Клиент, который сам обращается с просьбой о предоставлении ему услуг, очевидно, является добровольным. Также услуги могут оказываться клиенту по решению суда или другой организации надлежащей юрисдикции. Такой клиент может получать услуги в большем объеме, чем предписано решением, имеет право самостоятельно отказаться от оказания ему подобных дополнительных услуг. В случае, если

индивиду оказываются услуги по просьбе члена его семьи или другого социального работника и при условии принятия этим человеком оказываемых услуг, такой клиент также считается добровольным. Такой тип профессиональных отношений коренным образом отличается от описанного в пункте "а, 2.", в случае оказания социальным работником принудительных услуг.

3. В данном случае социальный работник проводит оценку проблемной ситуации в соответствии с принятым судом или другой организацией надлежащей юрисдикции решением. Социальный работник контактирует непосредственно с представителями судебных органов, и тот человек, о ком он собирает информацию, не является клиентом. Тем не менее социальный работник имеет перед ним ряд обязательств, например, обязан быть компетентным, уважать его достоинство.

4. В 1884 г. на практике, в ходе разбирательства сложной проблемной ситуации, в которую были вовлечены многие медицинские работники, была наглядно продемонстрирована необходимость наличия единого мнения представителей какой-либо профессии по поводу определения и изменения положений кодекса. Лорд Эшер, член Высокого суда и председатель апелляционного суда, заявил тогда:

"Лишь в случае, если будет доказано, что медицинский работник, выполняя свои непосредственные профессиональные обязанности, совершил нечто, что его известные своей честностью и профессионализмом коллеги по работе расценят как бесчестный и подлый поступок, медицинский совет может сделать заявление о том, что данный медицинский работник допустил грубое нарушение профессиональной этики".

5. Первые три положения данного пункта были позаимствованы из постановления об организации Ассоциации социальных работников города Нью Брунсвик (глава 78 Устава города Нью-Брунсвик редакции 1988 г., раздел второй).

6. Определение дополнительных видов деятельности регулируется постановлениями правления канадской Ассоциации социальных работников.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Философия социальной работы

В основе социальной работы лежат гуманистические и эгалитарные идеалы. Социальные работники верят в то, что каждый человек ценен сам по себе и достоин уважения, и руководствуются в своей работе принципом позитивного отношения к любому человеку, его правом на самоопределение и принципом уважения его индивидуальности. Они верят в то, что все люди, как по отдельности, так и все вместе, обязаны вкладывать необходимые средства, оказывать все возможные услуги и использовать все средства для установления торжества гуманизма. Культура каждого отдельного человека, семьи, группы, сообщества или народа заслуживает уважения, лишённого всяческих предрассудков и предрешений.

Социальные работники посвящают себя благополучию и самореализации людей, развитию и разумному использованию научных знаний о человеке и общественном поведении, развитию ресурсов для удовлетворения личных, государственных и международных потребностей и стремлений, установлению социальной справедливости для всех.

Конфликты в социальной работе

Если в ходе осуществления практической социальной работы возникают конфликтные ситуации, то в ходе их решения следует руководствоваться принципами настоящего кодекса. Конфликт интересов может возникнуть вследствие разногласий в потребностях общества, непосредственно социальных учреждений, организаций или клиентов. Таким образом, в случае нарушения моральных принципов и пренебрежения обязательствами, социальный работник должен следовать положениям настоящего кодекса.

Суть настоящего кодекса

В первых семи положениях настоящего Кодекса определены основные моральные принципы и *обязательства*. Данные положения, сформулированные с учетом основных ценностей социальной работы, служат основой профессиональных отношений социального работника и клиента. Остальные три *положения* определяют моральную ответственность социального работника, которая несколько отличается от основных принципов и обязательств. Случаи пренебрежения моральной ответственностью вряд ли повлекут за собой какие-либо дисциплинарные разбирательства. Тем не менее данные разделы могут послужить основой для проведения опросов и исследований. Положения о моральной ответственности могут использоваться вместе с содержанием других положений настоящего кодекса для сбора и анализа необходимой информации в случае нарушения основных принципов настоящего кодекса. Кроме того, положения о моральной ответственности можно рассматривать как долгосрочные цели каждого социального работника, приверженного основополагающим ценностям социальной работы.

МОРАЛЬНЫЙ КОДЕКС СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Моральные принципы и обязательства

1. В своей работе социальный работник руководствуется в первую очередь интересами клиента.

2. Социальный работник должен выполнять свои профессиональные обязанности с максимальной честностью и объективностью.

3. Социальный работник должен *обладать уровнем* компетентности, достаточным для осуществления социальной работы, и постоянно повышать его.

4. Социальный работник ни в коем случае не должен *использовать* профессиональные отношения с клиентом для получения личной выгоды, прибыли или взятки.

5. При исполнении профессиональных обязанностей социальный работник должен соблюдать конфиденциальность

информации, полученной от клиента, кого-либо из его окружения или членов семьи, если только:

а) клиент в письменной форме дает социальному работнику право предавать информацию огласке;

б) информация передается огласке в соответствии с требованиями законодательных актов, по решению компетентного суда;

в) в любых других случаях, оговариваемых данным кодексом.

6. В случае если социальный работник занимается также другими видами деятельности или состоит членом других организаций, то это не должно препятствовать выполнению его профессионального долга перед клиентом.

7. Социальный работник, занятый в частном агентстве, должен оказывать платные услуги таким образом, чтобы это не дискредитировало саму профессию и не подрывало доверия общества.

Моральная ответственность

8. Социальный работник должен руководствоваться политикой и условиями работы, оговоренными положениями данного кодекса.

9. Социальный работник должен придерживаться высоких стандартов социальной работы.

10. Социальный работник должен стремиться к изменениям:

а) в интересах клиента;

б) для благополучия всего общества и мирового сообщества в целом, для улучшения состояния окружающей среды.

Глава 1. Основные профессиональные обязанности

1. В своей работе социальный работник руководствуется в первую очередь интересами клиента.

1.1. Соблюдение интересов клиента является основной целью социального работника. Любое действие, противоречащее интересам клиента, является неэтичным.

1.2. В ходе выполнения своих профессиональных обязанностей социальный работник не должен дискриминировать своих клиентов по расовой или национальной принадлежности, по родному языку, по вероисповеданию, по их семейному положению, по половому признаку, сексуальной ориентации, возрасту, по способностям, социально-экономическому статусу, по партийной принадлежности, культурному и национальному происхождению⁽⁷⁾.

1.3. Социальный работник обязательно должен информировать клиента о его праве на получение консультаций другого социального работника на протяжении всего периода их профессиональных отношений.

1.4. Социальный работник обязан незамедлительно поставить клиента в известность о любых факторах, обстоятельствах⁽⁸⁾ или внешних воздействиях, препятствующих выполнению им профессиональных обязанностей на должном уровне.

1.5. Социальный работник не должен вмешиваться в личные дела клиента, никак не связанные с предметом их профессиональных отношений и не имеющие отношения к существу оказываемых услуг.

1.6. Социальный работник не должен выражать свое мнение, высказывать никаких суждений или давать оценку ситуации до тех пор, пока его мнение, суждение или оценка не получат документального подтверждения, не будет проведено наблюдения или исследования ситуации.

1.7. По возможности социальный работник должен осуществлять профессиональное общение на том языке, который выберет клиент.

Комментарии

7. Рамки дискриминации, указанные в этом пункте, несколько шире тех, что приводятся в своде законов, регулирующем соблюдение прав человека. Таким образом, на социального работника накладываются большие обязательства, нежели это предписывается местным законодательством.

8. Под термином "обстоятельства" подразумевается физическое, умственное или физиологическое состояние соци-

ального работника. Социальный работник обязан приложить максимум усилий по обнаружению и устранению подобных обстоятельств. Более подробно этот вопрос рассматривается в пункте 3.4.

Глава 2. Честность и объективность

2. Социальный работник должен выполнять свои профессиональные обязанности с максимальной честностью и объективностью⁽⁹⁾.

2.1. Социальный работник должен определять и описывать образование, тренинги, приобретенный практический опыт, членство в профессиональных организациях, уровень компетентности, а также основное содержание оказываемых услуг максимально правдиво и точно.

2.2. Социальный работник должен по первой просьбе клиента информировать его о полученном образовании, приобретенном практическом опыте, пройденных тренингах, об уровне своей компетентности, а также раскрывать основное содержание оказываемых услуг и осуществляемых практических шагов.

2.3. Социальный работник может говорить о полученном образовании, лишь имея на руках соответствующий документ.

Социальный работник не имеет права заявлять о получении формального образования в одной из областей социальной работы, если он только посещал лекции, наблюдал за работой более опытных сотрудников, участвовал в конференциях, в групповых обсуждениях, мастерских семинарах или любых подобных мероприятиях, направленных на повышение квалификации⁽¹⁰⁾.

Социальный работник не должен преувеличивать, искажать или вводить в заблуждение относительно своих реальных способностей и возможностей, когда речь идет о завершенной или предстоящей работе с клиентом.

Социальный работник должен четко разграничивать заявления и действия, совершенные им в качестве частного

лица, и заявления и действия, совершенные им в качестве официального социального работника¹¹¹.

Комментарии

9. Термин "объективность" позаимствован из кодекса профессионального поведения Квебека, раздел 2: честность и объективность, где "объективность" трактуется следующим образом: Социальный работник должен исполнять свои профессиональные обязанности честно и объективно.

10. Местные ассоциации социальных работников могут регулировать, какую информацию о своей квалификации и образовании может сообщать социальный работник (в каждой провинции по-разному) в зависимости от особенностей местного законодательства. Если данный вопрос не регулируется законодательством должным образом, то заявление социального работника о своей компетентности, не подкрепленное соответствующей подготовкой, может расцениваться как нарушение профессиональной этики.

11. Несмотря на указанное в данном пункте разграничение, заявления и действия, совершенные социальным работником в качестве частного лица, должны находиться в строгом соответствии с требованиями настоящего кодекса.

Глава 3. Уровень компетентности, достаточный для осуществления социальной работы

3. Социальный работник должен обладать уровнем компетентности, достаточным для осуществления социальной работы, и постоянно повышать его.

3.1. Социальный работник должен приниматься за предоставление социальных услуг лишь в том случае, если он обладает необходимыми для этого знаниями и навыками или же если он приобретет их без задержек, риска или дополнительных расходов со стороны клиента.

3.2. Если социальный работник не обладает необходимыми для оказания социальных услуг знаниями и навыками и не в состоянии приобрести их в течение разумного промежутка времени, то он должен отказаться от предоставления услуг клиенту, сообщив ему причину своего отказа, Соци-

альный работник должен, с согласия клиента, направить его к более профессиональному сотруднику.

3.3. Заручившись согласием клиента, социальный работник в ходе предоставления услуг может обращаться за консультацией к другим сотрудникам социальных учреждений

3.4. Социальный работник должен поддерживать свое здоровье и благополучие на должном уровне, что позволит обеспечить более эффективную его работу.

3.5. В случае если социальный работник страдает от физических или умственных болезней или инвалидности, что препятствует оказанию компетентных профессиональных услуг или подвергает риску здоровье или благополучие клиентов, социальному работнику следует прекратить осуществление практической социальной работы:

а) сообщив клиенту причину прекращения профессиональных отношений с ним⁽¹²⁾;

б) убедившись, что клиент направлен к другому социальному работнику, с условием, что получено согласие клиента на это.

3.6. Социальный работник должен поддерживать уровень своих знаний и навыков на должном уровне, а также повышать его с тем, чтобы соответствовать требованиям практической социальной работы.

Комментарии

12. Не всегда уместно во всех деталях объяснять клиенту причину отказа.

Глава 4. Рубежи профессиональных отношений с клиентом

4. Социальный работник ни в коем случае не должен использовать профессиональные отношения с клиентом для получения личной выгоды, прибыли или взятки.

4.1. Социальный работник должен с уважением относиться к своим клиентам и действовать таким образом, чтобы не ущемлять их индивидуальность, достоинство, не нарушать их права.

4.2. В ходе подготовки к оказанию соответствующих услуг социальный работник должен оценить и проанализировать мотивацию клиента, его физические и умственные способности.

4.3. Социальный работник не должен вступать в сексуальные отношения с клиентами.

4.4. Социальный работник не должен осуществлять с клиентами совместный бизнес, занимать или одалживать клиенту деньги⁽¹³⁾.

4.5. Социальный работник не должен вступать в сексуальные отношения со студентами, прикрепленными к нему для прохождения практики.

4.6. Социальный работник не должен докучать сексуальными домогательствами кому бы то ни было.

Комментарии

13. В случае если социальный работник все же хранит деньги или имущество клиента, то осуществляет это на основе доверительного управления или же хранит деньги или имущество клиента совместно с другим социальным работником.

Глава 5. Конфиденциальность информации

5. При исполнении профессиональных обязанностей социальный работник должен соблюдать конфиденциальность информации⁽¹⁴⁾, полученной от клиента в ходе их профессиональных отношений⁽¹⁵⁾ или же от кого-либо из его окружения или членов семьи, если только:

а) клиент в письменной форме дает социальному работнику право предавать информацию огласке⁽¹⁶⁾,

б) информация передается огласке в соответствии с требованиями законодательных актов, по решению компетентного суда;

в) любых других случаях, оговариваемых данным кодексом.

5.1. Правило сохранения конфиденциальности распространяется также на социальных работников, выполняющих обязанности:

- а) контролера/супервизора;
- б) руководителя;
- в) преподавателя;
- г) административного работника.

5.2. Социальный работник, выполняющий обязанности супервизора, руководителя или административного работника, должен руководствоваться положениями общей политики и стандартами практической работы, направленными на обеспечение конфиденциальности информации.

5.3 Социальный работник имеет право делиться конфиденциальной информацией с другими людьми лишь в том случае, если им необходимо с ней ознакомиться в силу выполняемых ими профессиональных обязанностей.

5.4. Непосредственно сам клиент является исходным и основным источником информации о самом себе и своих проблемах, если только он не в состоянии или не желает предоставить социальному работнику необходимые сведения или же в случае необходимости проведения независимого исследования, направленного на подтверждение информации, полученной от клиента,

5.5 Социальный работник обязан удостовериться, что клиент действительно осознает, о чем и почему его спрашивают, и для какой цели будет использована полученная от него информация, а также хорошо разбираться в специфике использования положений политики и стандартов практической работы, направленных на обеспечение конфиденциальности информации, при исполнении своих непосредственных обязанностей.

5.6. Если клиент обязан предоставить какую-либо информацию по закону, то социальный работник обязан объяснить ему возможные последствия в случае его отказа сообщить необходимую информацию.

5.7. В случае если необходимо получить информацию из других источников, социальный работник обязан:

- а) обосновать данную необходимость клиенту;

б) постараться вовлечь клиента в процесс выбора возможных источников информации.

5.8. Социальный работник обязан приложить все усилия по обеспечению сохранности личных документов или собственности клиента, если по его просьбе социальный работник соглашается заниматься их хранением.

Регистрация полученной информации

5.9. Социальный работник обязан заводить отдельное личное дело на каждого клиента¹⁷.

5.10. Социальный работник обязан фиксировать всю необходимую информацию и хранить необходимые документы в личном деле клиента

5.11. Социальный работник не должен регистрировать информацию, не подтвержденную конкретными фактами или результатами исследований

Доступ к личным делам клиентов

5.12. Социальный работник, предоставляющий клиентам социальные услуги, несет ответственность за ведение соответствующей документации

5.13. Социальный работник, предоставляющий клиентам социальные услуги, несет ответственность:

а) перед клиентами — за ведение соответствующей документации, направленной на соблюдение интересов клиента;

б) перед социальным агентством — за ведение соответствующей документации, обеспечивающей достижение основных целей агентства.

5.14. Социальный работник обязан следовать положениям Устава агентства, регулирующим доступ к личным делам клиентов.

5.15. Социальный работник обязан соблюдать право клиентов на ознакомление с их личными делами, отказывая им в этом праве лишь в силу юридических или любых обоснованных причин.

5.16. В случае если социальный работник отказывает клиентам в праве ознакомиться с их личными делами, он обязан

информировать клиентов об их праве требовать пересмотра данного решения на основании соответствующих положений Устава агентства, общей политики осуществления социальной работы или любых других нормативных документов.

Предание информации огласке

5.17. Социальный работник не должен раскрывать личность клиента, обратившегося к нему с просьбой о предоставлении социальных услуг, или раскрывать источники получения информации о клиенте, если только он не обязан сделать это по закону⁽¹⁸⁾.

5.18. После прекращения профессиональных отношений с клиентом социальный работник все равно обязан соблюдать конфиденциальность полученной от клиента информации.

5.19. Социальный работник обязан избегать ненужных разговоров о клиентах.

5.20. Социальный работник имеет право предавать огласке конфиденциальную информацию лишь в том случае, если это необходимо для планирования возможных способов разрешения проблемной ситуации. При этом следует получить письменное согласие клиента.

5.21. Социальный работник имеет право передавать информацию другой организации или лицу лишь с согласия клиента или его опекуна, основанного на полном понимании необходимости передачи информации. Кроме того, социальный работник должен получить соответствующие гарантии, что получатели информации, в свою очередь, обеспечат должное соблюдение ее конфиденциальности и правила неразглашения полученной информации.

5.22. Прежде чем начать оказание услуг, социальный работник обязан информировать клиента о возможных случаях предания информации огласке по закону или в соответствии с требованиями самого социального учреждения.

5.23. В случае если социальный работник имеет дело с группой клиентов или с представителями одного сообщества, он обязан информировать своих клиентов о вероятности пре-

дания широкой огласке некоторых аспектов их частной жизни, а также потребовать соблюдения своими клиентами правила конфиденциальности и неразглашения информации, полученной от других участников процесса оказания социальных услуг.

5.24. Социальный работник не имеет права делиться информацией, полученной от клиента, с членами его семьи, если только он не получит письменного согласия, основанного на полном понимании необходимости передачи информации. Исключение составляют требования, указанные в пункте 5.26.

5.25. Социальный работник обязан делиться информацией, полученной от клиента, с членами его семьи, при условии, что:

а) существует реальная угроза самому клиенту или другим лицам⁽¹⁹⁾,

б) информация была получена от ребенка младшего возраста, и разглашение данной информации будет в интересах самого ребенка⁽²⁰⁾.

5.26. Социальный работник обязан делиться информацией, полученной от клиента, с офицером полиции или с другим лицом при условии, что существует реальная угроза данному лицу.

5.27. Социальный работник имеет право разглашать конфиденциальную информацию, полученную от клиента, в ходе дисциплинарных разбирательств, в которые вовлечен сам работник, по решению органов правосудия или административной комиссии.

5.28. В случае если социальный работник обязан предать информацию огласке по решению суда, то ему следует разглашать лишь сведения, необходимые для разбирательства дела. Кроме того, социальный работник должен по возможности информировать об этом своих клиентов.

5.29. Социальный работник не имеет права использовать конфиденциальную информацию в ходе обучения студентов-практикантов, при получении им образования или для прове-

дения исследований, если только он не получит на это письменное согласие клиента.

5.30. Социальный работник имеет право использовать информацию, не выдающую непосредственно личность клиента, в ходе обучения студентов-практикантов, при получении им образования или для проведения исследований.

Хранение информации

5.31. В случае если документация о клиентах хранится в специально отведенном и оборудованном для этого месте либо в электронном виде, социальный работник все равно обязан контролировать соответствующие условия ее хранения и использования.

Комментарии

14. Понятие "конфиденциальность" подразумевает, что вся информация, полученная социальным работником от клиента и о клиенте, передается огласке лишь в том случае, если социальный работник имеет на это соответствующее право или обязан сделать это в силу требований законодательства или своего профессионального долга. Кроме того, это означает, что информация, полученная от клиента, используется с соблюдением правила о неразглашении информации, и только непосредственно сам клиент имеет право разрешить предать ее огласке.

Правило о неразглашении информации, полученной от клиента, подразумевает конфиденциальность всех заявлений, сделанных в рамках защищенных законом отношений (супруг — супруга, профессиональный работник — клиент). Применение данного правила регламентируется соответствующими положениями законодательства, а не настоящим кодексом.

Соблюдение правила о неразглашении информации означает, что любая информация, собранная о клиенте, не должна передаваться кому бы то ни было ни в устной, ни в письменной форме, ни в виде аудио- и видеозаписей. Так, например, подобная информация не должна предоставляться супервизорам, заноситься в личное дело сотрудников,

неподобающим образом храниться в электронном виде или в базах данных, скомпилированных из микрофильмов, в виде аудио- или видеозаписей. Не допускается также ее устное разглашение. При выполнении своих профессиональных обязанностей социальный работник должен обязательно руководствоваться данным правилом, даже если это не отражено соответствующим образом в законодательных актах.

Социальный работник имеет право делиться подобной информацией с коллегами по работе или же с представителями других организаций, имеющих непосредственное отношение к профессиональному обслуживанию клиентов. Социальный работник обязан получить согласие клиента на разглашение информации, и лишь после этого делиться ею с другими заинтересованными лицами и организациями. Кроме того, социальный работник обязан в самом начале своих профессиональных отношений с клиентом поставить его в известность о том, что некоторые полученные от него сведения могут предоставляться сотрудникам социального учреждения, которые осуществляют регистрацию выполняемой работы и имеют потребность в получении информации о ходе выполнения социальным работником своих обязанностей.

15. Профессиональные отношения социального работника с клиентом можно классифицировать как фидуциарные, т. е. как отношения доверительного характера.

В своей книге "Исполнение фидуциарных обязанностей в Канаде" Эллис классифицирует фидуциарные отношения следующим образом:

"...Фидуциарные отношения устанавливаются в том случае, если одна сторона возлагает на другую сторону определенные надежды и доверие, а другая сторона, в свою очередь, принимает на себя обязательства непосредственно или в силу закона по их обеспечению".

16. Необходимость обеспечения конфиденциальности информации обсуждалась в Верховном суде Канады в ходе слушания дела Холлса против Митчелла (1928, 125-й сборник решений Верховного суда Канады). Инвалид труда, бывший

рабочий Канадских национальных железных дорог, предъявил обвинение врачу железнодорожной компании, который предал огласке его историю болезни и тем самым нанес ему ущерб. Вот как описывает проблему сохранения конфиденциальности информации, полученной от клиента, в данном случае от пациента, Джастис Дафф:

"В рамках рассмотрения данного иска от нас не требуется с точностью определять границы использования правила о неразглашении информации, которыми должен руководствоваться врач при использовании информации, полученной им от пациента в ходе лечения. Ни у кого не должно возникать сомнений, что конфиденциальная информация, полученная от пациента, целиком и полностью является его личной тайной, и только сам пациент, а не его лечащий врач, может решать, каким образом данная информация будет использоваться. При отсутствии доказательств в пользу противного пациент вправе требовать сохранения конфиденциальности полученной от него информации, если только не возникнет преимущественной необходимости ее разглашения".

Таким образом, информация, полученная от пациента, не подлежит широкой огласке, если только сам пациент не даст на это свое согласия. И Верховный суд подтвердил существование "права пациента на обеспечение конфиденциальности его информации". В своем выступлении Дж. Дафф остановился также на "преимущественной необходимости разглашения конфиденциальной информации": "Вне всякого сомнения, может возникнуть такая ситуация, когда для осуществления правосудия потребуется предать конфиденциальную информацию огласке. Необходимость ее разглашения может быть связана также с вопросами личной и общественной безопасности, как физической, так и нравственной. Таким образом, существуют обстоятельства неоспоримой силы, которые отменяют или ограничивают действие изначального права пациента на сохранение конфиденциальности полученной от него информации".

Следовательно, общая обязанность медицинских работников по соблюдению конфиденциальности информации, полученной ими от пациентов, подразумевает определенные исключительные обстоятельства, обусловленные приоритетными юридическими, общественными или нравственными требованиями. Следует отметить, что подобные ограничения правила неразглашения конфиденциальной информации, действительные для медицинских работников, несколько отличаются от тех, что распространяются на юристов.

17. В личное дело клиента заносятся все сведения о клиенте и подшиваются все документы, имеющие непосредственное отношение к разрешению его проблемной ситуации: демографические данные, запротолкированные материалы о ходе работы, материалы судебного дела, результаты оценки и исследования ситуации, переписка с клиентом, планы разрешения проблемы клиента, счета и т. д. Очень часто подобные сведения получаются из электронных источников получения информация. Тем не менее в личное дело клиента следует включить все данные, собранные о клиенте, вне зависимости от использованных средств получения информации. Формат, а также правила хранения личных дел клиента чаще всего регулируются соответствующими положениями общей политики и стандартами каждого конкретного социального учреждения. Обязательно принимать во внимание тот факт, что личное дело может предоставляться самому клиенту для ознакомления или компетентному суду для изучения.

18. Социальный работник обязан предоставить информацию, оговоренную в данном пункте, по непосредственному распоряжению суда. При этом социальный работник обязан известить суд о своей профессиональной обязанности соблюдать конфиденциальность информации, обусловленной настоящим кодексом, и при необходимости сообщить клиенту о подобном судебном прецеденте.

19. Ярким примером, иллюстрирующим данный пункт кодекса, является дело Тарасовфа против правления университета Калифорнии, которое разбиралось Верховным судом

штата Калифорния в 1976 г. (сборник решений суда № 551). Суть судебного разбирательства заключалась в обсуждении ограничений использования правила о неразглашении информации, полученной от клиента. Так, один из пациентов психиатра сообщил ему о том, что собирается убить женщину. Когда же пациент действительно убил ее, родители убитой возбудили против данного врача дело, обвинив в том, что он не выполнил своей непосредственной обязанности и не поставил женщину в известность о грозящей ей опасности.

Суд постановил, что психиатр действительно был обязан сообщить женщине о грозящей ей опасности. Компетентный суд признал обязанность психиатра хранить в тайне все заявления пациентов, сделанные в ходе лечения, но тем не менее врач обязан также предостерегать о любой опасности, исходящей от своих пациентов. В данном случае обязанность врача перед третьим лицом, которому грозит реальная опасность, является преимущественной по отношению к его обязанности хранить врачебную тайну. Знание врача о подобной реально существующей угрозе само по себе служит достаточной причиной исполнения данной преимущественной обязанности. Каким именно образом медицинский работник должен исполнить свой долг перед третьим лицом, находящимся в опасности, зависит от обстоятельств, но вполне вероятно, что врачу придется напрямую сообщить то, что говорил его пациент о данном третьем лице. Суд, таким образом, постановил, что врач-психиатр был обязан предупредить женщину о том, что его пациент намеревался ее убить. Не предприняв необходимых мер, он проявил преступную халатность. Компетентный суд постановил, что подобная обязанность о предупреждении реальной угрозы третьему лицу распространяется также на психологов, занимающихся психотерапией, а следовательно, распространяется и на социальных работников, также проводящих психотерапию.

20. Ребенком младшего возраста считается ребенок младше семи лет. Кроме того, на основании результатов тщательного исследования социального, физического, умственного,

эмоционального или психологического развития, социальный работник может счесть и более старшего ребенка ребенком младшего возраста.

Глава 6. Сторонний интерес

6. В случае если социальный работник занимается также другими видами деятельности или состоит членом других организаций, это не должно препятствовать выполнению его профессионального долга перед клиентом.

6.1. Социальный работник обязан информировать о любом своем стороннем интересе или любых других обязанностях, которые могут повлиять на его профессиональные отношения с клиентом.

6.2. Социальный работник не должен допускать, чтобы его сторонние интересы⁽²¹⁾.

а) влияли на его способности осуществлять практическую социальную работу;

б) негативным образом сказывались на общественном мнении о социальной работе в целом;

в) социальный работник должен незамедлительно ставить в известность клиента и представителей сообщества о возможных негативных изменениях в его практической деятельности, обусловленных его сторонними интересами и обязанностями.

Комментарии

21. Имеется в виду, что сторонние интересы и обязанности социального работника не должны идти вразрез с положениями настоящего кодекса.

Глава 7. Ограничения при осуществлении частной практики

7. Социальный работник, работающий в частном агентстве, должен оказывать платные услуги таким образом, чтобы это не дискредитировало саму профессию и не подрывало доверия общества.

7.1. Социальный работник не должен использовать свое служебное положение для поиска и привлечения клиентов для своей частной практики.

7.2. Соблюдая положения пункта 7.3, социальный работник, заключающий контракт с клиентом на оказание социальных услуг частным образом, обязан:

а) в самом начале профессиональных отношений с клиентом оговорить плату за предоставляемые услуги;

б) не должен взимать плату большую, чем это предусмотрено предварительной договоренностью с клиентом и положениями контракта;

в) взимать плату только за действительное время, необходимое для оказания услуг, проведения оценки и исследования, предоставления консультаций и осуществления административной работы, направленных на разрешение проблемной ситуации клиента.

7.3. Социальный работник, занимающийся частной практикой, имеет право взимать установленную плату за оказанные услуги, если только он намеренно не завышает ее, исходя из расовой или национальной принадлежности клиента, его родного языка, вероисповедания, семейного положения, половой принадлежности, сексуальной ориентации, возраста, способностей, социально-экономического статуса, партийной принадлежности, культурного и национального происхождения.

7.4. Социальный работник, занимающийся частной практикой, не должен допускать должностных проступков, дискредитации своих клиентов, обязан гарантировать свою ответственность за совершаемые действия.

7.5. Социальный работник, занимающийся частной практикой, имеет право начислять определенные проценты на неоплаченные в срок счета, выставяемые клиентам, в соответствии с положениями действующего законодательства⁽²²⁾.

7.6. Несмотря на положения пункта 5.17, социальный работник, занимающийся частной практикой, имеет право прибегать к гражданско-правовым средствам судебной защиты в

целях обеспечения оплаты предоставленных услуг. При этом он обязан известить о такой вероятности своего клиента в самом начале профессиональных отношений с ним.

Комментарии

22. Размер данной процентной ставки следует указывать на всех счетах, предоставляемых клиенту.

Глава 8. Моральная ответственность по отношению к месту своей работы

8. Социальный работник должен руководствоваться политикой и условиями работы, оговоренными положениями данного кодекса.

8.1. В случае если обязательства социального работника перед социальным учреждением вступают в конфликт с его обязательствами перед клиентом, социальный работник должен соответствующим образом запротokolировать данную проблемную ситуацию и представить ее для разрешения администрации социального учреждения.

8.2. В случае если администрации не удастся разрешить конфликтную ситуацию самостоятельно, социальный работник должен представить ее для рассмотрения в Ассоциацию или в любой другой регулятивный орган²³.

8.3. Социальный работник обязан следовать положениям настоящего кодекса:

а) в случае если социальный работник контролирует деятельность другого социального работника;

б) в случае если социальный работник контролирует деятельность других сотрудников;

в) в случае, если социальный работник контролирует деятельность студента-практиканта факультета социальной работы.

Комментарии

23. В данном случае общие профессиональные обязанности социального работника имеют преимущество перед его обязательствами по отношению к месту его работы.

Глава 9. Моральная ответственность по отношению к профессии социального работника в целом

9. Социальный работник должен придерживаться высоких стандартов социальной работы.

9.1. Социальный работник обязан информировать Ассоциацию или любой другой регулятивный орган о всяких нарушениях положений настоящего Кодекса другими социальными работниками, которые влекут за собой негативные последствия или наносят прямой вред клиенту, либо же препятствуют оказанию эффективных социальных услуг.

9.2. В случае если какое-либо лицо, не имеющее соответствующей подготовки и разрешения, осуществляет практическую социальную работу, социальный работник обязан информировать об этом Ассоциацию или любой другой регулятивный орган.

9.3. Социальный работник не должен вмешиваться в профессиональные отношения других социальных работников с клиентами, если только к нему не обратится с соответствующей просьбой клиент, а также социальный работник удостоверяется, что интересы клиента и его благополучие требуют подобного вмешательства.

9.4. Социальный работник, занимающийся исследовательской деятельностью, обязан вовлекать своих клиентов только с их согласия, основанного на полном понимании их роли и функции в процессе исследования.

Глава 10, Моральная ответственность по отношению к обеспечению социальных изменений

10. Социальный работник должен стремиться к изменениям: а) в интересах клиента; б) для благополучия всего общества и мирового сообщества в целом; в) для улучшения состояния окружающей среды.

10.1. Социальный работник должен выявлять, документально подтверждать, регистрировать любые проявления дискриминации и стремиться к их устранению.

10.2. Социальный работник должен обеспечивать равное распределение доступных ресурсов.

10.3. Социальный работник должен обеспечивать равный доступ к ресурсам, услугам и возможностям социального обеспечения.

10.4. Социальный работник должен принимать активное участие в обеспечении чистоты окружающей среды и благоприятных для человека условий, вносить свой вклад в создание стратегии охраны окружающей среды, неразрывно связанной с основополагающими принципами социальной работы.

10.5. Социальный работник обязан оказать любую возможную помощь в чрезвычайной ситуации.

10.6. Социальный работник должен стремиться к обеспечению социальной справедливости.

***Кодекс этики социального педагога
и социального работника ООО "Союз социальных
педагогов и социальных работников России"***

*Перед нами — огромное профессиональное
пространство, где каждый может про-
явить свои лучшие душевные качества.*

Раздел 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. В задачи кодекса входит характеристика основных этических норм и правил, которыми руководствуются социальные работники и социальные педагоги в своей практической деятельности. Этот документ является манифестом, провозглашающим ценности и принципы, способствующие повышению и поддержанию высокого стандарта профессиональной деятельности каждого работника социальной сферы независимо от занимаемой должности и являющегося членом ССПиСР.

1.2. Кодекс содержит директивы для работников социальной сферы, которые являются членами Союза социальных педагогов и социальных работников. Кодекс может быть ис-

пользован и другими людьми для определения стандартов профессионализма, ожидаемого от специалистов социальной сферы и студентов социальных вузов. Поэтому работодатели могут включать данный кодекс в текст контрактов по найму, заключаемых с социальными работниками и социальными педагогами.

