

Федеральное агентство по образованию
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ

Кафедра истории и социальной работы

Н.А. Лавровский

Технология социальной работы

Учебное пособие по курсу

«Технология социальной работы»

для студентов специальности «Социальная работа»

очной и заочной формы обучения

Томск 2007

Учебное пособие «Технология социальной работы» содержит конспекты лекций, прочитанных для студентов специальности «Социальная работа» в ТУСУРе. Рекомендуется при самостоятельном изучении отдельных тем учебного курса «Технология социальной работы», а также для подготовки к экзаменам.

СОДЕРЖАНИЕ

Предмет и задачи курса «Технология социальной работы».....	4
Типология социальных технологий	18
Технология развития профессиональной компетенции социального работника	34
Надзор и профилактика в социальной работе.....	48
Социальная диагностика.....	60
Социальная терапия в практике социальной работы.....	82
Социальное консультирование и посредничество.....	97
Технологии информирования граждан об их правах на социальную защиту и поддержку	106
Социальная адаптация личности.....	122
Реабилитация: сущность, место в социальной работе, особенности технологии	137
Технологические основы коммуникативной деятельности социального работника	159
Технология связи органов социальной защиты с общественностью	185

ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ КУРСА «ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»

Цель: выяснить причины технологизации современной социальной деятельности; сущность социальных технологий; понять необходимость соответствующего учебного курса.

1. Технологический подход – неотъемлемая черта современной социальной деятельности.
2. Содержание и задачи курса «Технология социальной работы».
3. Сущность социальных технологий.

1. Технологический подход – неотъемлемая черта современной социальной деятельности

Учебная дисциплина «Технологии социальной работы» в соответствии с государственным образовательным стандартом (ГОС) высшего профессионального образования представляет собой, наряду с учебными курсами – «История социальной работы в России», «Теория социальной работы», социальная работа за рубежом» - основу профессиональной подготовки специалистов по социальной работе.

Овладение знаниями, предусмотренными этим курсом, является неотъемлемой стороной личностной и профессиональной готовности специалиста к работе в различных

структурах системы социальной защиты и социальной поддержки социально уязвимых слоев населения.

Само употребление термина «*технология*» применительно к социальным процессам все еще носит характер некоторой новизны. В то же время интерес к технологизации социальной деятельности можно считать закономерным.

Интервенция технологизации в преобразование природы на основе успехов химии, физики, энергетики, информатики пробудили интерес и к технологизации социальных процессов. Этому способствовали, в частности, катастрофические последствия двух мировых войн XX века, которые знаменательны колоссальными расходами человеческих и материальных ресурсов при относительно скромных (относительно затрат) результатах.

Развитие кибернетики, информатики, средств машинной обработки информации дало возможность математического моделирования достаточно сложных процессов не только в производстве, но расширило рамки научных исследований, побудило к поиску применения этих методов к исследованию социальной сферы, процессов, происходящих в ней. Естественно, все это не могло не затронуть и социальную работу – как науку и как практическую деятельность. И, конечно же, сферу управления поведением людей.

Вся история общества – это история управления людьми, побуждения их к различным видам деятельности, кон-

троля за исполнением предписанных властными структурами норм. При этом механизмы побуждения или запрета складывались методом проб и ошибок. И сами критерии оценки в каждую историческую эпоху, в каждом национальном образовании значительно различались в зависимости от культурно-этнических ценностей, от властных стереотипов. Доминирующие мотивации и регуляторы человеческих отношений закреплялись в виде традиций. Это затрудняло рациональный подход к их изменению.

Процесс модернизации, то есть преодоления традиций, проникновения договорных начал во все стороны гражданских взаимоотношений постепенно утверждается в обществе. Гуманизация сознания и деятельности – понимание индивида как высшей ценности общественного развития, выдвинуло вопрос о пересмотре общественных связей между людьми с точки зрения более рационального использования их ресурсов. Ныне можно говорить о том, что уже сравнительно полно разработаны политические технологии с использованием различных методик манипулирования сознанием и поведением людей. Это особенно наглядно проявляется в периоды избирательных кампаний.

Получили развитие технологии массовой коммуникации, включающие весьма большой раздел технологии рекламы.

Получили развитие образовательные технологии и другие.

Вместе с тем определилась и специфика технологического подхода к социальной сфере – преобразованию всего общества в целом, отдельных его слоев и групп, отношений между людьми, выяснилось, что процессы, происходящие в обществе, подчиняются статистическим закономерностям, а причины и следствия их связаны с отношениями вероятности.

Известно, что в своей деятельности люди руководствуются целями, которые они ставят себе в соответствии с собственными представлениями о том, что является для них благом.

Ставить масштабные цели, планировать и осуществлять объемные преобразования, обладать достаточно сильной волей, чтобы вовлечь в свою деятельность широкие массы – такое могут далеко не все. Процессы развития инициируются, движутся и разрешаются, в первую очередь лидерами. Это люди с сильной внутренней энергией, их в населении всегда меньшинство. А остальная часть индивидов следует за ними потому, что считает их выразителями своих интересов, убеждена их идеями и призывами, увлечена их личностными качествами.

Соответственно, процесс руководства, управления, убеждения распадается на несколько потоков воздействия на различные группы людей, каждая из которых воспринимает их в соответствии со своими установками и возможностями. Может быть, поэтому результаты всех больших социальных преобразований далеки от тех целей, ко-

торые были провозглашены в их начале.

Еще одно обстоятельство необходимо иметь в виду: невозможно и нерационально «изобретать велосипед» в каждом случае совершения социального изменения – типичные ситуации нуждаются в типичных процедурах.

Социальная работа в полной мере демонстрирует «блеск и нищету» социальных технологий.

С одной стороны, социальная работа просто обречена быть технологичной: в условиях ограниченных социальных ресурсов и огромного количества социальных проблем эффективность воздействия может быть достигнута только при определенной помощи последовательного и профессионального применения технологического подхода.

Но, в то же время, технологический подход не гарантирует стопроцентного эффекта воздействия.

Дело в том, что большинство социальных проблем относятся к неразрешаемым, то есть к таким, которые вновь и вновь воспроизводятся с каждым новым шагом развития общества, в каждом новом поколении, жизнедеятельности семьи, каждой супружеской пары. В связи с этим можно говорить о следующем.

Если целью социальной технологии глобального масштаба может служить задача устранения того или иного социального зла: голода, болезней, наркотической зависимости, то возможны положительные результаты. Вспомним о ликвидации такой опасной болезни как оспа и взятие

под контроль многих опасных эпидемий – чумы, холеры, проказы.

Но целью социального работника является помощь в выведении из жизненных затруднений конкретного человека, семьи, малой группы. Устранение явлений, которые отягощают социальную ситуацию этих людей, а вовсе не разрешение социальных проблем в целом.

Наконец, следует иметь в виду, что технологии социальной работы, как правило, всегда комплексны: для того, чтобы осуществить желательное изменение социальной ситуации клиента, необходимо составление и осуществление социального плана, включающего определенные элементы: например, психологическую коррекцию, правовую консультацию; медико-социальную, материальную помощь.

Поэтому запас знаний и опыта социального работника должен быть весьма велик, и непрерывно повышаться на протяжении всего периода его деятельности.

2. Содержание и задачи курса «Технологии социальной работы»

Учебный курс «Технологии социальной работы» включает чрезвычайно обширный и разнородный материал. Его изложение затрудняется разнообразием подходов различных ученых и практиков. Применяемые некоторыми авторами термины «соционом», «социальный инженер» содержат в себе некоторый намек на определенные соци-

ально-управленческие функции, которыми (кроме непосредственного обслуживания клиентов) предстоит заниматься социальному работнику. Эти термины не утверждены нормативными документами и не являются общепризнанными (хотя в литературе они встречаются).

Принципы выделения технологий социальной работы, с которыми мы будем иметь дело, показывают, насколько выделение одной из многих технологий зависит от конкретных целей оказания помощи. Поэтому в ходе изучения мы будем убеждаться, что одни и те же технологии могут применяться к различным категориям клиентов, по-разному выступают в схожих ситуациях.

В каждом социальном действии можно выделить два взаимосвязанных и взаимоисключающих процесса: адаптации (приспособления) и трансформации (преобразования, изменения). Их в силу всеобщности можно назвать метатехнологиями, проходящими через все социальные процессы.

Отметим еще одно обстоятельство – во взаимодействии двух или более социальных субъектов можно видеть либо деятельность по адаптации одного субъекта к другому, либо их взаимную адаптацию.

Приспособление индивида к социальной среде является частным случаем такой ситуации. Как правило, среда выдвигает агента такой адаптации (лицо, учреждение), которое побуждает или вынуждает индивида к адаптации. Либо индивид производит самоизменение, сам осознает

необходимость приспособления и побуждает себя к нему. Простейший пример: вы пришли после учебы в учреждение и обязательно вынужденно (или, понимая необходимость самоизменения) адаптируетесь к новым условиям. И технологии социальной работы в большинстве своем являются адаптационными, ибо побуждают клиента к приспособлению к меняющимся условиям его жизнедеятельности. Например, приспособление пожилого человека к статусу пенсионера, инвалида – к новым для него условиям жизнедеятельности. Подобный процесс называют *абилитацией* (привитием навыков определенного социального функционирования), либо *реабилитацией* (если речь идет о восстановлении ранее утраченных функций).

Подробно мы рассмотрим сущность этих процессов в специальных темах нашего курса.

Наш курс включает несколько разделов.

1. Теоретический – «Теоретические основы технологии социальной работы». Он содержит обоснование технологизации социальной работы, ее особенности.

2. Раздел «Общие технологии социальной работы» посвящен рассмотрению тех процессов, которые присущи каждой социальной системе, каждому воздействию сотрудников социальной сферы. Ведь любое вмешательство в социальную ситуацию клиента осуществляется на основе диагностики его проблем. Социальное страхование и социальное обеспечение – это технологии, обеспечивающие социальную защищенность индивидов и их семей незави-

симо от условий социального риска. При этом применяемые методы могут быть: инновационными, традиционными, или рутинными. Разумеется, полнота использования этих методов изменяется в зависимости от условий их применения или объекта воздействия.

3. Еще один раздел посвящен междисциплинарным технологиям, поскольку социальная работа ориентирована на широкий круг проблем индивида, группы. В ее практике применяются методы психологии, педагогики, социологии, медицинских и юридических наук.

4. Наконец, самый обширный раздел – «Конкретные технологии социальной работы». Попытки выделить все возможные типы клиентов или перечислить все возможные технологии работы с ними практически неосуществимы, и в данном разделе рассматриваются наиболее типичные, часто применяемые, технологии. Скажем, технологии работы с лицами девиантного поведения, с неблагополучными семьями социального риска, с лицами пожилого возраста и так далее. Следует иметь в виду, что определенные технологии присущи определенным учреждениям социального обслуживания.

3. Сущность социальных технологий

Технологизация деятельности современного человека, развития общества потребовали выяснения сущности *социальной технологии* как общественного явления.

Рассмотрим некоторые из них, чтобы лучше представить сложность разрешения проблемы:

- например, болгарский исследователь Н. Стефанов определяет социальную технологию как «деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и изменяется объект деятельности» (см. Стефанов Н. «Общественные науки и социальные технологии» – М., 1977, с.182).

- наш исследователь В. Афанасьев характеризует социальную технологию как «элемент механизма управления» и «средство перевода объектного языка науки... на конкретный язык... достижения поставленных целей» (Афанасьев В.Г. Человек в управлении обществом. – М., 1977, с.235).

- другой исследователь М.Марков характеризует социальную технологию как «способ реализации... конкретного сложного процесса путем расчленения его на систему исследовательских взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно» (Марков М. Технология и эффективность социального управления. – М., 1983, с.48.).

- еще один исследователь, А.Зайцев, определяет социальную технологию как «совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов, сами эти действия, позволяющие достичь поставленной цели». (Зайцев А. Внедрение социальных технологий в практику управления./Социальное управление и работа с кадрами. –

М., 1989. с. 95). А.Зайцев также утверждает, что «Социальные технологии также могут быть рассмотрены как совокупность операций, процедур социального воздействия на пути получения оптимального социального результата, например, укрепление социальной организации, улучшение условий жизни людей, предотвращение конфликтов. Следовательно, социальная технология – важнейший элемент управления».

- в Большой Советской Энциклопедии понятие технология определяется так (от греч. – Искусство, мастерство, умение) – «совокупность приемов и способов получения обработки или переработки... описание производственных процессов, инструкции по внедрению, технологические правила, требования, карты, графики» (БСЭ. 1976, т.25, с.235).

А теперь о понятии **«социальное»**. Его анализу посвящена огромная по объему литература. Это понятие имеет, с одной стороны, массовое употребление в значении, противостоящему природным явлениям. С другой стороны, используется в узком смысле – социально-бытовые отношения, микросоциальная среда и т.п., то есть то, что нас окружает, обеспечивает нормальную жизнедеятельность. Но часто это понятие употребляется для обозначения крупных групп населения (социальные группы инвалидов, пенсионеров, молодежи), то есть коллективного, совместного бытия людей.

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

Существует так называемый «сферный подход». По этому основанию дифференцируются специфические социальные технологии регулирования и решения проблем сфер: производственно-экономических, общественно-политических, духовно-культурных и социально-бытовых отношений.

В статистике также выделяют сферы (отрасли): народного хозяйства – транспорт, промышленность, а также социальные – здравоохранение, образование, искусство.

За рубежом, а в последнее время и у нас, употребляют вариант сферного деления социальных технологий: государственное управление, бизнес, негосударственные (общественные) организации.

Социальные технологии различаются также и по характеру их новизны – инновационные, традиционные.

Для нас особенно важна дифференциация социальных технологий по проблемам социальной защиты населения. По-существу, при этом дифференцируется вся практика социальной помощи.

Наиболее сложный характер носит технологизация управления социальными процессами, ее содержание таково:

- разделение, расчленение процесса на внутренне взаимосвязанные этапы операции;

- координация действий на каждом этапе для достижения необходимого результата;
- однозначность выполнения входящих в технологию процедур и операций.

Из всего сказанного можно сделать вывод о том, что социальные технологии обычно понимаются в двух аспектах:

1. Их можно трактовать как способы применения выводов определенной науки.
2. В решении практических задач.

Так, например, общественные науки призваны давать рекомендации, связанные с решением проблем функционирования и совершенствования социальных объектов: межклассовых, межнациональных отношений; функционирования таких общественных структур как политические партии, общественные организации.

Как видим, вывод о многообразии социальных технологий и форм их использования подтверждается.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте содержание понятий: «технология», «социальная технология», «социальное».
2. Изложите Ваше мнение о причинах пересмотра содержания всех связей между людьми. Охарактеризуйте известные Вам социальные технологии.

3. В чем, по Вашему мнению, состоят отличия социальных процессов от процессов в производстве и живой природе?
4. Каковы особенности социальных технологий, порождающих то, что каждый сознательный индивид является социальным технологом для себя и своих близких?
5. Раскройте содержание категории «дифференциация социальных технологий», причины этого.
6. Изложите структуру курса «Технологии социальной работы».

При рассмотрении вопросов старайтесь излагать свою точку зрения.

Для обзора: Демидова Т.Е. «Как сочетать теорию с практикой в социальной работе»// Ученые записки МГСУ, 2003, № 4.

ТИПОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Цель: уяснить принципы классификации социальных технологий и основные функции технологий социальной работы.

1. Классификация социальных технологий.
2. Специфика и функции технологий социальной работы

1. Классификация социальных технологий

Мы уже знаем, что социальные технологии весьма разнообразны. И это обусловлено многообразием социального мира, социальной жизни, ее отношениями с природными явлениями.

Классификация социальных технологий может быть осуществлена по различным основаниям: видам, уровням, сферами применения.

По масштабу объекта, на который производится воздействие, можно выделить технологии глобального характера, социальные технологии применительно к обществу в целом, различным сферам общественной жизни, социальной структуре, социальным институтам, процессам, явлениям.

Специалисты-управленцы выделяют технологии поиска стратегии управления, персонального менеджмента, социального моделирования и прогнозирования.

Можно выделить также информационно-внедренческие, обучающие, инновационные технологии, технологии прошлого опыта.

По характеру решаемых задач выделяют технологии универсальные и частные. Выделяют технологии обучающие, внедренческие, самореализации и саморазвития личности. Короче говоря, классификация социальных технологий базируется как на дифференциации применяемых знаний, способов, методов, так и на дифференциации явлений, групп людей, их особенностей, то есть – объектов – ведь к каждому из них возможно применение определенных способов воздействия с целью оптимального функционирования, развития.

Естественно, что социальные технологии существенно отличаются друг от друга по своему содержанию.

Определим кратко содержание наиболее важных социальных технологий. Это поможет более подробно рассмотреть специфику технологий в социальной работе.

С точки зрения масштабности выделяются *глобальные* социальные технологии, связанные с решением общечеловеческих проблем. Речь идет о таких задачах, методах, способах, которые содействуют уяснению и решению не только внутренних, но и мировых тенденций развития, связи общества и природы. А, следовательно, их внедрение

прямо или косвенно связано с жизнедеятельностью людей, их социальной защищенностью.

Одной из разновидностей универсальных технологий является *технология глобального моделирования* (исследование и решение вопросов сохранения мира, природы, обеспечение растущего населения земли продовольствием, энергией, материальными ресурсами).

Региональные социальные технологии имеют своим предметом изучение и реализацию закономерностей территориальной социальной жизни и планомерных ее изменений.

Инновационные социальные технологии представляют собой методы, приемы инновационной деятельности, которые направлены на создание и материализацию нововведений в обществе, на реализацию новшеств, которые вызывают качественные изменения в разных сферах социальной жизни, приводят к более рациональному использованию материальных и других ресурсов в обществе.

В отличие от инновационных, *рутинные* социальные технологии (основанные на прошлом опыте) характеризуются такими методами воздействия на социальные процессы, которые отличаются малой наукоемкостью, отражают вчерашний день социального воздействия, не мотивируют социальный объект к мобильности в изменяющемся обществе. Например, категориальная система материальной помощи, всеобщего равного социального обеспечения.

Информационные социальные технологии имеют своим содержанием способы, приемы, оптимизацию самого информационного процесса, его функционирования, коммуникативность.

Интеллектуальные социальные технологии направлены на развитие и стимулирование мыслительной деятельности людей, пробуждение их творческих способностей.

Исторические социальные технологии предполагают осмысление исторического опыта, то есть сопоставление исторического опыта с конкретными условиями политической, экономической, духовной и социальной действительности (опыт реформ).

Демографические технологии имеют своим содержанием изучение и выработку способов государственного регулирования воспроизводства населения, изменения его численности, состава и размещения.

Социальные **технологии согласия** представляют собой методы, пути достижения согласия большинства населения в решении наиболее актуальных вопросов общественной жизни, их взаимного действия. К этому типу технологий примыкают социальные технологии разрешения конфликтов, в частности, социально–этнических.

Политические технологии как вид социальной работы представляют собой методы решения политических проблем, выработки политики, ее реализации, осуществления политической деятельности (формирование федеральных

органов законодательной и исполнительной власти, органов местного самоуправления).

В структуре управленческих технологий особую важность имеют *административно–управленческие* технологии как способы непосредственного (прямого) оперативного воздействия на управляемый объект.

Этот вид технологий (как и многие другие) имеет прямую связь с осуществлением задач социальной работы.

К такого рода технологиям можно отнести *психологические* – как способы воздействия на психологические процессы, отношения, как методы воздействия на установки, характер, реакции, волю личности, межличностные отношения.

2. Специфика и функции технологий социальной работы

При определении технологий в социальной работе необходимо учитывать:

- во-первых, общее понятие социальной работы,
- во-вторых, особенности социальной работы как одного из видов человеческой деятельности,
- в-третьих, особенности объектов, субъектов, содержания и других элементов социальной работы как определенной системы.

И здесь вполне приемлемо определение социальной технологии, которое дается в отечественной литературе.

Она трактуется как совокупность, приемов, методов и воздействий, применяемых социальными службами и социальными работниками для достижения поставленных целей в процессе осуществления социальной работы, решения разного рода проблем социальной защиты населения.

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

Классификация технологий в социальной работе может быть разнообразной. Это связано с тем, что социальная работа представляет собой относительно самостоятельную систему множества элементов, которые взаимосвязаны между собой и образуют некое единство.

При этом следует иметь в виду, что социальная работа является составной частью социальной системы, взаимодействует непосредственно с людьми (с клиентами и социальными работниками), и возникающими между ними отношениями.

Социальная работа может быть рассмотрена и как вид больших систем, поскольку она включает в себя три компонента:

- социальную работу как науку;
- социальную работу как учебную дисциплину;

– социальную работу как вид деятельности.

Выделяя технологии в социальной работе как науке, следует учитывать, что она представляет собой сферу человеческой деятельности, функция которой состоит в теоретической систематизации объективных знаний об основании и характере социальной работы, отношениях в социальной сфере. Одной из ее важнейших задач является анализ эффективности существующих форм и методов социальной работы, разработка оптимальных технологий разрешения социальных и других проблем применительно к различным индивидам, слоям и группам населения.

Когда речь идет о социальной работе как учебной дисциплине, социальная технология носит обучающий, информационный характер.