1.3. В дальнейшем, ССПиСР будет стремиться к признанию кодекса всеми остальными специалистами, организациями и институтами, имеющими отношение к данной профессиональной среде (социальной сфере).

1.4. Положения кодекса ориентирует членов ССПиСР строить практическую деятельность вокруг интересов клиента, вовлекая его на равноправной основе на всех стадиях в процесс оказания ему социальных услуг.

1.5. Кодекс требует от практиков исполнять свои обязанности профессионально, руководствуясь этическими и моральными принципами.

1.6. Кодекс не предоставляет права никому подвергать дискриминации человека в каких бы то ни было целях.

1.7. Согласие с кодексом этики и его профессиональное и личностное принятие являются своеобразным допуском к профессиям социальной сферы.

1.8. Дополнения, пересмотр и обновление кодекса является непосредственной обязанностью правления Союза социальных педагогов и социальных работников и утвержденной правлением группы экспертов.

1.9. По вопросам толкования или применения кодекса следует обращаться в первую инстанцию — правление ССПиСР.

Раздел 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

В связи с формированием в России принципиально новой системы социальной защиты и обслуживания населения, отвечающей новым условиям развития российского общества, появилась потребность в соответствующих методических разработках и кадрах социальных работников новой формации.

В начале 90-х годов в стране стали создаваться адекватная материально-техническая база и система подготовки кадров для социальной работы. Специальность "социальная работа" была введена в апреле 1991 г., и в этом же году "Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих" был дополнен квалификационной характеристикой "специалист по социальной работе". После тщательного обсуждения в профессиональной среде российскими специалистами было выработано и принято следующее определение социальной работы.

Социальная работа — это совокупность видов деятельности (профессиональной и непрофессиональной, служебной и добровольной) по удовлетворению социальных потребностей человека. Тот, кто в любом случае обращается за помощью к социальному работнику или кому такая помощь предлагается, определяется как клиент (посетитель, заказчик) социальной и социально-педагогической работы. Клиент может представлять собой индивидуум, семью, какую-либо группу или сообщество.

Раздел 3: ЦЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

3.1. Человеческое достоинство и толерантность

Социальный работник и социальный педагог признают ценность каждого человека и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одного человека не препятствовали реализации интересов и прав других людей или групп.

Социальные работники и социальные педагоги:

а) уважают основные права человека, указанные во Всеобщей Декларации ООН по правам человека и в других международных соглашениях, основанных на этой Декларации;

б) демонстрируют уважение и доброжелательное отношение ко всем людям и уважают убеждения своих клиентов,

их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми;

в) защищают и поддерживают их достоинство, учитывают индивидуальность, интересы и социальные потребности своих клиентов на основе построения толерантных отношений с ними;

г) способствуют достижению личного благосостояния и самостоятельности клиентов, формируют и поддерживают в них уважительное отношение к правам и свободам других людей;

д) уважают права своих клиентов в принятии решений; гарантируют клиентам непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

е) гарантируют защиту своим клиентам в целях их безопасности, а также безопасности их социального окружения.

3.2. Социальная справедливость и гуманизм

Социальная справедливость и гуманизм являются ценностями социальной и социально-педагогической работы. Они предполагают:

— справедливое и равноправное распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека;

— создание и соблюдение равных гарантированных возможностей использования потенциала государственных и общественных социальных служб, организаций и объединений;

— обеспечение равных прав и возможностей их реализации при обращении и защите согласно закону. Социальные работники и социальные педагоги:

а) выявляют и адекватно реагируют на социальные условия, которые приводят к социальным противоречиям, трудностям и страданиям людей, или препятствуют их облегчению; в меру своих возможностей и уровня профессиональной деятельности влияют на формирование социальной полити-

ки, способствующей справедливому удовлетворению социальных потребностей людей;

б) соблюдают социальную справедливость и равноправно распределяют социальные ресурсы и проводят социально-педагогическую работу. Целью этой работы является расширение выбора и возможностей для всех клиентов, в том числе для неимущих, социально уязвимых или угнетенных, или для тех людей, кто нуждается в специфической помощи;

г) ведут активную работу по улучшению деятельности социальных институтов, политических структур, конкретных политических лидеров и местных руководителей с целью устранения нарушений гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека;

д) убеждают каждого клиента в том, что их действия не продиктованы предубеждениями против кого-либо (человека или какой-либо группы), включая происхождение, этническую и культурную принадлежность, класс, статус, пол, сексуальную ориентацию, возраст, физическое состояние, верования;

е) ведут практическую работу, направленную на развитие возможностей клиента, помогают отдельным личностям, семьям, группам, сообществам в их стремлении к разрешению социальных проблем своими силами, способствуют их позитивной самореализации, самостоятельности выбора и улучшению социального благосостояния;

ж) развивают участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в совершенствовании социальной и социально-педагогической работы, социальных процессов и социальных услуг, поддерживают деятельность общественных организаций и объединений социальной направленности, в том числе, посредством личного участия в них.

3.3. Компетентность

Компетентность (профессионализм) является ценностью социальной работы и социально-педагогической деятельности, которая обеспечивает качественное решение социальных

проблем обратившегося за помощью человека, его социума, социальной среды в целом. А также:

— обеспечивает принадлежность социального педагога и социального работника к их профессиональной группе;

— определяет возможность их быстрого профессионального роста и привлечения для решения более сложных задач клиента;

— побуждает к постоянному повышению уровня профессионализма, освоению новых знаний, развитию навыков и умений практической деятельности, глубокого понимания ценностей социальной работы и освоению методов научного исследования процессов социальной среды,

Социальные работники и социальные педагоги:

а) изучают, используют, распространяют и применяют знания, умения и навыки в практике социальной и социально-педагогической работы:

б) постоянно повышают уровень своего профессионализма, поддерживают и расширяют свою компетентность в целях повышения качества услуг, осуществляя при этом поиск и оценку новых подходов и практических методов (методик, технологий) в своей деятельности;

в) участвуют в научном поиске причин ущемления социальных интересов конкретных людей и социальных групп в целом, выявляют их характер и определяют пути их предупреждения и преодоления;

г) принимают участие в образовательном процессе совместно со своими коллегами, студентами и практикантами, публикуют свой опыт разрешения конкретных социальных проблем клиентов или ситуаций на основе соблюдения принципа конфиденциальности;

д) признают рамки своей компетентности и не выходят за их пределы в ситуациях, где требуется более высокий уровень решения проблемы; ставят перед руководством вопрос о необходимости дальнейшего повышения своего профессионализма.

Социальный работник и социальный педагог не имеют права использовать свои профессиональные знания, навыки и умения, а также отношения с клиентом в личных целях. Они должны избегать связей и отношений, которые идут во вред клиентам; никогда и ни при каких обстоятельствах не должны вступать в сексуальные отношения с ними.

3.4. Социальная активность, мобильность и гибкость

Социальная активность, мобильность и гибкость являются ценностью социальной работы и предполагают взаимосвязанную деятельность социального педагога и социального работника с человеком, обратившимся к ним за помощью. Вместе с тем социальный работник и социальный педагог действуют не только по обращению. В тех случаях, когда им становится известно о негативных ситуациях в жизни конкретного клиента (индивида, семьи, группы лиц), они тактично и осторожно входят в контакт с ним, предлагая свою помощь в совместном разрешении этих ситуаций. Кроме того, изучая социум, они прогнозируют возможные негативные ситуации и стремятся предотвратить их возникновение. Социальные работники и социальные педагоги:

а) оказывают помощь людям, находящимся в критических ситуациях, с целью совместного разрешения их социальных проблем, восстановления их жизненных сил и социального статуса, перевода их в социально-стабильные группы населения, предупреждают повторные кризисные ситуации;

б) работают с каждым человеком своей социальной среды (территории профессиональной ответственности) и его семьей с целью оказания им помощи по предупреждению возникновения у них кризисных ситуаций, способствуют мобилизации жизненных сил, переводу в социально-перспективные группы населения;

в) помогают и поддерживают людей, их семьи, относящиеся к перспективным группам населения, в сохранении этого социального статуса и полной реализации возможностей каждого клиента;

г) обеспечивают единство и взаимосвязь познавательной деятельности (изучение клиентов, социума, социальных процессов в нем, исследовательская работа по поиску причин социальных конфликтов), преобразовательной (оказание практической помощи всем нуждающимся людям, семьям и другим группам) и образовательной деятельности (подготовка студентов, обмен опытом с коллегами, обучение клиентов и т. д.).

Раздел 4. ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

4.1. Принятие человека таким, каков он есть

Клиентом социальной работы может быть отдельный человек или группа лиц (например, семья), которые имеют индивидуальные и групповые особенности. Каждый клиент имеет юридическое и моральное право быть принятым и выслушанным любым социальным работником независимо от ведомственной принадлежности или занимаемой должности. Каждый клиент имеет право на получение помощи в улучшении социальной ситуации, в которой он находится, при этом социальным педагогом и социальным работником ему обеспечивается личная безопасность при соблюдении принципа "не навреди".

Социальный педагог и социальный работник при решении проблем жизненной ситуации клиента ориентируются на разумный характер его требований, учитывая, что мерой является степень гармонизации отношений клиента и общества в их взаимодействии. Главной задачей практически в любой ситуации становится оказание помощи клиенту для его побуждения к самостоятельным действиям по разрешению своих проблем.

Ни негативные личные качества, физические недостатки, психические отклонения, ни вероисповедание, сексуальная ориентация или расовая принадлежность, ни социальная неприспособленность, ни предрассудки и предубеждения — ничто не может служить основанием в отказе человеку в помощи социальным педагогом и социальным работником, причиной для любой формы дискриминации клиента. Все спе-

цифические особенности клиента должны быть учтены при принятии решения на оказание ему социальной помощи.

4.2. Уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий

Уважение права клиента на принятие решения есть проявление уважения и соблюдение его прав. Человек, обратившийся за помощью к социальному педагогу и социальному работнику, имеет те же права, что и все остальные люди. Социальный педагог и социальный работник не могут оказывать помощь человеку (или группе лиц) без его согласия с их планом действий. Клиент имеет право отказаться от предложенного варианта действий, от продолжения уже начатой работы, если его мнение или ситуация в силу каких-либо причин изменились. Он имеет право на изменение своих взглядов, позиций, убеждений.

Вне зависимости от степени рациональности (иррациональности) поступков клиента социальный педагог и социальный работник не могут принуждать его (морально или материально, психологически или физически) следовать их профессиональной логике. Только доводы и аргументы, логика убеждения, этические ценности государства и общества, нормы действующего законодательства, возможности системы социальной защиты населения и других социальных институтов, профессиональный опыт социального работника и социального педагога являются инструментом их воздействия на клиента.

Клиент имеет право отказаться от взаимодействия на любом этапе совместной работы с уверенностью в сохранении конфиденциальности сведений о нем.

4.3. Конфиденциальность сотрудничества социального работника и социального педагога с клиентом

Конфиденциальной (доверительной, не подлежащей разглашению) информацией является все, что касается условий жизнедеятельности клиента, его личностных качеств и проблем, а также все остальное, что будет определено клиентом во взаимодействии с социальным работником и соци-

альным педагогом. Они должны гарантировать **ему** эту конфиденциальность и принять все меры для ее обеспечения.

Социальный работник и социальный педагог должны поставить клиента в известность о том, что та или иная информация должна будет передана другим работникам данного социального института (социальной службы), их руководству для принятия оптимального решения на более высоком административном уровне по запрашиваемой клиентом социальной помощи. Также они обязаны сообщить клиенту о необходимости привлечь сторонние организации, близких лиц клиента, его соседей, представителей общественных организаций и юридических лиц и передать им необходимую информацию. В любом случае такая информация может быть передана только с разрешения клиента и только тем, кто имеет отношение к решению его проблем.

При согласии клиента на передачу части согласованной информации другим лицам или организациям социальный работник (социальный педагог) должен предупредить их об условиях конфиденциальности: конфиденциальность не имеет сроков давности.

Нарушение конфиденциальности возможно только в условиях непосредственной опасности для клиента: для его жизни, здоровья, материального благополучия, психического состояния. При этом нарушение конфиденциальности должно сопровождаться предварительным извещением клиента о вынуждающих к этому условиях, об обязанностях и ответственности социального работника и социального педагога.

4.4. Полнота информирования человека о предпринимаемых в его интересах действиях

Соблюдение принципа защиты прав клиента обуславливают обязанность социального педагога и социального работника информировать человека, обратившегося к ним за социальной помощью, обо всех действиях, предпринимаемых ими для решения его проблем.

Социальный работник и социальный педагог ответственны за полноту, качество и своевременность предоставления клиенту всей необходимой для него информации.

Информирование клиента необходимо в целях создания благоприятных условий для активизации его личностного потенциала.

Кроме того, недостаток информации может отрицательно сказаться и на качестве принимаемого клиентом решения, так как он, не зная всех обстоятельств и фактов, может принять ошибочное решение, которое приведет к результату, противоположному цели социальной работы и его личным интересам. Учитывая, что в социальной и социально-педагогической работе решаются вопросы, связанные с судьбой человека, с гармонизацией его отношений с обществом, с улучшением условий его жизнедеятельности, клиент имеет полное право знать обо всех действиях, которые предполагается предпринять с его участием или без его участия.

Учитывая, что взаимодействие человека (клиента), специалиста (социального работника и социального педагога) и общества (социума) строится на основании партнерских отношений, то каждый из них, в том числе клиент, должен обладать статусом полноправного субъекта этого взаимодействия, а значит, и правом на инициативу, уважение достоинства и полноту информации.

Социальные работники и социальные педагоги должны предупреждать возникновение ситуаций конфликта интересов, которые могут влиять на их профессиональную тактичность, на успешность решения социальных проблем человека, обратившегося за помощью. Если такой конфликт возникает, они должны объявить об этом и принять необходимые меры, гарантируя, что это не принесет ущерба профессиональным отношениям. Социальные работники и социальные педагоги должны помогать отдельному человеку, семьям, группам и сообществам находить пути для взаимоприемлемого решения возникающих проблем или согласования и уравни-

вешивания конфликтующих или конкурирующих потребностей и интересов.

4.5. Ответственность социального работника и социального педагога за результаты своей деятельности

Социальный работник и социальный педагог, занимаясь решением конкретных проблем клиента, несут личную ответственность за результаты своей деятельности, за качество и эффективность, своевременность и действенность социальной помощи и за ее последствия.

Социальный работник (социальный педагог) несет ответственность и перед обществом за результаты своей деятельности. Он призван не только гармонизировать отношения своего клиента и его социальной среды, но и восстановить, повысить социальный статус этого человека, снизившийся в силу ряда объективных или субъективных причин, помочь восстановить его активную личную и социальную жизнедеятельность.

Социальный работник (социальный педагог) несет ответственность перед собой и своей семьей. Постоянное его участие в разрешении множества проблем своих клиентов, проживание вместе с ними их бед, нужд, трагедий, несчастий объективно приводит к профессиональному "выгоранию", снижению порога эмоциональной восприимчивости, ослаблению эмпатии, развитию цинизма. Каждый социальный педагог и социальный работник обязан уметь защищать себя и в личных интересах, и в интересах своих клиентов.

Социальные педагоги и социальные работники несут ответственность и перед своей профессией, повышая ее престиж, социальный статус в обществе, значимость в межличностном и межгрупповом общении в различных видах и типах социума, обеспечивая ее притягательность для молодежи и интеграцию молодых специалистов в профессии социального работника и социального педагога.

При этом важно учесть, что в условиях взаимодействия общества, клиента и социального работника (социального педагога) вся ответственность за результаты такого взаимо-

действия не может быть возложена только на работника социальной сферы. Нецелесообразно ожидать только от социального работника и социального педагога их личной ответственности за отдаленные результаты совместных с клиентом действий и за их последствия: когда задача решена, связь с клиентом может быть утрачена; клиент вправе самостоятельно воспользоваться результатами совместной с социальным работником деятельности для решения своих актуальных проблем, результат находится в зависимости от характера этих проблем и морального облика самого клиента и может быть различным.

4.6. Порядочность социального работника и социального педагога во взаимодействии с клиентом

Порядочность социального педагога и социального работника является весьма важным принципом в связи с необходимостью обеспечить баланс интересов как своих личных, так и интересов клиента и его социального окружения; профессионального сообщества социальных работников и социальных педагогов, общества в целом. Интересы одних не могут превалять над интересами других, реализовываться в ущерб кому-либо.

Личная порядочность социального педагога и социального работника заключается в обеспечении разумного баланса, в гармонизации интересов всех заинтересованных сторон, умении предотвратить установление приоритета одних над другими, в том числе — приоритета общества над интересами клиента и, наоборот, своих личных интересов над интересами клиента или общества,

Важным условием социальной работы является бескорыстие социального работника и социального педагога. Социальные работники и социальные педагоги делают для своего клиента все, что, по их мнению, необходимо для разрешения проблемы.

Социальные работники и социальные педагоги, являясь представителями государственных социальных институтов, общественных неправительственных организаций и объеди-

нений, действуют в интересах человека, обратившегося к ним за помощью, делая зачастую для него существенно больше, нежели это предписывается должностной инструкцией.

Социальный работник и социальный педагог не должны поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути их профессиональной деятельности; их долг — беспристрастно выполнять свои профессиональные обязанности.

Доброжелательность присутствует на всех этапах взаимодействия социального работника и социального педагога с клиентом. Именно она обеспечивает верный тон при совместной работе с человеком, который обратился за помощью, вызывает его на откровенность и взаимодействие. Желая добра человеку, обратившемуся за помощью, социальный работник и социальный педагог осуществляют необходимое руководство его действиями, тактично указывают на ошибки и недостатки, помогают в решении трудных проблем или полностью берут на себя заботу о клиенте.

Личная порядочность социального педагога и социального работника гарантирует качество и эффективность их профессиональной деятельности и обеспечивает выполнение ими требований международного и национального кодексов этики социального работника и социального педагога.

Раздел 5. СТАНДАРТЫ ЭТИЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ

Стандарты этического поведения социального педагога и социального работника определяют нормы их профессиональной деятельности в соответствии с этическими ценностями, принципами и правилами социальной работы. Эти стандарты не носят исчерпывающего характера.

5.1. Этическое поведение по отношению к профессии социального педагога и социального работника

Социальный работник и социальный педагог:

а) соблюдают кодекс этики, утверждают ценности и правила, принципы и стандарты этического поведения, отстаивают, совершенствуют и популяризируют их;

б) повышают качество и эффективность социальных услуг, предоставляемых людям, развивают профессионализм социальной работы, привлекая непрофессиональных помощников социальных педагогов и социальных работников к решению посильных для них задач;

в) повышают статус социальной и социально-педагогической работы, защищают ее от необоснованной критики и укрепляют у людей различных социальных групп веру в ее необходимость;

г) принимают участие и поощряют других к творческому поиску новых подходов, технологий, методов и методик социальной работы и социально-педагогической деятельности;

д) критически оценивают достигнутые в личной практической работе результаты, не преувеличивают свои профессиональные и личные возможности;

е) в доходчивой форме разъясняют окружающим назначение, цели и задачи профессиональной социальной и социально-педагогической работы как в качестве представителя этих профессий, так и в качестве представителей Союза социальных педагогов и социальных работников Российской Федерации.

5.2. Этическое поведение по отношению к людям, которые пользуются социальными услугами

Социальный работник и социальный педагог:

а) соблюдают принципы социальной работы в части, касающейся клиентов: принимают человека таким, как он есть; привлекают его к активной совместной работе; обеспечивают конфиденциальность сотрудничества, информации и доступ к ней; несут ответственность за результаты своей работы с клиентом; проявляют личную порядочность по отношению к нему;

б) ценят и уважают личные устремления, индивидуальные особенности, инициативу и творческий подход клиента к совместному с ними решению его проблем: оказывают помощь клиентам с целью восстановления и развития их собственных

потенциальных возможностей с соблюдением в равной степени прав других людей и социальных групп;

в) отдают приоритет поддержке основных интересов клиентов, но при этом уважают и учитывают интересы и других людей; в тех случаях, когда возникает конфликт интересов различных клиентов или конфликт интересов клиента и действующего в России законодательства, предупреждают клиента о том, что его интересы и просьбы могут быть отвергнуты;

г) минимизируют использование юридических, психологических, экономических или других видов принуждения; в случаях, когда такое принуждение неизбежно, оно должно быть этически, профессионально и юридически оправдано;

д) отвергают любые формы дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, на умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках.

5.3. Этическое поведение по отношению к коллегам

Социальный работник и социальный педагог:

а) с уважением относятся к коллегам вне зависимости от их специальности и специализации, уровня профессиональной подготовки и стажа практической работы, оказывая им всемерное содействие для достижения высокой эффективности их работы в области социальной и социально-педагогической деятельности;

б) уважают различные мнения и подходы коллег и других специалистов, принимая на себя ответственность за справедливость своей критики в их адрес в различных инстанциях и межличностных отношениях;

в) защищают своих коллег от любых форм и видов давления со стороны клиентов, руководства, государственных организаций или общественных объединений в тех случаях, когда такое воздействие необоснованно;

г) следуют советам и консультациям коллег и наставников, если они служат интересам дела.

5.4. Этическое поведение по отношению к взаимодействующим организациям

Социальный работник и социальный педагог:

а) строят свои взаимоотношения с другими организациями на основе доброжелательности, ориентированности на интересы людей, обратившихся к ним за помощью, с учетом возможностей и назначения этих организаций и непротиворечивости деятельности этих организаций Кодексу этики социального работника и социального педагога;

б) придерживаются своих обязательств, данных взаимодействующим организациям, и добиваются от этих организаций выполнения их собственных обязательств при использовании их ресурсов на те нужды, на которые эти ресурсы предназначены;

в) развивают командные, межинституциональные и межведомственные формы социальной и социально-педагогической работы, оберегают рабочую атмосферу в коллективах и командах, поддерживая приемлемые условия для деятельности каждого сотрудника.

Раздел 6. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И КОММЕНТАРИИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ФЕДЕРАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Социальный работник и социальный педагог — представители особой, деликатной и гуманной профессии. Их профессиональное предназначение — согласование личных и общественных интересов клиентов, гармонизация этих отношений. Они выступают в роли посредника во взаимодействии личности, семьи и социума, обеспечивая это взаимодействие посредством социального развития клиента и преобразования социума. Их деятельность строится с учетом экономического, политического, законодательного и социального контекстов и на основе моральных ценностей, принципов и правил.

Профессия “Социальная работа” способствует реализации социальных изменений в обществе, решению проблем

человеческих взаимоотношений и укреплению свободы человека и его права на достойную жизнь. Используя теории человеческого поведения и социальных систем, социальная работа включается в процесс на этапе, когда люди взаимодействуют с окружающей средой. **Принципы** соблюдения прав человека и социальной справедливости являются фундаментальными для социальной работы (Принято на встрече Международной Федерации социальных работников в Монреале (Канада) в июле 2000 г.).

Социальная работа в своих различных формах обращена к многостороннему, комплексному взаимодействию людей. Ее миссия заключается в том, чтобы дать возможность всем людям использовать полностью свой потенциал, обогатить свою жизнь и предотвратить ее разрушение. Профессиональная социальная работа сосредоточена на решении проблемы и изменениях. Социальные работники являются носителями изменений как в обществе, так и в жизни отдельного человека, семьи, общины. Социальная работа — это взаимосвязанная система ценностей, теории и практики.

Социальная работа сформировалась на идеалах гуманизма и демократии, и эти ценности являются базовыми в отношении равенства, значимости и достоинства всех людей. С момента зарождения социальной работы в течение ста лет практика ее сосредоточена на удовлетворении человеческих нужд и развитии потенциала человека. **Ценности социальной работы закреплены кодексами этики профессиональных международных и национальных организаций.**

Методология социальной работы базируется на систематизированном, основанном на фактах знании, полученном в результате научных исследований и анализа практики, с учетом местной специфики и конкретного контекста. Она признает комплексность взаимоотношений между человеческими особями и средой обитания, способность людей быть подверженными влиянию различных факторов, включая биопсихологические.

Социальная работа обращается к барьерам, неравенству и несправедливости, существующим в обществе. Она дает ответ **на кризисные и чрезвычайные** ситуации так же, как и **на ежедневные личные и социальные** проблемы. Социальная работа имеет в своем арсенале разнообразные навыки, технологии и методы и действует исходя из целостного подхода к человеку и окружающей его среде. Социальная работа ведется на разных уровнях, начиная с включения в психолого-социальные процессы человека и заканчивая социальной политикой, планированием и развитием. Под этим подразумевается консультирование, клиническая социальная работа, групповая работа, социальная педагогика, семейная терапия, а также помощь людям в получении социальных услуг и доступа к ресурсам в обществе.

В эти процессы включены управленческие структуры, организации по месту жительства, влияющие на формирование социальной политики и экономическое развитие. **Целостный подход в социальной работе универсален, но приоритеты социальной работы могут меняться в зависимости от специфики той или иной страны, времени, а также культурных, исторических и социально-экономических условий.**

Бесспорно, что в XXI в. социальная работа становится более динамичной, активно развивается, и ни одно определение не может быть принято как истина в последней инстанции.

Раздел 7. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СОГЛАШЕНИЯ, НА КОТОРЫХ СТРОЯТСЯ ПРИНЦИПЫ И СТАНДАРТЫ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Права человека и социальная справедливость служат мотивацией и юридическим обоснованием социальной работы. В солидарность с теми, кто обижен судьбой, люди этой профессии стараются преодолеть бедность, помочь уязвимым и угнетенным людям, способствовать предоставлению социальных услуг каждому нуждающемуся.

7.1. Международная декларация этических принципов социальной работы. Международные этические стандарты социальных работников, 1994 г.

Принятие этих документов откладывалось Международной Федерацией социальных работников, что было связано с различиями в культуре, религии, традициях и истории становления социальной работы, а также в политическом устройстве в странах, представители которых являются членами МФСР. После долгого обсуждения и согласования на общем собрании МФСР в 1994 г. приняла документ "**Этика социальной работы: принципы и стандарты**", который состоит из двух частей: "Международная декларация этических принципов социальной работы" и "Международные этические стандарты социальных работников". Например, "Международные этические стандарты социальной работы" содержат 5 групп стандартов:

Стандарты этического поведения

Взаимоотношения с клиентами

Взаимоотношения с агентствами и организациями

Взаимоотношения с коллегами

Отношение к профессии.

7.2. Всеобщая декларация прав человека, 1948 г. (Universal Declaration of Human Rights)

Декларация состоит из 30 статей, которые определяют основные права (гражданские, политические, экономические, социальные и культурные) и свободы всех людей.

Декларация не имеет юридической силы, но представляет собой свод нравственных норм, которые включены во внутреннее законодательство большинства стран мира.

7.3. Международный пакт о гражданских и политических правах, 1966 г. (The International Covenant on Civil and Political Rights)

Документ закрепляет следующие права:

- на жизнь, свободу и личную неприкосновенность;
- не подвергаться пыткам и жестокому, бесчеловечному или унижающему достоинство обращению;

- запрещение рабства;
- не подвергаться произвольному аресту и задержанию;
- на свободу слова, религии, собрания и ассоциаций, включая членство в профсоюзах;
- на свободу передвижения и выбора места жительства;
- голосовать на основе системы всеобщего избирательного права,
- на свободное судебное разбирательство;
- на защиту меньшинств.

7.4. Международная конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации, 1965 г. (The Convention on the Elimination of All forms of Racial Discrimination)

В конвенции гарантируется полная реализация принципа равенства и исключение дискриминации для каждого человека. Документ направлен на ликвидацию расовой дискриминации во всех ее формах и проявлениях, предупреждение и искоренение расистских теорий и практики их осуществления и создание международного сообщества, свободного от всех форм расовой сегрегации и расовой дискриминации.

7.5. Международная конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин, 1976 г. (The Convention on the Elimination of all forms of Discrimination against Women)

В конвенции дается следующее определение понятия дискриминации в отношении женщин:

"Любое различие, исключение или ограничение по признаку пола, которое направлено на ослабление или сведение на нет признание, пользование или осуществление женщинами прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой другой области".

7.6 Конвенция о правах ребенка, 1989 г. (The Convention on the Rights of Children)

Главная цель конвенции — максимально защитить интересы ребенка. Согласно конвенции, ребенком является каждое лицо в возрасте до 18 лет, если только национальным

законодательством не установлен более ранний возраст достижения совершеннолетия. Конвенция:

- призывает государства, ратифицировавшие данную конвенцию, создавать условия, при которых дети могут принимать активное и творческое участие в социально-политической жизни своих стран;

- защищает детей от всех форм эксплуатации, рассматривая вопрос о детях представителей национальных меньшинств и групп коренных народов;

- рассматривает проблемы злоупотребления наркотиками и отсутствия заботы о детях;

- содержит конкретные предложения, направленные на защиту прав детей, вовлеченных в преступную деятельность;

- признает первостепенную роль семьи и родителей в заботе о детях и их защите, а также обязанность государства помогать родителям в выполнении их обязанностей.

V. ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Социальная работа — сложная, эмоционально нагруженная деятельность, предъявляющая к личности специалиста особые требования: умение рефлексировать и оптимально регулировать свою деятельность при столкновении с трудностями.

Социальные работники постоянно соприкасаются с людьми, которые страдают от потерь близких людей, болезней и инвалидности, несут лишения, нищету, насилие и т. д. Все это напрягает их эмоциональную сферу и угрожает нервно-психическому здоровью.

Трудности, присущие социальной работе в целом, усугубляются некоторыми российскими особенностями, в частности, молодостью этого социального института в нашей стране и, как следствие — размытыми границами профессиональной компетенции, отсутствием достаточного количества технологий решения профессиональных задач, неопределенностью критериев оценки. В этих условиях особая роль принадлежит личности социального работника. Она представляет собой основной ресурс, от которого зависит, получит ли клиент необходимую помощь и поддержку. Повышенное значение роли личности социального работника в России обусловлено еще и сильными патерналистскими установками людей: клиенты ожидают помощи, полагаются на социального работника (который воспринимается как представитель государства), от него зависят. Социальные работники чувствуют себя наделенными полномочиями, держателями информации, ответственными за судьбы других. Такие установки поддерживают авторитарные тенденции в личности, повышают вероятность установления непродуктивных отно-

шений между клиентами и специалистами, анализ которых дан в работе Т. Ф. Золотаревой и М. Р. Минингалиевой¹.

Нечеткие границы профессиональной компетенции, неопределенность круга должностных обязанностей приводит к тому, что одни работники оказываются чрезмерно перегруженными, а другие — недогружены. Сверхурочная работа, большое количество клиентов, важность решаемых проблем, недостаточная самостоятельность в принятии решений, низкое вознаграждение за труд — вот серьезные причины для развития профессионального стресса у социальных работников. А если к этому добавить частое столкновение с негативными сторонами жизни, трудность оказания реальной помощи клиенту и невысокий престиж данной профессии в обществе, то появление негативной динамики в деятельности социальных работников не представляется столь уж удивительным явлением. Речь идет об изменениях в мотивационной сфере, разочаровании в профессии, развитии синдрома выгорания и общей деформации личности специалистов. Например, в Германии свыше 25% работающих страдают от выгорания [19, 2003]. По данным отечественных исследователей Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой (2002), высокий уровень выгорания зафиксирован у 55% социальных работников. Много это или мало? Р. Т. Голембиевский (1999), например, охарактеризовал ситуацию в обследованных им социальных организациях, где 41% работников имели высокий уровень выгорания, как эпидемию. Приемлемый уровень, по их мнению, находится на границе 10%, а идеальный — 5% от общего количества работников [26]. Такие результаты показывают, что социальные работники входят в группу риска по развитию у них синдрома профессионального выгорания.

Выгорание имеет отношение как к негативным индивидуальным проявлениям, таким как депрессия, чувство усталости, неудачи, потеря мотивации, но также ведет к разви-

¹ Золотарева Т. Ф., Минингалиева М. Р. Основы психологической самопомощи социального работника. — М., 2001.

тию негативных явлений в организации, включающим снижение продуктивности, ухудшение качества обслуживания клиентов, прогулы, рост текучести кадров. Кроме того, страдает и личная жизнь работников, повышается вероятность семейных конфликтов [4, 25]. По свидетельству Gary Cherniss (2002), "выгоревшие" сотрудники становятся циниками и пессимистами и при взаимодействии с коллегами по работе, находящимися в тех же условиях, быстро могут превратить их в коллектив "выгорающих" людей.

В связи с тем что последствия профессионального стресса у работников социальной сферы значительно влияют как на их физическое и психологическое состояние, так и на эффективность их деятельности в целом, встает необходимость предпринимать определенные практические шаги по борьбе и предотвращению синдрома выгорания.

Факторы, приводящие к профессиональному стрессу и другим негативным явлениям в деятельности специалистов, делят обычно на личностные и организационные. Ряд исследователей считает более важными для развития стресса и синдрома выгорания личностные характеристики, такие как высокий уровень нейротизма, тревожность, низкую самооценку, неэффективные стратегии поведения в стрессовых ситуациях, слабую или, наоборот, сверхсильную рабочую мотивацию, поведение "типа А", низкую личностную выносливость и некоторые другие. Странники ситуационного подхода пришли к выводу о более важной роли факторов рабочей среды и сосредоточились на выработке рекомендаций, адресованных менеджерам, К их числу относятся такие рекомендации, как:

- улучшение рекрутмента и отбора персонала, чтобы в системе социального обслуживания не было людей, не заинтересованных в работе с населением;

- создание системы наставничества для передачи новичкам навыков "выживания" на работе;

- установление плановых тайм-аутов, для того чтобы можно было менять на время характер решаемых задач, получать передышку от общения с клиентами;

- гибкий график работы;
- привлечение работников к участию в управлении;
- разработка планов персональной карьеры;
- создание хорошего психологического климата в коллективе;
- введение супервизии и других форм профессиональной поддержки и др.