В качестве технологии выступают и формы обучения – лекции, семинар, практика, курсовое и дипломное проектирование.

Таким образом, мы делаем вывод о том, что технология в социальной работе может быть реализована по различным направлениям. Это объясняется тем, что социальная работа является системой, она включает объекты, субъекты, содержание, средства, функции и цели.

В соответствии с этим возможна классификация социальных технологий. Главным здесь является учет специфики объектов и видов социальной работы. Объекты социальной работы разнообразны: старики, пенсионеры, инва-

лиды, дети, бездомные, мигранты, неполные, многодетные семьи и так далее.

Теория и практика выявили особенности социальной работы с перечисленными и другими группами населения. Это: социальный контроль и социальная профилактика, социальная терапия и социальная реабилитация, социальная помощь и защита, социальное страхование и социальное обслуживание в сфере быта, социальное попечительство и социальное посредничество.

Каждое из направлений социальной работы обеспечивается соответствующей технологией реализации.

Они, безусловно, тесно связаны между собой, но в то же время специфичны по назначению и содержанию.

Несмотря на общность этих технологий, в работе с разными группами населения, они различаются соответственно со спецификой объектов.

Так, например, различны технологии надзора над детьми с девиантным поведением и преступниками–рецидивистами, попечительство над несовершеннолетними детьми и одинокими престарелыми.

При этом важна интеграция социальных технологий с учетом специфики объектов и особенностей направлений социальной работы.

Один из примеров – социальное обслуживание на дому пенсионеров. К числу надомных услуг, гарантированных государством, относятся:

- организация питания и доставки продуктов на дом;

- помощь в приобретении медикаментов, товаров первой необходимости;
- содействие в получении медицинской помощи и сопровождение в медицинское учреждение;
- помощь в поддержании условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями;
- организация различных социально-бытовых услуг (ремонт жилья, обеспечение топливом, обработка приусадебных участков, доставка воды, оплата коммунальных услуг);
- помощь в оформлении документов, в том числе при установлении опеки и попечительства, обмене жилья, помещении в стационарные учреждения органов социальной защиты;
- содействие в организации ритуальных услуг и в погребении одиноких умерших.

Технологии подразделяются в зависимости от понимания социальной работы в широком и узком смысле. В узком смысле речь идет преимущественно о технологиях работы со «слабыми» слоями населения. В широком смысле они должны носить упреждающий характер: не только способствовать лечению «социальных болезней», но и работать на их предотвращение.

К примеру, лучше и для общества, и для людей заниматься не оказанием помощи безработным, а делать все возможное для предотвращения безработицы, ее сокращения. Это возможно путем применения технологий, затра-

гивающих все общество и его социально-экономическую систему.

Различаются технологии в социальной работе также по своему уровню:

- простые (доступные неспециалистам),
- сложные, требующие квалификации одного специалиста,
- комплексные, требующие квалификации специалистов в разных областях.

Возможна типологизация социальных технологий и по другим критериям.

В частности, можно выделить социальные технологии «внешние» по отношению к клиенту: государственное вмешательство, помощь общественных организаций, частных лиц. Главное их содержание заключается в создании человеку, группам, слоям людей таких условий, чтобы он (они) сам (сами) решали свои проблемы.

Например, создание на предприятиях рабочих мест для инвалидов.

От них отличаются социальные технологии (способы действия), осуществляемые самими клиентами.

Например, создание «собственного дела», откладывание определенной доли дохода для социального страхования и так далее.

Следует различать социальные технологии, применяемые в России и за рубежом, ибо они определяются разным

уровнем экономического развития и условиями жизни, культурными традициями.

Технологии социальной работы можно условно разделить на три группы:

- технологии диагностики (на основе изучения социальных проектов и вероятных прогнозов их реализации);
- технологии конструирования и проектирования развития тех или иных социальных объектов;
- технологии реализации социальных проектов, программ, введения социальных инноваций.

Помимо этого можно выделить типы технологий, которые имеют своей целью возвращение индивидам способности к социальному функционированию (технологии социальной реабилитации и адаптации).

Каждая из этих технологий может применяться в работе с определенной категорией клиентов (семьи, военнослужащие, дезадаптированные дети и подростки и другие).

Наконец, возможно выделение технологий применительно к специфическим и экстремальным обстоятельствам (в условиях межнационального конфликта, в предразводной семье).

Нетрудно заметить, что единая типология технологий социальной работы невозможна, так как любой принцип классификации выбирается в соответствии с целями конкретной деятельности.

Если говорить о функциях технологий социальной работы, то, в первую очередь, можно выделить следующие:

- **аналитико-прогностическая**: выявление и учет на подведомственной территории групп, семей и отдельных граждан, относящихся к категории социального риска, определение нуждаемости в различных видах и формах социальной поддержки, прогноз изменений существующих параметров;
- **диагностическая**: анализ актуальных социальных проблем, установление их причин, исследование конкретных ситуаций клиентов;
- **системно-моделирующая**: определение характера, объема, форм и методов социальной помощи людям и группам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- **проектно-организаторская**: ресурсное обоснование, реализация социальных проектов, направленных на помощь конкретным категориям клиентов;
- **активационная**: содействие активизации потенциала собственных возможностей индивида, семьи или социальной группы, побуждение клиентов к самостоятельному разрешению своих проблем, развитие взаимопомощи;
- **инструментально-практическая**: деятельность по оказанию помощи в жизненных затруднениях, консультации, содействие в оформлении документов, опека и попечительство;

- *распорядительно-управленческая*: организация работы органов социального управления, координация деятельности государственных и негосударственных организаций и учреждений по оказанию помощи нуждающимся в социальной поддержке гражданам;
- *эвристическая*: углубление понимания социальных проблем, улучшение образовательной и общекультурной подготовки социальных работников, повышение их квалификации.

Разумеется, эти функции реализуются целиком только в совокупности, во всей системе технологий социальной работы.

Приложение 1.

Специфика социальных технологий

Социальные технологии – совокупность приемов и методов и воздействий для достижения цели, решения социальных проблем.

Социальные технологии

- наука – анализ, разработка рекомендаций
- учебная дисциплина
- вид деятельности

Виды социальной работы:

- социальный контроль и профилактика
- адаптация и реабилитация
- терапия
- социальный надзор

- Уровни:***
- простые
 - сложные
 - комплексные

Функции социальных технологий:

- аналитико-прогностическая
- диагностическая
- системно-моделирующая

- организационная
- активационная
- консультационная
- управленческая

Приложение 2.

Классификация социальных технологий

1. Глобальные –
региональные

2. Рутинные –
инновационные

Основания:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> – уровни – виды – сферы применения | <ul style="list-style-type: none"> – информационные – интеллектуальные – исторические – демографические – разрешение конфликтов – политические – психологические |
|--|---|

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте классификацию социальных технологий.

При рассмотрении вопроса следует раскрыть содержание социальных технологий глобального и регионального масштаба; особенностей управленческих технологий; обратить внимание на классификацию социальных технологий в зависимости от характера решаемых задач.

2. Дайте характеристику инновационных и рутинных социальных технологий. Раскройте содержание информационных, интеллектуальных, исторических, демографических технологий.
3. Сформулируйте свое отношение к роли политических технологий в нашем обществе. Приведите свои примеры.
4. На основе определения социальной работы покажите, на чем базируются социальные технологии в социальной работе.
5. Какие компоненты включает социальная работа как большая система? Каково содержание технологий социальной работы как науки? Каковы технологии социальной работы как учебной дисциплины?

6. Назовите основные функции технологий социальной работы и дайте их характеристики.

Для обзора: Доде М. Глобальные проблемы социальной работы на международном уровне// Социальная работа. 2002. № 2.

ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Цель: уяснить общие принципы профессиональной деятельности социального работника; понять необходимость освоения навыков и умений для применения различных технологий социальной работы.

1. Общие принципы профессиональной деятельности.
2. Некоторые технологии подхода к индивидуальной работе с клиентами.
3. Специальные технологические навыки социального работника.
4. Основные ошибки начинающего специалиста в практике социальной работы.

1. Общие принципы профессиональной деятельности

Выясним сущность и цели социальных услуг и их оценку.

Экономисты триста лет изучали в основном воспроизводство материальных ценностей.

Услуги изучаться начали в XX веке и особенно интенсивно – в последние десятилетия. При этом далеко не все еще осознали в полном объеме значение услуг в жизнеобеспечении.

Важно также понимание значения социальных услуг как особого товара со своей спецификой организации предприятий социальной сферы.

Что такое услуга?

Услуга в широком смысле – это деятельность людей по удовлетворению социальных и духовных потребностей. Например, бытовые и коммунальные услуги направлены на создание нормальных жилищных условий для отдыха, воспитания детей, сохранения здоровья.

Но мы рассматриваем, прежде всего, социальные услуги, призванные удовлетворять социальные потребности формирования и накопления человеческого капитала, обеспечения достойного качества жизни. В еще более узком смысле нас интересует процесс удовлетворения социальных потребностей лиц с ограниченными возможностями (инвалидов), пожилых, многодетных, других социально-уязвимых категорий.

Вы уже знаете, что в теории социальной работы полезность социальных услуг оценивается по эффекту удовлетворения социальных потребностей. Напомню:

– в здравоохранении – по качеству здоровья, жизненного настроя,

- в образовании – по качеству знаний и профессиональных навыков,
- в сфере культуры – по богатству ценностных ориентаций и образу жизни людей,
- в сфере бизнеса – по предприимчивости и социальной ответственности предпринимателей.

Социальные технологии существенно отличаются от технологий материального производства. И оценка их эффективности – весьма сложная проблема.

Издержки предприятий, оказывающих социальные услуги, определяются сложностью технологий и длительностью трудового процесса.

Во-первых, в социальных технологиях решающее значение имеет личность врача, педагога, социального работника, их профессионализм, то есть степень владения теорией и практикой эффективного осуществления необходимых мер для преодоления сложных жизненных проблем и ситуаций.

Во-вторых, социальные технологии непрерывны и имеют, как правило, длительный цикл.

В-третьих, в социальных технологиях основным капиталом выступают интеллектуальные ценности: накопленные знания и опыт, умения.

Обозначим принципиальную схему социальных технологий:

- диагностирование, позволяющее увидеть социальную потребность,

- выбор методики оказания помощи и налаживание взаимодействия с объектом (клиентом),
- оценка результативности действий социального работника (разрешение проблемы, облегчение состояния, преодоление стресса и т.п.).

При этом необходимо помнить, что не только сфера экономики, но и сфера социального обслуживания и социальной помощи остро нуждается в инновационных подходах.

Решить эту задачу возможно только на основе владения творческими способностями. А способности формируются в период учебного процесса накопления профессиональных навыков.

Для обоснования социального взаимодействия с клиентом социальный работник должен иметь общие и конкретные представления о своей профессии:

1. Он должен четко видеть профессиональные задачи, которые он может решить в рамках своей компетенции, осознавать свою ответственность, определять границы, которые отличают социальную работу от других помогающих видов деятельности, свои возможности в разрешении проблем в границах своих функциональных обязанностей.
2. Он должен быть убежден в том, что социальная работа представляет собой совокупность искусства и науки.

Сам социальный работник в ходе своей профессиональной практики может сформировать свое видение

решения социальных проблем, и понять – какие его личностные характеристики, какой стиль работы способствует наиболее эффективному достижению положительных результатов.

3. Социальный работник должен быть твердо убежден, что он лично несет ответственность за свою профессиональную деятельность. Это особенно актуально в работе на индивидуально-личностном уровне, когда социальный работник выступает в роли помощника клиента, его консультанта по жизненным вопросам.
4. Социальный работник, действуя на контактном уровне, имеет возможность опытным путем проверить эффективность своих собственных методов работы с клиентом, то есть имеет право на эксперимент.

Одновременно он обязан признать для себя необходимость коррекции своего курса работы с клиентом, если были совершены какие-то ошибочные действия с его стороны, а также разработать для себя необходимые рекомендации на будущее.

Приняв за основу для своей работы эти общие принципы, а также, ориентируясь на собственные требования к себе, социальный работник, в лучшем случае, достигнет успеха, а в худшем – просто не навредит клиенту.

Не следует забывать и о том, что любой процесс взаимодействия социального работника с клиентом проходит в определенном социальном окружении. Именно в пределах социальной среды формируются условия жизни клиента,

которые могут быть благоприятными, или – наоборот – ущемляющими, сдерживающими возможности человека для его полноценного социального функционирования. Каждый социальный работник должен помнить, что не существует нигде в мире идеального социального окружения и что это необходимо воспринимать как реальность, как данность условий существования и развития клиента.

2. Некоторые технологии подхода к индивидуальной работе с клиентами

В практической социальной работе принято считать, что технологический процесс индивидуальной работы должен состоять из трех основных этапов. Такое расчленение процесса на составляющие его части позволит специалисту не только действовать последовательно, но и поэтапно оценить с точки зрения эффективности каждое из своих действий, а также поможет начинающему специалисту последовательно осваивать навыки, необходимые для данного вида работы.

Конечно же, в реальной практике ступени технологического процесса не так четко разделены между собой, как это делается в учебных пособиях. Границы этапов могут быть размыты, поскольку клиент живет в реальной социальной среде и в процессе взаимодействия может воспользоваться плодами самопомощи. Задача специалиста – помочь клиенту в этом процессе, плавно переходя от одного этапа к другому.

Первый этап – оценка реальной ситуации. Основной принцип действия специалиста состоит в том, чтобы помочь клиенту определиться и выяснить для себя реальное положение дел с его проблемой, а также увидеть неиспользованные до этого времени возможности ее решения. Клиент никогда не сможет выйти из проблемной ситуации и использовать соответствующие ресурсы до того, пока он не определит характер своей проблемы и не поймет ее сущность.

Второй этап состоит в том, чтобы определить, к чему стремится клиент, каких результатов он ждет, обращаясь за помощью к специалисту. Здесь основной принцип действий специалиста – помочь клиенту понять, чего он хочет добиться, то есть определиться с целями и задачами обращения за помощью.

Этот этап связан с ответами на такие вопросы:

– что вы хотите?

– что будет с вами, когда вам станет легче?

Этот этап связан с оценкой результатов, которых хотел бы добиться клиент.

Третий этап – социальное действие. Основной принцип специалиста на этом этапе – помочь клиенту действовать соответственно поставленным целям, чтобы реально добиться их достижения. На этом же этапе необходимо помочь клиенту преодолеть предубеждения против его участия в активных действиях.

На практике процесс оказания помощи далеко не так упорядочен и не столь четок, как мы сейчас говорим. Но речь идет о базовых навыках, которыми необходимо пользоваться творчески.

И еще: клиента нельзя «заиклеть» лишь на решении первой совместно выбранной задачи. Процесс оказания помощи не должен дезорганизовывать повседневную жизнь клиента – ему необходимо помочь увидеть перспективу, поверить в себя.

Процесс оказания помощи очень гибок и противоречив. Нет единой формулы для решения всех проблем. Но принцип остается единым: помочь клиенту найти варианты действий, которые сдвинули бы с места возникшую проблему.

Это значит поощрять активность клиента – не только помогать ему в определении цели, но и разработать поэтапный план совместных с ним действий.

При овладении навыками практической социальной работы следует иметь в виду, что условная разбивка самого процесса помощи на фазы, этапы имеет целью помочь будущему специалисту увидеть целостность профессиональной деятельности. Это лишь схематичное описание процесса.

В реальной практике все намного сложнее и интереснее.

3. Специальные технологические навыки социального работника

Чтобы стать специалистом, необходимо овладеть соответствующими навыками и умениями. Они включают в себя навыки общения, умение устанавливать профессиональные рабочие отношения с клиентом, помочь клиенту увидеть себя со стороны, навыки в разборе проблемных ситуаций, постановке целей, разработке плана действий, оценке своих действий и действий клиента.

Вот несколько реальных жизненных ситуаций:

- больной боится умереть на операционном столе.
- супружеская пара находится на грани развода из-за того, что было утрачено взаимопонимание.
- жертва изнасилования считает, что ее жизнь загублена.

Подобных примеров можно привести множество.

Но есть еще проблемы сопротивления клиента: неявка в социальный центр на консультацию, личностная несовместимость клиента и специалиста.

Профессиональное владение навыками и умениями поможет специалисту адекватно подойти к многообразию проблем. Но даже достаточно прочно освоившие навыки и умения специалисты нередко совершают ошибки в своей практике. Чаще всего они являются следствием отсутствия гибкости в общении, излишней опеки клиента, неумелости (низкой квалификации).

Таким образом, основная цель действий специалиста (социального работника) – разработать и применить собственную методику помощи клиенту в решении его жизненных проблем.

Как это сделать? Одному клиенту будет достаточно открыто сказать. Например: «Я чувствую, что все, о чем вы говорите, очень больно для вас. И я очень благодарен вам, что вы поделились со мной, несмотря на то, что вам так трудно говорить обо всем этом. Подумайте, чем я могу вам помочь, чтобы вы так не мучались, не переживали, когда говорите о своих проблемах?»

Другому клиенту можно помочь довериться другим путем. Например, когда клиент не может сформулировать свою проблему, предложить ему поменяться ролями. Тогда клиенту придется, вольно или невольно, признать, что его рассказ не устраивает специалиста: он не конкретен, в нем не за что зацепиться, чтобы вникнуть в суть его проблемы.

Некоторые неопытные специалисты могут «запаниковать», если их усилия не дали результата, когда, казалось бы, все сделано правильно.

Чтобы этого избежать, необходимо при подготовке к работе ставить перед собой задачи типа: «Что будет, если клиент сделает то-то и то-то?», «Что я сделаю в этом случае?».

Если прочно освоить базовые навыки и умения по предлагаемой в данном курсе схеме, то можно успешно справиться с большинством проблем, встречающихся в

практике социальной работы на индивидуально-личностном уровне.

Подходов к решению конкретных проблем может быть очень много. Но ведь недаром социальную работу называют сплавом науки и искусства. Чем больше творчества в работе специалиста, тем больше гарантий обретения им настоящего профессионализма.

Поэтому и подход к овладению навыками и умениями тоже должен быть творческим.

Как невозможно рассмотреть все стратегии решения каждой проблемы, поскольку их множество, так и невозможно дать рецепт одного подхода к сотне схожих проблем, поскольку каждый человек уникален и неповторим, как уникальна и неповторима его проблемная ситуация.

4. Основные ошибки начинающего специалиста в практике социальной работы

Даже специалисты, достаточно освоившие базовые теоретические основы социальной работы нередко совершают серьезные ошибки в своей практике. Чаще всего эти ошибки связаны с отсутствием гибкости в общении с людьми, стремление к сверхопеке, ложно понимаемой «виртуозностью», практической профессиональной неумелостью и так далее.

Об этом необходимо знать, чтобы постараться избежать ошибок.

Разберем некоторые из них.

Отсутствие гибкости (жесткость).

Советы, о которых пойдет речь, носят чисто рекомендательный характер, их нельзя воспринимать как инструкцию. Начинающий специалист может действовать по рекомендуемым схемам, но он должен всегда иметь в виду, что процесс помощи ориентирован на клиента, а рекомендации могут облегчить специалисту его работу. А любые инструкции следует применять очень гибко.

Специалист может попытаться пропустить клиента «по всему кругу» технологического процесса, а на самом деле может оказаться, что клиенту нужен лишь какой-то один его этап. И этого будет достаточно, чтобы эффективно помочь ему. Поэтому специалисту необходим системный взгляд на помогающий процесс. При этом основной принцип «не навреди» должен всегда соблюдаться.

Основа помогающего процесса – в центре внимания клиент, а не инструкция (какой бы хорошей она не была).

Сверхопека (сверхконтроль).

Схемы оказания помощи существуют для того, чтобы обозначить главное и придать направление действиям специалиста. Клиент должен быть вовлечен в процесс как полноправный его участник, а сам процесс направлен на развитие самодисциплины клиента в его

непосредственных действиях по решению его же жизненных проблем.

С другой стороны, методика оказания помощи сама по себе является мощным инструментом в руках специалиста, и будучи применена догматически, она невольно может стать средством закрепощения клиента.

Иногда социальным работникам легче освоить ту или иную конкретную методику и стать узким специалистом в том или ином виде помогающего процесса. **Узкая специализация** может быть даже опасна для профессиональной деятельности. Действуя в ее рамках, специалист стремится разрешить множество проблем по единой методике, чем сковывает, а не стимулирует в конечном итоге инициативу клиента. Только владение многими методиками помощи клиенту позволит быстро реагировать на возможные смены его настроения или перемены в потребностях.

Виртуозно освоенная техника – это хорошо, но процесс помощи ориентирован только на клиента, и не должен превратиться в сценическое действие проявления виртуозности специалиста в исполнении отдельных технологических операций. В процессе помощи клиенту постоянно возникают новые вопросы, решение которых требует не «показной умелости» социального работника, а постоянного взаимодействия с клиентом.

Использовать методики и делать это умело – не одно и то же. Любая методика в руках неумелого работника может стать вредной для клиента.

Как долго длится процесс помощи?

Как долго он должен протекать?

На эти вопросы нет единого ответа. Общее правило состоит в том, чтобы оказать помощь как можно быстрее. Причем, скорость процесса должна зависеть от способностей клиента и его состояния.

Начинающие специалисты, как правило, задерживаются на первых этапах процесса помощи.