Социальные работники должны быть информированы о причинах, механизмах и последствиях стрессовых перегрузок. Они должны знать о типичных особенностях реагирования на стресс, чтобы вовремя заметить растущее внутри напряжение и предотвратить выгорание.

Простую и полезную модель, иллюстрирующую ключевую роль личности в регуляции стресса в деятельности социальных работников, предложил С. Файнман (1985).

Анализ данной схемы (рис. 1) показывает, что мотивационные аспекты личности, понимание себя, а также владение навыками совладания со стрессом являются той призмой, сквозь которую преломляются все стрессогенные факторы. От личностной позиции социального работника зависит также степень и объем поддерживающих его влияний. В этой связи возрастает роль рефлексии и саморегуляции в деятельности социальных работников.

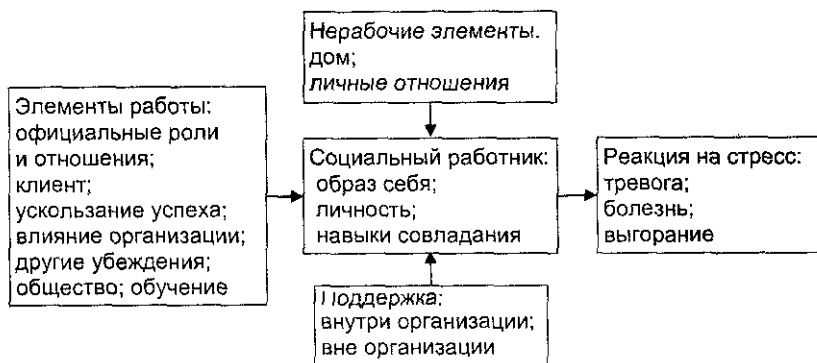


Рис. 1. Аспекты стресса социального работника (Fineman, 1985. С. 34)

Саморегуляция (от лат. *regulare* — приводить в порядок, налаживать) при всем разнообразии ее проявлений включает в себя следующие этапы:

- определение цели деятельности,
- формирование представления о системе значимых условий деятельности,
- составление программы действий,
- осуществление самой деятельности,
- разработка системы критериев успеха,
- получение информации о достигнутых результатах,
- оценка их в соответствии с выбранными критериями,
- решение о необходимости и характере коррекции деятельности.

Рефлексия — это не только самопонимание, самопознание. Она включает в себя понимание и оценку другого человека, соотнесение своего мнения с мнениями других людей или всего общества. Рефлектировать что-то — значит переживать это, оценивать, пропускать сквозь свой внутренний мир. Эта общая способность лежит в основе профессиональной рефлексии, которая помогает разносторонне и критически оценивать свой профессиональный опыт, свои конкретные действия, их эффективность, лучше осознавать причины трудностей в общении с клиентами и коллегами, свои чувства и переживания, помогает своевременно распознавать и правильно оценивать неблагоприятные симптомы. Не только собственный прошлый опыт и знания могут быть отправной точкой для такой оценки, но опыт и знания других людей.

Предполагается, что специалист, овладевший навыками саморегуляции, умением рефлектировать свои переживания, а также конструктивными установками на стресс, сможет адекватно среагировать при появлении первых его признаков и вовремя купировать развитие негативной симптоматики. Стресс может проявляться по-разному: например, возникают трудности в общении, страх перед неудачей, невозможность контролировать обстоятельства, боязнь ответственности, чрезмерный самоконтроль и т. д. В целом состояние стресса

можно определить как возникновение необходимости разрешить конфликтную ситуацию и адаптироваться к новым условиям.

Известно, что вероятность выгорания значительно снижается, если специалист не только анализирует свои чувства, но и делится ими с другими. Как утверждает Carlan (1981), люди могут переносить значительный стресс без повышенного риска развития психического или соматического заболевания, если они получают адекватную поддержку. Поиск помощи и поддержки в трудных ситуациях является одним из эффективных типов копинга. Важнейшим для саморефлексии в профессиональной деятельности является вопрос: "Кто поддерживает меня?" Существуют разнообразные способы анализа системы поддержки, которую использует специалист и в которой он нуждается. Одним из таких способов является картирование. Для этого необходимо нарисовать диаграмму элементов, составляющих систему поддержки конкретного специалиста. Такими элементами могут выступать: семья, коллеги, руководство, вещи, слова, книги, действия и т. д. Картирование позволяет осознать все то множество влияний вокруг, которые в трудные минуты нас поддерживают. Желательно также отдельно прорисовать схему препятствий {как внешних, так и внутренних}, которые мешают в полной мере воспользоваться этой системой поддержки. Затем желательно проанализировать обе схемы, по возможности обсудив их с кем-нибудь. Необходимо ответить на ряд вопросов:

- Является ли данная поддержка необходимой и достаточной?
- Какую поддержку хотелось бы получить дополнительно и что для этого надо сделать?
- Какие можно предпринять действия, чтобы снизить роль мешающих факторов?
- Что можно сделать, чтобы улучшить систему поддержки?
- Как и когда это можно сделать?

Обсуждение этих вопросов с другим человеком уже является первым шагом в активном поиске поддержки.

Наиболее важно получить адекватную поддержку в трудных случаях, когда работа с клиентом фрустрирует специалиста. Первым субъектом в оказании такой поддержки может стать трудовой коллектив¹. Следует признать, что даже самые опытные и искусные работники порою сталкиваются с неудачами и с “трудными” клиентами. Причинами могут выступать как неадекватность применяемых для решения данного конкретного случая стратегий, так и недостаточность рефлексии в системе отношений между специалистом и клиентом. Считается, что в таких случаях наиболее эффективным субъектом поддержки выступает профессиональное сообщество. Вне рамок трудового коллектива могут быть использованы следующие формы совместного анализа трудных случаев: профессиональные конференции, обмен опытом, курсы повышения квалификации, внешняя супервизия и групповые тренинги. Все эти формы совместной работы позволяют найти новые способы совладания с трудными ситуациями. Но последние две формы в большей степени направлены на повышение самопонимания и саморегуляции специалистов.

Не все профессионалы проводят различия между супервизией и балинтовским процессом, так как в обоих случаях речь идет о рефлексии и интеграции субъективного профессионального опыта. Некоторые считают супервизию просто

¹ Например, в санкт-петербургском хосписе используются следующие формы психологической поддержки персонала: утренние конференции, на которых обсуждаются больные или проблемы персонала; встречи вне хосписа, в неформальной обстановке; коллективная гимнастика с элементами восточной пластики и дыхания йогов; дружеские застолья; коллективные оздоровительные мероприятия; участие персонала в церковной ритуальной службе, а также элементы групповой арттерапии, театральной, музыкотерапии. Такие мероприятия дают возможность купировать негативные эмоциональные реакции, снимать стресс и создавать мощную установку на дальнейшее служение страдающим людям (А. Гнездилов, 1995).

более широким понятием. В ходе супервизии специалист имеет возможность осмыслить и интегрировать имеющиеся у него теоретические знания, профессиональный опыт, конкретные трудные ситуации и способы личного реагирования в единую концепцию, что позволяет ему повысить свою профессиональную компетентность. Материалом для рефлексии в супервизии являются следующие проблемы:

- понимание и восприятие себя в профессиональной деятельности;
- эффективность профессиональных действий, применяемых в трудных случаях;
- формальные и организационные вопросы социальной работы;
- взаимоотношения с трудными клиентами; взаимоотношения с участниками супервизии.

В фокус рефлексии попадают следующие темы: Могу ли я справиться со своей работой? Могу ли я помочь данному клиенту? К каким изменениям в ситуации клиента привела выбранная мною стратегия помощи? Каковы отношения между мной и клиентом? Какие чувства вызывает у меня данный клиент? Анализируя свои отношения с клиентом, социальный работник может осмыслить содержательные аспекты процессов переноса и контрпереноса. Но главное в супервизии, направленной на проработку трудных случаев, — поиск новых идей в решении проблемы и расширение горизонта ее понимания.

В отличие от супервизии, где все-таки больший акцент делается на поиске новых возможностей в разрешении проблемы, групповые тренинги сосредоточены на исследовании системы отношений "социальный работник — клиент". Материалом обсуждения являются реальные трудные случаи и неудачи из практики членов группы. Основная цель метода — научиться быть более сенситивными и понимать сложный язык жалоб клиента. Таким образом, в центре обсуждения находятся постоянно меняющиеся отношения между специалистом и клиентом. Вне обсуждения остаются теоретические воп-

росы, особенности личности самого специалиста и поиск решения проблемы. Предметом групповых тренингов выступает анализ осознаваемых и неосознаваемых потенциалов процесса коммуникации между специалистом и клиентом. При этом решаются следующие задачи:

- осознание искажений и "слепых пятен", блокирующих продуктивность профессиональных отношений с людьми;

- расширение представлений о процессах оказания помощи и поддержки в противовес ранее сформированным установкам;

- развитие способности к рефлексии своего поведения и своих чувств в межличностном взаимодействии;

- повышение чувствительности к групповым процессам и чувствам другого человека;

- формирование навыков коллегиальной психологической поддержки;

- психологическая профилактика выгорания путем проработки неудач в практике оказания социальной помощи.

Решение этих вопросов приводит к взаимному обогащению участников групп эффективными технологиями психологического анализа трудных случаев, а также к повышению компетентности в профессиональном общении. Групповые тренинги формируются на основе добровольного участия специалистов, стремящихся к профессиональному и личностному росту, готовых к пересмотру стереотипов своей работы, заинтересованных в получении квалифицированной обратной связи, групповой поддержке и коллегиальной помощи. Группы работают в течение нескольких лет, регулярно встречаясь 1-2 раза в месяц. В группу входят от 6 до 12 человек, как правило, не связанных служебно-иерархическими отношениями. Каждый из участников предоставляет хотя бы один раз свой случай для анализа. Каждое занятие посвящается одному конкретному случаю, обсуждение которого обычно занимает не менее 2 часов.

Структура занятия состоит из восьми этапов (Н. М. Лебедева, А. И. Палей, 1995). На первом этапе рассматриваются

различные варианты случаев, которые предлагают участники, и выбирается один из них для подробного обсуждения. На втором этапе выбранный участник в свободной ассоциативной форме рассказывает о сложном случае из своей практики, оставившем чувство профессиональной неудачи, которую он не смог забыть. Остальные слушают рассказчика и наблюдают за его поведением. На третьем этапе рассказчик формулирует вопросы к группе по поводу случая, предложенного к обсуждению, На четвертом этапе группа адресует свои вопросы к рассказчику, пытаясь прояснить некоторые детали ситуации и испытываемых в ней чувств. Уже на этом этапе рассказчик начинает с удивлением обнаруживать, что не все важные аспекты ситуации учел. Он пытается дополнить свой рассказ, и многие неосознаваемые до сих пор моменты начинают для него проясняться. На пятом этапе рассказчик корректирует свои вопросы к группе. На шестом этапе разворачивается свободная дискуссия, группа пытается отвечать на вопросы рассказчика. Обратная связь от руководителя группы к инициатору обсуждения осуществляется на седьмом этапе. На последнем этапе рассказчик дает информацию о динамике своего состояния и впечатлений от группы, происходивших у него в течение обсуждения. Существенное значение в группе придается способности руководителя работать с бессознательными феноменами, для активизации которых могут быть использованы различные психотерапевтические приемы и техники.

Как правило, участники отмечают несомненную пользу от подобных обсуждений.

К сожалению, не всегда специалист имеет возможность пройти групповую супервизию или поучаствовать в работе группы. Поэтому необходимо развивать у себя умение анализировать собственную работу, т. е. умение быть самому для себя супервизором. Для этого необходимо разработать ряд вопросов, которые можно задавать себе при работе с трудными клиентами. Например, Borders & Leddick (1987) предложили следующие полезные для анализа вопросы:

• Какие суждения о проблеме имеет клиент и как он об этом говорит?

• Какие чувства и мысли вызывают у меня его слова?

• Что я могу в этой ситуации сделать?

• Почему я выбираю именно данную стратегию действий?

• Какой результат я предполагал получить, используя эту стратегию?

• Чего я на самом деле добился?

• Как повлияли на клиента мои действия?

• Как я могу повысить эффективность моей деятельности?

При занятии самоанализом важно помнить: при всех формах профессиональной рефлексии и саморегуляции необходимо предоставить себе достаточно времени. Это сложный исследовательский процесс, в ходе которого происходят не только позитивные, но и негативные открытия. Необходимо не только признать "горькие истины", но также быть в состоянии измениться¹.

Отметим, что социальная работа — это такая профессия, где практика решения социальных задач опережает их теоретическое осмысление. Поэтому так важно для специалиста по социальной работе развить у себя исследовательский взгляд на встающие перед ним проблемы. Это позволяет быть максимально открытым опыту и более адекватным ситуации. Исследовательская позиция под силу только психологически здоровой личности, которая хорошо понимает себя, умеет правильно оценивать свои ресурсы и управлять ими, т. е. такой личности, которая активно занимается самоисследованием и саморефлексией. Рефлексия своих профессиональных действий, а также сопровождающих их чувств позволяет не только более успешно преодолевать встающие перед специалистом трудности, но и переключаться на новые механизмы в связи с изменившимися условиями, целями, задачами деятельности. Особую роль саморегуляция и рефлексия игра-

¹ Социальная работа. Введение в профессиональную деятельность: Учеб. пособие / Отв. ред. проф. А. А. Козлов. — М.: Логос, 2004. С. 278-282.

ют в преодолении последствий профессионального стресса и неудач в работе и, следовательно, в сохранении нервно-психического здоровья и позитивного отношения к работе.

Следует иметь в виду, что развивающиеся в течение жизни особенности личности, объем и характер приобретенных знаний, направленность интересов, своеобразие эмоционально-волевых качеств, моральные установки — все это создает ту или иную степень свободы реагирования человека в определенных условиях и основу индивидуальной адаптации к неблагоприятным факторам. Это предопределяет то, что один и тот же стрессор (т. е. стрессовый фактор) может вызвать неодинаковый по силе и продолжительности стресс у различных людей.

Каждый человек, обладая индивидуальными особенностями высшей нервной деятельности, имеет свою модель реагирования на стресс. В ответ на его воздействие человек строит свое поведение и пытается устранить источник стресса или устраниться сам. Это по большей части зависит от личностных возможностей и от привычного стиля поведения в стрессе. Но следует помнить, что на стиль поведения оказывают влияние внешние факторы, такие как обучение, воспитание, возраст, образование, стаж работы, состояние здоровья, которые мы рассмотрим как индивидуальные факторы реагирования на стресс.

Определим стрессовое воздействие такого фактора, как стаж работы. Данный фактор тесно связан с профессиональным развитием человека. Отечественными авторами были выявлены в ходе экспериментов изменение уровня тревожности в ходе профессиональной деятельности работника. Они показали, что на начальных этапах — повышенная тревожность, затем происходит некоторое снижение ее уровня. При трех-, пятилетнем стаже работы она снова становится неадекватно высокой. В дальнейшем, после некоторого снижения, имеет место повторное повышение тревожности. Иногда фиксируется еще один резкий подъем в предпенсионный период.

Такое чередование уровня тревожности объясняется профессиональными кризисами и длительностью работы на одном месте. После завершения профессионального образования наступает стадия профессиональной адаптации. Молодые специалисты приступают к самостоятельной трудовой деятельности: меняется окружение, изменяется среда пребывания, им необходимо подчиняться новым требованиям, соблюдая новые правила. Наступает время реального выполнения работы. Но не это является причинами первого профессионального кризиса. Причиной является несовпадение реальной профессиональной жизни с представлениями о ней.

Второй кризис возникает после 3-5 лет работы, и связан он с потребностью в дальнейшем профессиональном росте. *Нарастает* неудовлетворенность, повышается тревожность. Результатом является стрессовое состояние. Повышение категории, разряда в ходе аттестации снимает напряжение.

Дальнейшее профессиональное развитие специалиста приводит к его профессионализации. Работник становится высококвалифицированным специалистом. Но именно это влечет следующий кризис. Личность как бы "перерастает" свою профессию. Усиливается неудовлетворенность собой, своим профессиональным положением. Кризис или разрешается при переходе на более высокую должность, или остается, приобретая латентную форму.

Последний нормативный кризис работника обусловлен его уходом из профессиональной жизни. Это связано с необходимостью усвоения новой социальной роли и норм поведения.

Таким образом, мы видим, что профессиональные кризисы, связанные со стажем работы, в ходе профессионального онтогенеза оказывают стрессовое воздействие, являясь источником стресса. Поэтому мы можем рассматривать стаж работы как индивидуальный фактор стресса.

Другим аспектом влияния стажа работы является его непрерывность на одном месте. Вхождение в профессию для молодых специалистов само по себе является стрессогенным, так как это сопровождается изменением привычного окру-

жения, высокой неопределенностью, напряжением и тревожностью в результате предъявления к работнику новых требований и его боязни им не соответствовать.

Проработавшие долгое время чувствуют усталость, скуку, рутинность своего дела. К этому добавляются нереализованные желания как в профессиональной, так и в личной жизни, неудовлетворенность своим положением, своей карьерой, невозможность уже ее изменить, так как скоро на пенсию. Поэтому длительность стажа является стрессовым фактором.

Такой индивидуальный фактор, как возраст, оказывает влияние на адаптацию, ухудшая адаптивные возможности или способствуя им. Более молодые люди лучше адаптируются к новым условиям из-за того, что их резервные возможности еще не исчерпаны.

Поэтому, в результате лучшей адаптивности, они менее подвержены стрессовым воздействиям. Люди более старшего возраста менее адаптивны в силу ухудшения общего состояния здоровья, снижения скорости познавательных процессов, а следовательно, и скорости оценки окружающей среды и степени реагирования на ее изменения.

Уровень образования не оказывает прямого воздействия. Но, обладая более высоким образованием, человек лучше информирован о своей будущей профессии, имеет четкие представления о требованиях, предъявляемых к нему. Более высокое образование позволяет надеяться на то, что удастся найти более выгодную работу, с лучшими условиями труда. Таким образом, высокий уровень образования позволяет избежать ряда стрессовых факторов, таких как плохие условия труда, монотонная деятельность, отсутствие информированности, а значит, избежать в какой-то мере стресса,

Итак, мы видим, что индивидуальные особенности человека могут быть дополнительным стрессовым фактором, а могут и помогать его избежать.

Помимо индивидуальных мы выделяем и личностные особенности. Определить группу личностных факторов нам

поможет понятие стрессоустойчивости, данное В. А. Бодровым (1996): это интегративное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности, детерминирующей уровнем активизации ресурсов организма и психики индивида, и проявляется в показателях его функционального состояния и работоспособности. Механизмы регулирования и специфика проявления стрессоустойчивости человека обуславливаются следующими особенностями: 1 — мотивация и намерения; 2 — функциональные и оперативные ресурсы; 3 — когнитивные процессы; 4 — эмоционально-волевой компонент; 5 — профессиональная подготовленность и работоспособность.

Этот перечень определяет круг рассматриваемых нами личностных особенностей реагирования на стресс.

Профессиональная подготовленность и работоспособность зависят от профессиональной пригодности и адаптации, что не является предметом нашего исследования. Поэтому перейдем непосредственно к психологическим факторам.

Когнитивные процессы, обеспечивая оценку информации, делая ее угрожающей или нет, могут провоцировать стресс или помогать его избежать.

Следующим является эмоционально-волевой компонент. Волевые компоненты личности в значительной степени зависят от природных особенностей, таких как способность противостоять воздействию мешающих факторов; выносливости, т. е. способности длительное время выполнять однообразную работу; способности волевым усилием противостоять утомлению. Эти качества являются крайне важными для сопротивления и преодоления стресса. Хотя они и являются врожденными, но под влиянием мотивации осознания высокой ответственности за результаты деятельности в значительной степени могут усиливаться.

Эмоциональность человека играет большую роль в стрессоустойчивости, так как эмоциональная устойчивость, уравновешенность, гибкость эмоциональных реакций обеспечива-

ют адекватную эмоциональную реакцию на события, защищают от излишних эмоциональных затрат, сохраняя оптимальное состояние организма, а значит, сохраняя резервные возможности организма для сопротивления стрессу.

Однако человек может быть эмоционально неустойчивым. Тогда эмоциональные реакции на стрессор будут чересчур бурными. Известно, что эмоциональные люди склонны к неадекватной оценке ситуации, делая ее более сложной, чем она есть на самом деле. Результатом будут излишние эмоциональные затраты, которые, в конечном итоге, делают человека более подверженным стрессу.

Эмоции и воля связаны так, что при сильных и нежелательных эмоциональных реакциях психический стресс подавляет волю человека, делая его неспособным волевыми усилиями устранять стрессовое воздействие. Воля, влияя на мышление и чувства, в свою очередь, оказывается под большим влиянием мышления, эмоций и чувств.

Таким образом, стрессоустойчивость личности тесно связана с ее эмоциональными и волевыми характеристиками.

Мотивация и намерения также имеют значение при ответной реакции на стресс. Мотивация на достижение результата усиливает способность противостоять стрессу, а мотивация на избегание неудач будет усиливать воздействие стрессоров. Это объясняется тем, что, имея мотивацию на достижение результата, успеха, человек уверен в себе, он сам контролирует ситуацию, способен справиться с трудностями, поэтому он сохраняет способность адекватно оценивать ситуацию, реагируя лишь на действительно серьезные стрессогенные факторы. Обладая мотивацией на избегание неудач, человек заранее пасует перед трудностями, заранее их боится и видит там, где их нет. Поэтому стрессовым для него является гораздо большее количество факторов, чем при мотивации успеха. Мотивация избегания неудачи делает человека зависимым от окружающей среды, реализация его намерений затруднена и часто они бывают недоступными, что также оказывает стрессовое воздействие, делая личность

еще менее стрессоустойчивой. Поэтому мотивация человека играет такую важную роль в структуре стрессоустойчивости человека, делая его уязвимым или защищенным от стресса.

Было выделено три типа стрессорных ответных реакций, зависящих от осуществления поведенческого контроля ситуации (поведенческий компонент). Обладая тем или иным типом контроля ситуации, человек будет вести себя соответствующе в ситуации стресса: контролируя его или подчиняясь ему.

Обладая разными индивидуально-личностными качествами, личность строит свой тип поведения и реагирования на стресс в соответствии со степенью развитости и выраженности, а также в зависимости от наличия этих качеств. Поэтому одни более подвержены стрессу и не могут с ним справиться, а другие — в меньшей степени и способны ему противостоять.

Однако существуют такие черты характера, которые усиливают стрессовое воздействие независимо от стиля реагирования на стресс. Это тревожность, возбудимость, склонность к чувству вины, эмоциональная неустойчивость, ригидность реакций в различных ситуациях и как результат всего этого -фрустрированность.

Исследования отечественных авторов показывают, что в ситуации стресса тревожность усиливается, а за ней растет и уровень фрустрированности. Были также выделены особенности личности, повышающие и понижающие порог фрустрации. Повышают такие, как способность к интеграции поведения, склонность к образованию прочных поведенческих стереотипов, подвижность потребностей. Снижают порог фрустрации: высокая эмоциональность, оценивание индивидуальных потребностей как высокозначимых и недостаточно реалистичных.

Таким образом, уровень фрустрации также зависит от индивидуальных особенностей личности, а устойчивость к фрустрации обеспечивает устойчивость к стрессу.

Так, например, Н. Б. Шмелева и А. Ю. Левагина (2000) изучали влияние тревожности на личность социального работника. Они обнаружили, что повышенная тревожность у социальных работников обусловлена внешними и внутренними факторами. Помимо личных (плохое настроение, нездоровье) добавляются и внешние — это проблемы клиентов, которые обращаются к ним за помощью. Социальные работники испытывают двойную нагрузку: они вынуждены решать свои и чужие проблемы. Подобная ситуация со временем вызывает излишнюю тревожность, которая затем переходит в стресс. Состояние хронической тревожности отражается на всех сферах жизни человека, поэтому и является опасным.

В результате исследователи получили следующие данные:
— для специалиста, обладающего низкой тревожностью, характерны лучшее самочувствие, более высокая активность в деятельности и положительное настроение;

— чем выше значение самочувствия, активности и настроения, тем эффективнее работает данный специалист.

Таким образом, мы видим, что уровень стресса действительно может зависеть от личностных особенностей. Важными являются стиль поведения, способность управлять эмоциями, общее эмоциональное состояние, ориентированность на неудачи или на успех, способность действовать в ситуации угрозы, фрустрированность, тревожность и экстра- или интровертированность. Такие особенности, как легкость в общении, готовность к сотрудничеству, эмоциональная устойчивость, смелость, решительность в ситуации угрозы, открытость, уверенность в себе, низкий уровень фрустрированности и тревожности, интроверсия, способствуют стрессоустойчивости.

Такие личностные особенности, как конфликтность, холодность, осторожность, эмоциональная неустойчивость, острое реагирование на угрозу, враждебность, предубеждение, настороженность, фиксированность на неудачах, напряженность, склонность к самоупрекам, высокий уровень фру-

стрированности и тревожности, экстраверсия, способствуют возникновению стресса более высокого уровня.

Таким образом, существует взаимосвязь индивидуально-личностных особенностей и уровня профессионального стресса. Установление подобной взаимосвязи имеет большое практическое значение для организации реабилитационной работы с социальными работниками, а также для профилактики профессионального стресса. Результаты исследования дают основания разрабатывать программу по целенаправленной работе с социальными работниками по развитию тех личностных качеств и особенностей, которые препятствуют возникновению стресса.

Личность социального работника является важным и неотъемлемым элементом в структуре социальной работы. От того, насколько эта личность профессионально пригодна и адаптирована, зависит эффективность социальной работы и всей социальной политики.

Индивидуально-личностные особенности социальных работников, влияющие на стрессоустойчивость, безусловно, не станут главным критерием при профотборе. Но эта информация дает возможность создавать программы, которые необходимы для развития профессионально важных качеств личности, разрабатывать повышающие стрессоустойчивость программы с опорой на те качества, которые препятствуют возникновению стресса, и работать с теми, которые вызывают стресс.

VI. ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Социальная работа в любой стране предполагает обучение тех, кто собирается ею заниматься. Характер и формы этого обучения чрезвычайно разнообразны, что отражает специфику социальной работы как профессиональной деятельности в разных странах.

Кадры — главная составляющая социальной работы. Различают социальных работников и специалистов по социальной работе.

Социальный работник — лицо, закончившее среднее специальное учебное заведение по профилю социальной работы.

Специалист по социальной работе — лицо, закончившее высшее учебное заведение по профилю социальной работы. Специальность введена постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам от 23 апреля 1991 г. № 92 "О дополнении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих — специалист по социальной работе".

Кадры соцработы можно классифицировать по признакам трудовой занятости в определенной структуре и занимаемым должностям.

1. Аппарат республиканских, краевых, областных и окружных органов социальной защиты: руководители органов соцзащиты республик, краев, областей, округов и их заместители; начальники отделов; специалисты различных отделов.

2. Аппарат центров по начислению и выплате пенсий и пособий: начальники центров и их заместители; начальники отделов и их заместители; специалисты отделов.

3. Аппарат районных и городских органов социальной защиты: руководители районных и городских органов соцзащиты, их заместители; начальники отделов и их заместители; специалисты.

4. Стационарные учреждения социального обслуживания: руководители — директор и его заместители, заведующие отделениями; специалисты — врачи, медицинские сестры, фельдшеры, бухгалтеры, инструкторы по труду, воспитатели, учителя, ортопеды, психологи и др.

5. Медико-социальные экспертные комиссии: главные эксперты; председатели республиканских, краевых, областных, межрайонных, районных, городских МСЭ, врачи-эксперты, медицинские сестры, психологи, специалисты по реабилитации, программисты.

6. Службы социальной помощи, в том числе:

— центр социального обслуживания — директор центра и его заместители; главный бухгалтер и бухгалтер, инспектор; специалист по социальной работе;

— отделение дневного пребывания — заведующий отделением, медицинская сестра, культорганизатор, инструктор по трудовой терапии;

— служба срочной социальной помощи — заведующий службой, психолог, юрист, специалист по социальной работе, социальные работники;

— отделение социальной помощи на дому — заведующий отделением, социальные работники.

Для кадров соцработы, как и для персонала других сфер деятельности, важнейшими требуемыми свойствами являются здоровье (физическое и психическое), компетентность и профессионализм.

Требование *здоровья* обусловлено тем, что социальная работа была и остается одной из трудных в физическом и психологическом отношении. Здесь сталкиваются с самыми печальными сторонами человеческой жизни — старостью, инвалидностью, одиночеством, сиротством, немощностью, беззащитностью, болезнями, причудами, жестокостью и др.

Следует учесть, что большинство работников составляют женщины, обладающие более высокой степенью восприимчивости, сопереживания, эмоциональности по сравнению с мужчинами.

Поэтому на практике для поддержания и укрепления здоровья персонала используются (хотя явно не в достаточной мере) индивидуальные, групповые, коллективные системы. Например, психологические приемы самозащиты в ситуациях "негативного общения"; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты; занятия физкультурой и др.

Компетентность как второе требуемое свойство представляет собой: 1) соответствие уровня и содержания знаний и умений конкретного работника уровню и содержанию выполняемых им должностных задач и обязанностей, предоставленным правам; 2) наличие у работника прав и обязанностей для выполнения стоящих перед ним задач; 3) умение работника практически действовать, делать конкретное дело и обеспечивать в работе требуемые результаты.

Компетентность обеспечивается базовым образованием, самообразованием в ходе практической деятельности, заимствованием опыта у коллег, различными формами краткосрочной учебы — курсы, семинары, разовые программы и др. Одним из решающих факторов в повышении компетентности является индивидуальная познавательная мотивация — завтра знать и уметь лучше, чем сегодня.

Профессионализм — это постоянно поддерживаемые на высоком уровне знания и умения, обеспечивающие высокое качество труда и результатов.

Для работы с кадрами содружества практически значимыми являются:

— кадровая *политика* — определение перспективных и текущих целей при работе с кадрами, разработка необходимых мероприятий и их практическая реализация;

— принципы подбора и расстановки кадров — правила, нормы, положения, которыми руководствуются или которых фактически придерживаются при подборе и расстановке людей в данной структуре;

— подбор персонала — выявление и оценка работников для назначения на определенную должность;

— расстановка кадров — распределение работников в данной оргструктуре, в том числе назначение на первую (для данного человека) должность; выдвижение на вышестоящую;

— перевод на другую, но одноуровневую должность; перемещение на нижестоящую; переход в другую сферу деятельности;

— *оценка кадров* — сбор, анализ и систематизация информации о качествах (способностях) человека, результатах его работы за определенный период времени, содержании выполняемой им работы; общении с людьми и др.;

— *ротация персонала* — периодическая смена занимаемых должностей. Ротация соединяет принцип стабильности (работа в течение какого-то времени в одной должности) и принцип перемещения (смена должности по истечении какого-то срока);

— селекция работников — процесс и определенная технология отбора нужных кадров по критериям;

— *повышение квалификации* — периодическая учеба кадров с отрывом или без отрыва от работы, предусматривающая пополнение, обновление и совершенствование знаний и умений;

— *карьера кадров* (служебная карьера) — продвижение работников снизу вверх по служебной лестнице с помощью определенной системы;

— *кадры* — от уровня управления ими зависят результаты деятельности, эффективность социальной работы.

Развитие системы непрерывного образования в Российской Федерации, в том числе в области подготовки специалистов по социальной работе, предусматривают, во-первых, утверждение адекватной подсистемы профессиональной под-

готовки специалистов по социальной работе и социальных работников, создание государственно-общественной подсистемы, во-вторых, становление и развитие многоуровневой, многоступенчатой системы, предусматривающей профессиональную подготовку кадров специалистов в лицеях и колледжах, средних профессиональных учебных заведениях, высших учебных заведениях.

Многоступенчатая система профессионального образования специалистов осуществляется прежде всего в государственных университетах, академиях, институтах. Высшее профессиональное образование, как правило, получается на базе среднего профессионального образования или на основе образования, полученного в полной средней школе. Выпускник высшего учебного заведения имеет возможность получить помимо основной дополнительную специальность, а также освоить одну или несколько специализаций. При подготовке специалистов учитывается конкретный вид деятельности, которым будет заниматься специалист по социальной работе, а также конкретные учреждения социального обслуживания или органы управления отраслей социальной сферы, администрации территорий.

Становление многоуровневой системы образования, которая является для Российской Федерации и отдельных ее субъектов новой, предусматривает подготовку специалистов на трех уровнях. Эта система позволяет субъектам высшего учебного заведения получить неполное высшее образование (соответствующая программа), базовое высшее образование (бакалавр) и полное высшее образование (специалист по социальной работе или магистр). Данный процесс регламентирован соответствующими государственными стандартами, учебными планами и программами.

Принципиально важным является то, что абитуриенты, выбравшие факультет социальной работы, на первых курсах могут быть ориентированы не на специальность, не на профессию, а на определенный стандарт базового высшего образования. В этом процессе есть, разумеется, позитивные

компоненты, но в нем имеются и негативные аспекты, существенно влияющие на профессиональную ориентацию и процесс формирования профессионализма в социальной работе.

После окончания бакалавриата студент может продолжить обучение в магистратуре, если она, конечно, имеется в вузе, или обучаться по соответствующим программам на специалиста по социальной работе, что на практике чаще всего встречается.

История становления и развития подготовки специалистов по социальной работе в России свидетельствует о том, что национальная система социального образования как непрерывная система формируется, с одной стороны, под влиянием отечественных традиций высшей школы, с другой стороны, под влиянием западной модели преподавания социальной работы, особенно шведской и североамериканской. Однако не все организаторы и преподаватели высшей школы, осуществляющие подготовку специалистов для социальных служб, разделяют такие подходы. В отдельных вузах страны предпринимаются попытки осуществлять подготовку специалистов, опираясь только на отечественный опыт подготовки социологов, социальных философов, практических психологов, социальных педагогов, медицинских и педагогических кадров.