Высококвалифицированный специалист способен идти вперед вместе со своим клиентом, не задерживая его, но и не подгоняя.

Вопросы для самоконтроля:

1. Изложите содержание общих принципов профессиональной деятельности социального работника, а также свое мнение о необходимости овладения определенными навыками и умениями.
2. Каковы, по вашему мнению, особенности технологии индивидуальной работы с клиентом?
3. Каковы, по вашему мнению, навыки, необходимые социальному работнику для эффективной помощи клиентам. В чем вы видите различие между навыками и умениями?

4. Дайте характеристику основных ошибок начинающего специалиста социальной работы.

Для обзора: Пехоев Д.Г. О подготовке социальных работников в Европе// Социальное обеспечение. 2003, № 1.

НАДЗОР И ПРОФИЛАКТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Цель: уяснить сущность и объективную необходимость социального надзора (контроля) в обществе и его цели; необходимость и содержание мер по социальной профилактике.

1. Социальный надзор и его функции
2. Основные методы социального надзора
3. Социальная профилактика

1. Социальный надзор и его функции

Надзор – (проверка) разновидность контроля. Осуществляется вышестоящим органом или специальными структурами, наделенными для этого соответствующими полномочиями.

Социальный надзор – деятельность государственных органов и общественных организаций, направленная на пресечение нарушений законодательства, ущемляющих права и свободы человека. Это одна из разновидностей деятельности государственных органов, с помощью которой

достигается обеспечение законности и правопорядка в обществе.

Различают:

- прокурорский надзор,
- судебный надзор,
- административный надзор,
- общественный надзор.

Генеральный прокурор и подчиненные ему прокуроры на местах, в соответствии с конституцией осуществляют надзор за единообразным исполнением действующих в стране законов всеми министерствами, ведомствами, хозяйственными органами, предприятиями, общественными организациями, а также всеми гражданами.

Главное направление судебного надзора – проверка законности и обоснованности судебных приговоров. Это осуществляет верховный суд Российской Федерации.

Административный надзор – осуществляется за соблюдением законодательства в сфере общественных отношений. Его осуществляют органы государственного управления.

Например, надзор за соблюдением правил охраны труда осуществляет Ростехнадзор, надзор за сферой потребления – Роспотребнадзор.

Эти органы независимы от министерств и ведомств и подчинены непосредственно правительству Российской Федерации.

Общественный контроль за соблюдением законодательства осуществляют профсоюзы и создаваемые ими общественные инспекции на предприятиях.

В общественном контроле участвуют также и создаваемые на общественных началах объединения.

Например, в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» могут создаваться объединения для участия в работе государственных контрольных органов за соблюдением правил торговли.

Из сказанного можно сделать вывод о том, что социальный надзор является объективной необходимостью, условием эффективности социальной работы, выступает как средство реализации социальной политики и прав граждан.

Он позволяет:

- конкретизировать содержание социальной работы на всех ее уровнях,
- повышать ее эффективность и адресность,
- сосредотачивать финансовые и материальные ресурсы на решении наиболее острых проблем,
- способствовать преодолению негативных явлений.

При этом сущность понятия социального надзора (контроля), несмотря на кажущуюся определенность, трактуется неоднозначно.

Это вызвано тем, что различные исследователи и практики подходят к нему с позиций той или иной конкретной области научного знания и практической деятельности.

Например, некоторые авторы под социальным контролем понимают «совокупность процессов в социальной системе (общественные), которые обеспечивают следование определенным «образцам» деятельности, соблюдение ограничений в поведении. Нарушение их отрицательно сказывается на нормальном функционировании системы».

Другие авторы рассматривают социальный контроль как «механизм, с помощью которого обеспечивается соблюдение определенных ограничений, условий. Нарушение их отрицательно сказывается на функционировании системы».

Как видим, фактически однотипные определения социального надзора отличаются друг от друга лишь тем, что подразумевается их авторами под «образцами» деятельности, «ограничениями» или «условиями».

Уточнение их в каждом отдельном случае связано с реальным видом деятельности.

В целом же социальный надзор можно рассматривать как всеобщую форму практических действий субъекта управления социальными процессами по реализации своих прав и функций.

Субъектами социального надзора в конкретной сфере являются государственные и общественные организации, структуры, которые наделены соответствующими правами и полномочиями.

Субъектом может быть также каждый человек, как социально активная личность.

В этой связи различают два вида социального надзора:

1. Официальный (формальный),
2. Неофициальный (неформальный).

Официальный надзор осуществляется специальными органами. В функциональные обязанности их входит официальный контроль:

- за социальными процессами и явлениями,
- за деятельностью официальных объектов (организаций) и лиц.

К таким организациям относятся: законодательные и исполнительные органы власти, суды и другие правоохранительные органы, государственные и ведомственные контрольные структуры: государственная налоговая инспекция, контрольно-ревизионные управления, местные органы власти.

Неофициальный (неформальный) социальный контроль (в этом случае использовать именно этот термин) – это взаимный контроль участников какого-либо процесса за соблюдением каждым из них добровольно взятых на себя обязательств, правил поведения.

Это также формы реакции общественного мнения (одобрение или осуждение) на поведение людей в конкретной ситуации с позиций общепринятой морали, нравственности.

Уровень эффективности неофициального контроля обуславливается:

- состоянием культурного и нравственного воспитания людей,
- развитостью чувства гражданской ответственности и сопричастности к происходящим событиям.

Существуют различные виды официального надзора.

Конституционный надзор осуществляется конституционным судом. Объект его внимания – нормотворческая деятельность законодательных органов страны.

Конституционный суд надзирает за тем, чтобы разрабатываемые законы, а также указы президента, постановления правительства не противоречили конституции Российской Федерации.

Прокурорский надзор – осуществляется как контроль за исполнением действующих законов всеми государственными органами, общественными организациями и гражданами.

Административный надзор – специфическая мера органов внутренних дел по предупреждению и пресечению возможных правонарушений.

Официальный и неофициальный надзор направлены также на выполнение социальных программ.

Официальному и неофициальному надзору присущи определенные функции.

Прежде всего – функция социального управления, так как контроль является важнейшей составной частью любого управленческого процесса. Это позволяет своевременно

блокировать возможные отклонения от заданных параметров, нарушения правовых и нравственных норм.

Информационная функция социального надзора состоит в том, что в ходе его идет передача по каналам обратной связи сведений о происходящих в управляемой системе изменениях. На основе этого могут вноситься коррективы в уже принятые решения.

Например, на основе информационных материалов, полученных в ходе надзора за приватизацией квартир в Москве, Санкт-Петербурге и некоторых других крупных городах, были внесены изменения в закон «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации». Это касалось прав членов семьи, проживающих в приватизируемой квартире, порядка оплаты процедуры приватизации, некоторого расширения прав местных органов власти.

Функция профилактической работы также входит в систему мер по предупреждению возможных отклонений от заданных условий, норм деятельности социального объекта.

2. Некоторые методы социального надзора

Организации социального надзора свойственны некоторые внутренние закономерности, которые определяют выбор способов реализации контрольных действий.

Важнейшей из них является обоснованность проведения надзорных мероприятий за состоянием социального объекта и выполнением ранее принятых решений.

Все органы социальной защиты населения имеют определенные конкретные полномочия и функции, которые должны учитываться контролирующими органами.

Следовательно, организационная основа социального надзора – законность, она должна исключать любое ущемление прав человека.

Эффективность социального надзора усиливается тем, что он должен проводиться открыто, гласно. Это не тайное наблюдение, а открытое изучение и обсуждение явлений и тенденций в наблюдаемом социальном объекте, анализ и исправление выявленных отклонений от правовых норм.

При этом возможно использование средства массовой информации (при условии их непредвзятости, что не всегда присутствует в их деятельности).

Значение гласности, открытости контроля состоит еще и в том, что она носит предупредительный характер, то есть выполняет профилактическую функцию.

Систематичность и непрерывность – также важное условие эффективного социального надзора. Ведь объектом контроля являются не только решение текущих задач, но и проблемы макроуровня. И все они требуют постоянного внимания государственных служб, всего населения. Например, это проблемы такого девиантного поведения как алкоголизм и наркомания, бездомность и бродяжничество.

Постоянное отслеживание тенденций в этих явлениях крайне необходимо для принятия определенных мер кор-

рекции социальной политики и деятельности служб социальной защиты населения. Недооценка этого может обернуться социальными кризисами и материальными потерями.

Это касается и работы с молодежью, и социальной поддержки матерей-одиночек и неполных семей.

Систематический контроль необходим за состоянием демографической ситуации в стране. Ее отрицательная динамика сохраняется. И это дает повод некоторым американским исследователям предсказывать сокращение населения России через 100 лет до 25 млн. Сейчас у нас более 140 млн. населения.

Поскольку социальный контроль затрагивает интересы личности, социальных групп, ему изначально должен быть присущ гуманизм, чувство такта по отношению к тем, кто оказывается в сфере контроля.

И, конечно же, необходимо понимание того, что целью социального надзора является не только выявление разного рода отклонений и аномалий, но и профилактика их.

3. Социальная профилактика

Профилактика – предупреждение.

Социальная профилактика – совокупность государственных, общественных, социально-медицинских, организационно-воспитательных мероприятий, направленных на предупреждение, устранение или нейтрализацию при-

чин и условий, вызывающих социальные отклонения негативного характера:

- социально-политические,
- криминальные,
- морально-нравственные.

Целью социальной профилактики является создание предпосылок для формирования законопослушного, высоконравственного поведения граждан.

Поскольку социальные отклонения вызываются многими причинами и проявляются в различных формах, то и профилактические мероприятия в отношении них разнообразны.

Каково же содержание общепрофилактических мер? Это:

- экономические, направленные на повышение жизненного уровня населения, улучшение условий труда и быта;
- социально-культурные – содействие удовлетворению культурных потребностей, духовному и физическому развитию;
- организационно-правовые, направленные на создание новых профилактических служб и совершенствование уже имеющихся (например, комиссии по делам несовершеннолетних);
- воспитательные, направленные на обеспечение нравственного, трудового, правового воспитания с целью повышения социальной активности граждан.

В энциклопедии социальной работы понятие *социальная профилактика* трактуется как комплекс мер, направленных на:

- предупреждение возможных физических, психологических или социокультурных коллизий у отдельных индивидов и групп риска;
- сохранение, поддержание и защита нормального уровня жизни и здоровья людей;
- содействие им в достижении поставленных целей и раскрытию их внутренних потенциалов.

Технологии профилактики обычно включают в себя обучение людей новым навыкам, которые позволяют (помогают) им достичь поставленных целей, сохранить здоровье.

В то же время деятельность соответствующих служб должна быть нацелена на изменения окружающей социальной среды, которая поддерживает и стимулирует нормальную жизнедеятельность человека.

Те, кто занимается профилактикой, призваны находить оптимальные решения не только уже возникших проблем, но и таких, которые относятся к категории предсказуемых.

Все эти взаимосвязанные факторы включает в себя системный подход к социальной профилактике.

Для профилактики могут использоваться и традиционные методы социальной работы. Например, тренинги позитивного жизненного настроя.

В профилактической работе важное значение имеет умение социального работника ориентироваться в конкретных ситуациях, обобщать фактический материал; способность тщательно изучать причины отклонений и условий их возникновения.

Профилактика является одним из перспективных направлений социального надзора. Жизнь подтверждает, что легче предупредить возможные отклонения, нежели потом бороться с их последствиями. Следовательно, в системе социального контроля профилактике должна принадлежать доминирующая роль.

Вопросы для самоконтроля

1. Чем, по Вашему мнению, вызвана необходимость социального надзора (контроля). Раскройте его цели.
2. Кого можно отнести к «субъектам» социального надзора? Раскройте содержание «официального» и «неофициального» надзора; покажите их особенности и функции.
3. Дайте характеристику технологии реализации контрольных действий, покажите их особенности.
4. Изложите свое мнение об эффективности социального надзора (контроля) в современной России.
5. Каковы, по Вашему мнению, цели социальной профилактики, место социального работника в осуществлении профилактических мероприятий?

Постарайтесь найти примеры, подтверждающие ваши выводы и оценки.

СОЦИАЛЬНАЯ ДИАГНОСТИКА

Цель: уяснить место и роль социальной диагностики в социальной работе, в выработке технологий преодоления трудных жизненных ситуаций клиентов; сформировать представление о принципах и методах социального диагностирования.

1. Общие проблемы и принципы социальной диагностики.
2. Технологии социальной диагностики в работе с клиентом.

1. Общие проблемы и принципы социальной диагностики

Социальная диагностика относится к наиболее общим комплексным социальным технологиям, пронизывающим социальную работу и социальное обслуживание на всех этапах их осуществления. Изучение научных данных и овладение навыками, позволяющими вести диагностическую деятельность, относится к числу необходимых уме-

ний специалистов по социальной работе.

Термин «*диагностика*» (от греч. *диагносис* – распознавание) возник в рамках медицинской науки и практики и используется для обозначения процесса распознавания болезни, постановки диагноза.

Представление о патологиях состояния общества или индивидов и групп в этом обществе как социальных болезнях утвердилось вместе с зарождением социальной работы. Этим определяется то, что значительная часть терминологии социальной работы как отрасли знания и практической деятельности является у нас общей с медицинской. Медицинский подход также определяет содержание и организационное оформление некоторых «сквозных» для всех видов социальной работы технологий, таких как социальная диагностика, социальная терапия, профилактика и так далее.

Можно сказать, что это вызвано не только удобством использования хорошо разработанного понятийного аппарата, но и тем, что между двумя областями деятельности имеется сходство.

Уже в конце XIX века исследование положения малообеспеченных слоев населения во многих странах выявило тесную связь между бедностью и рядом заболеваний: туберкулез, рахит, венерические болезни, авитаминоз. Важным шагом не только медицинского, но и социального знания стало понимание их социальной обусловленности, представления о связи между этими патологиями и обра-

зом жизни людей.

Социально-экономические условия существования были признаны в той или иной степени ответственными за нарушения здоровья. В науке утвердился термин «социальные болезни» для обозначения таких заболеваний, которые в первую очередь вызваны социально-экономическими условиями жизни человека.

Сегодня применение этого понятия почти целиком переместилось из сферы медицины в сферу социальных наук. Социальной болезнью считают одиночество. К числу социальных патологий относят бедность, голод, безработицу.

Распознавание социальной патологии, которую желательно привести к норме, или социальной проблемы, которую необходимо разрешить, ставит в первую очередь вопрос о том, что понимается под этими терминами – патология, норма, проблема.

В самом общем смысле патология – это объективное отклонение от нормы.

Проблема – это осознанная патология, отклонение, которое вызывает беспокойство у людей, мотивирует их преобразующую деятельность. Понятие социальной нормы внутренне противоречиво, его принято рассматривать на двух уровнях:

- с одной стороны, это то, что характеризует взгляды и поведение большинства, то, что в социальной действительности описывается как нормальное состояние;

– с другой стороны, это общепризнанное правило, то, что предписывается всем в качестве образца поведения.

Вероятно, в идеале, второе понимание должно вытекать из первого: образцом признается то, что является присутствующим большинству.

Но реальная действительность гораздо богаче любых идеальных представлений о ней. Поэтому представления о норме и патологии могут подчиняться иным, гораздо более парадоксальным закономерностям.

В качестве одного примера рассмотрим вопрос об отношении к алкоголю. Любой минимально грамотный и сознательный человек знает о разрушающем влиянии алкоголя на все стороны жизнедеятельности и функции организма. Поэтому теоретической нормой должно быть избегание его употребления, а патологией – прием спиртных напитков. В то же время по оценкам исследователей более 90% взрослого населения в той или иной мере «употребляет». Так что с количественной точки зрения это – норма, а отклонение – как раз наоборот. Вместе с тем, сознательно или бессознательно, большинство людей понимает, что пьянство никак не может считаться благим делом и поэтому придумывает множество иллюзорных способов оправдать его.

Вероятно, чем более развито и структурно разнообразно общество, тем больше типов нормы может существовать в нем одновременно и равноправно.

Так, если в традиционном обществе нормальным, в смысле допустимым, санкционированным властью, считался один вариант какого-либо поведения, то в демократическом обществе допускается большое разнообразие норм, если они не противоречат закону или не мешают существованию людей, придерживающихся других норм.

С другой стороны, общество, неуклонно придерживающееся норм, является ригидным (неспособным) к развитию, и в силу этого нежизнеспособным. Все изменения, которые происходят в обществе, когда-то начинались как отклонения от существовавшего порядка и первоначально, возможно, встречали яростное неприятие окружающих (домострой – «гражданский брак», развод). Более того, в каждый данный момент большинство людей живет в соответствии со стереотипами, с привычными правилами и представлениями.

Научный поиск, творческое дерзание, политическая активность – это неизбежно отклонение от статистической, количественной нормы. Поэтому необходимо представлять себе, что, во-первых, норма и отклонение от нее тесно взаимосвязаны в существовании человечества. Развитие общества невозможно без отклонений, оно осуществляется именно через разброс отклонений. Одни из них нащупывают объективную тенденцию и становятся нормой, а другие по-прежнему отрицаются, отмирают. Во-вторых, каждое время и каждое общество решает по-своему, какое отклонение является патологией, то есть болезненным состо-

янием социального организма, а какое – шагом к преобразованию действительности.

Социальные работники, вооруженные как опытом ошибок предшественников, так и знанием социальной теории, призваны изучать и объективно оценивать противоречивую действительность. Такие, например, явления как альтернативные формы семьи («фактический» брак, визитный союз, однополый брак), сторонники которых видят в них новую модель семейных отношений.

В медицинской диагностике сравнение болезни, как патологии, с нормой, то есть здоровьем, имеет достаточно определенное значение, может проводиться при помощи инструментальных процедур со стандартизированными параметрами и подчиняется количественным закономерностям. А в социальной диагностике все обстоит несколько иначе.

Социальная работа в целом и социальное обслуживание, как ее структурная часть, призваны обеспечивать социальное функционирование индивидов. В этой деятельности, помимо объективного содержания четко прослеживаются и субъективные аспекты. Их достаточно трудно формализовать, выразить количественно.

Люди имеют право на счастье, но представление о нем у каждого свое, и невозможно навязать другим свое понимание того, «что такое хорошо и что такое плохо».

В обществе могут существовать серьезнейшие трудности, но в течение длительного времени на них не обраща-

ют внимания, хотя наука уже зафиксировала и обнародовала этот факт. Так, например, опасность депопуляции в России впервые была констатирована в середине 70-х годов прошлого века, но лишь в девяностые годы стала тревожить общественное мнение.

Это закономерное явление: то или иное социальное отклонение может быть патологичным или не патологичным с точки зрения объективных тенденций социального развития, общего хода событий.

В то же время социальная патология осознается как социальная проблема, то есть затруднение, которое нарушает течение жизни и которое необходимо исправлять, вероятно, только тогда, когда:

- во-первых, ее воздействие серьезно деформирует функционирование общества,
- во-вторых, когда общество оказывается достаточно зрелым и подготовленным, чтобы ее увидеть и осознать.

В качестве примера можно напомнить, что еще буквально 15 лет назад существование бездомности в нашей стране отрицалось и как факт и как социальная проблема. Сегодня на это никто не закрывает глаза.

То же самое – семейное насилие – оно было как бы под запретом и как тема научных исследований, и как тема социальной проблематики. Сегодня же это одна из центральных точек приложения усилий социальных работников.

Исходя из сказанного выше, можно вывести определе-

ние социальной диагностики во всем многообразии смыслов этого термина.

Социальная диагностика:

1. Это деятельность по распознаванию и анализу социальных патологий и проблем;
2. Это процесс такого анализа с выведением обоснованного заключения о предмете рассмотрения;
3. Это отрасль социальных наук, посвященная методам получения такого знания.

Поскольку в самом понятии заключено такое многослойное содержание, то, говоря о социальной диагностике, мы имеем в виду либо единичный акт исследования социальной ситуации клиента, либо необходимый этап всякого воздействия в социальной работе, либо совокупность научных методов, обосновывающих правильность полученной информации.

Методы социальной диагностики основываются на ряде принципов, как общих для всех социальных наук, так и специфических.

1) ***Принцип объективности***, который следует рассматривать в двух смыслах:

– во-первых, это независимость исследования от влияния внешних факторов, желаний и предпочтений начальства, интеллектуальной моды. К сожалению, социальная диагностика может вскрывать неприятные истины, которые иногда отвергаются не только лицами, относящимися к органам управления, но и шокированным общественным

мнением. Но осознанно или бессознательно искажая действительную картину под давлением этих факторов, социальный диагност блокирует возможность коррекций той самой патологии, которую он исследует;

– во-вторых, социальный работник должен избегать влияния на результаты своего анализа внутренних факторов – собственных предрассудков, незнания, абберации (искажения) собственного жизненного опыта, влияния семьи. Такое искажающее воздействие может быть оказано как на сбор фактов, так и на их интерпретацию.

2) **Принцип верификации социальной информации**, то есть установления ее достоверности, возможности проверки при помощи других процедур или других источников данных.

Социальная действительность полна достаточно пестрых противоречий, единичных факторов и случайностей. Чтобы выводить из них закономерности, необходимо соотносить эмпирические данные с теорией, сопоставлять сведения, полученные по различным каналам.

3) **Принцип системности в диагностике**, согласно которому все социальные проблемы без исключения являются поликазуальными, то есть их зарождение и развитие определяет не одна причина, а несколько, часто даже система, сеть причин.

Для того чтобы определить источник жизненного затруднения клиента и увидеть способы его разрешения, следует провести анализ его микросоциальной среды, его

семейных взаимоотношений. Необходимо также знание интеллектуального статуса и характера клиента, состояния его здоровья. Социальный работник не может быть специалистом во всех названных сферах, однако определить наличие затруднений и порекомендовать более узкого специалиста, он обязан.

4) **Принцип клиентоцентризма** – рассмотрение всех сторон социальной действительности, всех связей социальной ситуации с точки зрения интересов и прав клиента. Социальный работник стоит на стороне клиента (разумеется, насколько это не входит в конфликт с законом) и с этой позиции строит всю свою деятельность.

Уровни социальной диагностики можно разделить в зависимости как от решаемых на них задач, используемых средств и методов, так и в соответствии с организационно-управленческой структурой общества.

Общесоциальный уровень эквивалентен в России федеральному уровню государственной власти, на нем происходит изучение всего общества или его больших социально-демографических групп: детей, пожилых людей, женщин, мужчин, молодежи и так далее. Этим занимаются научно-исследовательские учреждения, как государственные, так и негосударственные институты, фонды, научные центры, у которых могут быть как чисто научные, так и прикладные задачи. Кроме того существует так называемая ведомственная научно-исследовательская система – специальные подразделения, аналитические

службы при аппарате президента, правительстве Российской Федерации, в соответствующих министерствах.

Их задача – собирать и анализировать информацию и положения в социальной сфере страны для отслеживания результатов социально-экономической политики государства и выработки предложений о внесении в нее необходимых корректив.

Основой этого уровня аналитической работы служат результаты различных социологических опросов, переписи населения, всероссийских мониторингов социально-экономического положения семьи и так далее. Всеобщие переписи проводятся, как правило, один раз в 10 лет.

Социально-экономическая информация быстро изменяется в такое динамичное время, которое переживает наша страна. Обработка статистических данных из документов и отчетных форм, поступающих из регионов в органы государственного управления, дает лишь обобщенную картину отдельных отраслей жизнедеятельности.

Территориальный и региональный уровень социальной диагностики обеспечивается силами научных подразделений в субъектах Федерации и соответствующими службами при администрациях субъектов Федерации.

В случае, если организации федерального уровня, научные или управленческие, проводят подобные

исследования какого-либо конкретного региона, мы имеем совмещение методов и задач двух уровней.

Социально-диагностическая деятельность регионального плана пользуется результатами всероссийского исследования в применении к соответствующей территории (в сравнении с другими территориями). Кроме того, организуются исследования на местах.

Подобный анализ необходим для того, чтобы определить состояние и динамику процессов социального функционирования в том или ином регионе, и на его основе предложить соответствующие рекомендации. Так, адресная социальная помощь малоимущим слоям населения основана на конкретных социальных показателях стоимости жизни, прожиточного минимума, средней заработной платы, средней пенсии, которые сильно отличаются от территории к территории.

Наличие или отсутствие в регионе научных или учебных заведений с квалифицированными кадрами социологов, социальных психологов, экономистов, статистиков, демографов в значительной степени влияет на качество прикладных исследований.

Полученная информация служит основой для принятия мер по решению существующих проблем.

Наиболее тесно взаимодействуют с клиентами, всесторонне изучают социальное функционирование на

локальном и индивидуальном уровне социальной диагностики социальные работники.

2. Технологии социальной диагностики в работе с клиентом

На уровне непосредственного осуществления социальной работы с клиентом функции социальной диагностики несколько изменяются. Здесь главной ее целью является определение социальной проблемы клиента и нахождение правильных средств для ее разрешения.

Данные общесоциологических методов, масштабных исследований используются социальным работником, если они создают тот фон, на котором проявляется (и с которым сравнивается) конкретная ситуация клиента.

В связи с этим широко используются в первую очередь микросоциологические (социально-психологические, педагогико-диагностические) процедуры.

На более высоких уровнях социальная диагностика может быть отдельной, специальной отраслью деятельности, профессионально осуществляемой сотрудниками, для которых это – единственная их работа.

В социальной работе диагностика – это необходимая стадия технологического процесса, начинающая работу в любой сфере обслуживания, с любой категорией клиентов и любым типом социальных проблем. Нет социальных работников, которые были бы только диагностами, но

каждый социальный работник в то же время должен быть социальным диагностом.

Социальная ситуация клиента всегда уникальная, неповторима. Поэтому наиболее распространены технологии эмпирического наблюдения, анализа единичных данных.

Если можно с помощью несложного прибора измерить клиенту артериальное давление и определить важные показатели его здоровья, то измерить давление внутрисемейных или внутригрупповых противоречий достаточно сложно.

И, наконец – технологии социальной диагностики в значительной степени определяются не только знаниями, но и умениями и навыками.

Независимо от применяемых методов, всякий технологический процесс в социальной диагностике имеет сходную структуру, отдельные элементы которой меняются в зависимости от конкретных условий:

1. Начальным этапом всегда является жалоба клиента или его близких, соседей, заявление от сотрудника органа охраны порядка, педагога – то есть тем или иным способом намечается социальная проблема. Сам индивид, стоящий в центре ее, может не сознавать наличие такой проблемы (ребенок, умственно отсталое лицо, алкоголик или наркозависимый человек). Поэтому сотрудники социальных служб не могут ограничиваться только

контактом с клиентами, которые сами обратились за помощью.

2. Если наличие трудной жизненной ситуации констатировать достаточно просто, то определить ее сущность, причину и пути выхода из нее, как правило, совсем не легко. Практика показывает, что далеко не все клиенты имеют навыки серьезного социального анализа. Большинство из них приучено к поиску простых, однозначных ответов на трудные вопросы или предпочитают удобные формы иллюзий, самообмана для объяснения своих трудностей.

3. Следующей стадией диагностического процесса является сбор и анализ данных о социальной ситуации. На этом этапе специалист использует два типа исследовательских методов: историко-генетические и структурно-функциональные.

Историко-генетические методы призваны определить время, истоки и причины зарождения социальной проблемы, проследить ее состояние на разных стадиях жизни клиента.

Дело в том, что ряд социальных патологий имеет наследственную природу.

Мы в настоящее время не можем определенно сказать, является ли связь пьянства и алкоголизма индивида с пьянством его родителей или прародителей, результатом врожденных биологических предпосылок, унаследованных

от предшествующих поколений, или это влияние определенного семейного образа жизни.

Может быть еще более значим вопрос о социальной наследственности. Непроизвольно, возможно даже не желая того, индивиды воспринимают язык и способы мышления своего этноса, моральные нормы и типы эмоциональных реакций окружающего общества, предпочтения и предрассудки своей семьи.

Самовоспитание способно произвести в индивиде существенные изменения. Однако, анализ показывает, что в конечном счете консервативные элементы сознания возобладают у человека при переходе к состоянию пожилого. И это определяется тем, что было воспринято человеком в детстве. Так, например, примитивные деформированные нормы взаимоотношений в детских домах выросшие выпускники пытаются перенести на свои собственные семьи. Это часто ведет к их распаду.

Сбор сведений о генезисе социальной проблемы можно вести при помощи методов социальных (или семейных) биографий.

Социальный работник целенаправленно собирает сведения, расспрашивая клиента или его близких. Например, о случаях противоправного поведения кого-то из предшествующего поколения, наличия заболеваний родителей или прародителей.

Конечно, в таких беседах нужно руководствоваться тактом и правилом разумной достаточности. Учитывая

нередко деликатный предмет беседы, клиенты могут болезненно воспринимать лобовые вопросы о девиантном поведении, негативных привычках своих близких. Надо также всегда помнить о том, что сбор данных требует достижения известной доверительности между специалистом и клиентом.

Сведения, собираемые социальным работником, должны быть достоверны и достаточны, их объем должен с максимальной полнотой очерчивать проблему, не оставляя нераскрытость ее сторон, но исключая избыточность материала для анализа.

Следует также помнить, что даже самое шокирующее поведение родственников, предков, близких – это не повод для того, чтобы выносить приговор самому опрашиваемому. Нет никакой неизбежности в том, что сын или внук алкоголика сам стал алкоголиком; родственник преступника не обречен совершать преступления. Человек может отвечать юридически и морально только за свое поведение.

Структурно-функциональные методы диагностики предполагают получение данных о текущем состоянии социальной проблемы, о строении социального объекта и связях, соединяющих различные его элементы.

Неправильно было бы думать, что эти методы применяются преимущественно к анализу групповых клиентов – семьи, школьного класса, трудового или студенческого коллектива. Даже в случае индивидуальной

диагностики личности необходимо изучить ее социальную сеть, ее функционирование в социальном окружении. Наконец, внутреннюю структуру самой личности: гармоничность или дисгармоничность ее внутренних элементов.

В арсенале социального работника – в первую очередь, наблюдение, которое позволяет узнать оценку ситуации клиентом, познакомиться с его трактовкой имеющейся проблемы. В процессе наблюдения специалист воспринимает как вербальное сообщение, так и невербальную информацию, которая передается через мимику, интонацию клиента, его жесты. Эти два потока информации, как правило, не совпадают. Первый – это самоориентация клиента, подчиняющаяся социальным правилам или предрассудкам.

Каждый человек скрывает в коммуникативном взаимодействии какие-то черты характера своей личности, которые он считает своими слабостями или которые полагает нежелательными.

По общему правилу, каждый хочет выглядеть лучше и проявить наиболее привлекательные свои качества.

Наблюдение – это профессиональный атрибут общения социального работника. Оно должно присутствовать постоянно, вне зависимости от того, на каком этапе технологического процесса происходит взаимодействие. Проявляя сочувствие к тяжелой жизненной ситуации клиента, он должен одновременно анализировать

результаты наблюдения, не поддаваясь напору эмоций. В результате однократного контакта это сделать сложно, но специалист диагностирует ситуацию на протяжении всего времени процесса взаимодействия.

Психология, социальная психология, прикладная социология располагают целым арсеналом методик, которые позволяют получить соответствующую информацию об индивиде и его социальной ситуации. Конечно, эти методики различаются по многим показателям: так, ряд методик требует компьютерной техники для сбора и обработки информации. Другие же методики более просты: ими можно пользоваться на выезде, на дому у клиента.

Важное значение имеет также привлечение к диагностике специалистов смежных областей деятельности. Так, диагностика интеллектуального статуса и психического здоровья индивидов (особенно детей) психологами и психиатрами может не только представить незаменимые данные для понимания сущности затруднений, стоящих перед клиентами и их семьями, но и явиться основой для выбора направления последующей работы с ними.

Привлечение юристов, в некоторых случаях сотрудников органов внутренних дел, помогает определить правовой статус клиента. Предположим, отличить действительного беженца от профессионального нищего, который пользуется такой маской для своего промысла.

В случае, если знаний самого специалиста по социальной работе недостаточно для того, чтобы разобраться в некоторых случаях правового положения клиента, конкретную помощь может оказать юрист. Наконец, в ряде случаев клиенту может быть предложено обращение к врачу, что особенно актуально для лиц с ограниченными возможностями. Медицинское заключение также используется в ходе социальной диагностики клиента.

Конечно, было бы замечательно, если бы каждый гражданин в результате регулярной диспансеризации хорошо знал текущее состояние своего здоровья и мог своевременно реагировать на его ухудшение. Но ситуация в социальной сфере в целом, и в здравоохранении, в частности, в настоящее время исключает возможность постоянного контроля за самочувствием людей. Поэтому социальный работник на основе своего знакомства с медико-социальными дисциплинами, жизненного опыта и субъективных жалоб клиента должен уметь делать заключение о наличии или отсутствии медицинских проблем, о необходимости обращения в медицинское учреждение.

Собранные таким образом сведения подвергаются анализу, который заключается в сопоставлении ряда данных, сортировке их на важные и малозначащие, дифференциации признаков. Например, такие явления, как расстройства общения, могут являться следствием

различных социальных процессов. Поэтому в ходе анализа данных производится всестороннее рассмотрение причин и следствий. Как правило, собранные данные редко бывают непротиворечивыми и однозначно указывают на одну социальную патологию. Поэтому в ходе наиболее важной стадии, постановки социального диагноза, специалист не просто делает заключение о сущности и причинах жизненного затруднения клиента. Он также ранжирует имеющиеся проблемы, выделяя главную или ключевую, от которой зависит решение всех других, или которая может быть решена на данном уровне наших возможностей и знаний.

Так, при анализе одной из самых распространенных семейных дисфункций, связанных с пьянством одного из супругов (или обоих), предстоит определить: является ли семейный конфликт результатом пьянства, или, наоборот, это последнее возникло как реакция слабых и неуверенных личностей на семейные трудности, с которыми они не могли справиться.

Социальный диагноз не может считаться окончательным, пока специалист работает с клиентом. Возможно, что в процессе взаимодействия всплывут факты, которые заставят если не пересмотреть, то скорректировать сделанное заключение. Поэтому социальная диагностика как контроль за состоянием ситуации клиента и отслеживание изменений в ней

осуществляется на протяжении всей деятельности по оказанию помощи данному клиенту.

Овладение научными знаниями и навыками, позволяющими вести диагностическую деятельность, относится к числу необходимых умений каждого специалиста по социальной работе.

Вопросы для самоконтроля

1. Раскройте содержание категорий: социальная диагностика, социальная патология, нормальное состояние, социальная болезнь. Приведите примеры.
2. Охарактеризуйте объективную необходимость социального диагностирования в социальной работе как условие выяснения причин трудной жизненной ситуации и выбора технологии ее разрешения.
3. Раскройте содержание основных принципов социальной диагностики.
4. Каковы, по вашему мнению, могут быть «уровни социальной диагностики»?
5. Каковы главные цели социальной диагностики в работе с клиентом, технологии этой работы?
6. Опишите структуру (стадии) технологического процесса социального диагностирования.

7. Какова, по вашему мнению, роль наблюдения в социальной диагностике, как компонента технологии социальной работы?
8. Постарайтесь сделать свои выводы о сложности социального диагностирования и значимости овладения социальным работником комплексом необходимых для этого методов.

СОЦИАЛЬНАЯ ТЕРАПИЯ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель: уяснить место социальной терапии в системе мер по социальной поддержке отдельных категорий граждан; ее роль в реабилитационном процессе; необходимость знаний ее технологий для социального работника.

1. Сущность социальной терапии, ее основные технологии.
2. Некоторые особенности применения методов социальной терапии в практике социальной работы.

1. Сущность социальной терапии и ее основные методы

Терапия – (греч.): лечение, исцеление – раздел медицинской науки, изучающий внутренние болезни, их лече-

ние лекарственными средствами и другими нехирургическими методами.

Применяется в прикладной психологии и социальной работе как психологическая доврачебная помощь.

Социальная терапия – это целенаправленный процесс практического воздействия государственных структур, общественных организаций, объединений на конкретные формы проявления общественных отношений или социальных действий.

Она осуществляется с помощью комплекса мер социально-экономического и организационно-воспитательного характера.

Цель – приведение социальных объектов в соответствие установленными или общепризнанными нормами и правилами взаимоотношений в обществе.

Характер и содержание этих мер обуславливаются:

- показателями социального диагноза,
- спецификой самих социальных отношений или действий.

Термин **групповая терапия** применяется для обозначения групповых методов воздействия, основанных на чувствах и эмоциях людей, но не на интеллекте и разуме.

Считается, что групповой метод наиболее эффективен для эмоционального очищения и улучшения настроения людей.

Некоторые методы в плане ознакомления мы рассмотрим подробнее.

Методики применения различных способов психотерапии будут рассмотрены в курсе социальной психологии. Социальная терапия тесно связана с психотерапией, ибо и та и другая используют различные методы воздействия на психику человека.

Эти воздействия базируются на теоретических разработках, включают систематические, целенаправленные действия по оказанию помощи клиенту или группе лиц в урегулировании чувств, отношений, снятии симптомов, вызывающих беспокойство и дискомфорт у людей.

Социальная психотерапия (греч.: душа, лечение) – эмпирически сложившаяся система методов воздействия на поведение людей.

Из этого следует, что основные технологии социальной терапии требуют творческого отношения социального работника, психолога, с учетом состояния клиента, обстановки, в которой она осуществляется.

Социальная терапия осуществляется в различных видах, и краткая характеристика их (подробно это изучается специальными дисциплинами) нужна социальному работнику для того, чтобы он мог применять их в практической деятельности – умел распознавать определенные симптомы и принимать необходимые меры.

Основой подобного процесса является **индивидуальная психотерапия** – взаимодействие социального работника и клиента.

Задачами такого взаимодействия являются:

1. Максимально возможное глубокое изучение личности клиента, к коим мы относим выяснение причин болезненного, стрессового состояния.
2. Достижение того, чтобы клиент осознал причинно-следственную связь между особенностями его отношений с другими людьми, его окружающими, и собственным состоянием.
3. Оказание помощи в разрешении психотравмирующей ситуации, коррекция поведения клиента.

К самым распространенным методикам относятся следующие:

- рекомендации по ознакомлению с популярной медицинской литературой,
- демонстрация видеофильмов, прослушивание магнитофонных записей.

Разъяснительная терапия предполагает повышение активности клиента в стремлении понять особенности своего состояния и носит, дидактический характер. *Дидактический* – означает пояснительный, наставительный характер.

В практике индивидуальной работы социальный работник может использовать также поведенческую терапию.

Она включает два элемента:

- формирование новой реакции, не имеющей ничего общего со страхом,
- и единовременно-условное торможение страха.

Процесс уменьшения напряжения, ослабления воздействия на систему (человека) – *релаксация*.

Также возможно применение *библиотерапии* – воздействие на психику клиента при помощи чтения книг. Помните, у Пушкина:

«А если мысли черные придут к тебе,
откупори шампанского бутылку
иль перечти «Женитьбу Фигаро».

(«Моцарт и Сальери»).

Психотерапевтическое воздействие литературного произведения – седативное, то есть успокаивающее. Вероятно, Вы для себя определили книги, которые вас успокаивают.

Когнитивная психотерапия. Представители этого направления полагают, что нереалистические, ошибочные представления о жизненных реалиях являются причинами развития аффективных расстройств.

Аффект – душевное волнение, то есть относительно сильное, кратковременное и бурно протекающее эмоциональное переживание: ярость, ужас, отчаяние. Часто сопровождается плачем, криком, резкими выразительными телодвижениями.

Методика воздействия на клиента включает обучение его более оптимистическому восприятию себя и окружающих, изменению негативного аффекта в позитивные действия.

Практически это выражается в переключении внимания клиента на иные объекты, побуждение его на решение каких-либо новых задач, с целью достижения хотя бы малых успехов, на мыслительную переоценку умозаключений.

Еще одно обстоятельство мы должны иметь в виду. Известно, что младенцы, лишённые в течение длительного времени физического контакта с людьми, деградируют и, в конце концов, погибают.

Отсутствие эмоциональных связей также может иметь для человека фатальный исход.

Замечено, в частности, что отсутствие социального общения отрицательно, пагубно влияет на людей, отбывающих длительный срок заключения.

Таким образом, в основе терапевтического воздействия лежит процедурная социальная помощь – оказание клиенту поддержки со стороны окружения, устранение негативных последствий взаимоотношений.

Социальная терапия предполагает и прямое вмешательство с целью устранения препятствий, мешающих полному социальному развитию индивида или социальной группы.

Социальная терапия как определенная форма вмешательства в мир клиента может рассматриваться:

- как метод лечения, влияющий на психические функции организма,
- как инструмент социального контроля,

- как средство улучшения коммуникативных связей.

Объектом социальной терапии могут быть не только сам клиент с его проблемами, но также его близкие люди, коллеги по работе, соседи, друзья и знакомые.

2. Некоторые особенности применения методов социальной терапии в практике социальной работы

В целом методы социальной терапии основываются на двух формах работы: индивидуальной и групповой.

Каждая из них имеет определенные технологии взаимодействия между социальным работником и клиентом. Цель такого взаимодействия – решение определенных проблем, обмен информацией, развитие каких-либо навыков, изменение ценностных ориентаций и представлений. При этом используются целенаправленные дискуссии, беседы, консультации.

Индивидуальная терапия применяется к тем клиентам, преодоление проблем которых требует конфиденциальности.

Например, насилие по отношению к женщине, семейные неурядицы, различные девиации у клиента и членов его семьи.

Обычно такие клиенты уклоняются от каких-либо коллективных собеседований, лекций. В подобных случаях нельзя оказывать давление на клиента, а при обсуждении его проблем надо стремиться не травмировать его.

Иногда потребуется беседа с родственниками, родителями, представителями администрации учреждения, предприятия, где работает клиент. Это помогает снять определенные предубеждения клиента и затем привлечь его к участию в коллективных акциях психотерапии. Следует знать некоторые варианты технологического решения проблем в индивидуальной социальной работе. Они базируются на определении факторов, которые обуславливают наиболее верный выбор пути решения возникшей проблемы.

Они были сформулированы еще в 1928 году на Международной Милфордской конференции социальных работников и психологов.