Однако с первых шагов организации в российской высшей школе подготовки специалистов по социальной работе представители и первого, и второго направления осознавали необходимость развития социальной работы как профессиональной деятельности.

Подготовкой специалистов в области социальной работы ныне занимаются 120 вузов и свыше 60 их филиалов почти в 80 регионах России. В них обучаются около 30 тыс. студентов и работают более 3 тыс. преподавателей, свыше 80% которых имеют ученые степени кандидатов или докторов наук.

Подготовкой специалистов социальной работы с высшим профессиональным образованием занимаются, например, Алтайский, Санкт-Петербургский, Нижегородский, Ростов-

ский, Красноярский, Орловский, Дагестанский, Кабардино-Балкарский, Ульяновский, Тамбовский государственные университеты, Казанский, Курский и Северный государственные медицинские университеты, Московский государственный университет сервиса, Волгоградский и Калужский государственные педагогические университеты, Восточно-Сибирский и Саратовский государственные технические университеты, Военный и Военно-технический университеты и т. д.

Все вузы, занимающиеся подготовкой специалистов в области социальной работы, объединены с 1992 г. в государственно-общественную организацию — Учебно-методическое объединение (УМО) вузов страны в области социальной работы на базе Российского государственного социального университета (РГСУ). РГСУ является федеральным научным и методическим центром в области социальной работы. В его составе только по специальности "социальная работа" обучается около 3000 студентов, а внутри университета работает на правах внутреннего подразделения специализированная Академия социальной работы. Ректор университета заслуженный деятель науки Российской Федерации, доктор исторических наук, профессор В. И. Жуков является председателем Совета Учебно-методического объединения вузов России по образованию в области социальной работы.

Под руководством и на базе РГСУ за прошедшее время УМО были разработаны и утверждены Министерством образования Российской Федерации два поколения государственных образовательных стандартов высшей профессиональной подготовки специалистов социальной работы. Второе поколение было утверждено 10 марта 2000 г., и все вузы обязаны работать по этому стандарту начиная с 1 сентября 2002 г.

В соответствии с этими стандартами в России осуществляется подготовка бакалавров, дипломированных специалистов и магистров социальной работы.

Выпускники вузов по направлению и специальности "социальная работа" получают фундаментальную социально-гуманитарную и естественно-научную, общепрофессиональную

и специальную подготовку. Не считая дисциплин регионально-вузовского компонента, элективных курсов, факультативов и дисциплин специализации, выпускники вузов в области социальной работы должны изучить не менее 35—40 дисциплин общедепартаментального цикла. Например, будущий дипломированный специалист социальной работы должен знать не только историю, теорию и технологию социальной работы, но и антропологию, социологию, социальную политику, социальную экологию, педагогику, психологию, основы социальной медицины, правовое обеспечение социальной работы, конфликтологию в социальной работе, прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе, методику исследований в социальной работе, андрологию, феминологию, семействедение, проблемы работы с молодежью, геронтологию и т. п.

Особое внимание в новых стандартах уделено практической подготовке будущих специалистов социальной работы; практика рассматривается как органическая часть образования в области социальной работы. Начиная с первого курса, студент должен пройти ознакомительную, учебную, производственную и преддипломную практику. Практика предусмотрена также в период специализаций и при изучении таких специальных дисциплин, как "Содержание и методика психосоциальной деятельности в системе социальной работы", "Содержание и методика педагогической деятельности в системе социальной работы", "Содержание и методика социально-медицинской работы", "Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций".

Повышенное внимание должно быть уделено отбору будущих студентов в области социальной работы и качеству аттестации их знаний в процессе и в конце обучения. В частности, рекомендуется междисциплинарный комплексный экзамен по направлению и специальности и защиту квалификационной работы проводить в такой форме, чтобы можно было оценить уровень и степень подготовленности студента к будущей профессиональной деятельности.

За прошедшие годы вузами России было подготовлено более 8000 бакалавров, дипломированных специалистов и магистров социальной работы. Опыт их подготовки и работы в различных видах учреждений (в системе Минтруда, Минздрава, Минобороны, Минюста, Минобразования) нашел отражение в содержании нового поколения государственных образовательных стандартов.

В настоящее время обсуждается проект государственного социального стандарта третьего поколения.

В общей стратегии развития социального образования вопрос о специализациях является приоритетным. По нашему мнению, необходимо исходить из того, что подготовка кадров по специальности "социальная работа" должна быть в определяющей степени направлена на будущую профессиональную деятельность студентов, т. е. иметь не только фундаментальный, но и практико-ориентированный характер.

Таким образом, одной из важнейших задач в обучении студентов социальной работе является интеграция теории и практики.

Практика остается широким полем проверки теоретических знаний, накопленных студентами в вузе, она представляет собой базис, на котором осуществляется глубокое усвоение проблем, имеющих место в социальной сфере.

В вузах России издавна сложилась традиция проведения практики на старших, выпускных курсах, когда непосредственно происходит подготовка студентов к специальности, тем самым изначально создавалась проблема отрыва теоретических знаний от практических навыков, узость и схоластичность в выработке умений специалиста.

Сложной научно-методической проблемой в современных условиях является необходимость создания системы практической подготовки к социальной работе в процессе обучения. В вузах России предпринята попытка структурирования всех активных форм обучения как важных элементов практики. С этой целью в учебных планах факультетов социальной работы предусматриваются не только сроки для прохождения

практики на каждом курсе, но и отработка теоретических проблем с активным участием практиков.

Так, многие темы по курсу теории и методики социальной работы читаются специалистами из Министерства социальной защиты населения, департамента по проблемам семьи, женщин и детей, представителями территориальных центров, социальных служб. Становится традицией, что в проведении семинарских занятий, "круглых столов" наряду с преподавателями участвуют и практические социальные работники. Такой подход способствует приближению теории к практике, вызывает интерес у студентов и способствует аккумуляции накопленного опыта,

Систематизация практики предпринимается с 1-го курса обучения студентов. После 12-часовой программы "Введение в специальность" начинается ознакомительная практика. Она проходит в сентябре (в течение 2 недель) в социальных службах и способствует ранней социальной ориентации будущих специалистов. Именно здесь они получают информацию о различных направлениях социальной работы, об организационных структурах социальной сферы горизонтального уровня.

Для проведения ознакомительной практики формируются группы практикантов, назначается руководитель практики. Определяются ее цели и задачи, основным содержанием которых являются повышение информационно-коммуникативного уровня студента, формирование начальных знаний о социальных проблемах и попытках государства по их решению, обучение элементам наблюдательности, общения, действия в оказании помощи и поддержки клиентам.

Руководитель практики дает каждому студенту конкретные поручения, поддерживает и контролирует практиканта в течение всего периода времени, учит его самостоятельно находить нужные решения и вырабатывать альтернативную линию поведения. По итогам ознакомительной практики студенты пишут реферат по теме "Почему я решил стать социальным работником", а также отвечают на вопросы анкеты, разработанной деканатом факультета.

После завершения ознакомительной практики для студентов начинается исторический курс социальной работы и курс "Теоретико-методологические основы социальной работы".

На втором году обучения степень практики усложняется. Продолжается чтение теоретического курса социальной работы, ее организационных основ. Одновременно к основному курсу предлагается ряд спецкурсов. На практику отводится 4 недели. Основная цель практики — обучение навыкам общения с объектом социальной работы. Аудиторные занятия приобретают активные формы дискуссий, "круглых столов", конференций, встреч с практическими работниками.

В ходе проведения учебно-практических занятий преподаватели ставят своей целью формирование нравственно-целостных ориентаций будущего специалиста, его гуманистического отношения к человеку, стремления к поиску инновационных подходов в социальной работе в России.

После завершения курса "Теория и методика социальной работы" студенты проходят практику в территориальных центрах социальной защиты населения. Практиканту даются различные по целям поручения и рабочие задания, направленные на поддержание постоянного контакта с практическими социальными работниками. Он вместе со специалистами территориальных центров занимается планированием работы, присутствует на совещаниях и встречах, участвует в составлении программ оказания помощи населению. В период этой практики ставится задача создания условий для вхождения студента в роль социального работника, чтобы будущий специалист смог увидеть воочию свои функции и методы воздействия на объект социальной работы.

В ходе практики студенты принимают участие в конкретных социологических исследованиях, на основании которых составляются персональные карты одиноких инвалидов, социально-экономические карты территориальных центров социального обслуживания. Практиканты имеют возможность проанализировать состояние социальной работы с населением, остроту проблем, которые придется решать по месту их

профессиональной деятельности. Результаты студенческих исследований, индивидуальные отчеты о практике обсуждаются на конференциях с участием практических работников территориальных социальных центров. Кроме того, в период практики студенты занимаются социальной защитой населения (общественные объединения, фонды и др.).

С 3-го курса обучения начинается специализация социального работника. В настоящее время в вузах введено значительное число разнообразных специализаций, которые следует определять по двум основным направлениям: по направлению предмета или объекта деятельности и по отраслевому признаку.

На основании первого признака, по нашему убеждению, необходимо ввести следующие специализации с присвоением соответствующей квалификации:

“Организация социальной защиты населения”: подготовка по этой специализации предполагает будущее трудоустройство в органах управления системы социальной защиты населения; присваивается квалификация “организатор социальной защиты населения”;

“Социально-экономическая поддержка населения”: получивших эту специализацию целесообразно ориентировать на работу в отделениях социально-экономической помощи территориальных центров социальной помощи семье и детям, комплексных центрах социального обслуживания населения (службах срочной социальной помощи), домах милосердия и других учреждениях системы социальных служб; присваивается квалификация “экономист социальной службы”;

“Социально-правовая поддержка населения”: ориентация на трудоустройство в службах срочной социальной помощи центров социального обслуживания; в отделениях первичного приема, информации, анализа и прогнозирования, социально-экономической помощи территориальных центров социальной помощи семье и детям; в отделениях реализации программ социальной реабилитации социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних; в отделениях соци-

ально-правовой помощи социальных приютов для детей и подростков и центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей; в домах ночного пребывания; присваивается квалификация "юрист социальной службы";

"Медико-социальная работа с населением"; возможное трудоустройство — в отделениях медико-социальной помощи территориальных центров социальной помощи семье и детям; присваивается квалификация "медико-социальный работник";

"Социальная реабилитация детей с ограниченными возможностями": получившие эту специализацию должны быть подготовлены к работе в отделениях медико-социальной помощи территориальных центров социальной помощи семье и детям, реабилитационных центрах для детей и подростков с ограниченными возможностями; присваивается квалификация "специалист по социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями";

"Социальная реабилитация взрослых с ограниченными возможностями": будущее место работы — в отделениях медико-социальной помощи территориальных центров социальной помощи семье и детям, центрах реабилитации взрослых граждан с ограниченными возможностями; присваивается квалификация "специалист по социальной реабилитации лиц с ограниченными возможностями";

"Трудовая терапия лиц с ограниченными возможностями": выпускники должны ориентироваться на работу в тех же учреждениях, что и получившие две предыдущие специализации, а также в домах-интернатах, в том числе детских, где проживают инвалиды; присваивается квалификация "трудотерапевт";

"Психосоциальная работа с населением": рабочие места получивших эту специализацию — службы срочной социальной помощи центров социального обслуживания; отделения психолого-педагогической помощи территориальных центров социальной помощи семье и детям; специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся-

ся в социальной реабилитации; учреждения психологической помощи населению; реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями; присваивается квалификация "психолог социальной службы";

"Социально-педагогическая работа с семьями и детьми": в системе учреждений социального обслуживания потребность в кадрах по этой специализации существует в специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации; присваивается квалификация "социальный педагог социальной службы";

"Социальная работа с асоциальными семьями и детьми с девиантным поведением": специалисты этого профиля необходимы для отделений профилактики безнадзорности детей и подростков территориальных центров социальной помощи семье и детям; специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации (на основании социальной дезадаптации); присваивается квалификация "специалист по социальной работе с семьями и детьми группы риска";

"Медико-социальная помощь людям пожилого возраста и инвалидам в условиях стационарных учреждений социального обслуживания", место работы специалистов — в домах-интернатах системы Минсоцзащиты России; присваивается квалификация "специалист по медико-социальной помощи в стационарных учреждениях"; "Социальная реабилитация лиц без определенного места жительства и занятий": осуществляется подготовка к работе в домах ночного пребывания и других учреждениях для маргинальных групп населения; присваивается квалификация "специалист по социальной реабилитации лиц без определенного места жительства и занятий";

"Социальная работа с людьми пожилого возраста": потребность в кадрах по этой специальности существует в центрах социального обслуживания, отделениях социальной помощи на дому, специальных домах для одиноких престаре-

лых; присваивается квалификация "специалист по социальной работе с людьми пожилого возраста".

Специализациями, введение которых основывается на втором — отраслевом — признаке, являются: *"Социальная работа в учреждениях здравоохранения"*, *"Социальная работа в учебных заведениях"*, *"Социальная работа в службе занятости"*, *"Социальная работа в службе миграции"*, *"Социальная работа в пенитенциарных учреждениях"*, *"Социальная работа на производстве"*, *"Социальная работа с военнослужащими"*. Соответственно присваиваются квалификации: специалист по социальной работе в учреждениях здравоохранения, учебных заведениях и т. д.

Нельзя не отметить, что подготовка и переподготовка по многим из перечисленных специализаций уже развернута. Решаются вопросы о включении в учебный план остальных названных специализаций.

В зависимости от выбора специальности студентам 3-го курса предлагается кроме дисциплин специализации широкий выбор спецкурсов. Студенты получают углубленные знания в технологиях социальной работы, систематизируют теоретико-методологические знания в применении к практике.

На 3-м курсе обучения преподаватели приобщают будущих специалистов к научно-исследовательской деятельности, привлекая их к разработке исследовательских проектов по социальной работе. Студенты активно участвуют в социологических опросах, мониторингах, научных кружках и конференциях. Кроме того, особое внимание уделяется формированию у них усиленной мотивации к самостоятельной работе в различных управленческих структурах социальной сферы.

Практика на 3-м курсе посвящается отработке методов и приемов работы с различными категориями населения. Практикант получает конкретное задание, сформулированное преподавателями и руководителями территориальных центров социальных услуг, а затем с помощью супервизора (консультанта) приступает к самостоятельной работе с клиентом:

проводит беседы, консультации, участвует в выработке решения, учится давать свои оценки проблемам клиента и выработать собственную позицию.

По завершении практики студент сдает экзамен по курсу "Технологии социальной работы". На основании отчетов по практике преподаватели готовят научно-методические рекомендации по внедрению основных принципов и методов социальной работы,

На 4-м курсе интегрируются знания в области технологий и начинается изучение проблем, связанных с социальным управлением. Углубляются знания о социальном и служебном законодательстве, организационных структурах социальной сферы.

Продолжается систематизация практической подготовки, направленной на укрепление теоретической фундаментальности, целостности изложения курсов по подготовке социального работника, а также на создание различных моделей социальных служб, на развитие способностей студента формировать взаимосвязи индивида, группы и общества.

На этом этапе отрабатываются навыки в области консультирования клиентов, в совершенствовании методик коммуникативного общения, управленческо-организационной деятельности. Студенты проходят практику на базе стационарных социальных учреждений и общественных благотворительных организаций. Одним из ее направлений является изучение психологических аспектов, проблем борьбы с детской преступностью, профилактики отклоняющегося поведения, знакомство с опытом работы этих организаций, оказание педагогической помощи несовершеннолетним. Практика длится 4 недели и завершается подготовкой курсовой работы и экзаменами по прочитанным курсам.

На наш взгляд, следует осуществлять обучение по двум специальностям, что даст выпускникам вузов больше возможностей для маневра в выборе рабочих мест: либо по специализации "Организация социальной защиты населения" и любой другой из числа определенных по первому признаку,

либо по специализации "Социальная работа на производстве" и любой другой из определенных по второму признаку.

Сегодня важно обеспечить необходимую программно-методическую базу обучения и практики, переработать и дополнить с учетом современных подходов программы по каждой из дисциплин базового курса и специализаций, создать пакет (комплект) соответствующих учебных пособий, хрестоматий, справочников, открыть учебно-методические экспериментальные центры социального обслуживания населения и т. д.

В организации этой работы чрезвычайно высока роль Учебно-методического объединения вузов Российской Федерации по образованию в области социальной работы, созданного Госкомвузом России на базе Московского государственного социального университета и Ассоциации коллективов вузов и школ социальной работы.

В процессе всесторонней реорганизации социальной сферы, обусловленной переходом России к новым экономическим отношениям, формируются и развиваются адекватные рыночной экономике социальные институты и явления. Среди них — социальная работа, нравственный, интеллектуальный и деятельностный потенциал которой способен продвинуть Россию по пути построения социального и правового государства, гражданского общества, стать гарантом реализации конституционного права каждого человека, оказавшегося в сложной жизненной ситуации, на государственную поддержку и заботу.

На завершающем этапе обучения в связи со специализацией проводится преддипломная практика в региональных структурах социальной защиты (областных, районных комитетах и управлениях), на которую отводится 12 недель. Завершением практики является подготовка и защита дипломного проекта.

В большинстве случаев преддипломная практика проводится в тех организациях, где предполагается дальнейшая работа выпускника института, Руководитель преддипломной

практики разрабатывает план-задание на этот период времени, осуществляет консультации и контроль за его выполнением, помогает в разработке плана дипломного проекта и его подготовке. Наиболее интересные выдержки из проектов публикуются в научно-исследовательских сборниках студентов и преподавателей. Таким образом, во время обучения студентов в течение 22 недель ведется практическая подготовка к социальной работе. В целом она составляет около 20% от общего объема нагрузки. Много это или мало? По сравнению с зарубежным опытом — значительно меньше (в ряде европейских стран на практику отводится до 40% учебного времени).

Поэтому одной из проблем дальнейшего совершенствования этой работы остается увеличение количества часов для практической подготовки.

Необходимо решать и оставшиеся проблемы, а именно:

— проблемы целенаправленной подготовки к приему практикантов — сотрудников территориальных центров, выработки у них установки на контакты взаимного сотрудничества;

— проблемы обучения по организации практики преподавательского состава (семинары, обмен опытом работы, организация встреч с сотрудниками, работающими в социальной сфере), выработки у них понимания необходимости изучения опыта социальной работы.

Важным аспектом в совершенствовании профессиональной деятельности социальных работников остается переподготовка и повышение их квалификации.

Профессиональная переподготовка специалистов является неотъемлемой частью непрерывного профессионального образования работников социальных служб.

В основе развития профессиональной переподготовки специалистов по социальной работе лежат две основные проблемы.

Во-первых, высшие учебные заведения, занимающиеся подготовкой специалистов, сегодня не в состоянии удовлет-

ворить потребности социальных служб в квалифицированных кадрах социальных работников.

Во-вторых, в функционирующих учреждениях социального обслуживания значительная часть специалистов по социальной работе не имеет профильного профессионального образования, что, естественно, не позволяет этой части работников достичь высокого профессионального мастерства и дальнейшего профессионально-должностного продвижения по службе.

В переподготовке нуждаются не только социальные работники с инженерным, технологическим и военным образованием. Профессиональная социальная работа в учреждениях системы социальной защиты населения предполагает изменение или переосмысление системы знаний, стереотипов и установок медицинских и педагогических работников, перешедших на службу в учреждения социального обслуживания из системы образования и здравоохранения.

Однако переподготовка специалистов по социальной работе широкого распространения не получила, так как повсеместно наблюдается дефицит финансовых средств и требуется проведение предварительной серьезной научной и научно-методической работы, связанной с разработкой принципиально новых учебных планов, программ и учебных пособий.

Необходимо отметить, что в рамках федеральной целевой программы "Дети России" проведена большая работа по переподготовке специалистов по социальной работе на специализации — "Социальная реабилитация детей с ограниченными возможностями". На предварительном этапе в рамках Временного научно-исследовательского коллектива при Курском государственном медицинском университете были разработаны учебный план и программа для высших учебных заведений, занимающихся профессиональной переподготовкой специалистов по социальной работе¹.

¹ См.: Социальная реабилитация детей с ограниченными возможностями: Учебный план и программы по специализации / Под ред. проф. А. Г. Пашкова и доц. Н. С. Степашова — Курск: Изд-во КГМУ, 1996.

Становление подсистемы повышения квалификации работников социальных служб в системе социальной защиты населения практически началось с 1992 г.

В основу этого процесса были положены методологические принципы образования взрослых людей, суть которых сводится к тому, что это обучение, во-первых, строится на активной познавательной деятельности самого обучаемого, во-вторых, происходит успешно при наличии глубокой мотивации к обучению у обучающихся, в-третьих, этот процесс строится на совместной социальной деятельности обучающегося с обучающим.

Повышение квалификации специалистов — это всегда приращение знаний и умений на имеющейся базе, основе, полученной в высшем или среднем профессиональном учебном заведении, или переосмысление уже сложившейся системы знаний, навыков, опыта, корректировка установок и подходов, овладение новейшими технологиями социальной работы.

В то же время этот процесс обусловлен возрастными, психобиосоциальными особенностями работников социальных служб, их жизненным опытом и профессионально-этической подготовкой, отношением к деятельности специалистов по социальной работе и потребностью в повышении своей квалификации.

По данным федеральных органов исполнительной власти, располагающих подсистемами социальных служб, формирование подсистемы повышения квалификации происходит как на федеральном, региональном, так и местном уровнях.

При остром дефиците финансовых средств, предусмотренных на подготовку и переподготовку специалистов по социальной работе, и возрастающей потребности в высокой профессиональной квалификации работников социальных служб роль подсистемы повышения квалификации через совещания-семинары, курсы-семинары, школы социальной работы по дневной, вечерней и заочной формам обучения существенно повысилась.

Различные формы и методы периодического повышения квалификации стимулируют готовность работников социальных служб к учебе и адаптированность в рамках профессии и системы социального обслуживания населения. В то же время обновленные знания и умения специалистов — это инвестиции на будущее, подсистема повышения квалификации стимулирует развитие личности профессионала в области социальной работы и обеспечивает становление интеллектуального потенциала социальных служб.

К началу XXI столетия в Российской Федерации сложились различные подходы к развитию подсистемы повышения квалификации работников социальных служб — от рассмотрения ее как составной части региональной модели подсистем социального образования¹ до включения ее в блочно-модульную систему профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации².

И, безусловно, одним из путей решения сложной задачи повышения профессионализма работников может быть внедрение и развитие целостного, системного подхода в практику повышения квалификации, профессиональную подготовку и переподготовку специалистов по социальной работе.

¹ См.: Кадровое обеспечение социальной службы: подготовка и переподготовка. — М.: Департамент проблем семьи, женщин и детей Минсоцзащиты России, 1994. С. 16-19.

² См.: Образование в области социальной работы в России. — М.: Московская высшая школа социальных и экономических наук, 1996. С. 28; *Топчий Л. В.* Система подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов по социальной работе — функции социальных работников в условиях обеспечения адресной системы социальной защиты населения. — М.: МГСУ "Союз", 1997. С. 93-108.

VII. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Практическое обучение в американских учебных заведениях социального профиля представляет собой экспериментальную форму преподавания и учения, при которой студент получает помощь по сознательному привнесению полученных знаний в практические ситуации профессиональной деятельности; отработке профессиональных навыков в виде первоначального опыта; восприятию профессионального этикета и ценностей социальной работы; формированию профессионально важных личностных качеств и выработке индивидуально-го стиля профессиональной деятельности. Б. У. Шифор и Л. Э. Дженкинс оценивают практическое обучение социальных работников как сложный, многослойный процесс, конкретной целью которого является создание связи между академическим обучением и практическими занятиями, для того чтобы новый социальный работник смог эффективно выполнять работу, требующую наличия определенных знаний и соблюдения специальных принципов. Именно наличие этой связи и помогает отличить профессионального наставника от непрофессионала или просто от человека, дающего советы из добрых побуждений.

Приоритетными областями программы обучения социальных работников в США являются: политика и услуги в области социального обеспечения, человеческое поведение и социальная среда, многообразие человеческой природы, практика социального обслуживания, исследовательская работа в сфере социального обслуживания и практическое обучение.

Однако в последние годы в профессиональном мире начали высказываться сомнения в универсальной эффективно-

сти американской модели профессиональной подготовки социальных работников. Ведущий американский специалист профессор Хантер-университета (Нью-Йорк) Ч. Казетта констатировал конец американской монополии в учебных планах по социальной работе, приводя убедительные аргументы в своем докладе под характерным названием "Закат американской модели" на XXVII Международном конгрессе школ социальной работы (Амстердам, 1994 г.). Закат американской модели обучения социальной работе наступил в результате утраты общего, объединяющего фактора, профессиональной самодисциплины, приверженности к универсальным проблемам. Была нарушена необходимая мера общего и специфического в содержании обучения социальной работе. Вывод Ч. Казетты: некогда доминирующая американская модель может стать только одной из многих моделей и должна быть оценена по своему соответствию местным и мировым проблемам.

Европейская модель практического обучения специалистов в области социальной работы имеет существенные отличия от американской, что обусловлено исторически сложившимися традициями в практике и богатым опытом (первые программы профессиональной подготовки социальных работников появились сначала в Амстердаме, затем в Берлине, Лондоне; ведущая роль Церкви в социальной работе; наличие разнообразных филантропических организаций, функционирующих многие десятилетия", сложившаяся система профессиональной подготовки через старинные университеты, особый социально-политический контекст исторического развития).

В Великобритании, как и в США, студенты изучают социальную работу на двух уровнях: колледжа и агентства (аудиторный и практический курсы). В последние годы обучение в агентствах стало играть более значительную роль, чем прежде. Огромное внимание стало уделяться обучению и поддержке сотрудников агентств, которые специализируются на работе со студентами. Их называют руководителями практики. Их

основная задача — совершенствование профессиональных навыков студентов независимо от места их обучения. Некоторые из них в крупных агентствах полностью освобождаются от практической работы с клиентами и прикрепляются к трем и более студентам.

Практика в агентстве занимает у студента около половины всего объема учебного времени, из которого на завершающем этапе практики выделяется обычно 80 дней.

Основные модели практического обучения социальных работников классифицированы Ш. Рамой и Р. Сарри следующим образом:

1. Модель личностного роста и развития, основанная на использовании терапевтических моделей практики в моделях обучения. Студент становится как бы клиентом супервизора. Личностный рост рассматривается как предпосылка профессионального роста. Обучение в основном индивидуальное. Практикуется конфиденциальность непосредственной работы студента с клиентом. Для супервизора большее значение имеет процесс обучения, чем его результаты. Опора на психологические теории.

2. "Ученическая" модель, которую иногда называют "Рядом с Нелли" — по аналогии с моделями обучения в промышленности, где ученики наблюдают за работой на ткацких станках опытных специалистов {"Нелли"). Профессиональный рост студента оценивается на основе стандартов супервизорства. Обучение проходит в процессе реальной деятельности, в ходе наблюдений студента за практической работой супервизора и копирования моделей и стиля работы. Для супервизора одинаково важны и процесс, и результаты практики. Опора на теории поведения.

3. Управленческая модель, при которой отношение к студенту ничем не отличается от отношения к любому сотруднику агентства, а основная функция руководителя практики — управление процессом практики. Подход сосредоточен в большей мере на приобретении практических навыков, при этом критерии оценки результатов практики соотносятся с поли-

тикой агентства, среди которых главный — результаты работы студента с клиентами. Требуется строгое соблюдение правил, инструкций, режима и т. п., обращается внимание на трудовую и профессиональную дисциплинированность студента, так как самое важное — защита клиентов и качество работы агентства. Опора на теории управления.

4. Модель структурированного обучения, основанная на использовании учебного плана в модульном виде, с блоками единиц. Применяются различные методы преподавания, особенно имитационные и деятельностные (обучение в "команде"). Ни процесс практики, ни ее результаты не признаются приоритетными. Одинаково важно и приобретение навыков, и усвоение ценностных основ работы студентов, также предъявляются определенные требования к оценке на основе критериев компетентности. Студент работает под непосредственным наблюдением и контролем руководителя практики. Опора на теории обучения взрослых.

Все большее распространение в последние годы приобретает модель структурированного обучения как обещающая наибольшую эффективность.

Центральная фигура практического обучения социальной работе в Великобритании — руководитель практики. Им в профессиональном сообществе уделяется повышенное внимание. В Великобритании руководители практики должны быть аккредитованы своими агентствами, затем в перспективе — получение звания "Преподаватель практики". Это звание получают кандидаты, представившие экзаменационному совету информацию о своих достижениях.

Во Франции существует дифференцированная многоуровневая система подготовки специалистов для социальной сферы. Основанием этой системы является своевременная профессиональная ориентация и допрофессиональная подготовка, реализуемые в общеобразовательной школе. Во Франции не стремятся прибегать к ранней специализации, предпочитая ей профилирование, дифференциацию и глубокую общеобразовательную подготовку. Наблюдается тенденция посте-

пенного расширения и углубления общеобразовательной подготовки как основы дальнейшей специализации.

Существующие типы и виды подготовки работников социальной сферы преемственно связаны между собой, однозначно соотносятся с номенклатурой уровней профессиональной классификации, что позволяет решать проблемы занятости, тарификации и оплаты труда подготовленных специалистов, учитывая в то же время меняющийся спрос и новые требования к работникам этой сферы.

Важнейшим условием доступа к подготовке работников социальной сферы является наличие определенных личностных качеств, мотивации, жизненного опыта, которые заявляются на специальном экзамене, и наличие полного среднего образования, которое подтверждается дипломом бакалавра соответствующего профиля или эквивалентным ему дипломом профессионального образования. Подготовка более высокого уровня предполагает также двух- или трехлетний опыт профессиональной деятельности с обязательной аттестацией нанимателя или организации. Все это направлено на защиту сферы социальной работы от профессиональной некомпетентности, которая дорого обходится обществу.

Подготовка социальных работников включает вариативную часть, охватывающую основы наук, широкие области знания, общие методики и т. д., и региональные компоненты, конкретизирующие различные аспекты подготовки, составляющие основу для практики, проведения стажировок, тренингов, решения реальных проблем, деятельности в конкретных ситуациях. Значительная часть подготовки специалистов сосредоточена в региональных центрах, институтах, специализированных школах подготовки персонала для социальной работы. Эти учебные заведения концентрируют в себе многолетний опыт социальной практики в данном регионе, апробируют различные модели и формы деятельности, аккумулируют значительный потенциал в области подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников социальной сферы.

Система подготовки социальных работников во Франции является сквозной и построена по принципу непрерывности образования. Она исключает тупиковые варианты, как и долгосрочную подготовку, которую трудно модернизировать и обновлять в соответствии с требованиями быстро меняющегося общества. Подготовка построена по принципу чередующегося обучения, при этом теоретическое обучение в учебном заведении чередуется с периодами целевой практики, стажировок в различных социальных службах, учреждениях, организациях. Причем важно отметить, что и та, и другая составляющие подготовки проводятся по единой учебной программе, преследуют одни цели и оцениваются обе по четко определенным критериям. Это позволяет оптимально использовать практику в соответствующей среде для выработки профессиональных умений и приобретения опыта деятельности в конкретных ситуациях.

Во Франции не наблюдается четкого разделения между социальными работниками и социальными педагогами. Существующие профессии органично сочетают функции воспитания и помощи, имея в виду личность отдельного человека в целом. Существует несколько основных профессий, которые охватывают сферу социальной деятельности, — это группа профессий "социальной карьеры", которые объединяются в данную группу как по общности целей и задач деятельности, так и по критериям профессиональной компетентности.

Базовой характеристикой профессий социальной карьеры вне зависимости от профиля и специализации является способность обеспечивать допустимое и целесообразное посредничество между личностью, семьей, с одной стороны, и обществом, государственными и общественными структурами — с другой; выполнять роль партнера, связующего звена между личностью и социумом, между детьми и взрослыми, семьей и обществом. Важнейшей характеристикой является умение работать в условиях неформального общения, способствуя появлению и проявлению инициативы, активной, субъектной позиции клиента; умение строить отношения с

ним на равных, на основе диалога; соучаствовать, сопереживать клиенту в решении его проблем.

Все это однозначно определяет приоритет личностных качеств, необходимых для успешной реализации профессиональной деятельности. Так как деятельность социальных педагогов и работников является своеобразной зоной доверия между людьми, способствующей их взаимопониманию и общению, люди этих профессий должны обладать навыками влияния не только на самого клиента, но и на его окружение, групповое общение, на ситуацию в социуме. Необходимыми качествами являются психологическая грамотность, развитое чувство такта, хорошая коммуникабельность и организаторские способности, духовная и общая культура высокого уровня, умение анализировать социальные явления, видеть свое место и роль в общественной жизни, четкие нравственные принципы.

В группу профессий социальной карьеры входят: ассистент социальной службы, советник по социальной и семейной экономике, специализированный воспитатель, воспитатель раннего детства, воспитатель по социальной правоохранительной защите молодежи, аниматор социально-культурной деятельности.

Общей чертой этих профессий является то, что подготовка к ним требует законченного среднего образования и предполагает различные профили и уровни подготовки. При существующей во Франции организации второй ступени среднего образования выпускники лицеев получают допрофессиональную подготовку к этим профессиям еще в период обучения в старших классах средней школы.

Во Франции старшие классы средней школы (лицей) являются профилированными и ведут к различным типам свидетельства о среднем образовании — бакалавриату. Лишь успешная сдача двухступенчатого экзамена на бакалавра позволяет продолжить обучение в высшей школе. Это отличает французский бакалавриат от американского, который отме-

чается дипломом, подтверждающим получение базового высшего образования.