Они включают:

- знание типичных проблем и отклонений от общепринятых норм социальной жизни,
- детальное изучение подробностей жизни конкретного человека, оказавшегося в трудном положении (это необходимо для оказания адресной помощи),
- использование ресурсов местных социальных служб.

Разумеется, все это возможно на основе определенных теоретических знаний и опыта социальных работников.

Существует также *групповая терапия*, дополняющая индивидуальное воздействие. Она позволяет клиенту взглянуть на себя как бы глазами группы, скорректировать свое поведение, а социальному работнику – скорректировать программу индивидуальной терапии.

Одна из форм группового процесса – *психограмма*. Она относится к одному из ранних методов групповой терапии. Ее основные компоненты:

- ролевая игра,
- спонтанность,
- «теле»,
- катарсис,
- инсайт.

Ролевая игра использует естественную способность людей к игре и создает такие условия, при которых участники группы, играя свою роль, могут творчески работать над своими личностными проблемами и конфликтами.

Но в отличие от театра, психограмма поощряет импровизацию, разыгрывание ролей, актуальных для группы. Поэтому «сценарий» и «постановка» являются результатом работы не профессионала, а самих участников групп.

По сути – это *игротерапия*. Она наиболее часто применяется в работе с детьми. Нечто подобное применяется в Томском Комплексном Центре социальной работы с населением.

Так, в плане реализации комплексных Федеральных программ «Дети России» (подпрограмма «Дети-инвалиды») на основе русских сказок «Репка», «Гуси-лебеди» и других были разработаны игровые терапевтические аттракционы для детей дошкольного и младшего школьного возраста.

Особенностью таких аттракционов является активное использование игровых способов общения с игротерапевтом, сверстниками, родителями. При этом с первых шагов общения и в течение последующих встреч ребенок погружается в понятный ему мир сказок, игрушек, наполненный сюрпризами, элементами новизны.

Спонтанность – это поведение и чувства, не регулируемые воздействием извне. Именно поэтому в психограмме не бывает заранее написанных сценариев и ролей. Современные люди боятся спонтанного общения. Однако такому общению можно научиться, ведь в психограмме нет будущего, нет и прошлого – есть только настоящее и все оживает в реальном действии.

«**Теле**» – этим термином пользуются сторонники концепции Фрейда.

Если понятие «перенос» обозначает односторонний процесс передачи эмоций от клиента социальному работнику, «контрперенос» – от социального работника к клиенту, то «теле» обозначает двусторонний процесс передачи эмоций, взаимный обмен между терапевтом и клиентом.

Катарсис определяется как чувственное потрясение и внутреннее очищение. И психограмма имеет отношение не только к клиентам, но и к тому, кто с ними взаимодействует.

Принято считать, что различие между зрителями традиционного театра и участниками психограммы можно сравнить с отличием человека, смотрящим фильм об из-

вержении вулкана от человека, непосредственно наблюдающим извержение вулкана, стоя у его подножия.

Инсайт – это вид познания, который приводит к немедленному решению или новому пониманию проблемы. Это то, что мы называем прозрением, озарением.

В терапевтических целях психодрама применяется при девиантных формах поведения, при нервно-психических расстройствах.

В арсенале социального работника могут быть также психотерапевтические процедуры – общие упражнения:

- релаксация – снижение напряженности, расслабление,
- мимические сцены,
- участие в споре,
- разыгрывание ролевых ситуаций,
- изложение биографий,
- обсуждение анонимной истории болезни,
- описание содержания сновидений.

Участие в процедурах подобного рода позволяет членам группы выступать одновременно и в роли активного участника, и наблюдателя. Это предоставляет возможность для:

- эмоционального переживания и сопереживания,
- тренировки определенных типов поведения,
- как метод лечения, влияющий на психические функции организма,
- как инструмент социального контроля,

- как средство улучшения коммуникативных связей.

Состав групп может различаться по характеру и по целям:

- Учебные группы. В них помимо получения знаний, есть возможность высказать свое мнение или обсудить личностные проблемы.
- Группы совместной деятельности. Занятие одним общим делом всегда было эффективным способом установления надежного контакта, развития способностей к сотрудничеству, общению.
- Группы родителей – разновидность учебных групп, но с более широкими целями. Например, занятие спортом, посещение театра с последующим обсуждением увиденного.
- Мужские и женские группы. Например, для обсуждения проблем освобождения женщин от тягот домашнего хозяйства, разрешения возрастных проблем и так далее.

Технология работы в группе направлена на решение определенных задач:

- исправление и корректировки цели, когда это касается поведения одного или нескольких ее членов,
- предупреждение дисфункций, расстройств нервной системы,
- утверждение личности,
- воспитание чувства гражданственности.

Терапевтические отношения уникальны тем, что поощряют клиентов обращаться как можно глубже к своим желаниям, страхам, фантазиям.

К наиболее важным терапевтическим приемам мы относим:

1. **Трудовую терапию** – воздействие труда на психическую сферу человека. Работа поднимает жизненный тонус, особенно коллективная, и постепенно возвращает клиента к нормальному жизненному ритму, повышает его социальный статус. Это особенно важно для пенсионеров и некоторых категорий инвалидов.
2. **Терапия самовоспитания** – активный процесс формирования человеком себя как личности. Здесь часто применяется метод аутогенной тренировки.
3. Метод **поведенческой терапии** призван способствовать членам группы в обучении навыкам социального функционирования.
4. **Дискуссионная терапия** – основной, пожалуй, метод социального работника в работе с клиентами. При этом логическая цепочка групповой дискуссии может быть такой:
 - знакомство членов группы,
 - обсуждение ожиданий или опасений клиентов,
 - соотношение этих переживаний с прошлым жизненным опытом,
 - выработка неких групповых норм общения,

- вскрытие проблем, связанных с самостоятельностью, ответственностью, активностью,
 - подведение итогов дискуссии.
5. Есть еще и **музыкотерапия** – один из старейших методов воздействия на психику человека.
 6. Есть **арттерапия** – лечение искусством.
 7. Есть **цветотерапия**. Давно замечено влияние цвета на самочувствие человека, на производительность труда. Например, красный цвет настораживает, возбуждает. Зеленый цвет успокаивает, способствует более активному умственному труду. Установлено, что длинноволновая часть видимого спектра – красный, оранжевый, желтый – действует возбуждающе, мобилизует и стимулирует. Коротковолновая – начиная с голубого цвета – успокаивает, а иногда угнетает.

Использование этих технологий – удел специалистов. Но знать об их существовании надо всем социальным работникам.

Не рекомендуется отдавать предпочтение какому-либо одному терапевтическому методу: надо уметь выбрать наиболее подходящий для данного клиента или группы, опираясь на диагностику.

Необходимо также постоянное совершенствование опыта работы с применением различных методов психотерапии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте содержание понятий «социальная терапия», «психотерапия».
2. Изложите свое представление о целях и содержании процесса установления взаимодействия социального работника и клиента.
3. Изложите содержание наиболее распространенных методик социальной терапии:
 - разъяснительной,
 - дидактической,
 - поведенческой,
 - библиотерапии,
 - когнитивной терапии.
4. Охарактеризуйте цель индивидуальной терапии и содержание ее методик в соответствии с рекомендациями Милфордской конференции.
5. Изложите содержание основных видов групповой терапии.
6. Какие задачи призваны решать трудовая терапия и терапия самовоспитания?
7. Попробуйте изложить порядок своих действий в качестве социального терапевта.

Постарайтесь иллюстрировать свои ответы примерами.

СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ПОСРЕДНИЧЕСТВО

Цель: уяснение условий эффективности посредничества в разрешении трудных ситуаций клиентов, особенностей технологии консультирования клиентов.

1. Консультирование как форма социальной помощи.
2. Особенности социального посредничества.

1. Консультирование как форма социальной помощи.

Консультирование социальное – особая форма оказания социальной помощи – путем целенаправленного психологического воздействия на человека или малую социальную группу – с целью их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм общения.

Выделяют следующие направления социального консультирования: медико-социальное, психологическое, социально-педагогическое, социально-правовое, социально-управленческое, социально-инновационное.

Организация социального консультирования включает в себя региональные центры социального консультирования и специализированные службы: семейной консультаций, супружеской консультации, психологической помощи и консультирования, телефон доверия, службы консультирования социального направления в медицинских учреждениях и общественных организациях.

Социальное консультирование ведется с психически и психологически здоровыми людьми.

Особенность технологии консультирования состоит в активизации резервов и внутренних сил клиента для решения возникших проблем, кризисных или конфликтных ситуаций.

Социальное консультирование предполагает использование различных форм, приемов и методов работы с клиентами: убеждение, просвещение, воспитание, анализ ситуации и причин, вызывающих ее, совместный поиск решения, конструктивная дискуссия, различные групповые методы, методы экспертных оценок.

Итак, консультирование – оказание помощи психически нормальным людям в достижении ими каких-либо целей, более эффективной организации своего поведения.

Консультант, обладающий психологическими знаниями, может помочь личности посмотреть на себя как бы со стороны, осознать проблемы, которые она не контролирует, изменить установки отношения к окружающим, корректировать в соответствии с ними свое поведение.

Консультирование – это работа со здоровым человеком, испытывающим различные проблемы. Чтобы подчеркнуть именно этот аспект, введено понятие «клиент», в отличие от понятия – «пациент» – человек, нуждающийся в лечении.

Консультирование должно строиться на следующих принципах: экология личности, обеспечение конфиденциальности, осознание своей ограниченности, благожелательное отношение к клиенту.

Во многих психологических школах считается, что, основная цель психологического консультирования – помочь личности жить в условиях психологического дискомфорта, положительно относиться к миру, любить и работать, самоактуализироваться, ценить себя.

В современной литературе описаны два основных стиля психологического консультирования в социальной работе: «внимающий» и «вливающий».

Для *«внимающего»* консультирования характерны:

1. Закрытые вопросы, предполагающие очень короткие односложные ответы. Как правило, «ДА» и «НЕТ». Этот прием позволяет собрать информацию, прояснить суть проблемы, перебить излишне разговорчиво-

го клиента.

2. Открытые вопросы, обычно начинающиеся со слов: «что», «каким образом», «зачем», «почему» и предполагающие развернутые ответы. Они способствуют возникновению дискуссий между клиентом и консультантом.
3. Минимальное поощрение – повторение нескольких слов из реплики клиента (чаще повторяются 2-3 слова). Это помогает клиенту продолжить рассказ.
4. Парафраз (пояснение смысла) – выделение сути последнего высказывания клиента. Это показывает клиенту, что его поняли, стимулирует более глубокое раскрытие проблемы, дает повод для дискуссии.
5. Обобщение – краткое повторение сути высказываний клиента, итоговое прояснение смысла. Это позволяет перейти к новой теме или иному уровню обсуждения.

«*Влияющее* консультирование» использует следующие приемы:

1. Указание. Клиента просят совершить конкретные мысленные или реальные действия. Используется для структурирования перед выполнением упражнения.
2. Информационное сообщение. Консультант дает совет клиенту, излагает свое мнение по определенному вопросу – делится информацией, сообщает о своих выводах, высказывает опасения, успокаивает. Это позволяет клиенту пользоваться информацией и опытом социального работника.

3. Выражение собственных чувств. Консультант рассказывает о своих чувствах, эмоциях, состоянии, что помогает клиенту поделиться собственными чувствами, способствует разделению оценок.
4. Влиятельное общение. Консультант сообщает о выводах, которые он сделал на основании последнего периода разговора.
5. Интерпретация. Консультант интерпретирует мысли, чувства и поведение клиента (описывает его проблемы в терминах теории, объясняет причинные связи). В результате тот получает возможность по иному видеть свою проблему.

Решение многих проблем социальной работы требует консультаций со специалистами. Например, юристы помогают социальным работникам в толковании и разъяснении законов, политики, правил и функционирования того или иного учреждения или организации.

Можно сделать вывод о том, что консультация представляет собой взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого определенные специальные знания консультанта используются для оказания помощи консультируемому в разрешении текущих проблем или при подготовке перспективных программ.

В консультациях по определенному случаю упор делается на конкретном клиенте, будь то человек, семья, группа или община.

Консультант также оказывает помощь другим специалистам, работающим непосредственно с клиентом.

Общепризнанно, что в проведении любой консультации реализуется ряд основных принципов. Во-первых, консультация должна иметь конкретную цель, решать проблему. Во-вторых, консультируемый вправе отказаться от помощи. Поэтому эффективность консультации зависит от ценности идей, а не от статуса консультанта. В-третьих, хороший консультант должен знать суть обсуждаемого вопроса, уметь вести консультацию.

Исследования показали, что значительная часть социальных работников испытывает затруднения при определении целей консультации и ее эффективности. Очевидно, в практической деятельности социального работника имеет значение умение целенаправленного психологического воздействия на клиента.

Среди различных способов подобного воздействия ключевая роль принадлежит психологическому консультированию. Его специфика состоит в непосредственном двустороннем общении консультанта с клиентом. Как правило, общение протекает в форме доверительной индивидуальной беседы.

Существуют определенные условия проведения таких консультаций:

– Консультации должны проводиться в отдельном изолированном помещении, гарантирующем конфиденциальность общения.

– Во время консультирования помещение должно быть недоступно для неожиданных вторжений посторонних лиц. Предпочтителен специальный кабинет, защищенный от шума, внешних помех, телефонных звонков, обеспечивающий комфортный температурный режим и равномерную освещенность.

Во время учебной практики поинтересуйтесь – есть ли все это в службах социальной защиты (кем и как ведется консультирование).

Результат консультации должен фиксироваться в специальном журнале.

2. Особенности социального посредничества

Посредничество – содействие соглашению, сделке между сторонами.

Продолжающийся социально-экономический кризис порождает множество различных конфликтных ситуаций в обществе и отношениях между людьми.

В частности ст.7. Федерального закона «О порядке разрешения коллективных трудовых споров» (1995 г.) предусматривает рассмотрение коллективных трудовых споров с участием посредников. Соответственно были разработаны рекомендации о порядке рассмотрения таких, споров.

Но для нас важна роль социального работника в разрешении споров и конфликтных ситуаций, когда к ним обращаются в подобных случаях.

Быть посредником–консультантом, значит, объяснять интересы одной стороны другой стороне, клиентам, семье, чиновникам, представителям других профессий.

Это привело к образованию специфического стиля мышления социальных работников и особого языка, способного отразить взгляды разных сторон.

Посредничество предполагает, что большинство клиентов обращается за помощью лишь после того, как в течение длительного времени они находились в трудной ситуации и не могли ее разрешить. Следует помнить, что от решений социальных работников часто зависят судьбы людей, буквально – их жизнь. Характер их работы таков, что ее результаты не могут быть предсказаны с полной определенностью.

Посредничество часто выражается в оказании услуги клиенту в установлении связи с другой организацией. Для этого социальному работнику надо четко уяснить суть проблемы, которая стоит перед клиентом.

Если социальный работник не может предложить средство решения этой проблемы у себя, он обязан найти другое подходящее учреждение, которое сможет это сделать.

Социальный работник вместе с клиентом оценивает возможные варианты того выбора, который они делают, обращаясь в то или иное учреждение.

Когда клиент и социальный работник выберут подходящий вариант, следующим этапом становится помощь клиенту в установлении контакта с данной организацией.

На этом этапе усилия социального работника могут оказаться недейственными. Подсчитано, что лишь менее двух третей клиентов, обращающихся за посредническими услугами такого рода, воспользовалась советами и обратилась в рекомендованное учреждение. А из тех, кто сделал это, только половине были оказаны услуги, за которыми они обращались.

Профессионалы, занятые социальной работой, считают, что сам факт направления клиента за необходимой ему услугой решает проблему. Однако это представление часто является иллюзорным. Дело в том, что социальные учреждения бывают перегружены работой или недоукомплектованы кадрами. Они вовсе не нуждаются в новых клиентах, поэтому попасть к ним за услугой – проблема.

Так что посредничество требует от социального работника большой настойчивости в доведении дела до определенного результата.

Социальное посредничество как способ урегулирования конфликтов, рассматривается детально в курсе «Конфликтология».

Вопросы для самоконтроля.

1. Что такое посредничество? Раскройте содержание технологии социального посредничества и принципов его осуществления.
2. Раскройте содержание понятия «социальное консультирование» и его направлений.

3. Каковы особенности, формы и методы социального консультирования?
4. На каких принципах должно строиться социальное консультирование?
5. Охарактеризуйте технологии «внимающего консультирования» и «влияющего консультирования».
6. Каковы требования к условиям проведения консультационной работы?

ТЕХНОЛОГИИ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ ИХ ПРАВАХ НА СОЦИАЛЬНУЮ ЗАЩИТУ И ПОДДЕРЖКУ

Цель: изучение основных технологий социального информирования граждан, нуждающихся в социальной защите и поддержке.

1. Проблема организации информационных услуг населению.
2. Некоторые вопросы специфики информирования клиентов.
3. Основные направления деятельности неправительственных организаций в сфере социального информирования.

1. Проблема организации информационных услуг населению

Процессы реформирования, затронувшие все стороны жизни российского государства, различия в доступе отдельных социальных групп к крупной собственности и недвижимости обусловили обострение социальной дифференциации в обществе.

У значительной части населения резко возросла потребность в социальной поддержке и защите. А для некоторых категорий граждан это стало фактором выживания.

В этих условиях особую значимость приобретает информация о правах граждан на социальную защиту.

Какова же общая характеристика информационных услуг, оказываемых населению Российской Федерации?

Современная система социального обслуживания в России имеет правовую, организационную, финансовую, кадровую, научную и информационную базу.

Ныне действующая сеть учреждений социального обслуживания и социальной защиты населения оказывает широкий спектр социальных и информационных услуг различным категориям граждан: одиноким пожилым людям и инвалидам, безнадзорным детям, малообеспеченным семьям, женщинам и детям, подвергнувшимся насилию, лицам без определенного места жительства, взрослым и детям, испытывающим межличностные проблемы, этническим меньшинствам и другим.

Более 12 тысяч социальных учреждений оказывают социальные услуги миллионам российских граждан. В

системе социальных служб трудятся сотни тысяч специалистов различных профессий.

Создана определенная типовая модель распространения и получения клиентами информации о правах на социальную защиту в российском обществе. Существующие центры по связям с прессой и общественностью регулярно предоставляют материалы для печати, по которым готовятся публикации в средствах массовой информации, отвечают на запросы прессы и предоставляют комплексные информационные услуги, отслеживают сообщения печати, радио и телевидения, ведут информационный мониторинг общественного мнения, предлагают меры по корректированию складывающейся социальной ситуации.

Аналогичные структуры должны действовать на региональном и муниципальном уровнях, в учреждениях социальной защиты. Во время практики выясните, как поставлена информационная работа в тех органах социальной защиты, где Вы будете проходить практику. В отчетах о практике обязательно отразите это.

Наряду со средствами массовой информации, осуществляющими определенную информационную деятельность, направленную на социальную защиту населения, выходит в свет значительное количество изданий периодической печати, задача которых регулярно информировать о принимаемых мерах по социальной поддержке граждан. Некоторые из них есть в ТУСУРе в учебно-методическом

кабинете гуманитарной литературы: «Социальная защита», «Человек и труд».

Вместе с тем, как показывает практика, степень информированности журналистов федеральных и региональных неправительственных организаций, самих граждан о деятельности органов социальной защиты, принимаемых программах и решениях – не адекватны реальным потребностям населения.

В целях повышения информированности кадров социальных работников, внедрения инновационных отечественных и зарубежных технологий в практику работы социальной защиты на всех ее уровнях, рекомендуется проводить «круглые столы», информационные встречи руководителей соответствующих служб с журналистами и представителями граждан. Это особенно касается освещения деятельности неправительственных организаций по предоставлению социальных услуг.

Важной задачей являются координация взаимодействия государственных и общественных структур, создание единого информационного поля деятельности неправительственных организаций, выявление приоритетных сфер интересов и имеющихся возможностей для решения социальных проблем.

Общественные неправительственные организации и государство строят свою работу на основе договоров о совместной деятельности и принимают участие в акциях и мероприятиях, проводимых неправительственными орга-

низациями, организуют «круглые столы» по различным вопросам улучшения социальной защиты граждан.

Таким образом, можно говорить о том, что неправительственные организации заявили о себе в качестве реальной общественной силы, способной оказывать социальные услуги и вести информационную деятельность.

Вместе с тем, надо отметить, что во многих регионах их работа еще не получила должной поддержки со стороны государственных органов социальной защиты.

Существенную информационную функцию по просвещению граждан об их правах на социальные услуги и социальную защиту выполняют сами учреждения социальной защиты.

В РФ продолжает развиваться система учреждений социального обслуживания семьи и детей.

Качественно новой формой оказания социальных услуг стало создание, при поддержке органов исполнительной власти субъектов РФ, системы кризисных центров. Они специализируются на оказании всего комплекса услуг подвергшимся насилию: информационных, социальных и юридических.

Они являются основой методической и информационной базы для всех учреждений социального обслуживания семей и детей. В настоящее время в России действуют кризисные центры для женщин, для мужчин, и отделы при комплексных центрах социального обслуживания.

Но существует и проблема преодоления препятствий на пути распространения и получения информации по социальной защите.

Прежде всего – это неподготовленность общественного мнения. Об этом свидетельствует то, что факты существования и полезности деятельности как государственных, так и неправительственных организаций по решению конкретных социальных проблем недостаточно известны населению, различным составляющим его группам и слоям.

Не отработан механизм сотрудничества государственных органов социальной защиты и неправительственных организаций. Недостаточно их взаимодействие освещается в местных средствах массовой информации, отчасти из-за ограниченности финансовых возможностей.

Существуют нерешенные проблемы и в социальном партнерстве этих структур. В их числе – недостаточный уровень, восприятия со стороны государственных структур общественных инициатив и, как следствие, – слабая ориентация на них.

Это также недостаточная поддержка неправительственных организаций со стороны государственных структур в силу ограниченности ресурсов, прежде всего, финансовых.

Но главное препятствие на пути получения гражданами точной информации о своих социальных правах связано с состоянием перманентного реформирования в послед-

ние годы социальной сферы (изменения законодательства и подзаконных актов, механизмов назначения и выплат пенсий и компенсаций, пособий). Периодичность акций государства в этом процессе не дают возможности гражданам адаптироваться к информационным, правовым и финансовым новациям. Кроме того, сохраняется территориальная разобщенность, затрудненный доступ к информации, особенно в регионах.

2. Некоторые вопросы специфики информирования клиентов

Специфика информирования в процессе социальной работы состоит, прежде всего, в учете направленности запросов конкретных социальных групп населения и клиентов, их устремленности как правило на решение конкретных ближайших задач, при крайне ограниченных возможностях органов социальной защиты.

Основными гранями информации выступают: правовая, экономико-финансовая, духовно-культурная, бытовая, реже – экологическая и социально-политическая.

При этом следует помнить, что социальному работнику приходится информировать клиентов не только в обычных, но и в экстремальных условиях – беженцев, вынужденных переселенцев, жертв стихийных бедствий и техногенных катастроф.

Из всего разнообразного по тематике объема информации, мы остановимся на наиболее часто встречающихся запросах. К ним можно отнести не только проблемы «выживания», но и вопросы адаптации к новым условиям нестабильности или личным кризисным состояниям. Это касается определенных групп населения: пенсионеров, инвалидов, одиноких пожилых людей, многодетных и неполных семей.

Круг вопросов, интересующих эти категории людей, весьма широк и требует от социального работника достаточной эрудиции. Это необходимо для информирования по вопросам: устройства на работу, продажи и приобретения жилья, получения пенсий и сохранения скромных сбережений, страхования имущества и жизни, наследования, похорон. И все это, кроме так называемых «текущих вопросов»: о ценах в магазинах, индексациях пенсий и пособий, за кого голосовать на выборах, как отвечать на вопросы при социологических исследованиях и так далее.

Разъясняя тот или иной вопрос, социальный работник не должен стремиться принимать решение за человека, а только добросовестно информировать. И лишь в отдельных случаях по просьбе клиента и по его доверенности – совершать какие-либо действия. Например, оформлять документы, участвовать в разрешении каких-либо споров. Неизбежный при переходе к рыночным отношениям рост безработицы выдвигает массу вопросов по поводу поиска работы, получения статуса безработного, обучения новой

специальности и так далее. Социальный работник должен поддерживать постоянные деловые контакты со службой занятости населения, знать правила оформления пособий по безработице, обладать информацией о возможности трудоустройства в сфере частного предпринимательства.

Не менее актуальны для многих людей вопросы жилья. Социальный работник должен разъяснить порядок постановки на учет, формирования очередности, существующие льготы в этом отношении. И, конечно же, о новых подходах к решению жилищной проблемы: порядке получения ссуд, ипотечном кредите, о ценах на квартиры. И о том, на каких условиях можно пускать жильцов в свою квартиру, как это оформлять юридически.

Многих клиентов интересуют вопросы постоянных перерасчетов пенсий, пособий, получения субсидий на оплату коммунальных услуг. Социальный работник должен разбираться в этих вопросах и при необходимости грамотно адресовать клиента к более квалифицированному специалисту или в юридическую консультацию, пенсионный фонд.

Людам пожилого возраста свойственно стремление сделать определенные накопления денег, оставляя их на «черный день», для помощи детям и внукам, наконец, на собственные похороны.

Этим людям часто нужна достоверная информация о наиболее устойчивых банках, предостережение от доверия

рекламируемым быстрым доходам (от участия в так называемых пирамидах).

Большинство наших граждан не приучены писать завещания. Но возникает желание оставить свое имущество, квартиру, наиболее ценные вещи кому-либо из родственников или друзей. И в оформлении завещания нужно обязательно опираться на помощь юриста, указать адрес ближайшей юридически консультации. То же самое относится и к составлению документов о дарении имущества. То есть, социальный работник должен знать правила завещания и дарения, но оформление соответствующих документов должен делать юрист.

Поскольку социальный работник соприкасается с людьми преклонного возраста, он должен быть внутренне готов к их смерти: он должен знать порядок оформления документов, удостоверяющих смерть человека, порядок организации погребения, взаимодействия в этих вопросах с близкими покойного и с профсоюзной организацией его последнего места работы. При этом надо учитывать и традиции прощания с умершим.

Как видим, круг вопросов, которые требуют квалифицированного информирования, весьма обширен.

Социальный работник черпает необходимые сведения из средств массовой информации, рекламы, из специальных информационных бюллетеней, издаваемых различными службами. И, конечно же, опираться на банк данных,

который должен создаваться в органах социальной защиты населения.

Надо помнить, что от уровня квалифицированного информирования граждан зависит авторитет и доверие не только конкретного социального работника, но и самого органа социальной защиты населения, в котором он работает.

3. Основные направления деятельности неправительственных организаций (НПО) в сфере социального информирования.

Известно, что многие негосударственные организации, работающие в основном или исключительно в сфере услуг, предлагают новые услуги или же расширяют область уже существующих. Как правило, там, где государственный сектор неспособен обеспечить необходимый уровень услуг, например, в области здравоохранения и социального обеспечения, организации досуга и тому подобное, или эти услуги оказываются недостаточно, либо совсем отсутствуют в определенных районах, то этот пробел заполняют или готовы выполнить ассоциации, неправительственные объединения.

Основные направления деятельности неправительственных организаций, по данным опроса Института проблем занятости Российской Академии Наук, складываются следующим образом:

– Проблемами детей и молодежи занимаются почти 24% НПО. Они содействуют преодолению беспризорности, раннего детского труда, преступности среди малолетних, насилия над детьми.

– Создаются общественные центры по уходу за брошенными детьми, определению их в детские дома и обеспечению выросших детей – бывших беспризорников – жильем.

– Проблемами одиноких стариков, сирот, инвалидов занимаются почти 20% НПО. Эти объединения налаживают уход за ними, медицинское и социальное обслуживание и снабжение необходимыми лекарствами, организуют центры по социальной адаптации инвалидов, где им оказывается помощь в приобретении специальности, обучении ремеслу, нахождении работы для получения дополнительных к пенсии доходов.

– Проблемы беженцев (получение статуса и документов, затем жилья и работы, а также дальнейшая адаптация) решает 8% НПО.

– Поддержкой безработных и их трудоустройством занимаются более 3% НПО, улучшением экологической обстановки – около 3%.

– В области культуры и образования действует почти 14% неправительственных организаций, 13% занимаются проблемами и неуставных отношений в армии и социальной защиты молодых солдат.

Значительная часть неправительственных организаций действует в сфере социальной защиты, социального обслуживания населения – 49%. Это вызвано обостряющимися проблемами задержки выплат пенсий, пособий; необходимостью социального патронажа бедных, пожилых и бездомных, инвалидов и других категорий граждан.

По принадлежности к социальным группам они делятся на молодежные, детские, женские, ветеранские, семейные, инвалидов и другие. Вся деятельность НПО сопровождается большим объемом информационных услуг по перечисленным направлениям.

По расчетам Центра развития демократии и прав человека ежегодно в среднем 20 млн. человек, в том числе инвалиды, ветераны, многодетные семьи, дети с нарушением развития, различными тяжелыми заболеваниями, больные наркоманией, алкоголизмом, носители ВИЧ-инфекции, бездомные и другие уязвимые группы населения, пользуются услугами общественных объединений и других неправительственных организаций.

В так называемом «третьем секторе» России задействовано и получает зарплату от 2-х до 4-х % работающего населения страны, что превышает 2 млн. человек.

Важную роль в организации деятельности НПО играют международные организации и фонды.

Неправительственные организации Российской Федерации, ориентированные на социальную сферу, осуществляют также определенную информационную деятельность.

Ее масштабы и эффективность, влияние на группы населения имеют широкий диапазон и зависят от:

- статуса общественной организации – федеральный, региональный, муниципальный,
- дееспособности и авторитета закрепленного в общественном сознании и у самих граждан,
- поддержки государственных, властных структур, принимающих решения.

К числу заявивших о себе общественных движений, ведущих активную информационную работу, относится, например, ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ИНВАЛИДОВ. Это – общественная неправительственная организация, созданная в августе 1988 года. Она объединяет более 20 тысяч первичных, районных и городских, республиканских, краевых, областных организаций во всех регионах России. В обществе создана сеть предприятий, на которых работают, в основном, инвалиды.

Каковы же основные направления деятельности Всероссийского общества инвалидов? Это:

- информационная деятельность и просвещение общества о проблемах инвалидов,
- участие в разработке законодательства и нормативной базы по проблемам инвалидности и инвалидов, участие в реализации и контроле за исполнением законов по проблемам инвалидности,
- работа по социальным проблемам инвалидов (безбарьерная среда), обеспечение техническими средства-

ми реабилитации, лекарственное обеспечение, жилищные вопросы и так далее.

Всероссийское общество инвалидов активно сотрудничает с центральной и региональной прессой, телевидением, является учредителем двух российских и региональных газет и журналов, освещающих проблемы инвалидов.

Необходимо социальным работникам знать и о деятельности Ресурсных центров. Они ведут значительную информационно-аналитическую деятельность в регионах:

- сбор статистической и юридической информации,
- проведение анкетирования,
- опросы экспертов,
- накопление и обмен информацией по разным каналам, включая Интернет, позволяет создать уникальный фонд и информационную базу данных, издавать регулярные справочники по неправительственным организациям, распространять их среди населения.

Важным инструментом расширения информационного поля является создание в регионах базовых информационно-методических центров для местных неправительственных организаций, проведение семинаров. Например, в Воронежской области выбрали для этих целей районные библиотеки.

Полезным этапом на пути приближения к интересам граждан стали консультации и услуги через Интернет.

Опыт свидетельствует, что тесные партнерские отношения с редакциями средств массовой информации изме-

нили их настроения и отношение к социальной работе, помогли в переосмыслении роли НПО в оказании конкретных услуг населению.

Деятельность в сфере социальной рекламы привела к созданию на общественных началах пресс-центров при органах социальной защиты.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте общую характеристику потребности в информационных услугах.
2. Что входит в структуру типовой модели распространения и получения информационных услуг?
3. Каковы наиболее характерные направления деятельности негосударственных (неправительственных) организаций по оказанию социальных услуг населению?
4. Почему в качестве примера организации деятельности негосударственных структур приводится деятельность Всероссийского общества инвалидов?
5. Каковы, по вашему мнению, особенности взаимодействия государственных и негосударственных организаций в информационном обслуживании населения?
6. Что должен знать социальный работник для осуществления грамотного информирования клиентов?

Приведите примеры.

СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ЛИЧНОСТИ

Цель: сформировать представление о содержании и целях социальной адаптации личности, ее видах, технологии осуществления адаптационного процесса.

1. Виды и структура социальной адаптации
2. Особенности адаптационного процесса

1. Виды и структура социальной адаптации

Адаптация социальная (от лат. приспособление) – процесс приспособления индивида к изменяющимся условиям социальной среды.

Средством социальной адаптации является принятие индивидом норм и правил новой социальной среды (например, организации в которую он придет), сложившихся в ней форм социального взаимодействия, а также характерных для нее форм деятельности, профессиональных обязанностей.

Социальная адаптация имеет две формы:

- активную – когда индивид стремится к воздействию на социальную среду с целью ее изменения,
- пассивную – когда он не стремится воздействовать на нее, принимая все как должное.

Само понятие *адаптация* используется во многих отраслях знания: биологии, философии, социологии, медицине, этике, педагогике. Но первоначально этот термин использовался в биологии, где рассматривалось приспособление организма к определенным условиям существования, привыкания к ним.

Человек, как часть животного мира, унаследовал приспособительные функции, которые запрограммированы в генетическом коде биологических систем. Они являются важнейшим фактором самосохранения человека как высокоорганизованного живого индивида.

Благодаря адаптационным процессам достигается сохранение гомеостаза при взаимодействии организма и среды. Поскольку наш организм и среда находятся не в статическом, а в динамическом равновесии, их соотношение

меняется постоянно, и соответственно осуществляются различные процессы адаптации.

Гомеостаз – физиологическая совокупность сложных приспособительных реакций организма человека, направленных на устранение или максимальное ограничение действий различных факторов внешней или внутренней среды, которые нарушают динамическое постоянство внутренней среды организма. Например, постоянство температуры тела, кровяного давления, содержания глюкозы в крови.

Нарушения равновесия между организмом человека и сознанием, а также с окружающей средой приводят к вырождению или необратимым изменениям, как самого индивида, так и природы.

Известно, что существенным признаком человека является то, что он существо общественное. И у него с развитием цивилизации не исчезают приспособленческие функции, присущие биологической системе, а появляются новые – социальные – качественно новые способности и средства адаптации. И здесь речь идет о высокоорганизованной, развивающейся системе. Ее отличительной чертой является эффективная связь телесного и психического как основы становления личности.

Спецификой человеческой адаптации является то, что этот процесс связан с социализацией, то есть с вращением человека в социальный мир. Это определяет активное участие, как в потреблении, так и в передаче социально зна-

чимых ценностей общества. Социализация характеризует способность человека усвоить изменяющиеся условия, то есть его адаптационную сущность. Следует помнить, что социализация человека – непрерывный процесс развития и саморазвития личности. И этот процесс органически связан с социальной адаптацией. И по-существу, социальная адаптация является важнейшим механизмом, специфической формой социализации человека.

Однако если процесс социализации идет, как правило, эволюционным путем – посредством накопления и усвоения предыдущего опыта, приобретения в конкретно-исторических условиях новых навыков в труде, быту, политических отношениях, то механизм социальной адаптации носит более быстрый характер, чем тогда, когда необходимо в относительно короткий промежуток времени активно устранить или усвоить создавшиеся социальные прецеденты.

Вместе с тем, процесс социальной адаптации – это процесс освоения относительно стабильных условий социальной среды, решения повторяющихся типичных проблем.

Как? Путем использования уже принятых в обществе способов социального поведения, действий. В этом процессе есть две стороны, которые можно назвать объективной и субъективной.

Объективный процесс социальной адаптации заключается в том, что человек со дня своего рождения приобретает

ет различные социальные свойства, которые отражают его место в системе общественных отношений. Например, принадлежность к определенной социальной, национальной, религиозной группе.

С детства и до самой смерти идет непрерывный процесс усвоения и развития механизма адаптации. В его формировании активно участвует окружающая социальная среда: родители, друзья, коллеги по работе, а также различные социальные институты: государство, политические партии, общественные организации.

Субъективный процесс социальной адаптации непосредственно связан с общественным положением человека или его половозрастными особенностями. Он связан с его личными убеждениями, взглядами, качествами – со всеми аспектами социально-психологического развития. И здесь во многом проявляется активизирующая роль человека, его желание или нежелание изменить или усвоить существующие социальные ценности.

Поэтому развитию всех механизмов социальной адаптации способствует взаимодействие многих составляющих. Это и объективные социальные условия: социальное происхождение, образовательный уровень; условия непосредственной среды обитания: семья, школа, трудовой коллектив, неформальное окружение; ну и, конечно, сама личность. Она формируется в зависимости от активной или пассивной жизненной позиции, способности к творческой деятельности.

В общем, механизм социальной адаптации определяется последовательно: потребности → актуализация потребностей → удовлетворение потребностей → возвышение потребностей.

Можно сказать, что механизм социальной адаптации представляет собой соответствие между актуализированными и удовлетворенными потребностями. Субъект адаптации стремится к удовлетворению актуализированной потребности. Но по мере удовлетворения одной потребности актуализируется другая.

Таким образом, адаптация отражает тактику социального развития, характеризует каждый конкретный момент развития, его сущность и перспективы. Следовательно, целью адаптации является не достижение конечного результата (удовлетворение потребностей, даже самое полное), а постоянное стремление к удовлетворению всех последовательно актуализирующихся потребностей.

При этом особую важность приобретают не уже удовлетворенные потребности, а актуализированные потребности, удовлетворение которых ожидается в ближайшем будущем.

Таким образом, можно сделать вывод: выявляя в человеческой деятельности ее социально-профессиональную направленность, мы тем самым подчеркиваем важность социальной работы. Ведь в ней ценностной ориентацией является то, что, в первую очередь, отличает ее – постоян-

ное стремление к умению оказать помощь каждому индивиду в зависимости от его социальных потребностей.

Следовательно, в основе понимания развития механизмов социальной адаптации лежит активная деятельность человека.

Жизнь человека со дня рождения – непрерывный процесс адаптации к различным формам окружающей среды, соизмерения и корректировки притязаний к реалиям бытия.

Отмечая многообразие адаптивных явлений и процессов, мы можем говорить о важности систематизации и определенной типологии видов адаптации.

В частности выделяются такие ее виды:

1. Общественно-политическая адаптация,
2. Адаптация к природной среде (создание жилищ, одежды, соответствующего транспорта),
3. Адаптация к формам общественного сознания (науке, религии, искусству),
4. Педагогическая адаптация (профессиональная направленность),
5. Адаптация к нормам морали и нравственности.

Процесс социальной адаптации личности имеет многоплановый характер, и при его исследовании требуется учет, по крайней мере, трех структурных уровней:

- общество (макросреда),
- социальная группа (микросреда),

- особенности индивида (способность к внутриличностной адаптации).

Процесс социальной адаптации носит также конкретно-исторический характер. Он по-разному влияет на выбор личностью определенных механизмов действия в конкретном времени.

Формы и характер адаптации, мотивы и результаты действия личности определяются уровнем развития общества. Но эта заданность во многом изменяется под воздействием личности, способной пойти против устоявшихся традиций и норм данного общества, определенного коллектива.

Макросреда – это уровень взаимодействия личности и общества в целом. Выявление соотношения личности и общества позволит, например, органам социальной защиты населения выявить несовершенство социальной политики в определенной сфере жизнедеятельности и направить ее в необходимое русло.

Микросреда – изучение этого уровня поможет вычлениить причины, нестыковку индивидуума с социальной группой (семья, трудовой коллектив), поставить правильный социальный диагноз и решить назревшую проблему.

Индивидуальная (внутриличностная) адаптация – стремление достичь гармонии, сбалансированности внутренней позиции и ее самооценки с позицией других индивидуумов. Неумение адаптировать себя в новом коллективе может привести к конфликтным ситуациям, разрушить

ценностные ориентации или привести к конформистской позиции.

Вспомним, что человек как социальный субъект принадлежит к определенной общественной структуре, которая задает различные виды, формы, стереотипы деятельности. При этом условия деятельности объективны, так как индивид действует в природной и социальной среде.

Однако результаты его деятельности персонифицированы и во многом уникальны, так как личность несет в себе творческое начало, нестандартность. Человек входит в широкую систему профессиональных, деловых, межличностных отношений, которые позволяют ему адаптироваться в данном социуме.

Можно сказать, что система социальной адаптации включает в себя:

1. Производственную,
2. Бытовую,
3. Досуговую адаптацию.

Производственная адаптация. В ходе трудовой деятельности личности развиваются такие качества, как трудовая активность, инициатива, компетентность, самостоятельность, совершенствуется профессиональное мастерство. Достижение высоких профессиональных качеств во многом позволяет человеку стать личностью, быть полноценно адаптированным в социальной среде. Здесь же решается проблема профессиональной адаптации.

При этом надо учитывать призвание, мобильность, готовность к самотворчеству. Например, выпускники ПТУ особенно часто подвержены процессу медленного вживания в трудовой коллектив. Об этом свидетельствует статистика текучести кадров. Так, например, в середине 90-х годов каждый второй из числа молодых рабочих в возрасте до 22 лет желал сменить профессию, каждый третий считал, что его трудовая биография не удалась.

Вывод: производственная адаптация – важнейший фактор социальной адаптации, при котором в индивиде постоянно мобилируются социально-психологические, биофизические стороны развития.

И здесь широкое поле деятельности для социальных работников различных профилей, призванных заботиться о создании благоприятной атмосферы для раскрытия потенциала человека.

Бытовая адаптация решает различные аспекты формирования определенных навыков, установок, привычек, направленных к распорядку, традициям, существующим отношениям между людьми в коллективе, группе, вне связи с производственной деятельностью.

Бытовая адаптация охватывает различные отношения, которые складываются в семье, отношения с родственниками, соседями, знакомыми.

Досуговая адаптация предполагает формирование установок, способствующих удовлетворению эстетических переживаний, стремления к поддержанию здоровья, физи-

ческого совершенства, поддержке уважительных, товарищеских отношений с коллегами по работе, в быту.