Подготовку социальных работников ведут и университеты. Так, университетский диплом технологии социальных карьер предполагает три специализации: социальная и социокультурная анимация, социальная защита и специализированное воспитание. Анимация как идея, призванная гуманизировать свободное время, получила развитие во всех развитых странах; именно во Франции в послевоенные годы впервые появилось понятие социально-культурной анимации. Постепенно через Европейский Совет в Страсбурге и ЮНЕСКО это понятие получило распространение.

Профессия аниматора сейчас активно развивается (особенно после подписания Конвенции о социокультурной деятельности), численность работников растет в течение всего последнего десятилетия (ныне в Европе насчитывается 30 000 постоянных и 140 000 временных аниматоров примерно на 45 000 учреждений). В то же время поступление на работу все же требует упорства и инициативности, ибо возможности трудоустройства пока ограничены.

Подготовка по профилю "аниматор" предполагает два уровня: подготовка к непрофессиональным дипломам анимации и подготовка к профессиональным дипломам анимации.

К непрофессиональным относятся:

— сертификат о пригодности к функциям анимации, который дает возможность работать в центрах каникул и досуга; эта подготовка может рассматриваться в качестве введения в анимацию и может быть дополнена подготовкой к сертификату о пригодности к функциям руководителя (BAFD), которая позволяет получить доступ к должностям кадров в центрах каникул;

— сертификат о пригодности к социокультурной анимации (BASE), выдаваемый аниматорам молодежных групп или групп взрослых, активистам и волонтерам; кандидатам следует быть не моложе 19 лет и иметь двухлетний опыт социо-

воспитательной деятельности постоянного характера с аттестацией нанимателя или ответственной организации.

Профессиональные дипломы анимации завершают подготовку различного уровня, Это, например, государственный сертификат техника-аниматора по народному воспитанию (ВЕАТЕР), который обеспечивает владение методами и технологиями анимации. От кандидата требуется диплом бакалавра и двухлетний профессиональный опыт. Обучение длится три года и включает 630 часов, которые распределяются на три блока теоретической подготовки и два месяца практики. Существуют три специализации — научно-техническая деятельность, культурная деятельность и выражение, социальная деятельность и местная жизнь. Недавно была создана специализация "окружающая среда".

Другой профессиональный диплом — государственный диплом, относящийся к функциям анимации (DEFA), позволяет осуществлять деятельность как в воспитательной, так и в социальной области, организовывать коллективную деятельность. Доступ к обучению также обусловлен уровнем бакалавриата и трехлетним стажем профессиональной деятельности, которые дополняет специальный экзамен. Обучение состоит из 1040 часов теоретической подготовки, структурированной в 6 блоков, и 16 месяцев практики. Предполагается написание диссертации и ее защита.

Подготовкой более высокого уровня для профессионалов, имеющих многолетний опыт работы в области анимации, является подготовка к диплому о высшем образовании в области анимации (DESA). Обучение проходит в Национальном институте молодежи и народного воспитания. Значительную часть дипломированных специалистов в области социальной работы и анимации готовят университеты, в которых выделяются три цикла подготовки, каждый из которых завершается соответствующим государственным или университетским дипломом с различными специализациями.

Также интересен опыт подготовки "специализированных воспитателей", сфера деятельности которых охватывает раз-

личные виды воспитательных воздействий по отношению к детям, подросткам и взрослым, имеющим физические, психические недостатки или отклонения в поведении или находящимся в неблагоприятной социокультурной среде. Деятельность специализированного воспитателя характеризуется разнообразными формами и методами работы применительно к контингенту клиентов и среде. Отбор на обучение здесь особенно строг. Воспитатель интегрирует свои усилия со всеми, кто принимает участие в воспитательном процессе: семьей, врачами, педагогами, социальными работниками. Фактически этот специалист во Франции — тот, который в России назван социальным педагогом.

Таким образом, во Франции существует очень дифференцированная многоуровневая система подготовки специалистов для социальной сферы, начиная с многопрофильной профессиональной ориентации и допрофессиональной подготовки в общеобразовательной школе и заканчивая подготовкой теоретиков-ученых, которые, однако, должны пройти все предыдущие уровни обучения и иметь серьезный личный практический опыт.

Французская система подготовки работников социальной сферы является одной из наиболее эффективных в мире. Она является также и одной из самых старейших, но в то же время одной из наиболее динамично развивающихся, обновляющихся, реформируемых. Вероятно, в этом одна из причин ее эффективности.

Социальная работа во Франции имеет длительную и интересную историю. Эта сфера деятельности неразрывно связана с развитием государства и общества в этой стране. Накопленный за этот период опыт, безусловно, полезен для нас, хотя бы в силу общности культурных традиций, которые роднят Россию и Францию с незапамятных времен.

Наиболее полную на сегодняшний день информацию в области профессионального образования социальных работников в различных странах мира содержит Справочник-руководство по мировой системе обучения социальных работ-

ников (World Guide to Social Work Education), изданный Международной ассоциацией школ социальной работы (IASSW) в 1984 г. (второе издание). Он включает подробное описание системы обучения социальных работников в 74 учебных заведениях 61 страны мира. Среди стран, включенных в международное руководство, наряду с США, Англией, Германией, Францией и др. есть Кения, Уругвай, Танзания и Зимбабве, однако из стран, называемых прежде социалистическими, присутствуют только Польша и Югославия.

IASSW в настоящее время занята изучением целей и единых факторов квалификации в обучении и практике социальных работников. В обучении социальной работе не существует международной уполномоченной организации. Международная ассоциация не считает, что общее международное образование может иметь преимущество перед тем, которое можно получить в собственной стране. Существует много различий в отдельных моделях обучения социальной работе разных стран. Однако есть и общие подходы к системе подготовки социальных работников, в том числе отбор студентов на основе определенных требований приема относительно академических стандартов программы и пригодности претендента к социальной работе; повышение роли и поиск новых технологий практического обучения социальной работе.

Заключение

Социальная работа — это не только профессия, но и призвание человека. На практике мы неоднократно убеждались в том, что разные люди по-разному определяют и решают социальные проблемы. Это во многом зависит от уровня профессионализма, системы повышения квалификации, а также нравственных качеств специалиста.

В России до настоящего времени не сформировалось достаточно четких подходов к реформированию сложившейся системы социальной защиты, в которой основным субъектом выступают профессиональные социальные работники. Пока им чрезвычайно трудно выполнять свое предназначение, используя свои профессиональные навыки и умения, реализовать истинные цели социальной работы: помочь человеку в трудной жизненной ситуации стать социально самостоятельным, социально развитым и социально активным членом общества, способствующим устойчивому социальному развитию человеческого сообщества.

Российским социальным работникам приходится действовать в условиях, для которых характерны чрезвычайно высокая патерналистская роль государства и крайне слабо обозначены общественные институты гражданского общества. В течение последних лет социальные работники в России вынуждены направлять свои усилия на адресное оперативное решение самых острых, кризисных, жизненных проблем отдельных категорий граждан на заявительной основе. На определенном этапе этот путь был наиболее реальным для практического решения задач социальной работы и представлялся удачным. Однако время показало, что такой подход не дает долгосрочного эффекта, поскольку не нацелен на профилактику повторений кризисных ситуаций, на перспектив-

ную социальную защиту каждого конкретного человека и населения в целом.

Происходящие в стране реформы, нацеленные на упорядочение всех сфер жизни, требуют изменений в социальной сфере, в том числе создания высокоэффективной, ориентированной на ожидания общества системы многопрофильной целевой социальной защиты населения. Эта система должна обеспечивать комплексное разностороннее содействие человеку в решении различных, вызывающих необходимость социальной защиты проблем на протяжении всей его жизни — начиная с периода вынашивания матерью ребенка и завершая достойным погребением человека. Профессиональная социальная работа способна выполнить свою миссию и внести достойный вклад через оказание помощи человеку в сложной жизненной ситуации в социальное развитие общества.

Литература

1. *Бочарова В. Г.* Профессиональная социальная работа: лично-ориентированный подход. — М., 1999.
2. Всеобщая декларация прав человека. — М.: Интерпракс, 1994.
3. *Галагузова М. А.* Проблемы подготовки социальных педагогов // Гуманизация и гуманитаризация педагогического образования: Тезисы докладов российско-американского семинара по проблемам образования. Комитет социальной педагогики и социальной работы. 25—27 мая 1993 г. — Екатеринбург, 1993.
4. *Григорьев С. И.* Социальное образование и социальная культура в России: национально-региональный контекст 1990 годов. — Барнаул-Москва, 1993.
5. *Демидова Т. Е.* Профессиональное общение социального работника. Библиотечка социального работника. — М.: Союз, 1994.
6. *Демина Л. Д.* Введение в психологические проблемы социальной практики. — Барнаул, 1994.
7. *Дозл М., Шадлоу С.* Практика социальной работы / Пер. с англ. — М.: Аспект-Пресс, 1995.
8. *Зимняя И. А.* Профессиональные роли и функции социального работника (общие проблемы подготовки специалиста) // Российский журнал социальной работы. 1995. № 1.
9. *Иващенко А. В.* О некоторых вопросах подготовки специалистов по социальной работе // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. — М., 1992. Вып. 1.
10. *Козлов А. А., Иванова Т. Б.* Практика социального работника. — М., 2001.
11. *Краснова О. В.* Практикум по работе с пожилыми людьми: опыт России и Великобритании. — М., 2001.

12. *Куличенко Р. М.* Социальная работа и подготовка социальных работников в современной России. — Тамбов: Изд-во ТГУ, 1997.
13. *Ляшенко А. И.* Организация и управление социальной работой в России. — М.: Наука, 1995.
14. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие / Под ред. Е. И. Комарова и А. И. Войтенко. — М.: Владос, 2001.
15. *Никитин В. А.* Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов: Учеб. пособие. — М., 2002.
16. Основы социальной работы. — М.: ИНФРА-М, 1997.
17. Основы социальной работы: Учеб. пособие / Под ред. Е. В. Ханжина. — М., 2001.
18. *Пинжус А., Минахан А.* Практика социальной работы / Пер. с англ. — М.: Союз, 1993.
19. Российская энциклопедия социальной работы: в 2 т. Т. 1, 2. — М., 1997.
20. *Сластенин В. А.* Социальный работник: личность и профессия // Социальная работа. — М., 1992. Вып. 6.
21. Социальная работа за рубежом. — М.: Союз, 1996.
22. Социальная работа и подготовка социальных работников в Великобритании, Канаде, США. — М., 1992.
23. Социальная работа. Введение в профессиональную деятельность: Учеб. пособие. / Отв. ред. проф. А. А. Козлов. — М.: Логос, 2004.
24. Теория социальной работы / Под ред. проф. Е. И. Холостовой. — М.: Юристъ, 1998.
25. *Тетерский С. В.* Введение в социальную работу. — М., 2000.
26. *Топчий Л. В.* Кадры социальных служб. — М., 2000.
27. *Холостова Е. И.* Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника. — М.: Изд-во МГСУ, 1993.
28. *Холостова Е. И.* Социальная работа: Учеб. пособие. — М.: ИТК «Дашков и К°», 2004.
29. *Шевеленкова Т. Д.* О личностной характеристике социального работника // Социальная работа. — М., 1992. Вып. 5.

30. *Шмелева Н. Б., Дюпина О. И.* Педагогические основы социальной работы: Учеб. пособие. — М., 2001.

31. *Шмелева Н. Б.* Социальная работа: личность и профессия (аспект развития). — Ульяновск, 1999.

32. Этика социальной работы: принципы и стандарты (Принято на общем собрании МФСР — IFSW) // Российский журнал социальной работы. 1995. № 2.

33. Этика социальной работы: учебно-методические материалы / Состав, И. Н. Иванова. — Саратов: ПМУЦ, 1997.

34. *Ярская-Смирнова Е.* Профессиональная этика социальной работы. — М.: ИД "Ключ", 1999.

Приложения

к постановлению Госкомтруда СССР
от 23 апреля 1991 г. № 92

ДОПОЛНЕНИЕ
в Квалификационный справочник
должностей руководителей, специалистов
и служащих, утвержденный постановлением
Государственного комитета СССР по труду и социальным
вопросам и Секретариата Всесоюзного Центрального Совета
Профессиональных Союзов от 27 марта 1986 г. № 102/6-142

Дополнить Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих квалификационной характеристикой "Специалист по социальной работе", изложив ее в следующей редакции

СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Должностные обязанности. Выявляет на предприятии (в объединении, организации, учреждении), в курируемом микрорайоне (округе) семьи и отдельных лиц, нуждающихся в социально-медицинской, юридической, психолого-педагогической, материальной и иной помощи, охране нравственного, физического и психического здоровья, и осуществляет их патронаж. Устанавливает причины возникших у них трудностей, конфликтных ситуаций, в том числе по месту работы, учебы и т. д., оказывает им содействие в их разрешении и социальную защиту. Содействует интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций и учреждений по оказанию необходимой социально-экономической помощи населению. Проводит среди населения работу по пропаганде здорового образа жизни, планированию семьи, соблюдению санитарно-гигиенических норм, мер противопожарной защиты, предупреждению бытового и дорожно-транспортного травматизма, правонарушений. Оказывает помощь в семейном воспитании лицам, испытывающим негативное воздействие социального окружения по месту жительства, учебы, работы, в трудоустройстве несовершеннолетних, заключении трудовых договоров о работе на дому женщинами, имеющим несовершеннолетних детей, инвалидам, пенсионе-

рам. Проводит психолого-педагогические и юридические консультации по вопросам семьи и брака, воспитательную работу с несовершеннолетними с асоциальным поведением. Выявляет и оказывает содействие детям и взрослым, нуждающимся в опеке и попечительстве, в устройстве в лечебно-воспитательные учреждения, получении материальной, социально-бытовой и иной помощи. Представляет в соответствующие органы материалы и документы для предъявления иска о лишении родительских прав, оформления усыновления, опеки, попечительства. Организует общественную защиту несовершеннолетних правонарушителей, в необходимых случаях выступает в качестве их общественного защитника в суде. Участвует в работе по созданию центров социальной помощи семье, усыновлению, попечительству и опеке, социальной реабилитации, приютов, молодежных, подростковых детских и семейных центров, клубов и ассоциаций, объединений по интересам и т. п. Организует и координирует работу по социальной адаптации и реабилитации лиц, вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений и мест лишения свободы.

Должен знать: постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, нормативные и другие руководящие материалы по социальной защите населения; психологию; социологию; специфику работы в различной социальной среде; основы общей и семейной педагогики; формы и методы воспитательной работы и просвещения; нормы семейного, трудового, жилищного законодательства, регулирующие охрану материнства и детства, права несовершеннолетних, пенсионеров, инвалидов; основы уголовного и гражданского права; порядок и организацию усыновления, опеки, попечительства, лишения родительских прав, направления в специальные учебно-воспитательные учреждения; организацию медико-социальной работы, санитарного просвещения, гигиенического воспитания населения и пропаганды здорового образа жизни; национальные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции региона; нормы и правила дорожного движения, охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты; передовой отечественный и зарубежный опыт социальной работы.

Квалификационные требования

Специалист по социальной работе высшей категории: высшее образование, наличие сертификата специалиста по социальной работе и стаж работы в должности специалиста по социальной работе I категории не менее 3 лет.

Специалист по социальной работе I категории: высшее образование, наличие сертификата специалиста по социальной работе и стаж работы в должности специалиста по социальной работе II категории не менее 3 лет.

Специалист по социальной работе II категории: высшее образование, наличие сертификата специалиста по социальной работе и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 3 лет.

Специалист по социальной работе: высшее образование без предъявления требований к стажу работы и наличие сертификата специалиста по социальной работе или среднее специальное образование, наличие сертификата специалиста по социальной работе и стаж работы в учебно-воспитательных, медицинских учреждениях или органах социальной защиты не менее 5 лет.

Комитет по делам семьи
и демографической политике
при Совете Министров РСФСР

Государственный комитет
РСФСР по делам науки
и высшей школы

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

13 мая 1991 г.

№ 18-1/6

Об организации подготовки кадров специалистов по социальной работе в вузах **РСФСР**

Заслушав и обсудив сообщение начальника отдела подготовки кадров и организации научных исследований Комитета по делам семьи и демографической политике Ляшенко А.И., коллегия отмечает, что в настоящее время задача кадрового обеспечения создаваемой государственной службы социальной защиты семьи приобретает приоритетное значение. Постановлением Госкомтруда СССР от 23 марта 1991 г. № 92 утверждена должность и общеотраслевая квалификационная характеристика специалиста по социальной работе, предназначенного к профессиональной деятельности в области социально-экономической поддержки, медико-социальной и психолого-педагогической помощи семье в сфере социальной профилактики и реабилитации, социальной работе в трудовых коллективах, службе занятости и т. д.

Более двадцати высших учебных заведений РСФСР — университетов, медицинских, педагогических, технологических институтов, вузов другого профиля — предполагают с 1991/92 учебного года приступить к экспериментальной подготовке специалистов по социальной работе. Коллегия отмечает, что инициатива высших учебных заведений поддержана местными органами управления и подкреплена расчетами перспективной потребности в кадрах.

В целях организации подготовки кадров специалистов по социальной работе коллегия **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Комитету по делам семьи и демографической политике при Совете Министров РСФСР:

1.1. До 20 мая 1991 г. доработать, с учетом высказанных замечаний и предложений, проекты типовых учебных планов вузов для подготовки специалистов по социальной работе и представить их в Государственный комитет РСФСР по делам науки и высшей школы.

1.2. До 1 июня 1991 г. подготовить предложения в республиканскую Программу обеспечения народного хозяйства РСФСР кадрами специалистов, способными работать в условиях рыночной экономики, в части, относящейся к кадрам специалистов по социальной работе

1.3. До 1 июня 1991 г. подготовить и представить в Гособразование СССР и Госкомнауки и высшей школы РСФСР предложения об открытии в вузах с 1991/92 учебного года спецфакультетов переподготовки кадров по направлению "Социальная работа" из числа лиц, имеющих высшее образование.

1.4. До 1 июля 1991 г. завершить разработку совместно с представителями Международной ассоциации школ социальных работников и Госкомнауки и высшей школы РСФСР учебно-тематического плана и проекта программы курса "Теория и методика социальной работы".

1.5. Обеспечить проведение в сентябре 1991 г. с участием представителей Международной ассоциации школ социальных работников установочного семинара для преподавателей вузов, открывающих подготовку кадров по новой специальности.

1.6. Совместно с Государственным комитетом РСФСР по делам науки и высшей школы, другими заинтересованными министерствами и ведомствами, республиканскими средствами массовой информации обеспечить широкое распространение информации о создаваемой в Российской Федерации государственной службе социальной защиты и организации подготовки кадров специалистов по социальной работе.

1.7. До 1 января 1992 г. разработать совместно с Государственным комитетом РСФСР по делам науки и высшей школы долгосрочную программу международного сотрудничества в области подготовки специалистов по социальной работе и организации научных исследований в данном направлении.

2. Государственному комитету РСФСР по делам науки и высшей школы:

2.1. До 1 июня 1991 г. включить в перечень специальностей вузов РСФСР специальность "Социальная работа", провести экспертизу представленных проектов типовых учебных планов по названной специальности и направить в вузы типовые учебные планы для разработки на их основе рабочих учебных планов.

2.2. Обеспечить участие в проведении установочного семинара преподавателей вузов, открывающих подготовку кадров по новой специальности.

2.3. Определить совместно с Комитетом по делам семьи и демографической политике при Совете Министров РСФСР перечень вузов, имеющих необходимый потенциал для подготовки кадров специалистов по социальной работе.

2.4. До начала 1991/92 учебного года создать Учебно-методическое объединение вузов, готовящих кадры специалистов по социальной работе.

2.5. Ходатайствовать перед ВАК СССР о включении в перечень специальностей для подготовки научно-педагогических кадров специальности "Социальная работа" и обеспечении подготовки кадров высшей квалификации через систему аспирантуры и докторантуры.

3. Просить Министерство финансов РСФСР выделить Комитету по делам семьи и демографической политике при Совете Министров РСФСР как заказчику бюджетные ассигнования в размере 3,5 млн руб. на 1991/92 учебный год с целью финансового обеспечения переподготовки кадров по социальной работе.

4. Государственному комитету РСФСР по делам науки и высшей школы совместно с Министерством финансов РСФСР рассмотреть вопросы бюджетного финансирования базовой подготовки специалистов по социальной работе в вузах Российской Федерации.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Комитета по делам семьи и демографической политике при Совете Министров РСФСР Панова А. М. и первого заместителя Председателя Государственного комитета РСФСР по делам науки и высшей школы Кинелева В. Г.

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СССР
ПО НАРОДНОМУ ОБРАЗОВАНИЮ**

ПРИКАЗ

7 августа 1991 г.

№ 376

г. Москва

Об открытии специальности "Социальная работа"

В целях подготовки специалистов для социальной службы, способных осуществлять психолого-педагогическую, правовую, экономическую и медицинскую помощь детям младшего возраста, подросткам, молодежи и взрослому населению в *социально-культурной*, семейно-бытовой и трудовой сфере, приказываю:

1. В дополнение перечней специальностей высших и средних специальных учебных заведений, утвержденных приказами Минвуза СССР от 17 ноября 1987 г. № 790 и Гособразования СССР от 21 июля 1988 г. № 224, открыть новые специальности по дневной, вечерней и заочной формам обучения: 03.12 "Социальная работа" для высших учебных заведений и 03.12 "Социальная работа" для средних специальных учебных заведений.

2. Главным управлениям высшего и среднего специального образования с привлечением соответствующих учебно-методических советов разработать до 1 января 1992 г. учебно-методическую документацию, необходимую для обеспечения учебного процесса в высших и средних специальных учебных заведениях по специальности "Социальная работа".

3. Главному управлению высшего образования, Главному управлению экономики образования открыть новое направление переподготовки кадров "Социальная работа" на базе высшего образования и на основе предложений заинтересованных министерств, ведомств предприятий, организаций и учреждений включить это направление в план приема слушателей на специальные факультеты высших учебных заведений.

4. Главному управлению высшего образования поручить учебно-методическим объединениям высших учебных заведений рассмотреть вопрос о введении в соответствующие педагогические, юридические, медицинские и др. специальности специализаций, предусматривающих подготовку социальных работников различного профиля при наличии предложений республик или отдельных регионов.

Первый заместитель председателя

В. Шадриков

**Тарифно-квалификационные характеристики
по должностям работников бюджетных учреждений
и организации службы социальной защиты населения
Российской Федерации**

Общие положения

1. Настоящие тарифно-квалификационные характеристики призваны способствовать правильному подбору и расстановке кадров, повышению их деловой квалификации, разделению труда между руководителями и специалистами, а также обеспечению единства в определении должностных обязанностей этих категорий работников и предъявляемых к ним квалификационных требований по разрядам оплаты.

2. Тарифно-квалификационные характеристики по должностям заместителя директора дома-интерната и заместителя директора учреждения социального обслуживания не разрабатывались, поскольку их должностные обязанности, требования к знаниям и квалификации определяются по аналогии с приведенной характеристикой директора дома-интерната и директора учреждения социального обслуживания.

3. Раздел "Должностные обязанности" тарифно-квалификационных характеристик содержит основные функции, которые могут быть поручены полностью или частично работнику, занимающему данную должность, и являются основой для разработки должностных инструкций на местах, закрепляющих конкретные обязанности, права и ответственность работника.

4. Соответствие фактически выполняемых обязанностей и квалификации работников требованиям должностных характеристик определяется аттестационной комиссией согласно Положению о порядке проведения аттестации работников учреждений, организаций, предприятий системы социальной защиты населения Российской Федерации, находящихся на бюджетном финансировании, и Положению о порядке проведения аттестации работников здравоохранения.

5. Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных тарифно-квалификационными требованиями, но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии в порядке исключения могут быть назначены на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

6. Аттестация работников учреждений и организаций службы социальной защиты населения проводится в соответствии с Положением о внеочередной аттестации и тарификации медицинских и фармацевтических работников, находящихся на бюджетном финансировании, и

Положением о порядке аттестации врачей и среднего медицинского персонала, утвержденными приказами Минздрава России, а других специалистов — в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации работников учреждений, организаций и предприятий системы социальной защиты населения России, находящихся на бюджетном финансировании, утвержденным приказом Минсоцзащиты России от 7 декабря 1992 г № 265.

7. Отнесение учреждений и организаций службы социальной защиты населения к группам по оплате труда руководителей производится в соответствии с показателями, утвержденными Министерством социальной защиты населения Российской Федерации.

8. При приеме на работу или при установлении разряда оплаты труда ЕТС при наличии двойных разрядов по должностям работники, имеющие среднее (высшее) профессиональное (социальное, медицинское, педагогическое, юридическое) образование, имеют приоритетное право на более высокий разряд.

СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Должностные обязанности Выявляет и учитывает на территории обслуживания семьи и отдельных граждан, в том числе несовершеннолетних детей, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки, и осуществляет их патронаж. Устанавливает причины возникающих у граждан трудностей, в том числе по месту жительства, работы и учебы. Определяет характер и объем необходимой им социальной помощи. Содействует активизации потенциала собственных возможностей отдельного человека, семьи или социальной группы. Способствует улучшению взаимоотношений между отдельными людьми и их окружением. Дает необходимые консультации по различным вопросам социальной защиты. Помогает в оформлении документов для принятия нуждающихся на постоянное или временное социальное обслуживание, для опеки и попечительства. Содействует в помещении нуждающихся в стационарные учреждения органов здравоохранения. Представляет в соответствующие органы и учреждения материалы и документы для предъявления иска о лишении родительских прав, оформлении усыновления и т. д. Организует общественную защиту несовершеннолетних правонарушителей, в необходимых случаях выступает в качестве их общественного защитника в суде. Координирует деятельность различных государственных и негосударственных организаций и учреждений по оказанию помощи нуждающимся в социальной поддержке гражданам. Участвует в работе по формированию социальной политики, развитию сети учреждений социального обслуживания населения территории. Повышает свою квалификацию и профессиональное мастерство.

Должен знать: особенности психологии личности и отдельных категорий населения; национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции; теорию и практику социальной защиты населения; законы, постановления на федеральном, региональном и местном уровнях, другие нормативно-правовые акты в сфере социальной защиты населения; работу органов и учреждений социального обслуживания; отечественный и зарубежный опыт практической социальной работы.

Требования к квалификации по разрядам оплаты (8–13 разряды)

8-й разряд. высшее профессиональное (по профилю) образование без предъявления требований к стажу работы, или высшее профессиональное образование и индивидуальная подготовка и стаж работы в должности социального работника не менее 2 лет, или среднее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности социального работника не менее 3 лет;

9-й разряд. высшее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 1 года, или высшее профессиональное образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 2 лет, или среднее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 3 лет;

10-й разряд. высшее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 2 лет, или высшее профессиональное образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 4 лет, или среднее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 5 лет;

11-й разряд. высшее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 3 лет или высшее профессиональное образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 5 лет;

12-й разряд. высшее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 5 лет или высшее профессиональное образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 7 лет;

13-й разряд. высшее профессиональное (по профилю) образование, стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 5 лет и наличие научно-методических разработок по профилю работы.

СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК

Должностные обязанности. Выявляет граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих на территории обслуживания, нуждающихся в социальной помощи; обеспечивает обслуживание граждан продуктами питания, горячими обедами, промышленными товарами первой необходимости, медикаментами по рецептам врача. Оказывает помощь в уборке жилых помещений, протапливает печи. Сдает вещи в стирку, ремонт и т. д. Оплачивает коммунальные и другие услуги. Организует ремонт жилья, обеспечивает топливом, работу на приусадебном участке, проверку правильности предоставления льгот и преимуществ, компенсационных выплат, начисления пенсий и пособий; оказывает содействие в поддержании контактов с родными, близкими, написании писем и заявлений, ознакомлении с печатными изданиями, помогает поддержанию обслуживаемыми личной гигиены, имеет постоянные контакты с лечащим врачом обслуживаемых. Оказывает первичную медицинскую помощь: измерение температуры тела, накладывание горчичников, компрессов; оказывает первичную психотерапевтическую помощь. Вызывает врача на дом. Сопровождает обслуживаемых в лечебные учреждения, посещает их при помещении в больницу. Организует оказание ритуальных услуг.

Должен знать: нормативные документы по организации социально-бытового обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому, организацию ведения домашнего хозяйства, санитарно-гигиенические требования по уходу за престарелыми и инвалидами в домашних условиях, основы психологии лиц старшего возраста, приемы оказания неотложной доврачебной помощи, основы законодательства в сфере социальной защиты граждан пожилого возраста и инвалидов.

Требования к квалификации по разрядам оплаты (3-7 разряды)

3-й разряд: среднее (полное) общее образование и индивидуальная подготовка или основное общее образование и индивидуальная подготовка без предъявления требований к стажу работы;

4-й разряд: среднее профессиональное образование и индивидуальная подготовка, или начальное профессиональное (по профилю) образование без предъявления требований к стажу работы, или среднее (полное) общее образование и стаж работы в должности социального работника не менее 2 лет, или основное общее образование и стаж работы в должности социального работника не менее 3 лет;

5-й разряд: среднее профессиональное (по профилю) образование без предъявления требований к стажу работы, или среднее професси-

овальное образование и стаж работы в должности социального работника не менее 2 лет, или начальное профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности социального работника не менее 3 лет;

6-й разряд: высшее профессиональное (по профилю) образование или высшее профессиональное образование и индивидуальная подготовка без предъявления требований к стажу работы, или среднее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности социального работника не менее 2 лет, или среднее профессиональное образование и стаж работы в должности социального работника не менее 4 лет;

7-й разряд: высшее профессиональное (по профилю) образование или высшее профессиональное образование и стаж работы в должности социального работника не менее 3 лет или среднее профессиональное (по профилю) образование и стаж работы в должности социального работника не менее 5 лет.

УКАЗ

Президента Российской Федерации

О Дне социального работника

1. Установить День социального работника и отмечать его 8 июня.
2. Настоящий Указ вступает в силу со дня его подписания.

Президент Российской Федерации
В. Путин

Москва, Кремль
27 октября 2000 года
№ 1796

ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре повышения квалификации
и профессиональной переподготовки работников
социальной сферы образовательного учреждения
высшего профессионального образования¹

I. Общие положения

1.1. Под дополнительным профессиональным образованием (повышением квалификации) работников социальной сферы понимается целенаправленное непрерывное повышение их профессиональных знаний и совершенствование профессионального мастерства.

Повышение квалификации рассматривается в качестве важнейшего критерия деловой карьеры специалистов социальной сферы.

Дополнительное профессиональное образование специалистов социальной сферы осуществляется путем сочетания самообразования, обучения в образовательных учреждениях, прохождения стажировки на предприятиях и в организациях, участия в работе тематических и проблемных семинаров.

1.2. Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы (далее — Центр) является структурным подразделением дополнительного профессионального образования образовательного учреждения высшего профессионального образования и создан в целях повышения профессиональных знаний работников социальной сферы, совершенствования деловых качеств, подготовки к выполнению новых трудовых функций.

1.3. Общими задачами Центра являются:

— удовлетворение потребностей специалистов в получении новых знаний о достижениях в социальной сфере, передовом отечественном и зарубежном опыте;

— проведение повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы, подготовка их к выполнению новых трудовых функций;

— консультационная деятельность.

1.4. Центр осуществляет свою деятельность в соответствии с федеральными законами "Об образовании", "О высшем и послевузовском профессиональном образовании", типовыми положениями об образовательных учреждениях высшего и соответствующего дополнительного

¹ Подготовлено на основе Примерного положения о структурных подразделениях дополнительного профессионального образования специалистов, организуемых в образовательных учреждениях высшего и среднего профессионального образования, утв. приказом Минобразования РФ от 25 сентября 2000 г. № 2749 // Бюллетень Министерства образования Российской Федерации. 2001. № 1.

профессионального образования, утвержденными постановлениями Правительства Российской Федерации, Примерным положением о структурных подразделениях дополнительного профессионального образования специалистов, организуемых в образовательных учреждениях высшего и среднего профессионального образования, настоящим Положением и уставом образовательного учреждения.

1.5. Центр реализует дополнительные профессиональные образовательные программы, к которым относятся повышение квалификации, стажировка, профессиональная переподготовка для выполнения нового вида профессиональной деятельности и для получения специалистами дополнительной квалификации.

Профессиональная переподготовка для выполнения нового вида профессиональной деятельности осуществляется на основании установленных квалификационных требований к конкретным профессиям или должностям.

Профессиональная переподготовка для получения специалистами дополнительной квалификации проводится в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания программ переподготовки и уровню требований к специалистам.

1.6. Центр (кроме филиалов) создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора вуза на основании решения ученого совета.

1.7. Образовательное учреждение, имеющее в своем составе Центр, обеспечивает необходимые условия для его деятельности, выделяет и закрепляет штаты, аудиторный и лабораторный фонд и места для проживания слушателей в общежитии.

II. Управление Центром

2.1. Управление Центром осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и уставами образовательного учреждения, в котором он организован.

2.2. Общее руководство деятельностью Центра осуществляет руководитель образовательного учреждения, который:

- утверждает структуру, штаты и смету расходов Центра;
- обеспечивает закрепление аудиторий, учебных кабинетов и лабораторий, лимитов на издание и тиражирование учебной, научной и методической литературы;
- предоставляет слушателям возможность пользоваться библиотекой, читальными залами, вычислительными центрами, спортивно-оздоровительными базами и медицинскими учреждениями.

2.3. Непосредственное руководство деятельностью Центра осуществляет руководитель, назначаемый (избираемый) в порядке, предусмотренном уставом вуза.

2.4. Для обсуждения основных вопросов организации учебной, научно-методической, информационной и издательской деятельности в

Центре могут быть созданы соответствующие советы, порядок и условия деятельности которых осуществляются в соответствии с уставом образовательного учреждения.

2.5. Взаимоотношения Центра с заказчиком определяются договорами на повышение квалификации или профессиональную переподготовку специалистов, заключаемыми с образовательным учреждением, в составе которых организован Центр.

III. Слушатели и работники Центра

3.1. Слушателями Центра являются лица, зачисленные на обучение соответствующим приказом руководителя образовательного учреждения

3.2. Слушателю на время обучения выдается справка, свидетельствующая о сроках его пребывания на учебе в данном образовательном учреждении

3.3. Права и обязанности слушателей, их материальное обеспечение определяются Типовым положением об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов, уставом вуза, правилами внутреннего распорядка образовательного учреждения, договором и настоящим Положением.

3.4. Слушатели Центра имеют право:

— участвовать в формировании содержания образовательных программ и выбирать по согласованию с соответствующими учебными подразделениями дисциплины для факультативной и индивидуальной форм обучения;

— пользоваться в порядке, установленном уставом образовательного учреждения, имеющейся на факультетах, кафедрах и других структурных подразделениях образовательного учреждения нормативной, инструктивной, учебной и методической документацией по вопросам профессиональной деятельности, а также библиотеками, информационным фондом и услугами других подразделений;

— принимать участие в конференциях и семинарах, представлять к публикации в изданиях образовательного учреждения свои рефераты, аттестационные работы и другие материалы;

— обжаловать приказы и распоряжения администрации образовательного учреждения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

3.5. За слушателями на время их обучения с отрывом от основной работы сохраняется средняя заработная плата по основному месту работы.

Иногородним слушателям, направленным на обучение с отрывом от основной работы, выплачиваются суточные по установленным для командировок на территории Российской Федерации нормам.

Оплата проезда слушателей к месту учебы и обратно, а также выплата суточных за время их нахождения в пути осуществляются за

счет средств федеральных органов исполнительной власти, предприятий (объединений), учреждений и организаций по месту основной работы слушателей.

На время обучения слушатели обеспечиваются общежитием с оплатой расходов за счет направляющей стороны.

3.6. Оценка уровня знаний слушателей Центра проводится по результатам текущего контроля знаний и итоговой аттестации. Проведение итоговой аттестации слушателей осуществляется специально создаваемыми комиссиями, составы которых утверждаются руководителем вуза

Освоение образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации завершается обязательной итоговой аттестацией.

Для проведения итоговой аттестации по программам профессиональной переподготовки создается государственная аттестационная комиссия, председатель которой утверждается учредителем вуза.

3.7. Слушателям, успешно завершившим обучение, выдаются документы государственного образца.

3.8. При невыполнении требований учебного плана, а также при грубом нарушении правил внутреннего распорядка слушатель отчисляется с выдачей соответствующей справки о пребывании на учебе.

3.9. Права, обязанности, порядок приема на работу и увольнения преподавателей и сотрудников Центра, трудовые отношения определяются законодательством Российской Федерации и уставом вуза.

3.10. Учебная нагрузка преподавателей Центра устанавливается в зависимости от их квалификации и занимаемой должности.

3.11 Наряду со штатными преподавателями вуза учебный процесс в Центре могут осуществлять ведущие ученые, специалисты и работники предприятий (объединений), организаций и учреждений, представители федеральных органов исполнительной власти на условиях штатного совместительства или почасовой оплаты труда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

IV. Учебная, научная, научно-методическая (методическая) деятельность Центра

4.1. Повышение квалификации и профессиональная переподготовка специалистов осуществляются с отрывом от работы, без отрыва от работы, с частичным отрывом от работы и по индивидуальным формам обучения. Сроки и формы обучения устанавливаются Центром в соответствии с потребностями заказчика на основании заключенного с ним договора в пределах объемов, установленных Типовым положением об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов

4.2. Дополнительные профессиональные образовательные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки спе-

циалистов разрабатываются, утверждаются и реализуются Центром самостоятельно на основе установленных требований к содержанию программ обучения по согласованию с заказчиком.

4.3. Учебный процесс Центром может осуществляться в течение всего календарного года.

4.4. В Центре устанавливаются следующие виды учебных занятий и учебных работ:

- лекции;
- практические и семинарские занятия;
- лабораторные работы;
- семинары по обмену опытом;
- выездные занятия;
- стажировка;
- самостоятельная работа;
- консультации;
- аттестационные работы.

Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 40–50 минут.

4.5. При проведении обучения учебные группы формируются с учетом уровня образования, занимаемой должности и стажа практической работы слушателей.

4.6. Центр выполняет научную, научно-методическую (методическую) работу, может организовывать в установленном порядке издательскую деятельность по выпуску учебных планов и программ, учебных пособий, конспектов лекций и другой научно-методической литературы для слушателей.

V. Финансирование Центра

5.1. Финансирование Центра осуществляется за счет:

- средств, поступающих за обучение по прямым договорам с заказчиками;
- бюджетных ассигнований;
- средств, полученных за выполнение консультационной деятельности, от реализации учебных, методических, научных и других работок;
- других источников, предусмотренных законодательством.

VI. Контроль за деятельностью Центра и отчетность

6.1. Контроль за деятельностью Центра осуществляет образовательное учреждение, в котором оно организовано в соответствии с его уставом.

6.2. Центр отчетывается перед руководством образовательного учреждения об итогах своей деятельности и в установленном порядке представляет ежегодную статистическую отчетность.

СОВЕТЫ НАЧИНАЮЩЕМУ СПЕЦИАЛИСТУ

Как установить правильные взаимоотношения с клиентом

Социальная работа на индивидуальном уровне основывается на межличностном общении, особенно когда речь идет о такой технологии, как социальная терапия. Для эффективной терапии клиенту необходимо почувствовать, что о нем заботятся, относятся с пониманием и уважением. Специалист обязан владеть навыками установления правильных и эффективных личностных взаимоотношений с клиентом. Взаимоотношения рассматриваются как средство достижения цели социальной работы. В практике социальной работы существует и такая точка зрения, которая фактически либо недооценивает, либо переоценивает значение взаимоотношений между клиентом и специалистом. В идеале восприятие специалистом понятия "взаимоотношения" должно быть сбалансированным, поскольку неконструктивные, "слабые" взаимоотношения всегда становятся преградой на пути к цели — добиться конструктивных изменений в жизни клиента, а чрезмерная переоценка или увлечение чисто взаимоотношениями может переместить акцент в процессе помощи с достижения основной цели на собственно отношения или интеракцию.

Процесс оказания профессиональной помощи должен протекать в условиях установления между клиентом и специалистом своего рода рабочего союза. Этот термин лучше всего определяет характер взаимоотношений между специалистом и клиентом, поскольку:

- он включает в себя понимание того, что процесс социальной работы — это тяжелый труд как для специалиста, так и для клиента;
- слово "союз" подчеркивает целеполагание, его прагматичный характер, ориентированный на конкретный результат. В теории и практике социальной работы распространен миф об идеальном совершенных взаимоотношениях между специалистом и клиентом.

В реальной жизни совершенных моделей оказания помощи клиенту не существует. Сколько клиентов, столько и потребностей, присутствующих только конкретным индивидам. Поэтому опытный квалифицированный специалист устанавливает такие виды взаимоотношений с клиентом, которые как можно лучше соответствуют конкретному случаю. Один клиент лучше себя чувствует и работает, когда специалист постоянно демонстрирует тепло и заботу о нем, другому лучше подходит стиль взаимоотношений, когда специалист сдержан, более объективен и критичен, деловит. Клиент может обратиться к специалисту, но одновременно испытывает страх раскрыть незнакомому человеку некоторые интимные подробности своей жизненной истории. Такому клиенту с самого начала необходима повышенная эмпатия и "родственное" ду-

шевное тепло. Опытный специалист всегда использует в своей практике целую комбинацию разных навыков и техник установления взаимоотношений, которая была бы "правильной" для конкретного клиента.

Нравственно-этические принципы взаимоотношений между клиентом и специалистом по социальной работе

Практика социальной работы опирается на ценностную систему, которая самым существенным образом влияет на характер принятия специалистом решения, как ему поступать с клиентом. На систему ценностных ориентаций специалиста, безусловно, влияют ценностные ориентации и клиента, как, впрочем, и ценности самой профессии, и общества в целом.

Ценности — это не идеалы. Профессиональная помощь всегда ориентирована на прагматические цели. Ценности, являющиеся неотъемлемой частью профессиональных действий специалиста, становятся как бы набором критериев в принятии решений.

С каких позиций должен подойти специалист, если клиент лишен качества самокритичности? Как ему помочь, чтобы он увидел не конструктивность своей позиции "я всегда и во всем прав"? При жизненном кредо специалиста, включающем правдивость, уважение чести и достоинства клиента, как сделать так, чтобы одновременно не унизить клиента и сказать ему правду о своем впечатлении, о его недостатках, мешающих ему занять конструктивную позицию? Ответить на эти вопросы помогут ценностные ориентации специалиста, причем как ценности "работающие".

Работающие ценности дают возможность специалисту принять решение о том, как поступать в конкретных случаях. Без работающих ценностных ориентаций специалист будет работать как бы "без руля и ветрил".

Ценности, направляющие взаимоотношения между клиентом и специалистом, могут быть сгруппированы по принципам социальной работы. Среди них наиболее важными, на наш взгляд, являются деловитость или практицизм, компетентность, уважение, искренность и ответственность. Рассмотрим их более подробно.

Практицизм (деловитость). В процессе оказания помощи клиенту нравственный или гуманный практицизм может проявиться по-разному. Постараемся сформулировать некоторые из принципиальных соображений.

Быть "в курсе" реальной жизни клиента. Процесс изменений подразумевает, что день ото дня жизнь клиента должна меняться к лучшему. Спектр действий специалиста не должен быть заужен лишь рамками бесед, консультаций, установления оптимальных взаимоотноше-

ний, основное внимание социального работника должно быть направлено на осознание того, насколько эффективно клиент организует свою повседневную жизнь.

Быть гибким. Самые лучшие методики не должны довлеть над конкретными условиями практики социального работника. Процесс оказания помощи должен быть обязательно адаптирован к условиям жизни и потребностям клиента. Гибкость в действиях специалиста не означает действовать по прихоти или превращать работу в театр. Гибкость означает пригласить клиента проявить свои творческие способности в помогающем процессе.

Побуждать к действиям. Одной из важнейших ценностей практики являются сами активные действия. Не говорить об активности, а действовать — это прагматическая этическая установка. Действовать для специалиста — не означает только слушать клиента, даже активно, или реагировать на его высказывания. Действие означает активный диалог. Во время диалога специалист должен постоянно спрашивать себя о том, что он может сделать, чтобы умножить возможности самостоятельных разумных действий клиента себе во благо.

Делать только то, что необходимо. Профессиональная социальная работа — довольно дорогостоящее мероприятие, особенно на индивидуально-личностном уровне. Даже если социальная помощь и оказывается бесплатно для клиента, она оплачивается налогоплательщиками или за счет страховых выплат. Специалисту нельзя думать, что его клиент будет обращаться к нему всю свою жизнь. Поэтому профессиональная помощь должна быть всегда строго целесообразна и целенаправленна.

Смотреть реально на жизнь. Частью прагматичного подхода к практике социальной работы является понимание ограниченного характера профессии. Во-первых, далеко не все люди с проблемами обращаются за профессиональной помощью. Во-вторых, клиенты сами могут найти варианты решения своих проблем без помощи специалиста. В-третьих, профессиональная помощь — не всегда панацея от всех бед. Еще надо помнить, что не всякий клиент, который мог бы получить профессиональную помощь, ее получает. И наконец, необходимо помнить, что иногда достаточно добиться промежуточных результатов, чтобы прекратить оказание профессиональной помощи. Например, семья Сергея и Наташи была далека от идеала, когда им пришлось отказаться от услуг специалиста. Но они уже были вместе, поверили друг в друга, поверили в то, что вместе разрешат все свои проблемы самостоятельно.

Компетентность. Практика социальной работы убедительно свидетельствует о том, что компетентный специалист может оказать существенную помощь клиенту. Некомпетентная помощь не может быть

нейтральной, она всегда вредит клиенту. Кроме того, в жизни можно найти немало примеров, когда специалист, получивший высшее профессиональное образование, на практике оказывается некомпетентным. И наоборот, специалист-практик, не имеющий высшего образования, может оказаться компетентным профессионалом. Что составляет основу принципа компетентности? Каковы правила компетентности? Ответы на эти вопросы принципиальны для практической социальной работы. Вот некоторые из правил компетентности.

Оказывая помощь, самому становиться совершеннее. Компетентность не означает лишь знание основных принципов оказания помощи, понимание потребностей клиента. Специалист должен обладать опытом владения навыками оказания помощи в реальных жизненных ситуациях. Практикум по социальной работе направлен на компетентное овладение базовыми навыками практической социальной работы, и прежде всего на оказание помощи самим себе в своей повседневной жизни. Оказание помощи при овладении соответствующими навыками становится для специалиста частью его образа жизни.

Постоянно повышать уровень своих знаний. Как и первое правило, стремление к новым профессиональным знаниям должно стать образом жизни специалиста, если он считает себя компетентным.

Быть примером для клиента в его жизненной повседневной практике. Призывая клиента к действиям, необходимо показывать свою компетентность в моделировании разных вариантов собственных действий. Если специалист хочет, чтобы клиент был открытым, необходимо самому быть таким. Если специалист хочет, чтобы клиент активно действовал, необходимо самому быть активным во время консультаций. Умелый специалист использует свои навыки и умения при решении своих собственных проблем.

Быть уверенным в себе. Если специалист делает что-то хорошо, нет необходимости извиняться за это. Надо делать дело, если вы это умеете. Неверно бояться, что вы нарушаете правило недирективности в своей работе. Специалист не сможет эффективно помочь своему клиенту, если он будет только пассивно слушать и во всем соглашаться с клиентом. Если специалист хорошо знает, как помочь клиенту, он не должен бояться делать свое дело.

Находить источники мастерства не в своем поведении, а в результатах своей работы. Компетентность проявляется в основном не в поведенческих образцах, а в благоприятных результатах, на которые направлены эти поведенческие образцы. Если состояние клиента в результате работы с ним специалиста как-то изменилось, пусть даже в худшую сторону (что чаще всего случается по вине клиента), то это говорит о работе специалиста. Если же состояние никак не меняется, то здесь уже может стоять вопрос о компетентности специалиста. Вера

в специалиста может очень быстро улетучиться, если нет никаких результатов или они незначительны.

Уважение чести и достоинства клиента, его индивидуальности. Уважение — это определенный взгляд на себя и на других. Уважение означает высокую оценку человека просто потому, что он человек.

Понимание ценности многообразия. Специалист может отличаться от своих клиентов по многим признакам — полу, социальному статусу, национальности, материальному положению, вероисповеданию, политическим взглядам, возрасту, жизненному опыту и др. Восприятие и принятие различий в людях является одной из основных составляющих эффективной работы специалиста. Многообразие особенностей клиентов отражается и на характере их проблемных ситуаций и жизненных возможностей. Самое важное для специалиста понять и осознать, что другой человек — это другой, отличный от тебя во всем его многообразии и что он имеет право быть другим. Это многообразие представляет собой одну из ценностных качеств человеческого сообщества.

Понимание ценности индивидуальных качеств клиента. Ценность многообразия акцентирует различия как между разными группами людей, так и между представителями одной и той же группы. Различия здесь связаны с понятиями культур и субкультур. Тем не менее, когда речь идет о социальной работе на индивидуально-личностном уровне, ценностным аспектом практики является индивидуальность клиента. Каждый человек индивидуален, он неповторим, даже когда мы имеем дело с близнецами. Каждый человек своеобразен в своих предпочтениях, проявлениях веры, ценностных оценках, понятии норм, в манерах и поведении.

Принятие ценности индивидуальности в социальной работе не означает одобрение "махрового" индивидуализма. Радикальный индивидуализм сведет на нет возможность взаимодействия между людьми на человеческом уровне, приведет к деградации самого человека.

Принимая эту ценность, специалист должен соблюдать профессиональные заповеди практической деятельности.

Не навреди! Эта первая заповедь как для врача, так и для любого специалиста помогающих профессий. К сожалению, еще можно встретить людей, работающих в социальной сфере, которые могут причинить вред своим клиентам. У одних это случается по причине их беспринципности, у других — в силу их некомпетентности. Работа с людьми никогда не бывает нейтральной, она либо приносит пользу, либо причиняет вред. В мире, где так много зла и насилия, так много страдающих людей, мучающихся от бессилия жить достойно Человека, социальная работа и другие помогающие профессии не имеют права терпеть в своей среде проявления насилия, эксплуатации, манипуляций с

человеческой личностью. Такие проявления несовместимы с этическими кодексами этих профессий.

Цени многообразие в людях. Уважение означает высокую оценку тех измерений человека, которые делают клиентов разными. Специалисту бывает очень трудно работать, если он не осознает клиента другим, нежели он сам. Грузин — это не русский с черными волосами и смуглым лицом. Мусульманин из Татарстана — это не то же самое, что мусульманин из Таджикистана. Опытные специалисты чутко реагируют на различия, но не позволяют себе захлебнуться в многообразии культур, обычаев и традиций людей, обращающихся к ним за помощью. Несмотря на индивидуальность подхода к клиенту и его проблемам, опытный специалист всегда адаптирует свои знания, навыки и умения к многообразным проявлениям индивидуальной и социальной жизни своего клиента.

Обращайся с клиентом как с индивидуальностью. Индивидуальные различия в людях также важны для компетентного специалиста, как и культурные и другие различия. Уважение означает высокую оценку индивидуальности клиента, поддержку каждого клиента в его поиске самого себя, персонализацию процесса помощи в соответствии с конкретными потребностями клиента, его возможностями и ресурсами. Опытный специалист никогда не пытается заставить клиента думать и действовать по своему образу и подобию. С другой стороны, уважение не означает, что специалист должен поддерживать в клиенте его индивидуалистические и эгоистические устремления, поскольку они ведут к самоуничтожению личности клиента и причиняют вред другим людям. Помогающий процесс должен помочь клиенту стать более эффективным и деятельным участником в социальном процессе и личной жизни, являющейся, в свою очередь, частью социального процесса.

Воздержись от критических суждений. Специалист занимается оказанием помощи клиентам, а не выступает в роли судьи. Также не должен он "душить" клиента своими ценностными удавками. Специалист обязан помочь определить, осознать, проанализировать последствия тех ценностных установок, с которыми живет клиент. И только тогда, когда клиент примет для себя решение относительно необходимости изменить их, специалист должен помочь ему сформировать новое отношение к себе и своей жизни.

Дай знать клиенту, что ты с ним. По тому, как действует специалист, клиент может судить о его чувствах. Манера держаться может указывать на то, что специалист действует прагматично, приземленно, что он далек от сентиментальности. Уважение — это любезность и одновременно твердость. Быть с клиентом — это не то же самое, что быть безоговорочно на стороне клиента или выступать в роли адвоката

клиента, оправдывая все его поступки. Быть с клиентом означает серьезно воспринимать интересы клиента, даже в том случае, если необходимо оспорить правильность его поступков. Уважение к клиенту часто включает в себя необходимость помочь ему быть более требовательным к себе. Опытный специалист может возразить против действий клиента, который подвергает себя или других, скажем, риску насилия, и в то же время быть с ним, на его стороне.

Будь доступным для клиента. Умелый специалист способен сказать клиенту, что работа с ним — не пустое занятие, что она оправдывает затраченное на него время и силы. Доступность, конечно, понятие относительное и проявляется по-разному у разных специалистов. Некоторые специалисты могут позволить клиенту побеспокоить их среди ночи. Другие считают такую доступность злоупотреблением, которая может сослужить плохую службу для рабочих отношений. Тем не менее, если специалист рядом с клиентом, он, безусловно, должен быть всегда доступен если не физически, то психологически точно.

Принимай добрую волю клиента как должное. Опытный специалист при работе с клиентом всегда имеет в виду его стремление работать над тем, чтобы изменить свою жизнь к лучшему, даже когда такая посылка оказывается ложной. Нерасположенность или даже сопротивление со стороны клиента, оказавшегося у социального работника не по своей воле, вовсе не говорит о его злых умыслах. Уважение к клиенту означает вхождение в его мир, с тем чтобы понять его, и одновременно включает в себя желание помочь клиенту, несмотря на его сопротивление. Некоторые специалисты иногда с излишней легкостью бросают "трудных" клиентов. Компетентный же специалист всегда спрашивает себя, в какой степени он сам виновен в том, что сложились отношения с клиентом. С другой стороны, принцип уважения к клиенту не призывает специалиста продолжать попытки работать с клиентом, если эта работа не приносит пользы.

Проявляй отзывчивость тогда, когда она разумна. Когда самим социальным работникам требуется помощь, они стараются подобрать себе такого специалиста, который был бы и компетентен, обладал опытом, имел хорошие отзывы и был бы отзывчив. Душевное тепло проявляется, как правило, не вербально. Это жесты, позы, тональность голоса, прикосновения, выражение лица. Теплота — это только один из возможных вариантов проявления уважения. Но далеко не всегда это лучший способ выразить уважение. Не каждый клиент реагирует адекватно на проявление теплоты как на выражение уважительного к себе отношения. Опытный специалист, не пытаясь сфальшивить, выражает свою теплоту в зависимости от того, необходима она клиенту или нет, и никогда — в зависимости от своих собственных потребностей. Понятно,

что нет пределов выражения человеческой теплоты. Специалист всегда должен быть дружелюбным, он должен четко представлять себе, что теплота, характерная для близких друзей, отличается от теплоты, которую проявляет специалист при оказании помощи клиенту.

Учитывать ритм жизни клиента. Клиент является потребителем услуг, которые ему предоставляет специалист по социальной работе. При этом клиент имеет право требовать обслуживания на самом высшем уровне. Специалист в своей работе должен прежде всего ориентироваться на возможности клиента, учитывать в процессе оказания помощи ритм жизни клиента, а не свой. Его работа должна быть практичной, но прежде всего с точки зрения клиента.

Помочь клиенту пройти через болезненные ощущения. Для многих клиентов процесс работы со специалистом или его часть может оказаться очень болезненным. Специалист должен выразить свое уважение к клиенту, помогая ему пройти через этот болезненный этап в его жизни. При этом он никогда не должен помогать клиенту пытаться уйти от этой боли. В этой установке уважение к клиенту проявляется с самого начала в том, что клиент должен заплатить определенную плату за то, чтобы изменить свою жизнь к лучшему. Уважение проявляется в требовательности и одновременно в предложении помочь клиенту выполнить эти требования.

Искренность. Как и уважение, искренность специалиста связана как с отношением к работе, так и с его поведением. Оставаясь везде и всегда самими собой, искренние люди как на работе, так и дома чувствуют себя вполне комфортно. Быть искренним означает быть самим собой, открыто делать одни вещи и не делать другие. В практике социальной работы сформировались определенные правила, связанные с этим этическим принципом. Их несколько.

Не преувеличивай излишне свою роль. Настоящий специалист по социальной работе не воспринимает себя в отрыве от своей профессии. Стремление помогать людям становится образом его жизни. Глубокое искреннее осознание себя в качестве человека, всегда готового прийти на помощь другим людям, не позволяет настоящему специалисту испытывать чувства покровительства по отношению к другим людям или снисхождения к ним. Настоящий специалист не играет театральные роли, как актеры на сцене, он искренен во всех своих жизненных проявлениях. Но искренность его не должна быть безрассудной, способной ранить кого-либо. Слишком прямолинейный социальный работник может быть даже опасен для клиента. Быть настоящим специалистом означает, что он не должен использовать свою работу как защитную маску, как субститут своей компетентности или как-нибудь еще, чтобы "одурачить" клиента, показать свое всемогущество.

Будь непринужденным, естественным Настоящий специалист всегда тактичен со своими клиентами. Такт является частью понятия “уважение к клиенту”. Но естественная тактичность не вяжется с поведением специалиста, который постоянно взвешивает каждое свое слово, обращенное к клиенту. Настоящий специалист не может быть двуличным, говорить одно, а думать иначе. Однако естественность, непринужденность не означают, что в контакте с клиентом специалист обязан каждую свою мысль облекать в слова и доводить ее до клиента.

Не вставай в защитную позу Искреннему человеку нет необходимости вести оборону. Такой специалист прекрасно знает свои сильные стороны и свои недостатки, что свойственно любому человеку, и живет полноценной осмысленной жизнью. Если клиент как-то выражает свое негативное отношение к такому специалисту, последний анализирует свое поведение, которое могло спровоцировать негативные чувства клиента по отношению к нему, пытается понять точку зрения клиента и продолжает спокойно работать с ним. Если клиент недоволен, специалист никогда не должен оправдываться, он должен перевести неприятный для него разговор в конструктивное русло, попытаться дать понять клиенту свою заинтересованность, что работа, которую они делают вместе, не напрасна. Оставшись наедине с собой, специалист может позволить себе дать честную и откровенную оценку негативной критики клиента.

Будь откровенным. Настоящий специалист способен достаточно глубоко “самораскрыться” даже во время работы с клиентом. Он не рассматривает откровенность как нечто интимное. Он свободен от психологических зажимов и, когда это необходимо, не стесняется откровенно сказать то, что он думает.

Следующий ценностный принцип состоит в ответственности клиента за самого себя. Ответственность клиента за свои действия является одной из важнейших ценностей помогающего процесса. Социальные теории выдвигают разные версии относительно того, что в обществе действуют разного рода социальные, политические, экономические и идеологические силы, которые ограничивают способность людей к ответственности за самих себя, свои поступки и дела. Специалисты по социальной работе иногда вынуждены оказывать помощь своим клиентам в формировании чувства ответственности в условиях, которые непосредственным образом препятствуют этому процессу. Конечно, весьма не просто работать с клиентом, у которого отсутствует мотивация к ответственным поступкам. Довольно часто клиенты сами являются лютыми врагами самим себе, пренебрегая или растрачивая попусту свои силы и ресурсы, которыми реально они обладают. Специалисту необходимо знать в этой связи некоторые правила, которыми можно и нужно пользоваться в процессе оказания помощи своим клиентам

Начни работу с установки — клиент может изменить свою ситуацию, если он выберет правильный путь. Социальная работа часто имеет дело с людьми, жизненная ситуация которых, на первый взгляд, не имеет шансов на улучшение. Весьма трудно говорить об ответственности за самих себя, например, когда речь идет о детях, подвергающихся насилию со стороны родителей. Тем не менее даже в тех случаях, когда обстоятельства резко сужают пространство для свободы действий клиента, специалист должен действовать исходя из концепции свободы личности, хотя ее в ряде случаев может явно не хватать. Это правило применимо к клиентам даже с очень серьезными проблемами. Для любого клиента может быть открыт путь к лучшей жизни.

Помоги клиенту осознать помощь как труд. Процесс оказания помощи не заключается в исследовании жизненных тайн. Помощь — это процесс изменений, направленный на то, чтобы поднять дух клиента, изменить ценностные ориентации клиента, его представления о самозащите, социальных нормах, а на основе новых взглядов на себя, на окружающую жизнь сформировать и новые поведенческие самозащитные навыки. Таким образом, непосредственная контактная работа связана с тем, чтобы исследовать необходимость изменений, начать как бы "пилотный проект" изменений, а также научиться иметь дело с разного рода препятствиями, мешающими изменениям к лучшему. Все это — груз, иногда тяжкий, иногда даже невыносимый, но в определенных ситуациях могущий стать интересным, иногда даже забавным. Помогать клиентам всегда трудно и одновременно интересно, поскольку эта деятельность развивает и самого специалиста.

Помоги клиенту раскрыть необходимые ресурсы и воспользоваться ими. Жизненная практика показывает, что клиенты располагают гораздо большим числом ресурсов для решения своих проблем и развития возможностей, чем они сами себе представляют, впрочем, как и специалисты, к которым они обращаются за помощью. Специалист должен иметь изначальную установку, что у клиента есть необходимые ресурсы, чтобы активно сотрудничать в процессе работы с ним, чтобы сделать свою жизнь более конструктивной, чем она была раньше. Эти ресурсы могут кем-то по каким-либо причинам быть заблокированы или просто не использоваться самим клиентом. Работа специалиста состоит в том, чтобы помочь клиенту высвободить "из плена" и развить свои собственные психические и социальные ресурсы. Кроме того, он должен помочь клиенту трезво оценить их, с тем чтобы желания не обгоняли реальные возможности.

Не бойся недооценить психологическую выносливость клиента. Специалист не должен ни баловать, ни проявлять жестокость по отношению к клиенту. Но он обязан знать, что психика клиента, даже в состоянии стрессовой ситуации, не так хрупка, как может казаться на

первый взгляд Специалист, который постоянно работает с установкой на психологическую хрупкость клиента, излишне щадит клиента. В этом случае, скорее всего, он защищает себя, а не клиента от психической травмы. Специалист, конечно, не должен быть ни безжалостным, ни индифферентным по отношению к своему клиенту. Лучшим типом отношения к клиенту может быть так называемая "строгая любовь". А степень ее проявления зависит от каждого конкретного случая. Практика социальной работы показывает, что чаще всего клиент долго не решается активно действовать по причине робости, причем как робости самого специалиста, так и клиента. Очень многие специалисты долго топчутся на месте, боясь совершить непоправимую ошибку, дать неправильный совет. Они считают, что чем больше времени они затратят на анализ проблемы, ситуации клиента, тем меньше вероятность совершить ошибку. Конечно, неоправданная поспешность — не лучший вариант действий специалиста, но и излишняя перестраховка тоже может нанести вред помогающему процессу. Умелый специалист с самого начала действует активно, поскольку большинству клиентов импонирует динамизм человека, который приходит к ним на помощь в трудные минуты их жизни

Помоги клиенту справиться с разочарованием и поверни его в конструктивное русло. В процессе работы с клиентом у последнего может наступить разочарование или недовольство самим собой. Это вполне естественно. Конечно, с разочарованным клиентом работать весьма трудно, но и в этом случае разочарование должно быть развернуто в позитивное русло. Преодоление разочарования — довольно частая практика в работе специалиста. Когда разочарование не имеет под собой реальной основы, оно превращается в новую проблему для клиента, которую необходимо решать, и часто даже незамедлительно. В любом случае моральный дух клиента должен быть на высоте, чтобы соответствовать задачам процесса социальной работы.

Проблема самоопределения клиента. Человек, обращающийся к социальному работнику за помощью, испытывает на себе влияние многих факторов: политических, экономических, идеологических, социальных, влияние людей, которые его окружают, и т. д. В социальной истории помощь как таковая окружена ореолом таинственности, часто связанной с религиозным сознанием. В обыденном сознании процесс оказания помощи — однонаправленный процесс: от того, кто оказывает помощь, к тому, кто ее принимает. В сознании или даже в подсознании клиента человек, оказывающий помощь, всегда наделен авторитетом, знаниями, властью, силой. Опытный специалист всегда отдает себе отчет о таком представлении, сложившемся исторически в сознании людей, и относится с глубоким уважением к этим чувствам, одновременно

используя в процессе своей работы эти скрытые от глаз позитивные факторы общественного сознания.

К этическим дилеммам социальной работы относится проблема примирения ответственности клиента за самого себя и влияния социальной среды, препятствующей самоопределению человека. Противоречие практической социальной работы и в том, что советы, которые дает специалист своему клиенту, могут не приниматься во внимание, поскольку специалист оставляет за клиентом право самостоятельно принимать решения и действовать так, как тот считает для себя необходимым. С другой стороны, специалист должен контролировать развитие событий вокруг клиента и в случае необходимости предпринять решительные действия, чтобы клиент сгоряча "не прыгнул с моста в реку". Контроль этот весьма относителен, поскольку специалист должен уважать решение клиента прервать процесс работы с ним, даже когда тот, по мнению специалиста, еще не готов к разумным самостоятельным действиям себе во благо. Тем не менее влияние специалиста на клиента, вмешательство в его жизнь всегда имеют место в социальной работе и являются, по сути дела, нравственной проблемой социальной работы.

Рассмотрим некоторые принципы в действиях специалиста, направленные на то, чтобы сберечь, сохранить право клиента на самоопределение.

Используй методику участия вместо директивных методов работы. Оказание помощи — это процесс, в котором активно участвуют обе стороны: как специалист, так и клиент вносят свой вклад в решение проблемы. Вклад клиента состоит в том, что он постоянно ищет варианты своих самостоятельных действий, а специалист оказывает ему поддержку в этом поиске. Это и есть содействие в повышении степени его самоопределения. Самое главное для специалиста — стремиться не превратить процесс оказания помощи в еще один вид притеснения человека, уже страдающего от гнета государственных структур. Клиенту необходимо помочь найти, взять и использовать свои собственные властные полномочия в организации своей жизни.

Воспринимай помощь как естественный двунаправленный процесс. Помощь — это улица с двусторонним движением. Клиент и специалист в процессе взаимодействия взаимно влияют друг на друга. Влияние клиента на специалиста проявляется по-разному. Клиент может быть привлекательным или непривлекательным, и чувственное восприятие клиента социальным работником тоже может быть разным — от самых приятных ощущений до полного неприятия. Хотя и специалист обязан владеть собой, своими эмоциями, но чувства остаются чувствами, и скрыть их подчас очень трудно. В этой связи специалисту приходится сознательно контролировать свое поведение. Если он себя не кон-

тролирует, то подсознательно по отношению к привлекательному клиенту он может быть менее требователен, чем это положено, а в отношении непривлекательного клиента он может произвольно не обратить внимания на что-то важное, о чем говорит клиент. С другой стороны, и впечатления клиента от специалиста могут повлиять позитивно или негативно на сам процесс оказания помощи. Эти ощущения могут не совпадать с действительным положением дел. Молодая девушка, у которой сложные отношения с матерью, может иметь предубеждение против пожилой женщины — социального работника. Неопытный специалист легко может попасться на крючок своих собственных предубеждений или поддаться игре клиента. Опытный специалист знает об этих "ловушках" подсознания и умеет их преодолевать.