2. Особенности адаптационного процесса

Важно помнить, что любой вид социальной адаптации личности требует не только определенных способностей индивида, но и хорошо организованной профессиональной работы органов социальной поддержки различного профиля, призванных помочь человеку на различных этапах его развития.

Современная стадия развития нашего общества показывает, что человек не успевает адаптироваться к новым экономическим, политическим, духовным условиям. Отсюда возрастает роль социальных работников различных служб помощи населению. Они призваны регулировать механизмы взаимодействия человека с социальной средой.

И еще об одном сложном и противоречивом адаптационном процессе следует сказать. Он имеет прямое отношение к тому, чем занимаются социальные работники.

Речь идет о выходе человека на пенсию. Это сложное многоплановое социальное событие и социальный процесс. Он складывается из нескольких этапов:

- этапа подготовки к оставлению работы;
- принятия непосредственного решения о прекращении трудовой деятельности;
- этапа адаптации к новой социальной роли, образу жизни.

На последнем этапе процесса выхода на пенсию, наряду с индивидуальными особенностями пожилого человека и общими социальными условиями жизни, большое значение имеет ближайшее окружение пенсионера, микросреда: производственный коллектив, семья, родственники, структуры общественных организаций, членом которых человек является, все, с кем он поддерживает межличностные отношения.

Образ жизни, какими его видят пожилые люди после ухода на пенсию, содержат позитивные и негативные стороны.

Социологические опросы показывают, что в представлениях пожилых людей выход на пенсию создает большие возможности для отдыха, досуга, общественной работы, общения. Как положительный момент некоторые опрошенные отмечают усиление внутренней деятельности и улучшение самочувствия. Главное ожидание (чаще всего встречающееся в ответах) связано с лучшими условиями для отдыха, поддержания здоровья.

К негативным изменениям, сопровождающим выход на пенсию, относят: ухудшение здоровья, появление материальных затруднений, отсутствие занятий, невозможность приносить пользу обществу, чувство одиночества.

Некоторые представления о негативных моментах связаны с семьей: увеличение нагрузки в домашнем хозяйстве, появление материальной зависимости от родственников, уменьшение авторитета.

Оптимисты (назовем так людей, чьи ожидания связаны с позитивными изменениями ухода на пенсию) и пессимисты (видящие в уходе на пенсию, прежде всего, негативные моменты) дают разные оценки в состоянии здоровья после прекращения работы. Первые считают, что оно улучшится, вторые – ухудшится.

При этом позитивных оценок в четыре раза меньше, чем негативных.

Анализ положительных и отрицательных последствий ухода на пенсию позволяет сделать вывод об отсутствии таких пенсионеров, которые оценивают реальную ситуацию только как позитивную или негативную.

Негативные последствия ухода на пенсию чаще всего сопровождаются тремя позитивными:

- польза, приносимая семье;
- улучшение здоровья;
- отдых.

Эти позитивные моменты компенсируют в известной степени негативные аспекты пенсионного образа жизни.

Таким образом, ситуация, в которой оказывается пожилой человек, окончательно прекративший трудовую деятельность в общественном производстве, содержит в себе много новых, зачастую неожиданных для него моментов.

Он вынужден приспособливаться к изменениям в себе самом (физическим и психическим), в ближайшем окружении, к собственному непривычному социальному положению, к новому образу жизни.

Сегодня локальные войны стали атрибутом нашей жизни. Солдаты, прошедшие через войну, это люди, нуждающиеся в социальной адаптации к нормальным условиям жизнедеятельности.

Здесь очень многое зависит от того, как общество, общественное мнение оценивает то, что делали солдаты, выполняя свой долг. Вспомним, что после Великой отечественной войны солдат встречали буквально с распростертыми объятиями, как самых достойных людей, делали все, чтобы они не испытывали тягот послефронтowego перехода к мирной жизни. И это снимало стрессы, порождало веру в себя и облегчало социальную адаптацию.

Проведенный психологами на протяжении последних лет анализ позволил сделать очень непростой вывод. Наряду с реальным героизмом, взаимовыручкой, боевым братством, само применение оружия, неизбежное насилие – реалии современных военных конфликтов. Проявляется негативное отношение в обществе к самим военным конфликтам и локальным войнам.

Так, те, кто воевал в Афганистане, выполняли долг по защите южных рубежей Родины, ее безопасности. А затем политики и средства массовой информации постсоветской России объявили все это делом ненужным. Это психическая травма для всех, кто был в Афганистане. В известной степени это касается и тех, кто осуществлял и осуществляет защиту конституционного строя в Чечне.

В этих условиях реальные участники боевых действий переживают определенные синдромы. К сожалению, для них нет сколько-нибудь методически обоснованной адаптационной программы.

В этих условиях позитивное значение имеет благотворительная деятельность общественных организаций по типу общества ветеранов Афганистана, групп самопомощи.

Нуждаются в поддержке и родственники калек и тяжело больных ветеранов. Но у нас пока нет таких структур.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте содержание понятия «социальная адаптация», ее место и роль в технологии социальной работы.
2. Покажите взаимосвязь процессов социализации и адаптации социальной. Дайте характеристику механизмов адаптации социальной.
3. Изложите Ваше представление о видах адаптации.
4. Почему процесс социальной адаптации личности имеет многоплановый характер? Изложите Ваше представление о роли структуры общества и социальной группы в процессе социальной адаптации.
5. Изложите содержание производственной адаптации и свою оценку особенностей этого процесса.
6. Какие, по Вашему мнению, адаптационные процессы наиболее сложны для лиц пожилого возраста?

Охарактеризуйте действия социального работника в разрешении противоречий этого процесса.

Для обзора: Ромм Ю.В. – Понятие социальной адаптации.// Ученые записки МГСУ. – 2003, № 6.

РЕАБИЛИТАЦИЯ: СУЩНОСТЬ, МЕСТО В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ, ОСОБЕННОСТИ ТЕХНОЛОГИИ

Цель: понять сущность и особенности процесса реабилитации, ее роль в восстановлении социального статуса и определенных функций человека.

1. Сущность и цели реабилитационного процесса.
2. Технологические особенности различных видов реабилитации.
3. Комплексный подход – условие эффективности социальной реабилитации.

1. Сущность и цели реабилитационного процесса.

Реабилитация инвалидов – система медицинских, психологических, педагогических, социально-экономических мероприятий, направленных на устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности, вызванных нарушением здоровья со стойким расстройством функций организма.

Целью реабилитации является восстановление социального статуса инвалида, достижения им материальной независимости и его социальная адаптация (Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Ноябрь 1995. «Экономика и жизнь», 1996, № 2.).

Федеральная базовая программа реабилитации инвалидов – гарантированный перечень реабилитационных мероприятий, технических средств и услуг, предоставляемых инвалиду бесплатно, за счет федерального бюджета. Федеральная базовая программа реабилитации инвалидов и порядок ее реализации утверждается Правительством РФ.

Индивидуальная программа реабилитации инвалидов разрабатывается на основе решения Государственной службы медико-социальной экспертизы – комплекс оптимальных для инвалида реабилитационных мероприятий.

Каково же место реабилитационных процессов в социальной работе?

Социальному работнику при проведении реабилитационных мероприятий с клиентом, получившим инвалид-

ность в результате общего или профессионального заболевания, травмы или ранения, необходимо учитывать их комплексный характер, а также ориентированность не только на конечную цель – восстановление личного и социального статуса, но и на выбор методов взаимодействия с клиентом, руководствуясь при этом определенными принципами: апелляцию к личности клиента, паритетность его с социальным работником в реализации цели реабилитации, разносторонность усилий, направленных на различные сферы жизнедеятельности инвалида и на изменение его отношения к себе и своему недугу, определенная последовательность – переход от одних воздействий и мероприятий к другим.

Реабилитация больных и инвалидов должна быть направлена не только на ликвидацию болезненных проявлений, но и на выработку у клиента качеств, помогающих его более оптимальному приспособлению к окружающей среде.

В этой связи особое значение при проведении реабилитационных мероприятий приобретает экспертиза трудоспособности и рационального трудоустройства. Такой подход позволил определить реабилитацию как динамическую систему взаимосвязанных компонентов (медицинских, психологических, социальных), направленных на достижение конечной цели – восстановление статуса личности.

Начало организационных мероприятий в области реабилитации в международном масштабе относится к 1958 году, когда состоялось первое заседание экспертов всемирной организации здравоохранения по медицинской реабилитации. А в 1960 году было организационно оформлено Международное общество по реабилитации инвалидов, вошедшее в структуру ВОЗ и работающее в тесном контакте с ЮНЕСКО.

Целью реабилитации было провозглашено оздоровление больного и оказание ему помощи в восстановлении или развитии профессиональных навыков с учетом специфики травмы или болезни.

В международных документах подчеркивается, что основные задачи реабилитации заключаются в том, чтобы сделать инвалида способным к жизни в обществе, создать необходимые предпосылки для вовлечения его в общественный трудовой процесс. При этом подчеркивалось, что трудовая деятельность не только необходимое социальное условие полноценного существования человека, но и подчас решающий фактор излечения.

Итак, можно утверждать, что реабилитация – это комплекс социально-экономических, профессиональных, педагогических и юридических мер, направленных на восстановление или компенсацию нарушенных функций организма и трудоспособности инвалидов.

Процесс реабилитации не предполагает оказание лишь медицинской помощи. Он включает в себя широкий круг

мер и деятельности, начиная от начальной и более общей реабилитации и кончая целенаправленной деятельностью, например, восстановлением профессиональной трудоспособности. Необходимо изменить общество, с тем, чтобы создать условия для инвалидов, а не изменять индивидуума, имеющего инвалидность, с тем, чтобы приспособить его к жизни общества.

Реабилитацию инвалидов принято разделять на определенные виды: медицинскую, социальную, профессиональную. Вместе с тем, теоретические основы сущности этих аспектов реабилитации остаются недостаточно разработанными.

Первое определение социальной реабилитации было сделано ВОЗ так: «...не только вернуть больного к его прежнему состоянию, но и развивать его физические и психологические функции до оптимального уровня».

Это определение отражало сугубо функциональный подход, при котором приоритет реабилитации виделся в психофизиологическом восстановлении человека. И это считалось достаточным для достижения его благополучия.

Но практика показала, что само по себе улучшение и даже полное восстановление здоровья далеко не всегда обеспечивает возвращение человека в тот биосоциальный ритм жизни, в котором он пребывал до развития болезни или инвалидности.

В 1993 году в рамках ООН было проведено обсуждение «Стандартных правил обеспечения равных возможно-

стей для инвалидов». В ходе этого обсуждения были сформулированы основные направления реабилитации инвалидов. Указывалось, что «реабилитация означает процесс, имеющий целью предоставить инвалиду возможность достичь оптимального физического, интеллектуального, психического и социального уровня деятельности и поддерживать его. Тем самым, предоставить ему средства, призванные изменить его жизнь и расширить рамки его независимости». Таким образом, речь шла уже о восстановлении социального статуса индивидов.

Реабилитационный потенциал – это комплекс биологических, психологических и социально-средовых факторов, обуславливающих возможность в той или иной степени компенсировать или устранить ограничение жизнедеятельности.

Учреждения государственной службы медико-социальной экспертизы создаются с целью определения в установленном порядке потребностей освидетельствуемых лиц в мерах социальной защиты, включая и реабилитацию.

На освидетельствование направляются лица лечебно-профилактическими учреждениями и органами социальной защиты населения, а также возможно обращения и по личному заявлению гражданина.

Социальному работнику необходимо учитывать, что реабилитация – это не просто оптимизация лечения, но комплекс мероприятий, направленных не только на самого

клиента, но и на его окружение, в первую очередь, на семью.

В этой связи важное значение для реабилитационной программы имеет групповая психотерапия, семейная терапия, трудовая терапия и терапия средой. Терапия как определенная форма вмешательства (интервенции) в интересах клиента, может быть рассмотрена как метод лечения, влияющий на психологические и соматические функции организма; как метод влияния, связанный с обучением и профессиональной ориентацией; как инструмент социального контроля; как средство коммуникации.

В процессе реабилитации происходит изменение ориентации от медицинской модели (установка на болезнь) к установке на связь индивида с социальной средой. В соответствии с этим и решаются задачи.

В Федеральном законе «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» (17 мая 1995 г.) подчеркивается, что социальное обслуживание представляет собой деятельность по удовлетворению потребностей инвалидов в социальных услугах.

Социальное обслуживание включает в себя совокупность социальных услуг:

уход, организация питания, содействие в получении медицинской, правовой, социально-психологической и натуральных видов помощи (помощи в профессиональной подготовке, трудоустройстве и организации досуга, содействие в ритуальных услугах и других), которые предостав-

ляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому или в учреждениях социального обслуживания, независимо от форм собственности.

Однако, как показывает практика, существующая система социального обслуживания пока не может компенсировать и преодолеть трудности, с которыми сталкиваются инвалиды, особенно на первых порах адаптации к новым условиям существования и жизнеобеспечения.

Как правило, для большинства из них инвалидность связана с ухудшением материального положения, утратой прежних социальных связей и статуса. Усугубляется это положение чувством оторванности от внешнего мира, психологической подавленности и одиночества. Психологические проблемы при этом испытывают не только инвалиды, но и члены их семей, близкие, родственники.

Возникновение инвалидности затрудняет человеку доступ к образованию, трудоустройству, культурным и спортивным мероприятиям.

Реабилитация имеет тесную связь с восстановительным лечением и адаптацией. При этом в процессе лечения устраняются болезненные патологические явления, а в процессе реабилитации идет воздействие на остаточные, способные к восстановлению функции.

Адаптация рассматривается как приспособление с использованием резервных компенсаторных способностей, а реабилитация – как восстановление, активизация.

Таким образом, реабилитация больных и инвалидов представляет собой комплексную систему государственных медицинских, психологических, социально-экономических, педагогических, производственных, бытовых и других мероприятий.

Медицинская реабилитация направлена на полное или частичное восстановление или компенсацию той или иной утраченной функции, или на возможное замедление прогрессирования заболевания.

Право на бесплатную реабилитационную помощь закреплено законодательством о здравоохранении и труде.

Предусмотрено пенсионное обеспечение в случае утраты трудоспособности на весь ее срок.

Медицинская реабилитация – начальное звено системы общей реабилитации, ибо заболевший человек нуждается, прежде всего, в медицинской помощи. Но по существу, между периодом лечения заболевания и периодом медицинской реабилитации или восстановительного лечения, нет четкой границы: ведь лечение всегда направлено на восстановление здоровья и трудоспособности. Мероприятия по медицинской реабилитации начинаются в больничном учреждении, когда прекратились острые проявления болезни. Именно тогда наступает пора восстановительных мероприятий, одновременно с долечиванием недуга. Для этого применяются все виды необходимого лечения – от терапевтического до курортного.

Временно нетрудоспособный человек получает не только лечение. В его реабилитации должны принимать участие не только органы здравоохранения и социальной защиты, но также профсоюзы, администрация предприятия, где этот человек работал. Только объединенными усилиями, при организующей роли социальных работников, возможен положительный результат.

Без надежного адаптационного аппарата (физиологического, психологического, биологического) невозможна полноценная реабилитация больного (инвалида).

2. Технологические особенности различных видов реабилитации

Наряду с медицинской реабилитацией и в прямой связи с ней реализуются другие формы реабилитации.

На первое место следует поставить психологическую форму реабилитации. Это – системное воздействие на психическую сферу больного, направленное на преодоление в сознании больного или инвалида представления о бесполезности усилий для преодоления недуга. Эта форма реабилитации должна сопровождать весь цикл лечебно-восстановительных мероприятий. Следовательно, подключение психолога к восстановительному процессу должно осуществляться практически с самого его начала.

Под педагогической реабилитацией понимают мероприятия воспитательного характера в отношении больных детей. Они должны быть направлены на то, чтобы ребенок овладел необходимыми умениями и навыками по самообслуживанию, получил школьное образование. Очень важно выработать у ребенка психологическую уверенность в собственной полноценности, создать правильную профессиональную ориентацию.

В отношении взрослых осуществляется комплекс мероприятий, предусматривающий подготовку их к различным доступным для них видам деятельности, создание уверенности в полезности приобретенных навыков для трудоустройства.

Социально-экономическая реабилитация подразумевает комплекс мероприятий: обеспечение больного или инвалида необходимым и удобным для него жильем вблизи места работы (например, вместе с производственным корпусом предприятия общества слепых в Томске был построен 80-квартирный жилой дом. Это в советское время); осуществление мероприятий, поддерживающих уверенность больного или инвалида в том, что он остается полезным членом общества (профессиональная подготовка, вовлечение в общественные дела); денежное обеспечение больного или инвалида и его семьи путем выплат по временной нетрудоспособности, назначения пенсии, предоставление определенных льгот.

Профессиональная реабилитация предусматривает обучение или переобучение доступным формам труда, обеспечение необходимыми индивидуальными приспособлениями для облегчения пользования рабочими инструментами, приспособление рабочего места к функциональным возможностям больного или инвалида на его прежнем предприятии; организация специальных цехов и предприятий для инвалидов с облегченными условиями труда и сокращенным рабочим днем.

Качество профессиональной реабилитации зависит от:

- материально-технического оснащения центров реабилитации, промышленных предприятий, школ, техникумов, цехов и участков со специальными условиями (укороченный рабочий день, индивидуальные нормы выработки, специальное оснащение рабочего места);
- от постоянного медицинского наблюдения.

Решение о необходимости переобучения инвалида выносит Бюро медицинской экспертизы, а направление на переобучение осуществляет департамент социальной защиты.

Ныне в реабилитационных центрах широко используется метод трудовой терапии. Она основана на активизации и тонизирующем воздействии труда на психофизиологическую сферу человека. Ведь известно, что длительная бездеятельность расслабляет человека, вызывает состояние детренированности. Работа, наоборот, поднимает жизнен-

ный тонус, служит естественным стимулятором активности.

В результате длительного, даже вынужденного, бездействия, у человека снижаются энергетические возможности. Нежелательный психологический эффект дает и длительная социальная изоляция неработающего человека.

Трудовая терапия как метод восстановительного лечения имеет важное значение для постепенного возвращения больного к обычному жизненному ритму.

Большую роль трудовая терапия играет при заболеваниях и травмах костно-суставного аппарата в предотвращении возникновения неподвижности суставов.

В годы Великой Отечественной войны трудовая терапия широко применялась во фронтовых и тыловых госпиталях. И это способствовало ускорению процесса выздоровления раненых и возвращению их в строй.

Особое значение трудовая терапия приобрела при лечении психических болезней, которые часто надолго изолируют заболевшего от общества и близких. Она позволяет организовать совместную деятельность больных, облегчает их взаимоотношения, снижает состояние внутренней напряженности и беспокойства. Концентрация внимания на выполняемой работе отвлекает пациента от болезненных переживаний. Характерно, что трудовая терапия раньше других стала использоваться в процессе лечения психиатрами.

Бытовая реабилитация имеет в виду предоставление инвалиду необходимых протезов, личных средств передвижения дома и на улице (специальные мото- и велоколяски, автомашины с приспособленным управлением).

Спортивная реабилитация приобретает в последние годы все большую значимость. Она способствует улучшению опорно-двигательного аппарата, улучшает психоэмоциональное состояние. Лучшим подтверждением этого являются параолимпийские игры, проводимые раз в четыре года и спортивные соревнования лиц с ограниченными возможностями.

Из сказанного можно выделить в реабилитационной деятельности пять основных аспектов.

Социально-экономический аспект. К нему относятся условия жизни, доступ к трудовой деятельности, доступность образования, лечения, система социального обслуживания, справедливое распределение имеющихся ресурсов.

Политический аспект. Каждая страна имеет свою политическую систему, которая и определяет условия осуществления практической деятельности.

Национально-географический аспект. Вся социальная деятельность осуществляется в среде определенного национального состава общества и в рамках определенных границ страны, региона, муниципалитета.

Культурный аспект. Традиции и убеждения, культура отдельных народов, общин, семей должны быть учтены и уважаться.

Духовный аспект. В каждом обществе существует своя система ценностей: идеалы, этика, моральные требования.

3. Комплексный подход – условие эффективности социальной реабилитации

Социальному работнику при проведении реабилитационных мероприятий с клиентом, получившим инвалидность в результате общего или профессионального заболевания, травмы или ранения, необходимо учитывать сложность комплексного подхода, ориентированность не только на конечную цель – восстановление личностного и социального статуса инвалида, но и взаимодействие с клиентом на основе таких принципов:

- апелляция к личности клиента,
- партнерство клиента с социальным работником в реализации целей реабилитации,
- разносторонность усилий, направленных на различные сферы жизнедеятельности инвалида, на изменение его отношения к себе и своему недугу,
- единство воздействий биологических (медикаментозное лечение, физиотерапия) и психосоциальных (психотерапия, трудотерапия) методов,

- определенная последовательность – переход от одних воздействий и мероприятий к другим.

Таким образом, реабилитация должна быть направлена не только на ликвидацию болезненных проявлений, но и на выработку у человека качеств, помогающих его более оптимальному приспособлению к окружающей природной и социальной среде.

В процессе реабилитации происходит изменение ориентации индивида на связь с социальной средой. В соответствии с этим и решаются задачи: зачем, для кого, кем и какими средствами, а также в рамках каких общественных структур должна осуществляться реабилитация.