Стать советником для клиента. Специалист по социальной работе может воспринимать себя в качестве советника, которого нанял клиент, чтобы тот помог ему выйти из проблемной ситуации и сделать так, чтобы его жизнь стала более гармоничной. Консультанты или советники в сфере бизнеса выполняют множество ролей. Они выслушивают, наблюдают, собирают данные, сообщают результаты своих наблюдений, обучают, проводят тренинги, оказывают поддержку и помощь, критикуют, советуют, высказывают свои предложения, иногда даже выступают в роли адвокатов. Но при этом вся ответственность за то, как идут дела на предприятии или в фирме, лежит на тех, кто нанял консультанта. Даже в отношении некоторых действий консультанта, которые могут казаться вполне директивными, решение принимает менеджер или предприниматель. Консультирование представляет собой процесс, подверженный влиянию социума, однако это — процесс сотрудничества, при котором консультант не отнимает право у менеджера принимать собственное решение в отношении проблем, которыми они совместно занимаются. В этом отношении оказание помощи в социальной работе схоже с консультированием в сфере бизнеса. Хороший клиент, как и хороший менеджер, учится, как использовать то ценное, что ему предлагает консультант.

Сделай так, чтобы клиент почувствовал себя равноправным партнером. В процессе оказания помощи трудно избежать того, что мы называем социальным влиянием. Если в процессе оказания помощи специалист делает все возможное, чтобы склонить клиента принять свою точку зрения, он неизбежно понуждает его мыслить и действовать вполне определенным образом. А принуждение неизбежно имеет свое обратное действие: на принуждение клиент должен реагировать сопротивлением, которое может быть активным или пассивным. Более того, бывают случаи, когда клиент под влиянием специалиста может невольно принять решение, которое не отвечает его интересам. В идеале влияние в процессе социальной работы должно означать, что клиент

должен выслушивать, взвешивать то, что говорит ему специалист, и в зависимости от того, насколько эти советы помогут ему наладить его жизнь, самому решать, принять или не принять совет специалиста. Результативность социальной работы определяется тем, в какой степени клиент самостоятельно использует процесс социального влияния своего окружения, общества, да и социального работника, чтобы контролировать свою ситуацию и разрешать проблемы в своей повседневной жизни. Ценности, с которыми работает специалист, — это не просто взгляды кого-то на процесс социальной работы. Это весьма практичные инструменты для специалиста, которые используются для того, чтобы правильно выстраивать поведение и принимать решения.

Советы начинающему специалисту. Навыки общения с клиентом

Профессиональное владение навыками общения на всех этапах технологического процесса — неперемное условие успешной деятельности специалиста по социальной работе. Навыками общения специалист пользуется на всех уровнях профессиональной социальной работы — как при контактной работе на индивидуально-личностном и групповом уровнях, так и на бесконтактном уровне организационной социальной работы. Навыки общения являются необходимым инструментом установления отношений с клиентом и партнерами по работе, которым пользуется специалист по социальной работе. И большинство людей в той или иной степени этими навыками владеет. Задача будущего специалиста по социальной работе состоит в том, чтобы адаптировать навыки общения, которыми пользуются люди в своей повседневной жизни, а также специалисты помогающих профессий, к своей профессиональной деятельности. К сожалению, далеко не все начинающие специалисты умеют пользоваться даже самыми простыми из них

Навыки общения не являются для специалиста самоцелью, а всего лишь служат ему в качестве инструмента и технического средства для достижения профессиональной цели. Необходимо относиться к ним соответственно, не переоценивая и не недооценивая их значимость в комплексе профессиональных навыков и умений. Как показывает практика, можно умело владеть навыками общения, но не уметь профессионально помогать людям. Навыки общения должны быть вписаны в систему ценностных ориентаций и этических принципов профессии. Практические упражнения и задания, которые будущему специалисту следует выполнить, делятся на две группы: упражнения на внимание к клиенту или участие и упражнения на активное слушание. Это разделение не случайно. Как правило, в психологических тренингах не различаются эти два типа начальной стадии общения. Тем не менее для

специалиста по социальной работе это разные виды общения. Внимание или участие означает связь специалиста и клиента, благодаря которой специалист может "быть рядом с клиентом" как физически, так и психологически. Слушание означает способность специалиста улавливать и понимать то, что клиент сообщает или хочет сообщить, причем не важно, являются ли эти сообщения вербальными (выраженными в словах) или невербальными, выражены ли они отчетливо или невнятно.

Участие необходимо для установления неформализованных отношений с клиентом. Из опыта нашей повседневной жизни мы знаем, что иногда в самые трудные моменты нашей жизни нам помогает просто присутствие другого человека рядом с нами. Часто нам не нужны слова утешения, соболезнования. Участие, близость можно выразить без слов, а словами, даже самыми нейтральными или даже эмоционально положительно окрашенными можно больно ранить. Неприветливое лицо часто выражает жестокое сердце. Многие знают, насколько мы чувствительны к вниманию или невниманию людей, которые нас окружают. Даже зная это, временами мы бываем нечутки, общаясь с близкими нам людьми.

Оказание помощи и другие виды глубоких межчеловеческих взаимоотношений требует определенной глубины участия. Участие — это канал, по которому вы физически и психологически сближаетесь с клиентами, вступая в рабочие взаимоотношения. Профессиональное участие решает две основные задачи: дает понять клиенту, что вы рядом с ним, и настраивает вас на то, чтобы внимательно выслушать клиента.

Клиент считывает ваше расположение духа, которое указывает на качество вашего внимания к нему. Ваше невербальное послание оказывает положительное или отрицательное влияние на клиента. Чуткое отношение может помочь клиенту довериться вам, открыться, совместными усилиями найти основные параметры проблемной ситуации. Формализм в отношении может вызвать недоверие клиента, закрыть его и сделать невозможным рабочий контакт.

В практике социальной работы существует несколько уровней участия: уровень микронавыков, уровень языка тела и уровень гуманного участия.

Микронавыки внимания. Эти навыки являются как бы первичными, настраивающими на контакт с клиентом.

Посадка. Сидеть всегда необходимо прямо по отношению к клиенту. Такая поза указывает на участие. Она как бы передает идею: "Я здесь, рядом с тобой, я доступен для тебя". Не следует сидеть откинувшись или боком к клиенту, когда вы с ним разговариваете, поскольку такая поза снижает контактность. Даже когда люди сидят кружком,

в момент обращения они произвольно поворачиваются лицом друг к другу.

Поза должна быть открытой. Скрещенные руки и ноги могут восприниматься как знак недостаточного внимания к клиенту или закрытости. И наоборот, открытая поза свидетельствует, что вы готовы внимательно выслушать собеседника. Конечно, если вы скрестите ноги, то это вовсе не будет означать буквально ваше нежелание общаться. Просто вы должны спросить себя: "Насколько моя поза может сообщить клиенту мое желание быть открытым и доступным ему?" Время от времени следует наклоняться в сторону клиента. Обратите внимание на собеседников где-нибудь в кафе. Они часто наклоняются над столом навстречу друг к другу. Это естественный жест участия в разговоре. Легкий наклон в сторону собеседника всегда сообщает собеседнику, что вы с ним, что вы заинтересованы в том, что он говорит. Наклон в обратную сторону воспринимается, как правило, как нежелание общаться или как сообщение о том, что вам надоел разговор. Но не следует слишком близко наклоняться к собеседнику. Это может его испугать или быть воспринято как знак к близким отношениям. К мини-навыкам относится и зрительный контакт. Безусловно, смотреть в глаза друг другу естественно для людей, которые беседуют о чем-то серьезном. Однако напряженный пристальный взгляд на собеседника не всегда уместен. Необходимо смотреть клиенту в глаза так, чтобы он понял, что вы с ним, что вы хотите выслушать его. Безусловно, вы не нарушите это правило, если время от времени будете отводить взгляд. Но если вы будете делать это слишком часто, то ваш собеседник может воспринять это как знак отчуждения или нежелания общаться или даже как свидетельство вашей неловкости или дискомфорта при разговоре с ним.

Еще Одним правилом является естественность. Быть естественным означает: вы не напряжены, не нервничаете, вам спокойно, удобно общаться, вы используете свое тело, свои жесты как средство установления контакта и выражения вашего спокойного и делового внутреннего настроения. Как навык, естественность сама по себе может помочь клиенту.

Эти правила необходимо применять крайне осторожно, в зависимости от культурных особенностей, традиций, представителем которых является ваш клиент. Кроме того, надо помнить, что представители даже одной и той же этнической группы отличаются друг от друга своим физическим и психическим состоянием, степенью своей духовности. Главное правило для специалиста — уловить момент душевного резонанса с клиентом и не терять его в процессе всего общения. Невербальное общение всегда выражает внутреннее состояние людей более естественно и нередко не поддается контролю со стороны сознания.

Об этом надо помнить начинающему специалисту и не воспринимать эти указания как абсолютные правила, применимые во всех случаях жизни и профессиональной практики,

Профессиональному социальному работнику необходимо овладеть умениями сознательно использовать навыки невербального общения с клиентом, Механическое применение микронавыков в профессиональной работе недопустимо. Необходимо научиться владеть языком тела как одним из каналов общения с людьми.

Первое, с чего необходимо начать, — научиться считывать знаки реакций собственного тела. Например, если вы чувствуете что ваши мышцы напрягаются при разговоре с клиентом, вы можете отметить про себя: "Я чем-то обеспокоен. Что вызвало мою тревогу? Какие сигналы я подаю клиенту?" Когда вы научитесь понимать сигналы собственного тела, вам будет гораздо проще использовать свое тело для передачи соответствующих посланий при общении с клиентом. Вы также можете использовать ваше тело, чтобы контролировать нежелательные для передачи клиенту невербальные знаки. Например, если клиент говорит что-то, что инстинктивно вызывает у вас гнев, то вы сможете контролировать внешние проявления этого эмоционального состояния (например, сердитый взгляд) и тем самым предоставите себе возможность иметь какое-то время для рефлексии. Это второй уровень владения телом. Он не означает, что вы должны постоянно думать о том, как использовать язык тела как средство коммуникации. Этот уровень означает, что вы научились владеть своим телом с пользой для дела, которым вы занимаетесь профессионально, что вы умеете общаться на языке тела. Эти умения помогут вам чувствовать себя комфортно и вне работы, а также будут способствовать эффективной работе с вашими клиентами.

К другим средствам, связанным с понятием внимания, участия, относится социально-эмоциональное присутствие. Этот навык связан с качественными параметрами душевного тепла, которое вы испытываете по отношению к клиенту. Язык общения, как с помощью слов, так и невербальный, мимика, жесты, положение тела и т. д., должны ясно и определенно выражать ваше желание работать с клиентом. Если вы действительно заботитесь о своих клиентах, чувствуете свою причастность к созданию их благополучия, вы не должны позволить себе, чтобы ваш язык тела не соответствовал вашему внутреннему состоянию. С другой стороны, если вам безразлична работа, клиент, а вы стараетесь искусственно демонстрировать вашу причастность, вы никогда не сможете скрыть вашу неискренность. Искусный специалист контролирует то, каким он предстает перед клиентом, но при этом не проявляет чувство беспокойства в отношении своего образа.

Контроль над социально-эмоциональным присутствием может осуществляться в виде следующих вопросов для себя. (Но при этом следует помнить, что постоянно их задавать себе при общении с клиентом не следует, просто надо иметь в виду ответы на эти вопросы с точки зрения качества вашей сопричастности во время общения с клиентом.)

Как я отношусь к этому клиенту?

Насколько я могу оценить качество моего участия?

Насколько язык моего тела свидетельствует о моем желании работать с этим клиентом?

Какие чувства я выражаю языком своего тела?

Какие чувства я выражаю с помощью слов?

Насколько полно воспринимает клиент мое действенное участие в нем и работу с ним?

Насколько усиливает язык моих жестов и тела мое внутреннее состояние (отношение к делу)?

Что и как мешает мне сосредоточиться и проявить максимум внимания к этому клиенту?

Что я делаю, чтобы справиться с тем, что отвлекает меня от дела?

Что я мог бы сделать, чтобы мое участие в этом клиенте было бы более эффективным?

Активное слушание. Эффективное внимание или участие позволяет специалисту внимательно выслушать, что клиент сообщает словами или невербально. Внимательно выслушать клиента, на первый взгляд, кажется настолько простым действом, что некоторым может показаться ненужной специальная отработка этого навыка. Тем не менее практика показывает, что очень многие начинающие, да и не только начинающие специалисты совершают непростительные ошибки в этой составляющей процесс общения. Очень часто в повседневной жизни собеседники обвиняют друг друга в том, что их не слышат, если их партнер не может дословно повторить их слова. Эти обвинения могут иногда на самом деле быть беспочвенными, поскольку человеческое внимание, включая слушание, понятие гораздо более глубокое, нежели механическое воспроизведение услышанных слов. Магнитофон справляется с этой задачей несравненно лучше, чем человек. В процессе общения людям необходимо нечто большее, чем физическое присутствие другого человека. Для полноценного общения человеку необходимо психологическое, социальное и эмоциональное участие. Полноценное слушание включает в себя четыре компонента:

1) считывание знаков невербального языка клиента: позы, мимики, походки, тональности голоса и т. д.;

2) слушание и понимание речевого сообщения;

3) распознавание контекста сообщения клиента, т. е. целостное восприятие клиента в социальных обстоятельствах его жизни;

4) выявление сердитых ноток в речи клиента, т. е. тех моментов, о которых говорит клиент и которые могут быть оспорены или подвергнуты критике.

Слушать и понимать невербальный язык. Умелому специалисту необходимо научиться считывать невербальные сообщения, посылаемые клиентом, но при этом ни в коем случае не исказить или не переоценить их значение.

Из практики достаточно хорошо известно, что, когда люди собираются вместе и при этом не разговаривают между собой, атмосфера молчаливой аудитории может быть насыщена разного рода сообщениями. Послания одних людей другим как бы витают в воздухе. Иногда выражение лица, тон голоса и произвольные реакции тела клиента бывают гораздо красноречивее слов, которые они произносят вслух. Исследования показывают, что люди, как правило, выражают свое отношение к человеку с точки зрения, например, нравится он им или нет, с помощью слов около 7%, тоном голоса 38% и мимикой лица на 55%¹.

Опытный специалист должен хорошо владеть навыками восприятия и чтения языка тела. Это:

- телодвижения, такие как поза, походка, жесты;
- мимика лица — улыбка, взгляд, движение глаз и бровей, губы;
- голосовые модуляции, такие как тональность, интенсивность, уровень, членораздельность речи, темп речи, паузы, прерывание речевого потока, молчание;
- естественные проявления произвольных реакций — учащенность или сдерживание дыхания, смущение, "краска стыда", внезапная бледность, расширение зрачка глаза и др.;
- физические характеристики — физическое развитие, рост, вес, комплекция, цвет лица и др.;
- общий вид, например чистоплотность, вид одежды, обуви и т. д.

Мастерство специалиста заключается в умении расшифровать язык тела и принять сообщение, исходящее от клиента, при этом не недооценивая и не переоценивая его значение и смысл. Невербальные выразительные средства могут использоваться не только как непосредственные инструменты коммуникации, несущие смысл, как, например, выражение лица, телодвижения, тональность голоса, но и как средство усиления коммуникативных речевых возможностей человека, как, например, разделение слов, запятые, восклицательный и вопросительный знаки, двоеточие и другие знаки пунктуации в письменной речи. Невербальными средствами можно не только расставлять акцен-

¹См.: *Mehrabian A. Silent messages.* Belmont. CA. — Wadsworth, 1971.

ты в устной речи, но и варьировать сам процесс общения, добиваясь заданных результатов. С помощью таких средств опытный специалист может, не произнося лишних слов

- подтвердить или повторить то, что было сказано. Это делается с помощью мимики ("горящий" взгляд), телодвижений (небольшой наклон тела вперед), темпа речи (оживленный темп),
- отвергнуть или запутать слушателя. Для этого можно использовать речевые средства (запинка, например), мимику (дрожание верхней губы) и другие невербальные выразительные возможности,
- усилить или подчеркнуть важность того, что было сказано, с помощью жестов, телодвижений, мимикой, голоса;
- контролировать или регулировать процесс обаяния. Взглядом или жестом можно, например, прервать речь собеседника. Уловив во взгляде или дозе собеседника желание высказаться, можно ответным взглядом или жестом ободрить клиента, поддержать его намерение или, наоборот, не дать высказаться, когда это нецелесообразно.

Все выразительные средства невербального языка используются специалистом не только как средство самовыражения, но и как источник информации о клиенте, поскольку все они естественны и внешне проявляются на подсознательном уровне

Опытный специалист умеет правильно читать информацию, подаваемую клиентом с помощью невербальных выразительных средств. Читать, а не толковать ~ это именно тот глагол, который выражает суть необходимых действий специалиста на этом уровне. Мы слушаем, чтобы понять, а не анатомировать клиента. Научиться понимать невербальный язык довольно сложно, но необходимо для специалиста по социальной работе. Сложно, потому что каждый жест, выражение лица, поза имеют очень много значений, хотя в литературе иногда примитивизируют невербальный язык, давая ему некую однозначность. В реальной жизненной практике это далеко не так. Единственный ключ к пониманию невербального языка — это гуманный душевный настрой специалиста. Опытный специалист, как правило, не обращает внимания на отдельные детали в поведении клиента, он видит его в целостности, системно. Система невербального языка достаточно выразительна, но не должна восприниматься как нечто абсолютное. Ее выразительность не должна "соблазнить" или обмануть специалиста. Специалист обязан интегративно оценить невербальный язык. Часто начинающего специалиста может смутить тот или иной жест или выражение лица клиента и его неверная интерпретация может оттолкнуть клиента и застопорить процесс общения. Это может случиться при негативном восприятии специалистом ухмылки на лице клиента или его хмурого взгляда. Ни в коем случае нельзя оценивать или де-

лать далеко идущие выводы на основании лишь отдельных проявлений невербального языка

Как слушать и понимать вербальную речь

Специалист при первой же встрече с клиентом обязан выслушать его словесное описание того, что случилось, как он при этом себя повел и какие чувства испытывал при этом. Проблемная ситуация только тогда будет ясна, когда специалист поймет ее с точки зрения специфичного для конкретного клиента опыта, характерного поведения и характерных для него чувств и переживаний. Задача специалиста состоит в том, чтобы помочь клиенту прояснить специфичность его ситуации. Обычно опытный специалист, слушая клиента, задает себе определенные вопросы, которые помогают ему слушать клиента активно. Обычно это вопросы типа: "Где же все-таки главная мысль в рассказе клиента? Какие темы затрагивает клиент? Что он сам думает по поводу своей ситуации? Что для него самое важное? Что он хочет, чтобы я понял?" и т. д.

Как слушать и понимать клиента

Сумма вербальных и невербальных сообщений еще не дает полного представления о человеке. Слышать клиента по-настоящему означает воспринимать клиента таким, какой он есть на самом деле, в реальной жизни, которая его окружает, которой он живет, в которой он развивается. В рассказе клиента может содержаться несколько сюжетных линий, может быть, даже не связанных между собой, а специалист обязан увидеть эти сюжетные линии в целостности, в системе жизни клиента, чтобы действительно услышать его и воспринять реально, в контексте социальных связей и взаимозависимостей. Специалист по социальной работе — не профессиональный психолог, поэтому он не должен глубоко внедряться во внутренний мир психики клиента, если психологические аспекты могут отвлечь от социального контекста жизни клиента.

Очень важно для специалиста слышать клиента и с точки зрения самого процесса оказания помощи, его технологических аспектов. Не все клиенты в состоянии сделать первый шаг на начальном этапе работы с ним, а на последующих этапах нередко случаи возврата к пройденным этапам или "перешагивания" через них. Чтобы быть действительно полезным клиенту, необходимо постоянно следить, на каком этапе технологического процесса социальной работы находится клиент в каждый конкретный момент интеракции.

Неопытным специалистам бывает очень трудно определить, на какой дистанции технологического процесса социальной работы находится клиент. Такой специалист прежде всего слушает себя или ту методику, которую он изучал, и часто пытается "втянуть" клиента в технологическую модель, задавая ему те или иные вопросы, требующие ответов по определенной схеме. Опытный же специалист, наоборот, не задает, а отвечает на вопросы клиента относительно его местонахождения в технологическом процессе. Не специалист, а клиент определяет начало и конец того или иного этапа процесса. Конечно, как уже отмечалось, возможны возвраты, но в любом случае у опытного специалиста клиент сам свободно перемещается в рамках технологического процесса. Умение правильно слушать и слышать позволяет специалисту постоянно находиться рядом с клиентом. Поскольку самым важным моментом технологии социальной работы является действие по выходу из проблемной ситуации, специалист обязан "услышать" готовность клиента к такому действию.

Как научиться выслушивать клиента

Представления клиентов о самих себе, о других людях, их чувства и переживания, как и окружающий их мир, — реальность, которую необходимо признать и понять. Однако эти представления часто бывают несколько искажены. Например, если клиентка считает себя некрасивой, хотя на самом деле это далеко не так, но ее жизненный опыт некрасивой женщины — реален. Проблемы клиента должны быть услышаны и поняты специалистом, хотя и представление о себе может не совпадать с реальными фактами. И это несоответствие также должно быть услышано и понято. Специалист должен услышать реальный мир клиента, в котором он живет, одновременно уловить несоответствия этого мира и мира действительного. Терпеливое выслушивание включает в себя выявление этих расхождений, искажений, дисгармонии, которые являются частью реальных представлений клиента. Это вовсе не означает, что специалист сразу же должен поставить все на свои места. Опытный социальный работник сразу замечает эти несоответствия, но приступает к их исправлению только тогда, когда придет время для этого. Главное правило — смотреть на вещи реально.

Теневые стороны техники активного слушания. Активное слушание — не такое простое занятие, как это может показаться на первый взгляд. Здесь много разного рода трудностей и препятствий. Неэффективное слушание может проявиться по-разному. Рассмотрим несколько вариантов, препятствующих успешной работе специалиста.

Невнимание. Во время разговора очень легко можно отвлечься от того, что нам говорит собеседник. Можно нечаянно углубиться в соб-

ственные мысли или начать думать о том, что мы скажем в ответ. В такие моменты нам могут сказать: "Вы меня не слушаете!" У специалиста, как и у любого человека, всегда есть какие-то проблемы, потребности. И в момент беседы с клиентом он может нечаянно переключиться на них и не дослушать клиента. Отвлекающих моментов может быть великое множество. Это усталость или недомогание, свои проблемы дома или на работе, часто похожие на проблемы клиентов, это незнание культурных и социальных особенностей этнической или социально-демографической группы, к которой принадлежит клиент, и многое другое. Очень часто бывает трудно вспомнить, что каждый клиент единственен и неповторим, что каждая новая встреча со знакомым уже клиентом • — это новое испытание.

Оценивание. Большинство людей, даже когда они внимательно слушают своего собеседника, слушают его оценочно. Это означает, что в процессе слушания вы взвешиваете или оцениваете достоинства или недостатки того, о чем с вами говорят. Эти оценки проявляются в таких терминах, как хорошо — плохо, правильно — неправильно, нравится — не нравится, важно — не важно, имеет значение — не имеет значения и т. д. Специалист не исключение из этого общего правила общения между людьми.

Опытный специалист владеет навыками, помогающими ему избежать оценочного слушания. Клиент должен быть понятным, а уже затем, если это необходимо, его можно поправить, если он не прав, или же помочь ему поправить себя. Оценочное слушание, за которым неизбежно следует совет, может нанести ощутимый вред клиенту и самому процессу работы с ним. Безусловно, понять, осознать точку зрения клиента — это не то же самое, что принять ее. Действительно, крайне необходимо и полезно суждение специалиста о том, что точка зрения клиента, после того как она понята, должна быть модифицирована или что от нее необходимо отказаться, или суждение специалиста о не совсем адекватном поведении клиента, которое необходимо откорректировать. Только такие формы оценочного слушания продуктивны. И вообще очень трудно избежать оценок при беседе с клиентом. Стопроцентное слушание без оценки практически невозможно. Тем не менее вполне возможно и полезно отложить окончательные оценки на время, по крайней мере, на период, когда необходимо вслушаться в то, что говорит клиент, понять его, тот мир, который его окружает, его точку зрения.

Фильтрующее слушание. Практически невозможно слушать людей на сто процентов беспристрастно. Взрослый человек в процессе своего развития сформировал в себе разнообразные "фильтры", через которые он воспринимает других людей, окружающий его природный и социальный мир. Эти так называемые культурные фильтры или эк-

раны помогают человеку что-то не замечать, а чему-то придавать значение. Они необходимы человеку, чтобы придать структуру его взаимодействия с окружающей средой. И эти личностные, семейные, социальные и культурные "фильтры" вносят в процесс нашего общения и, в частности, в процесс слушания определенные штрихи или нюансы, о которых специалист обязан знать и принимать их.

Чем мощнее эти культурные фильтры, тем больше вероятности для предубеждения. Людям, принадлежащим к разным этническим или социальным общностям, свойственны предубеждения в процессе общения. Очень трудно быть полностью нейтральным даже в традиционно многонациональном обществе. Специалисту, как и любому человеку, трудно не поддаваться соблазну увидеть клиента через свои социальные очки. Среди этих факторов — принадлежность к полу, национальности, сексуальная ориентация, социальный статус, религиозные убеждения, политические предпочтения, жизненный стиль. Эти факторы социального мира специалиста могут при определенных обстоятельствах препятствовать полноценному слушанию.

Еще одним "фильтром", препятствующим полноценному восприятию реального клиента, могут стать теоретические схемы, которые специалист усвоил из учебных пособий. Например, большинству людей, с которыми мы общаемся, можно довольно просто поставить диагноз "шизофрения", если руководствоваться учебниками по психиатрии. Если специалист руководствуется лишь предписаниями, а не слышит реального клиента, чисто технически безупречно он может поставить диагноз и потерять клиента. Теоретические знания могут помочь правильно организовать процесс, сориентировать на профессиональную работу, но могут и помешать услышать клиента. Эти моменты необходимо знать профессиональному специалисту по социальной работе.

Слушать клиента, а не факты, связанные с ним. Некоторые специалисты пытаются задавать клиенту бесчисленное множество вопросов, чтобы получить как можно больше информации. Очевидно, они думают, что чем большей информацией они располагают, тем легче им будет решить проблему. Можно получить очень много информации, но упустить клиента. Антиподом такого подхода является слышать клиента в целом, в его социальном окружении, пытаясь найти смысловые ходы и ключевые фразы.

Еще одним отвлекающим от активного слушания клиента моментом может быть подготовка ответа. Когда начинающий специалист спрашивает себя, как он ответит на то, что говорит ему клиент, он практически перестает его слушать. Когда специалист с опытом начинает размышлять над тем, каким будет наилучший ответ на сказанное клиентом, он также перестает слушать клиента. Настоящая работа — это гораздо больше, чем приведенные в этой книге технологии. Настоящая

работа сродни искусству. Умелый специалист внимательно слушает и слышит клиента, чувствует основные сюжетные линии его рассказа, улавливает ключевые моменты в речи клиента, какой бы запуганной или быстрой она ни была. Поэтому он никогда не затруднится с ответом. Ему не нужно репетировать, чтобы ответить. И его ответ всегда будет направлен на оказание помощи клиенту справиться с его проблемой. Когда клиент заканчивает свой рассказ, умелый специалист никогда не спешит с ответом или суждением. Он выдерживает паузу, чтобы обдумать то, что ему только что сказал клиент. И только после этого он начнет говорить.

Сочувствующее слушание. Часто случается, что к специалисту по социальной работе обращаются действительно пострадавшие от насилия или несправедливости люди, люди в беде. Такие клиенты, естественно, вызывают чувство жалости или сочувствия. Иногда эти эмоции и чувства настолько сильны, что могут исказить суть рассказа клиента о своей проблеме.

Во взаимоотношениях между людьми естественными являются проявления симпатии—антипатии. Однако в профессиональной социальной работе, как бы это ни звучало негуманно, использование симпатии весьма ограничено. Мы имеем здесь в виду то обстоятельство, что, если специалист симпатизирует клиенту, он невольно становится его сообщником. Хороший специалист умело уйдет от этой ловушки.

Прерывание. Это препятствие для общения может быть названо помехой чисто условно. Почему? Опытный специалист всегда стремится к диалогу как наиболее активной форме общения. Практика показывает, что монологи как одной, так и другой стороны редко приносят пользу процессу общения. Правда, иногда монолог необходим, когда клиенту нужно выговориться, раскрыться перед специалистом. Но даже в этом случае за монологом должен последовать активный диалог. Тем не менее формы прерывания клиента могут быть различными по своим функциям. Иногда просто необходимо остановить клиента, чтобы уточнить какие-то детали или перепроверить, правильно ли специалист понял клиента. Но недопустимо обрывать мысль клиента, когда он не закончил фразу, чтобы вставить свое замечание или сделать поправку. Другими словами, можно и необходимо прерывать клиента, если это поможет диалоговой форме общения, которая служит интересам клиента в разрешении его проблемы.

Слушать себя, свой внутренний голос. Чтобы стать умелым специалистом по социальной работе, надо научиться слушать не только клиента, но и самого себя. Речь не идет о том, чтобы постоянно думать о себе, проявлять беспокойство в отношении себя. Прислушиваться к своему внутреннему голосу — это совсем другое. Это работа с подсознани-

ем, на уровне интуиции. Это одновременно и контроль над собой, и дополнительный источник профессионального мастерства, и своего рода техника психогигиены.

Умение погрузиться в мир клиента, отстранившись от своего мира, и затем вернуться к собственному продуктивному самосознанию приходит с опытом и зрелостью. Однако с самого начала специалисту необходимо не забывать прислушиваться к себе. И это будет только на пользу ему и клиенту. С полным погружением можно подождать, хотя и этому мы будем учиться в дальнейшем.

Активное слушание в вопросах к себе Чтобы проверить себя, можно и нужно задавать себе такие вопросы:

— Насколько хорошо я читаю невербальные сообщения моего клиента и вижу, насколько они соотносятся с тем, что он говорит словами?

— Не переоцениваю ли я значение невербального языка моего клиента?

— Насколько внимательно я слушаю то, о чем мне говорит клиент словами, и различаю в рассказе события, поступки и чувства?

— Насколько результативно я слышу точку зрения клиента, особенно когда я чувствую, что она не соответствует действительности и ее нужно "подправить"?

— Насколько легко мне настроиться на ключевую "волну" клиента, чтобы определиться с главным в его рассказе?

— Насколько легко мне удастся вычленить основные сюжетные линии в рассказе клиента?

— Что отвлекает меня от клиента? Что я могу сделать, чтобы мне ничего не мешало слушать клиента?

— Насколько четко мне удастся уловить признаки несоответствия между реальностью и тем, что говорит клиент?

— Насколько хорошо я могу замечать случаи, когда клиент преувеличивает, противоречит себе, неверно трактует реальные события, и при этом не осуждаю клиента и не мешаю свободному течению диалога между нами?

— Насколько внимательно я слышу то, что говорит мне мой внутренний голос во время общения с клиентом?

Эмпатия как базовый навык общения

Об эмпатии мы говорили ранее как о качестве личности социального работника. Эмпатия — навык общения, которому необходимо учиться и развивать. Внимание и слушание — не пассивные акты, они часть процесса, направленного на непосредственное действие. Результат внимания и слушания выражается в том, как специалист отзывается на проблему, с которой пришел к нему клиент. Поэтому следующим шагом к профессионализму будет обретение специалистом навыков уча-

ствия — эмпатии и отзывчивости. Эмпатия является одной из форм общения между людьми, которая включает в себя умение слушать клиента, понимать его и его соображения, она является своего рода вкладом в процесс оказания помощи клиенту. До определенной степени это необходимо, чтобы клиент мог бы полнее понять себя и действовать в соответствии с этим пониманием.

В практике социальной работы существует некое недопонимание понятия "эмпатия", связанное с тем, что некоторые специалисты не делают различий между понятием "эмпатия как традиция бытия людей" и понятием "эмпатия как процесс коммуникации". Поэтому вначале необходимо обрести базовый, или основной, навык, с тем чтобы в дальнейшем можно было направить эмпатическое поведение в профессиональное русло.

Эмпатия как традиция бытия

Специалист не сможет профессионально общаться с клиентом, если он не понимает отношения клиента со своим социальным окружением и представления клиента об этом окружении. Безусловно, ни один специалист не в состоянии полностью погрузиться в мир своего клиента и ощущать окружающую жизнь так, как это делает клиент, но приблизиться к этому вполне возможно. И это приближение является весьма полезным для профессионала. Способ восприятия мира одним человеком отличается от восприятия этого же мира другим человеком, но эти отличия не абсолютны. Сближает восприятие мира общее чувство взаимной эмпатии. Действительно, определенные формы эмпатии для большинства людей являются существенными, для того чтобы проявлять заботу по отношению к другим людям. Забота о клиенте является частью уважения к нему. Безусловно, чувство заботы в профессиональной практике социальной работы скорее прагматично, нежели сентиментально, как это принято в отношениях близких людей.

Проблема эмпатии затронута во многих научных публикациях и учебных пособиях для специалистов помогающих профессий: врачей, педагогов, психологов, социальных работников. Американский психолог Карл Роджерс считал, что базовое для специалиста эмпатическое слушание, заключающееся в том, чтобы быть рядом с клиентом и понимать его, это "бесценное свойство жизни". Такое отношение к этому чувству объясняется тем, что оно естественно, поэтому не воспринимается другим человеком как какой-то специфический профессиональный навык. Помощь человеку базируется, по Роджерсу, на эмпатии, уважении и естественности специалиста. Эмпатия помогает специалисту приблизиться к "погружению" во внутренний мир клиента. В религиозном сознании эмпатия является своего рода философией бытия. Спе-

специалисты "психологии успеха" считают, что эмпатическое общение составляет одно из семи качеств, необходимых для того, чтобы добиться успеха в жизни. Эмпатия помогает людям дышать полной грудью, чувствовать себя раскованно в общении с другими людьми. Это означает, что забота как таковая не делает культ из эмпатии. Эмпатия — это не только свойство, навык или умение исключительно для помогающей профессии.

Эмпатические взаимоотношения

Как бы глубоко эмпатически один человек ни понимал другого, в процессе общения еще и необходимо дать понять, что его понимают. Это не означает, что понимание должно быть обязательно выражено словами. Необходимо некоторое время, чтобы люди могли установить эмпатические взаимоотношения и передавать друг другу свое взаимопонимание с помощью самых разнообразных, емких и содержательных способов общения, помимо слов. Супругам или близким людям достаточно одного взгляда, чтобы понять друг друга на расстоянии.

Люди, имеющие эмпатическую связь друг с другом, часто выражают свою эмпатию действиями. Например, обнимая за плечи человека, который только что пережил какую-то неудачу, мы можем тем самым выразить ему свою поддержку и эмпатию. Многие люди, особенно близкие, проникаются чувствами других людей, выражая это либо действиями, либо словами, а чаще всего с помощью и того, и другого.

Эмпатическое участие во внутреннем мире другого человека, безусловно, имеет определенные ступени. Будучи специалистом, вы должны быть способны глубоко проникнуть в жизненный мир клиента настолько, чтобы понять, насколько трудно ему справиться с проблемой, с которой он пришел, найти пути выхода из проблемной ситуации. Такое проникновение необходимо, чтобы ваше участие в разрешении проблемы и поиске оптимальных путей дальнейшего развития клиента было бы корректным, действенным и существенным. Если ваша помощь основана на ложном или ошибочном понимании клиента, то она может элементарно сбить его с жизненного пути. Если ваше понимание клиента верное, но поверхностное, вы можете упустить из виду самое главное, в чем действительно он нуждается.

Во время теоретической подготовки будущие специалисты часто сталкиваются с типовыми определениями, касающимися личности, аномалий, патологий. Примерами могут быть такие определения, как невротический склад, параноидальные симптомы, сексуальные расстройства, пограничные состояния и т. д. Такие схемы могут в определенных случаях стать непреодолимым препятствием к эмпатическому пониманию клиента. Специалисты иногда забывают о том, что "ярлыки" являются

скорее отражением интерпретации, а не понимания жизненной ситуации или жизненного опыта клиента. Однако нельзя считать, что в любом случае интерпретация поведения клиента не может быть полезной в процессе оказания помощи. Проблема действительно может возникнуть, когда предварительная интерпретация, основанная на теоретических концепциях о человеке и его социальном окружении, о социальных проблемах, которые изучил специалист, опережает понимание специалистом клиента, его ситуации с точки зрения последнего. В процессе поиска соответствующего определения в виде ярлыка специалист рискует утратить личностное начало своего клиента.

Эмпатия как навык в процессе общения

Внимание и слушание — навыки, позволяющие специалисту обратиться к жизненному миру клиента. Эмпатия как навык дает возможность общения на основе понимания этого мира. Самой надежной отправной точкой в процессе социальной работы на индивидуально-личностном уровне является выслушивание клиента, напряженная работа, направленная на понимание его взглядов, соображений, и, наконец, умение разделить с ним это понимание его проблемы. Как показывает опыт практической работы, клиенты чаще всего на начальном этапе именно ценят понимание их проблем специалистом. А без эмпатии специалист никогда не сможет донести до клиента то, что он его правильно понимает и уважает.

Три измерения навыков общения

Навыки общения, связанные с понятиями отвечать и завязать диалог с клиентами, состоят из трех компонентов: восприимчивости, знанием, как это делать, и настойчивости.

Восприимчивость. Использование специалистом навыков общения зависит от четкости восприятия информации, полученной от клиента. Если специалист неверно воспринимает то, что сообщает ему клиент, или не умеет различать его разные эмоциональные состояния, он может застопорить процесс оказания помощи. Качество восприимчивости зависит во многом от степени развитости эмпатии и практического здравого мышления. Развить восприимчивость можно в процессе практики.

Умение. Когда специалист знает, какую ответную реакцию ждет от него клиент, необходимо уметь донести ее до него. Например, если клиент испытывает чувство беспокойства и волнения в связи с первой встречей с социальным работником, то будет неправильным, если специалист замкнет в себе свое понимание ощущений клиента. Необходи-

мо отрабатывать технологические эмпатийные приемы, позволяющие донести до клиента восприятие специалистом проблем клиента.

Настойчивость. Четкое восприятие и отменное умение не будут иметь смысла, если их не применить в нужной ситуации. Если специалист видит, что клиента необходимо поправить, и знает, как это сделать, но не делает этого, то он не сдаст зачет по умению настоять на своем. Навык останется нераскрытым и не сформируется в умение. Бывают случаи, когда восприятие и умение становятся бесполезными по причине отсутствия должного упорства. Это случается, если специалист не действует должным образом, когда необходимо действовать настойчиво. Настойчивость и упорство не являются абсолютными ценностными установками на все случаи практической социальной работы. Быть упорным, но невосприимчивым и неумелым — это может привести к нежелательным последствиям.

Несколько примеров эмпатии

Первый пример. Мужчина среднего возраста, безработный. Ему никак не удается удержаться на постоянной работе в течение последних трех-четырёх лет. В который раз он обращается к инспектору в службу занятости и на этот раз не скрывает своих чувств злости и досады в разговоре со специалистом.

Клиент: Я уже не один раз бывал у специалистов службы занятости, но никто мне толком не смог помочь найти нормальную работу. Я даже не знаю, зачем я снова пришел сюда. У меня все так плохо... Я просто хочу найти нормальную работу. Может быть, надо еще что-то сделать, начать все сначала?

Специалист: Я вижу, вы сейчас много чувствуете. Вы неуверены, что ваше обращение ко мне за помощью даст какие-то результаты, что вы найдете постоянную работу и сможете работать нормально. Но одновременно вы чувствуете, что вы должны что-то еще предпринять.

Клиент: Да, вы правы, ко я не знаю, что именно. Что я могу получить от вас, что поможет мне найти работу? Или удержаться потом на ней?

Из этого диалога следует, что ответ специалиста, данный в открытой, эмпатической и откровенной форме, поможет снять злость клиента и перенаправить его энергию в другое русло.

Второй пример. Студентка-старшекурсница на учебной практике испытывает стрессовое состояние после нескольких дней работы.

Преподаватель, ответственный за практику (супервизор), пытается ей помочь

Студентка: Мне кажется, что из меня не выйдет хороший социальный работник. Другие студенты, как я вижу, намного лучше меня. Они, похоже, сразу же умеют настроиться на эмпатическую волну, не то что я. Я еще боюсь давать прямой ответ на вопросы клиента, даже эмпатично. Мне кажется, мне надо бросить учебу и заняться чем-то другим.

Преподаватель; *Я вижу, что вы чувствуете себя "не в своей тарелке". Мне кажется, что ваши ощущения не совсем адекватны, и это сбilo вас с ног. Ваше чувство неуверенности настолько сильно, что вы начинаете сомневаться в правильности выбора профессии.*

Студентка: Я знаю еще, что привычка уступать, сдаваться — это часть моей проблемы, моего образа жизни. Я, конечно, не самая блестящая студентка, но и не самая плохая. То, как я себя сравниваю с другими, не лучший способ оценить себя. Я знаю, что все приходит не сразу, но я постепенно осваиваю навыки практической работы. Я научилась быть внимательной и правильно слушать клиента, У меня даже появилось "чувство" клиента, правда, иногда мне бывает очень трудно выразить это своими словами.

Этот диалог свидетельствует, что, когда преподавателю удалось сделать меткое замечание и "поставить" точную оценку, студентка тут же начала действовать и решила глубоко "покопаться" в своей проблеме. Таким образом, функция эмпатии состоит в том, чтобы помочь клиенту глубже вникнуть в свою ситуацию.

Как понимать и отвечать эмпатически

Эмпатия включает в себя умение перевести результат понимания жизненного опыта клиента, его поведения, его чувств на язык, с помощью которого специалист делится этим пониманием с клиентом. Можно представить себе студента, который приходит к своему преподавателю-куратору, садится перед ним с опущенной головой, не смотрит ему в глаза и подавленно рассказывает, что он только что провалил экзамен, его подруга больше не хочет его видеть; его выгнали с работы, где он подрабатывал. Преподаватель может сказать ему нечто вроде: "Столько бед на тебя навалилось сразу!"

Студент ответит примерно так: "Наверное, мне теперь крышка. Все, финиш. Я полный дурак".

Преподаватель, будучи специалистом-практиком по социальной работе, видит, что студент взволнован, и одновременно испытывает

депрессивное состояние (ощущения) Изначально он понимает, что произошло со студентом (события) и что он сделал (поступки), чтобы еще больше усугубить свою проблемную ситуацию. Преподаватель сообщает студенту, что он понимает его и ситуацию, в которой тот оказался. Это базовая эмпатия. Если специалист правильно воспринимает клиента, т. е. отражает ситуацию так, как ее видит клиент, то это уже будет истинная эмпатия. В нашем примере опытный специалист, конечно, заметил, что студент злится на тех, кто вовлечен в его ситуацию, что он не берет на себя ответственность за свои беды. Но это наблюдение опытный специалист пока оставит для себя, отложит на время, пока не пройдет острота момента. В нашем примере специалист поступил очень мудро, поскольку клиент сам дал оценку своему поведению.

В поисках точных формулировок

Для того чтобы ответить с эмпатией, специалист, слушая клиента, должен спросить себя "В чем состоит то главное, что хотел сообщить клиент, выразив словами свои переживания, события, которые с ним произошли, поступки, продиктованные этими чувствами?" Как только специалист почувствует, что он выделил стержневые моменты, он должен проверить точность своих выводов. Это можно сделать, используя универсальную формулу для ответа с эмпатией: "Вы чувствуете потому что..."

Разберем ответ по схеме "чувства (переживания) — события — поступки (поведение)".

Чувства

К формуле "Вы чувствуете..." необходимо подобрать определение, которое выражало бы соответствующие случаю эмоциональное состояние и степень его интенсивности. Например, фразы: "Вы испытываете боль". "Вам стало легче" и "Вы чувствуете себя великолепно" — выражают различные эмоциональные состояния. А такие утверждения, как "Вы раздражены", "Вы сердитесь" и "Вы разгневаны", выражают разную интенсивность определенного негативного эмоционального состояния.

Необходимо обратить внимание на то, что клиент во время беседы со специалистом может рассказывать о своих прежних переживаниях, либо выразить свои чувственные ощущения, которые возникли у него уже во время беседы, либо совместить одно и другое.

Кроме того, специалисту необходимо уловить различия между словесным описанием эмоциональных состояний клиента и его непосредственными эмоциями, которые он выражает во время разговора.

Упражняясь, можно научиться достоверно определять эмоциональные состояния своих клиентов.

События и поступки

Вторая часть формулы эмпатийного ответа "...потому что.." должна содержать свидетельство о тех событиях в жизни клиента и его поведении и поступках, которые обусловили его переживания. Такая фраза специалиста "Вы огорчены, потому что для вас выход на пенсию связан с тем, что вы потеряете многих из своих друзей по работе" включает в себя как констатацию события в жизни клиента (выход на пенсию), так и привычных поведенческих аспектов {в данном случае их утрату), которые обусловили переживания клиента. Приведем еще несколько фраз, построенных по вышеприведенной формуле:

"Вы обеспокоены, потому что до сих пор не получили результаты биопсии".

"Вы разочарованы, потому что служба занятости настаивает, чтобы Вы занимались не тем, чем хотели бы".

"Вы не довольны собой, потому что не удается добиться даже самой простой цели, которую вы поставили для себя"

"Вы сердитесь на меня, потому что вам кажется, что всю ответственность я возлагаю на вас".

Безусловно, сама по себе формула не так важна. Она необходима лишь как модель, чтобы специалист мог сообщить клиенту свое понимание его ситуации и его чувств. На начальном этапе обретения навыков социальной работы необходимо стремиться не упустить из виду все компоненты эмпатийного ответа — выражение чувств клиента, отражение событий и конкретных поступков или поведения. Но, как правило, специалист с большим опытом работы пытается избегать жестких рамок формулы и использует разные словесные формы, которые лучше всего выражают его понимание клиента.

Для умелого специалиста характерно то, что он реагирует не только на слова, только что произнесенные клиентом, но и на его мимику и жесты. Правильный, с точки зрения техники эмпатии, ответ должен включать в себя реакцию на обстановку, в которой произошло то, о чем рассказал клиент. Специалист должен утешать клиента не абстрактно, а в его реальном жизненном контексте и отреагировать соответствующим образом.

Эмпатийная реакция специалиста заключается в ответе, в котором отражены чувства и переживания клиента, события и поступки, вызвавшие эти чувства. Хотя такая формула считается в практике социальной работы наиболее эффективной, тем не менее опытный специалист, в зависимости от ситуации, которую он чувствует, может отве-

тить не полной формулой, а использовать лишь ее часть. Такой селективный метод необходим специалисту, если для пользы дела необходимо акцентировать внимание клиента либо на его эмоциональном состоянии, либо подчеркнуть исключительность ситуации, или придать особую значимость поступкам клиента.

При этом необходимо иметь в виду, что эмпатия — это разновидность близких отношений. Не каждый клиент готов сразу довериться специалисту. Поэтому чрезмерная эмпатия специалиста, выраженная несвоевременно, может "сковать" клиента, вместо того чтобы его расположить и облегчить процесс оказания помощи. Душевное тепло, близость, взаимное расположение не являются самоцелью в процессе социальной работы. Цель описываемого технологического этапа состоит в том, чтобы помочь клиенту выявить сущность его кризисной ситуации. Если специалист подменяет эту цель другой — выражением эмпатии, тем более слишком бурной и несвоевременной, то ему будет довольно трудно справиться со своей задачей.

Некоторые клиенты могут элементарно испугаться слов специалиста, когда он дает определение чувствам клиента или их обсуждает. Опытный специалист сразу почувствует, что будет лучше акцентировать внимание на событийных или поведенческих аспектах, и лишь потом постепенно перейти к чувствам и переживаниям клиента,

Немногим клиентам удастся сразу определить и описать свое эмоциональное состояние. Опытный специалист может помочь клиенту подобрать соответствующие слова, поскольку, как показывает опыт, одним клиентам легче описать словами свою злость, нежели боль или страдание, другим — наоборот. Эмпатия включает в себя умение распознать эти различия в особенностях клиентов и работать с ними.

Правильность (точность) эмпатии

Как показывает практика социальной работы, специалисты стремятся к точности в передаче своего понимания клиента, тем не менее практически каждый может ошибиться в четкости передачи своей мысли. Но, как говорится, на ошибках учатся. Если специалист был точен, то клиент, как правило, реагирует на это двумя путями"

1) это подтверждение правильности словами или невербальным способом. Это может быть утвердительный кивок головой или такие слова, как "точно", "верно" и т. д;

2) клиент пытается раскрыть свою проблему полнее, детальнее, основательнее

И если специалист ответит также с эмпатией на эту реакцию клиента, это поможет им сразу же перейти к следующему этапу технологического процесса, поскольку проблемная ситуация раскрывается до-

статочно полно через понятия специфики событий, поступков и соответствующих переживаний

Когда же ответ неточен, клиент пытается дать знать об этом специалисту разными способами: молчать, "мямлить" что-то, пытаться сменить тему, сказать специалисту, что это не совсем то, что он имел в виду, или даже попытаться выразить эмпатию по отношению к специалисту, с тем чтобы направить его в правильное русло. Специалист, который поймет свою ошибку, должен сразу же попытаться исправить-ся. Если специалист действительно владеет навыками эмпатии и использует их в отношениях с клиентами, ему будет совсем не сложно исправить свою случайную ошибку и действовать в дальнейшем более четко и профессионально.

Клиенты иногда могут быть рассеяны, смущены, находиться под воздействием неконтролируемых эмоций. Такие состояния, безусловно, мешают специалисту точно отобразить в своем сознании реальную действительность, в которой находится клиент. Специалист просто может не разобраться в путанице слов, которые может произнести взволнованный клиент, или сам на секунду отвлечься от потока слов клиента. Такие случаи вполне реальны и естественны. Хороший специалист всегда признает свой прокол и постарается исправить свою ошибку. Такие слова специалиста, как "извините, мне кажется, я потерял вашу мысль", показывают клиенту, что специалист рядом, он слушает внимательно и пытается понять его. Для клиента это свидетельство уважения к нему со стороны специалиста.

Использование эмпатии

Эмпатия является базовой техникой в социальной работе. Но такое утверждение не означает, что это панацея от всех бед. Эмпатия играет важную роль в обеспечении эффективности в социальной работе, но она не заменяет других необходимых специалисту профессиональных навыков. Чаще всего специалист пользуется техникой эмпатии для достижения конкретных целей, чтобы:

- выстроить правильные отношения с клиентом. В межличностной коммуникации эмпатия является признаком цивилизованного общения. Приложить усилия к тому, чтобы быть в курсе событий вокруг своего собеседника, увидеть их его глазами, является данью уважения к нему. Поэтому в социальной работе эмпатия играет большую роль в установлении рабочих отношений с клиентом;
- побудить клиента к самоанализу. С помощью эмпатии специалист помогает клиенту глубже вникнуть в свою проблему. Клиент начнет

действовать только тогда, когда он осознает свою ситуацию, свои поступки и чувства;

- проверить правильность восприятия клиента. Специалист может быть уверен в том, что он понял клиента, только тогда, когда поделился своими мыслями с клиентом и получил от него утвердительный ответ. Таким образом, эмпатия является инструментом контроля восприятия;

- оказать поддержку клиенту Эмпатия играет важную роль в обеспечении взаимопонимания, она может оказаться и действенным средством для поддержания морального духа клиента. В процессе социальной работы никогда не будет лишним показать клиенту, что специалист пытается осознать ситуацию клиента, как бы встав на его место, увидеть окружающий мир глазами клиента;

- облегчить общение. Эмпатия способствует диалоговому общению, духу сотрудничества в процессе оказания помощи;

- привлечь внимание. Эмпатия помогает клиенту и специалисту держать как бы в фокусе наиболее важные аспекты процесса общения, включая основные события, поступки, чувства и эмоции;

- дисциплинировать специалиста. Эмпатия помогает специалисту избежать таких непродуманных действий, как лишние вопросы, несвоевременные и бесполезные советы. Эмпатия одновременно заставляет реагировать клиента и тем самым побуждает его к действию;

- укрепить позиции специалиста. Эмпатия помогает "выместить доверие" к более жестким формам технологического процесса социальной работы, таким как критика восприятия и позиция клиента, определение целей, формулирование стратегий и переход к решительным действиям.

Эмпатия как форма социального бытия является одной из ценностей человеческого сообщества. Эмпатия как навык общения имеет инструментальный характер. То есть эмпатия хороша до определенной степени, пока она способствует достижению конкретных профессиональных целей.

Основные правила эмпатического общения

В результате практической социальной работы выработаны определенные правила, знание которых может помочь специалисту повысить качество своих эмпатических реакций.

Дайте себе время немного подумать. Начинающие специалисты, как правило, спешат ответить клиенту, когда тот делает паузу. "Спешить" означает, что они не дают себе достаточно времени на осмысление того, что сказал им клиент, на выделение из его речи самого главного, существенного. Даже специалисты с большим стажем практической работы позволяют себе сделать паузу, чтобы уяснить суть произошедшего с клиентом

Старайтесь быть кратким в своем ответе. Практика социальной работы показывает, что самым эффективным методом в процессе общения является активный диалог между специалистом и клиентом. Причем в ведении диалога следует избегать многоречивости, даже если приходится ждать довольно долго, чтобы вставить свою реплику. Необходимо каждый раз задавать себе вопрос "Что же самое важное можно выделить из того, что сказал клиент?" Ответ на такой вопрос поможет вам быть кратким, конкретным и точным при ведении диалога с клиентом.

Старайтесь эмоционально "подыгрывать" клиенту, одновременно оставаясь самим собой. Если клиент слишком оживлен или возбужден, рассказывая о своей проблемной ситуации, а в ответ слышит скучную, унылую, хотя и построенную по правилам речь специалиста, он не получит в полной мере эмпатического отклика. Это правило не означает, что специалист должен подражать клиенту. Это правило говорит о том, что быть рядом с клиентом для специалиста означает разделять с ним в разумных пределах его эмоциональное состояние.

Приведем пример.

Двенадцатилетняя девочка жалуется школьному социальному работнику: "Моя классная руководительница невзлюбила меня с первого дня. Я учусь не намного хуже, чем другие, веду себя как все в классе, А она меня все время достает. Мне кажется, что она ко мне придирается, потому что просто я ей не нравлюсь. Даже к Кольке Шуганову, который все время кривляется, она так не лезет, как ко мне"

Примерный ответ социального работника (1): "Да, все это довольно сложно. Ты, очевидно, удивлена, почему она выделяет тебя из класса за твое поведение".

Другой социальный работник мог бы ответить по-другому (2) "Ты злишься, потому что тебе кажется, что ее придирки несправедливы".

Нетрудно догадаться, чей ответ эмпатичнее. Речь первого социального работника безупречна, но по тональности она не соответствует тому, о чем говорит двенадцатилетний ребенок. С другой стороны, необходимо отметить, что специалист вовсе не должен перенимать язык клиента, если это не "его язык", только лишь для того, чтобы подстроиться под клиента. Взрослый человек будет выглядеть смешно, если он будет говорить на школьном сленге.

Чего не надо делать

В практике социальной работы в связи с эмпатическим общением сложились определенные правила со знаком минус, т. е. правила того, чего не надо делать, чтобы не помешать эмпатическому общению. Ответы многих начинающих социальных работников, как правило, весьма далеки от настоящей эмпатии.

Типичные ошибки состоят в следующем.

Проблема клиента остается без ответа. Проблемы бывают весьма щекотливые, но очень существенные для клиента. Даже на самый сложный вопрос необходимо дать хотя бы краткий ответ. В противном случае клиент может подумать, что его проблемы не заслуживают ответа специалиста.

Ответ в виде вопроса. Нельзя, с точки зрения эмпатического общения, сразу же задать вопрос типа: "И как долго вас волнует эта проблема?" В такой реакции специалиста скользит пренебрежение к тому, что беспокоит клиента, к его переживаниям. Это, скорее, дань технологической схеме, в соответствии с которой необходимо получить как можно больше информации о клиенте.

Использование клише. Специалист может ответить клиенту, сказав, что у многих случаются такие же проблемы. Это — типичное клише. Такая фраза превращает социального работника в чиновника, а для клиента может означать, что разговор закончен. Неопытный специалист может также ошибочно использовать и другое клише, например, сказав клиенту, что его проблема не очень серьезна, что он не должен так переживать и т. д. Такой ответ также не может считаться эмпатическим.

Ошибочным ответом может быть и пересказ с комментариями специалиста того, что сказал клиент. Реакция специалиста в такой форме, как правило, не дает ответа на эмоциональное состояние клиента и затрудняет последующее общение. Интерпретация обычно включает в себя то, что клиент не увидел в своей ситуации, что было скрыто от сознания клиента. В этом случае специалист также замыкает ответ на себя, а не ориентирует эмпатию на клиента.

Неверным было бы заменить эмпатический ответ каким-либо советом или рекомендациями. Клиент ожидает сочувствия, а не рекомендации. Он может воспринять такой ответ как попытку "отделаться" от него как можно быстрее и, естественно, дистанцирует (отдаляет) его от специалиста.

Не рекомендуется вместо эмпатического ответа воспроизвести то, что только что сказал клиент. Это сделает намного лучше обыкновенный магнитофон.

Самой распространенной ошибкой, как показывает практика, является подмена эмпатического ответа выражением симпатии к клиенту и согласия с ним. Эмпатия отлична от симпатии. Типичным выражением симпатии является сожаление, жалость, сочувствие, соболезнование. Эмпатия же связана прежде всего с пониманием. Симпатия вполне естественна и нормальна для обычных взаимоотношений между людьми. Но в профессиональной социальной работе она может быть неуместна. Симпатия основана на согласии с тем человеком, на которого она

направлена. Эмпатия основана на понимании и признании клиентом человека, к которому она обращена. В худшем своем виде симпатия может стать основой для сделки между специалистом и клиентом. Ответ, основанный на симпатии, может произвести "обратное" воздействие на клиента, заставить его почувствовать себя жертвой. Эмпатический ответ должен помочь клиенту снять остроту переживаний и затем трезво разобраться в своей проблемной ситуации.

Эмпатия является неотъемлемой частью комплекса навыков и умений специалиста по социальной работе. Суммируем вышесказанное об эмпатии как базовом навыке в виде конкретных практических советов.

Помните, что эмпатия идеально является неотъемлемой частью нашей повседневной жизни, а не только при исполнении наших профессиональных обязанностей как коммуникационный навык.

Проявляйте отзывчивость к клиенту как в реальных проявлениях, так и на психологическом уровне. Старайтесь услышать точку зрения вашего клиента.

Отложите ваши соображения и критические замечания на время. Постарайтесь увидеть ситуацию глазами своего клиента.

Во время первой беседы постарайтесь уловить главное, о чем хочет сказать клиент.

Постарайтесь услышать, что сообщает вам клиент словами и невербально в их контексте.

Старайтесь реагировать как можно чаще, причем четко и кратко, на ключевые моменты в рассказе клиента.

Проявляйте гибкость и терпение, чтобы клиент не почувствовал безысходности своего положения.

Используйте эмпатию, чтобы клиент смог сосредоточиться на самом главном и существенном для него.

Не спешите с выяснением наиболее болезненных для клиента моментов и переживаний.

После того как вы дали эмпатический ответ, внимательно проследите за реакцией клиента, чтобы убедиться в точности вашего ответа.

Определите, насколько ваш эмпатический отклик может помочь клиенту сконцентрироваться вокруг самых важных для него моментов.

Старайтесь заметить признаки стресса или сопротивления со стороны клиента. Постарайтесь определить для себя, является ли это результатом вашей невнимательности или же результатом чрезмерного рвения.

Постоянно держите в голове, что коммуникационный навык эмпатии всегда необходимо развивать, что это инструмент помощи клиенту увидеть себя реально, осознать свою проблемную ситуацию с конечной целью справиться с ней наиболее эффективным путем.

Главный редактор — А. Е. Илларионова
Художник — В. Л. Антипов
Верстка — А. А. Толли
Корректор — Г. М. Мубаракишина

Ответственный за выпуск — С. А. Булатова

Евдокия Ивановна Холостова

Профессионализм в социальной работе

Учебное пособие

Санитарно-эпидемиологическое заключение
№ 77.99.02.953.Д.004609.07.04 от 13.07.2004 г.

Лицензия № 06473 от 19 декабря 2001 г.
Подписано в печать 20.03.2006. Формат 60x84 1/16.
Печать офсетная. Бумага газетная.
Печ. л. 14,75. Тираж 2500 экз. (1-й завод 1–800 экз.)
Заказ №4869.

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»
129347, Москва, Ярославское шоссе, д. 142, к. 732.
Для писем: 129347, Москва, л/о И-347
Тел./факс: (095) 182-01-58, 182-11-79, 183-93-01
E-mail: sales@dashkov.ru — отдел продаж
office@dashkov.ru — офис;
<http://www.dashkov.ru>

Отпечатано в соответствии с качеством предоставленных диапозитивов
в ФГУП «Производственно-издательский комбинат ВИНТИ»,
140010, г. Люберцы Московской обл., Октябрьский пр-т, 403. Тел.: 554-21-80

000 «Издательско-торговая корпорация
«Дашков и К^о»

Предлагает учебники для вузов и колледжей с грифом
Министерства образования и науки РФ

- O Административное право. Агапов А.Б.
- D Анализ финансово-хозяйственной деятельности. **Чечевицына Л.Н.**, Чуев И.Н.
- D Безопасность жизнедеятельности. Под ред. Арустамова Э.А.
- D Бухгалтерский управленческий учет. Керимов В.Э.
- D Бухгалтерский учет. **Швецкая В.М.**, Головкин Н.А.
- Бухгалтерский финансовый учет. Керимов В.Э.
- D Бюджетная система Российской Федерации. Годин А.М. и др.
- D Бюджетная система Российской Федерации. Нешиной А.С.
- D Инвестиции. Нешиной А.С.
- D История Отечества. Захаревич А.В.
- D Коммерция и технология торговли. Дашков **Л.П.**, Памбучиянц **В.К.**
- Коммерческая деятельность. Панкратов **Ф.Г.**
- Концепции современного естествознания. Гусейханов М.К., Раджабов О.Р.
- Логистика. Гаджинский А.М.
- Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. Под ред. Алексунина В.А.
- Маркетинг. **Алексунин В.А.**
- Маркетинг. Годин А.М.
- D Маркетинговые коммуникации. Синяева И.М. и др.
- Математические методы и модели исследования операций. Шапкин А.С., Мазаева Н.Л.
- Организация и технология коммерческой деятельности. Памбучиянц О.В.
- D Организация коммерческой деятельности. Памбучиянц О.В.
- Организация, технология и проектирование торговых предприятий. Дашков Л.П., Памбучиянц **В.К.**
- Основы менеджмента. Семенов А.К., Набоков **В.И.**
- D Основы рекламы. Панкратов Ф.Г. и др.
- D Отечественная история. Кузнецов И.Н.
- Правоохранительные и судебные органы. Качалов В.И., Качалова О.В.
- D Правоохранительные органы. Под ред. Н.А. Петухова, Г.И. Загорского
- Природопользование. Под ред. Арустамова Э.А.
- D Прокурорский надзор в РФ. Под ред. Савенкова **А.Н.**
- Религиоведение. Лобазова О.Ф.
- D Сервисная деятельность. Романович Ж.А., Калачев С.Л.
- D Социология. Рысь Ю.И., Степанов В.Е.
- D Статистика. Годин А.М.
- Теоретические основы товароведения и экспертизы непродовольственных товаров. **Петрище Ф.А.**
- D Теория риска и моделирование рискованных ситуаций. Шапкин А.С., Шапкин В.А.
- D Товароведение и экспертиза вкусовых товаров. Чепурной **И.В.**
- D Товароведение и экспертиза кожевенной продукции. Иванова В.Я., Голубенко О.А.
- D Товароведение и экспертиза кондитерских товаров. Чепурной И.В.
- O Товароведение и экспертиза товаров культурно-бытового назначения. **Чечик А.М.**
- D Товароведение непродовольственных товаров. Ходыкин А.П. и др.
- D Уголовный процесс. Качалов В.И., Качалова О.В.
- D Финансы предприятия. **Шуляк П.Н.**
- D Финансы. **Нешиной А.С.**
- Экологические основы природопользования. Арустамов Э.А. и др.

- Экологические основы природопользования Арустамов Э.А. и др.
- Экономика предприятия. Чуев И.Н., Чечевицына Л.Н
- D Экономическая история. Конотопов М.В., Сметанин С.И.
- D Экономическая история. Толмачева Р.П.
- Экономическая теория (микрoэкономика – 1, 2). Под ред. Журавлевой Г.П.
- D Экономическая теория, Окeанова З.К

Всегда в наличии свыше 4000 наименований учебной и деловой литературы московских и региональных издательств по издательским ценам

**Оптовая и мелкооптовая продажа книг осуществляется в книжном салоне
Издательско-торговой корпорации «Дашков и К°»**

по адресу: г. Москва, ул. Проходчиков, д. 2 (помещение
Нового драматического театра, служебный вход),
а также у наших торговых представителей:

Группа компаний «ОМЕГА-Л» — г. Москва, Столярный пер., 14, под. 2,
тел. (495) 777-17-99 (многоканальный), e-mail: pr@omega-l.ru

Издательский торговый дом «Кнорус» - г. Москва, Б. Переяславская, 46,
тел./факс (495) 280-02-07, 280-72-54, e-mail: com@Knorus.ru

Издательско-книготорговое объединение «ЮРАЙТ» - Московская обл.,
г. Люберцы, 1-й Панковский пр-д., д. 1
тел./факс (495) 744-00-12 (многоканальный), e-mail: office@urait.ru

Фирма «Бизнес-пресса» - г. Санкт-Петербург, ул. Разъезжая, д. 37/39,
тел. (812) 164-74-82, 164-56-01, e-mail: sales@bizpressa.spb.ru

ПБОЮЛ «Дашков СБ.» —г. Тула, пр. Ленина, д. 108, оф. 203,
тел. (0872) 33-22-43, тел./факс (0872) 35-13-93
e-mail: dashkov@tula.net

Книги нашего издательства можно заказать по почте наложенным платежом
без предоплаты у нашего регионального представителя по адресу:
630117, г. Новосибирск, Арбузова 1/1 «Топ-книга»-почтой,
тел./факс (3832) 36-10-28, e-mail: Bookmail@top-kniga.ru

*Приглашаем к взаимовыгодному сотрудничеству книготорги,
библиотечные коллекторы, магазины, библиотеки, учебные заведения
и региональных представителей*

Справки по тел. (495)183-03-98, 183-93-01, 182-11-79 (продажа), 183-93-23 (редакция)

**E-mail: sales@dashkov.ru - отдел продаж;
<http://www.dashkov.ru>**



Холостова Евдокия Ивановна — доктор исторических наук, профессор, заместитель министра социальной защиты населения Московской области, заведующая кафедрой теории и методологии социальной работы Российского государственного социального университета, президент Региональной общественной организации "Общественная академия проблем социальной работы".

Автор более 250 публикаций, в том числе около 30 монографий, учебных пособий по проблемам социальной политики, теории и технологиям социальной работы, по истории социальной работы, социальной реабилитологии.

Область ее научных интересов также составляют проблемы семьи и ее развития в современном обществе, старения населения, социальная работа на селе, социальная работа с детьми.

ISBN 5-91131-062-7



9 785911 310622