Это закреплено федеральным законом «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».

В «Положении о признании лица инвалидом», утвержденном постановлением правительства РФ от 13 августа 1996 г. № 965 говорится (п.25): «лицу, признанному в установленном порядке инвалидом, выдается справка, подтверждающая факт установления инвалидности, а также индивидуальная программа реабилитации».

Индивидуальная программа оптимальных реабилитационных мероприятий включает в себя отдельные виды, формы, сроки и порядок медицинских, профессиональных, иных мер, направленных на восстановление, компенсацию нарушенных или утраченных функций организма и способностей инвалида к выполнению определенных видов деятельности.

Но для инвалида она носит рекомендательный характер – он вправе отказаться от того или иного вида, формы, объема реабилитационных мероприятий, а также от программы в целом.

Оказание квалифицированной медицинской помощи инвалидам, включая лекарственное обеспечение, пока у нас должно осуществляться бесплатно или на льготной основе в соответствии с действующим законодательством.

В Российской Федерации разработана федеральная базовая программа реабилитации инвалидов, в которой гарантирован перечень реабилитационных мероприятий, технических средств и услуг, предоставляемых бесплатно за счет средств федерального бюджета.

Практика социальной работы в области реабилитации инвалидов имеет в разных странах много общего. В качестве примера часто приводят опыт социальной работы с инвалидами, накопленный в Швеции.

Целью шведской политики по работе с инвалидами является полное соучастие и равноправие. Люди с функциональной нетрудоспособностью должны иметь наравне со всеми возможности для участия в общественной жизни. Ответственность за достижение этой цели несет все общество, а, в конечном счете, государство, местные власти.

Одним из основных элементов в структуре шведского общества является проведение политики общего благосостояния. Это предполагает гарантию финансовой безопасности и социальных прав для всех граждан, не сосредото-

чивая внимания на определенных уязвимых группах населения, гарантируя ее всем без каких-либо прошений и тестов. Это включает в себя и работу с инвалидами.

Основа этой политики – прогрессивная система налогообложения и последующее перераспределение финансовых средств в интересах всех граждан.

Значительным фактором в развитии инвалидной политики являются коренные традиции в развитии общественного движения в Швеции. Большинство шведов – члены нескольких организаций и ассоциаций. На национальном уровне функционируют около 40 организаций, которые представляют отдельные группы инвалидов и около 2000 местных всенародных ассоциаций.

Национальные организации создали Шведскую совместную корпорацию организаций инвалидов. Организации инвалидов получают финансовую поддержку от государства, окружных советов и местных властей как политически активные группы, т.к. их работа включает в себя формирование общественного мнения и изучение политически важных проблем инвалидов.

Шведские организации инвалидов характеризуются тем, что в них доминируют инвалиды. Инвалиды являются признанными консультантами по вопросам своих проблем.

Важным элементом социальной политики по оказанию помощи инвалидам является право на персональную помощь. Местные власти назначают ассистентов или обеспечивают финансовую поддержку инвалидов, которые сами

нанимают себе помощников. Это право, тем не менее, ограничено, оно распространяется только на людей старше 65 лет.

По специальным законам государство выплачивает пособие, если человек нуждается в уходе более чем 20 часов в неделю. Если необходимость в уходе меньше, то оплату производят местные власти.

В Швеции расширяется право на финансовую поддержку родителей детей с функциональными нарушениями.

По существующему положению дети-инвалиды обеспечиваются местами в постоянных дошкольных учреждениях, и местные власти обязаны обеспечить помощь, в которой они нуждаются.

Специально обученные воспитатели в дошкольных учреждениях обеспечивают поддержку и помощь родителям, подсказывая, как ухаживать за детьми с нарушенным зрением и слухом.

Большое внимание уделяется жилищным условиям.

Местные власти, несущие ответственность за планирование жилищного строительства, должны организовать планирование жилых домов таким образом, чтобы каждому жильцу было доступно проживание в доме независимо от его физического состояния. Местные власти также несут ответственность за обеспечение хорошей планировки жилья, наличие средств коммуникаций, бытовые услуги.

Все местные власти имеют организованную службу помощи на дому для пожилых и инвалидов, которые не живут в специальных учреждениях.

Для инвалидов созданы все условия в получении образования. Основным принципом организации образования является то, что дети, подростки и совершеннолетние инвалиды имеют право на образование с соответствующим обучением, равно как и другие члены общества.

Шведский парламент постановил, что глухие люди имеют право на язык знаков, как на собственный язык. Это означает, что глухие дети, подростки и совершеннолетние имеют право изучать свой язык.

Существует и право инвалидов на равноправный доступ к сфере культурных мероприятий.

Государство финансирует производство литературы, записанной на кассетах и шрифтом Брайля для людей с нарушенным зрением. Общественные библиотеки снабжены видеопрограммами с сурдопереводом для глухих.

В стране создана широкая сеть общественных организаций, главная цель которых – борьба за сохранение услуг, удовлетворяющих потребности инвалидов. Практика показывает, что негосударственные организации, оказывающие социальные услуги, часто являются более эффективными, так как могут лучше понять и лучше определить цели своей деятельности и средства, необходимые для их достижения.

Они более эффективны еще и потому, что позволяют избежать ненужных расходов на бюрократию, рационализируют ее деятельность в соответствии с необходимостью, а не с политическими выгодами.

В Швеции считают, что негосударственные организации более эффективны и в смысле качества предоставляемых услуг.

Представляет также интерес система профессиональной реабилитации инвалидов в Германии. Здесь принят закон, обязывающий всякого работодателя, имеющего минимум 16 рабочих мест, выделять из них 6% для инвалидов. В центрах профориентации инвалидов проходит их профессиональное обучение и переподготовка. Инвалиды обучаются по программе широкого профиля какой-либо профессии и одновременно получают конкретную специальность. Высокопрофессиональная подготовка делает инвалидов конкурентоспособными по отношению к трудоспособному населению.

Таким образом, краткий анализ реабилитации инвалидов за рубежом, позволяет сделать вывод о том, что при вовлечении их в активную жизнедеятельность используются самые различные формы социальной работы.

Как пример комплексного подхода к профессиональной реабилитации инвалидов можно рассматривать историю Героя Советского Союза Алексея Маресьева. Процесс его реабилитации хорошо описан в повести Бориса Поле-

вого «Повесть о настоящем человеке». Знакомство с этой книгой полезно для каждого социального работника.

Вопросы для самоконтроля

1. Раскройте содержание категории «реабилитация» с точки зрения медицинского и социального подходов.
2. С чем, по Вашему мнению, связан интерес к реабилитационному процессу в теории и практике социальной работы?
3. Дайте характеристику структурных элементов социальной реабилитации.
4. Что входит в комплекс мер реабилитационного процесса; какова цель Федеральной базовой программы реабилитации инвалидов?
5. Раскройте особенности форм реабилитации:
 - медицинской,
 - психологической,
 - педагогической,
 - социально-экономической,
 - профессиональной,
 - бытовой.
6. Какова роль трудовой терапии в реабилитационном процессе?
7. Какими принципами следует руководствоваться социальному работнику при проведении реабилитационных мероприятий с инвалидом?
8. Сформулируйте Вашу оценку наиболее сложных для осуществления видов реабилитации.

Для обзора: Возжаева Ф.С. Реализация комплексных реабилитационных программ для инвалидов// Социс, 2002, № 6.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Цель: изучение и освоение основных принципов коммуникативной деятельности социального работника с различными клиентами и группами, нуждающимися в социальной поддержке.

1. Содержательные характеристики социальной коммуникации.
2. Обратная связь – важный элемент эффективной технологии коммуникативной деятельности.
3. Некоторые практические рекомендации по осуществлению коммуникативной деятельности.

1. Содержательные характеристики социальной коммуникации.

Как мы уже выяснили, специфика социальной работы заключается в том, что при решении стоящих перед ней проблем она органически вплетается во все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, прямо или косвенно затрагивает все стороны общества.

Выявление этих проблем, их решение осуществляется, прежде всего, через установление и поддержание контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами и социальными группами (клиентами), нуждающимися в помощи, защите, поддержке. И это требует высокого развития у социальных работников способностей общаться для эффективного выполнения своих профессиональных обязанностей.

Таким образом, профессию социального работника можно назвать «коммуникативной», ее успех в значительной мере зависит от коммуникативной компетентности специалиста. Компетенции в межличностной коммуника-

ции, межличностном взаимодействии, межличностном восприятии.

Кроме того, интенсификация социальных связей, расширение поля общения, связанные с этим психологические нагрузки создают напряженность в процессе общения. И высокий уровень коммуникативной компетенции делает социального работника более подготовленным и защищенным в условиях интенсивного межличностного общения.

Общение практически пронизывает все сферы жизни людей, выступая условием и средством формирования системы отношений общества и самого человека. Но как особый феномен жизнедеятельности общества, оно имеет свои специфические содержательные и функциональные характеристики.

Исследователи в изучении общения обычно выделяют различные его грани. Имеется в виду, что общение одновременно выступает как восприятие партнерами друг друга, обмен между ними информацией, действиями и ролевыми влияниями, установление взаимоотношений определенного вида.

Коммуникативные средства общения чрезвычайно богаты и включают в себя механизмы разнообразного действия. К ним относятся:

1. Речевые (вербальные) средства: лексика, стилистика, грамматика и правильность произношения, ударения, словоупотребления.

2. **Неречевые (невербальные) средства** – оптокинети-ческие (жестикауляция, мимика, движение и позы, направление взгляда, визуальные контакты, покраснение и побледнение кожи).
3. **Паралингвистические** – интенсивность, тембр, интонация голоса, диапазон, тональность.
4. **Проксемические** – персональное пространство, физиическая дистанция контакта: интимная (0-45 см), личная (45-120 см), социальная (150-400 см), публичная (400–800 см); угол поворота к собеседнику.
5. **Предметные контакты** – тактильные действия (рукопожатие, объятия, поцелуй, похлопывание, толчки, поглаживание, касание, пощечины).

Соотношение вербальных и невербальных средств в передаче смысла чрезвычайно сложно. Особенно трудно выявить смысловые оттенки, а также подлинное отношение говорящего к содержанию. Специалисты по коммуникации отмечают, что есть пятьсот способов сказать «да» и пять тысяч способов сказать «нет».

Каковы же механизмы воздействия общающихся друг с другом?

1. ***Заражение*** – бессознательное восприятие и воспроизводство эмоционального состояния в условиях массового взаимодействия с другими людьми – индукторами – на основе сопереживания

с ними. Носит, как правило, невербальный характер (феномен «толпа»).

2. **Внушение** – одностороннее, целенаправленное заражение внушающим другого человека определенным содержанием. Это делается, как правило, речевым воздействием на основе некритического восприятия действий внушающего лица.

Действие этих механизмов во многом определяется рядом внешних факторов, которые могут способствовать или препятствовать его эффективности. Есть еще и внутригрупповые условия, определяющие внушаемость:

- Количество членов группы, оказывающих максимальное влияние на индивида равно трем.
- Влияние группы зависит от положения индивида в этой группе.
- Единообразии оценок в группах с коллегиальной системой отношений больше, чем в директивных группах; но адекватность оценок выше.
- При высказывании мнений публично, их влияние сильнее, нежели при сообщении письменно или с помощью каких-то технических средств.
- С возрастом, после 15-16 лет, степень конформности уменьшается.

- Более внушаемы лица с инертной и слабой нервной системой.

3. **Убеждение** – осознанное, аргументированное, логически и фактически обоснованное воздействие на систему взглядов и представлений, на мотивационно-ценностную сферу другого человека.

В механизм убеждающего воздействия входят две группы факторов, связанные с процессами информирования и аргументирования.

Приемы информирования: выдвижение тезиса, определение понятий, формулирование гипотез – предположений, объяснение.

Приемы аргументации: ссылки на авторитет, доказательство фактами, аналогия.

4. **Подражание** – усвоение формы поведения другого человека на основе как осознанной, так и несознательной идентификации себя с ним – «поступаю как другие».

Традиционное общение подразделяется на деловое и межличностное.

Деловым называют такое взаимодействие людей, в котором его участники выполняют социальные роли. Следовательно, в нем запрограммированы цели общения, его мотивы и способы осуществления контактов.

В межличностном (неформальном) общении нет жесткой регламентации поведения, эмоций. Межличностное общение – это взаимодействие человека с человеком. Считается, что дефицит межличностного общения и неспособность осуществлять его – отрицательно влияют на деятельность и душевное состояние, самочувствие людей.

Но оптимальное межличностное общение не предполагает «слияние умов, воли и чувств участников». Оно возможно и при сохранении желаемой для каждого партнера субъективной дистанции.

Таким образом, психологически полноценным общение становится только при условии взаимодействия партнеров «на равных». Это всегда общение в форме диалога.

Основными характеристиками диалога является:

1. Равенство в сущностях позиций общающихся,
2. Доверительная взаимная открытость обеих сторон,
3. Отсутствие оценочного «измеряющего» отношения к каким бы то ни было сторонам личности каждого.
4. Отсутствие попыток приписывать другому (партнеру по общению) каких либо отсутствующих у него черт, мотивов, побуждений.

Диалог является естественной средой развития личности. Отсутствие или дефицит его ведут к искажениям личностного развития, росту межличностных проблем, девиантному поведению.

Таким образом, общение как социальный вид деятельности, при условии коммуникативной компетентности выступает личностно формирующим фактором.

2. Обратная связь – важный элемент эффективной технологии коммуникативной деятельности.

Для того чтобы коммуникация могла осуществиться, получающий информацию «субъект» должен обнаружить и расшифровать ее. Поэтому социальный работник должен знать о клиенте следующее:

1. его чувствительность к определенному виду связи (вербальная, невербальная),
2. максимальную скорость, с которой он может обнаружить и принять информацию без ошибок,
3. его особенности.

В случае возможности обратной связи процесс коммуникации упрощается.

На расшифровку информации влияет несколько факторов.

Во-первых, люди отличаются друг от друга своей чувствительностью к среде: у кого-то острое зрение, у кого-то отличный слух или яркое цветовое восприятие. А другие, напротив, малочувствительны к разного рода сигналам.

Во-вторых, скорость, с которой люди могут реагировать на изменение окружающей среды, у разных людей

различна. Она зависит также от природы и размеров этих изменений.

В-третьих, многое зависит от личных интересов клиента.

Эти факторы можно представить, используя псевдо-радио-термины: чувствительность, частота реагирования и обратная связь. Социальный работник должен выбирать самое необходимое между этими факторами, чтобы облегчить прохождение смысла своих слов. Желая воздействовать на чувствительность, говорят громко и отчетливо, для воздействия на частоту – говорят медленно.

Для воздействия на обратную связь следует избегать эмоциональных, негативно окрашенных фраз.

Социальные работники, представляющие для публикации новости и другую информацию, обучаются писать простыми, ясными словами, строить короткие предложения, то есть делается попытка максимально упростить получение информации.

Существует два метода использования слов:

- первый – «метод пулеметной стрельбы», когда используется большое количество слов в надежде, что хотя бы одно из них попадет в цель;
- второй метод – «снайперский», при котором одно слово используется с максимальным эффектом.

Чем меньше слов, тем меньше вероятность неточности (при условии, что отсутствует обратная связь). Отсутствие обратной связи – это единственно ограничивающий фактор в передаче массовой информации.

Одним из способов, помогающих избежать помех в подобных случаях, является использование уже известных символов, которые воздействовали на аудиторию в подобных ситуациях.

Другим способом является повторное послание, причем порой повторяются не только слова, но и структуры передаваемых предложений. Это придает определенный ритм, который вызывает у получающего ожидаемый рефлекс.

Поскольку обратная связь является единственным способом проверки эффективности коммуникации, она очень высоко ценится. Когда обратная связь надежно функционирует, социальный работник может быть удовлетворен, в противном случае он испытывает неудовольствие. Но очень важно при этом не позволять нашему огорчению от неудачи перерасти во враждебность.

Человек, окруженный «поддакивающими ему людьми», не получает обратной связи. Если он желает улучшить передачу информации, то всегда должен приветствовать обратную связь. Мы не можем исправить ошибку, если не знаем, что она была допущена. Человек, которому люди боятся сказать правду, оказывается исключенным из процесса коммуникации.

Таким образом, обратная связь – это проясняющий и очищающий от помех элемент коммуникации. В общении социального работника с клиентом, адекватность обратной связи потребностям обоих партнеров – условие установления доверительных отношений. А это достигается в том случае, когда клиент уверен, что социальный работник разделяет его жизненные проблемы, переживания, стремится помочь ему.

Успех в социальной работе во многом зависит от коммуникативной компетенции социального работника. Она включает в себя: совокупность знаний и умений, навыков, обеспечивающих эффективное протекание процесса общения; ориентированность в различных ситуациях общения с клиентом.

Чтобы достичь эффективности в процессе коммуникативной деятельности, социальному работнику необходимо глубокое знание всех учебных дисциплин, направленных на познание личности: философии, истории, психологии, логики, педагогики.

На основе усвоенных знаний формируются коммуникативные умения и навыки. Среди них можно выделить группу умений, объединенных термином «ориентировка» в пространстве, времени, социальных отношениях.

Умение ориентироваться во времени, значит, представлять наличный объем времени общения, определять меру его достаточности в связи с поставленными целями.

Умение ориентироваться в клиентах, значит, определять характер, эмоциональное состояние человека, истолковывать и прогнозировать последствия.

Умение ориентироваться в ситуации общения, значит, располагать к откровенному разговору.

Познание другого начинается с восприятия его внешнего облика, уже на этом уровне можно сделать выводы о личных особенностях клиентов.

Вербальный – устный, словесный прием.

Невербальное поведение – показатель скрытых для наблюдения психологических характеристик человека.

Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента, что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Одним из показателей коммуникативной компетентности выступает умение слушать. Это особый раздел теоретических основ коммуникативной деятельности. Спецкурс читают в некоторых вузах.

Многие не умеют слушать и слышать то, что говорят другие. Многое из того, что говорит собеседник, «пролетает мимо ушей», и, в основном, потому, что Ваши мысли в этот момент витают далеко от собеседника. Это легко проверить каждому на себе.

Неумение слушать может привести к разрушению приятельских отношений, и даже семьи. А у людей, обращающихся за помощью к социальному работнику, в этом

случае создается превратное мнение о работнике. Когда выясняются причины такого положения, мы видим, что многие отучились (или никогда не умели) внимательно слушать, понимать проблемы других, обсуждать их трудности. Умение внимать словам других имеет первостепенное значение в любой работе.

В конце данного раздела предложен тест для проверки умения говорить и слушать.

Вывод – только овладев знаниями, умениями и навыками коммуникативной деятельности, можно добиться ее эффективности. А эффективна она тогда, когда имеет приемлемые доказательства, логична и хорошо организована, выразительна, ответственна.

Тест «Умение говорить и слушать»

Проверить еще раз свое умение говорить и слушать Вы можете с помощью вопросов, составленных психологом В.Маклени.

Варианты ответов: «да», «нет».

1. Когда Вы беседуете, объясняете что-либо, внимательно ли Вы следите за тем, чтобы слушатель Вас понял?

2. Подбираете ли Вы слова, соответствующие его подготовке?
3. Обдумываете ли Вы указания, советы, прежде чем их высказать?
4. Если Вы высказали новую мысль и собеседник не задает вопросов, считаете ли Вы, что он ее понял?
5. Следите ли Вы за тем, чтобы Ваши высказывания были как можно более определенными, ясными, краткими?
6. Обдумываете ли Вы предварительно свои идеи, предложения, чтобы не говорить бессвязно?
7. Поощряете ли Вы вопросы?
8. Вы считаете, что знаете мысли окружающих, задаете вопросы, чтобы это выяснить?
9. Различаете ли Вы факты и мнения?
10. Ищете ли новые возражения против аргументов собеседника?
11. Стараетесь ли Вы, чтобы Ваш собеседник во всем соглашался с Вами?
12. Всегда ли Вы говорите ясно, четко, полно, кратко и вежливо?
13. Делаете ли Вы паузы в речи, чтобы и самому собраться с мыслями, и собеседнику дать возможность обдумать вопросы?

Если Вы, не задумываясь, ответите «да» на все вопросы, кроме 4, 8, 10 и 11-го, можно считать, что Вы владеете приемами

грамотного общения, умеете излагать свои мысли и слушать собеседника.

3. Некоторые практические рекомендации по осуществлению коммуникативной деятельности.

Речевая коммуникация – это речевое общение, цель которого состоит в обмене различной информацией.

Основным средством общения является язык, однако мимика, жесты, движения человека также могут многое сказать внимательному собеседнику.

Вербальная коммуникация осуществляется в двух видах: письменно и устно.

В процессе общения человек решает следующие задачи: получение информации, передача информации, достижение какой-либо цели путем убеждения собеседника, побуждения его к определенной деятельности, получение дополнительной информации о собеседнике, позитивная самопрезентация, то есть самопредставление.

Эффективное получение информации относится и к устной, и к письменной речи и зависит от уровня владения навыками чтения и слушания. Эффективная передача информации (в письменной и устной форме) предполагает владение навыками письма и говорения.

Достижение поставленной цели путем убеждения собеседника предполагает знание основных риторических приемов (в устной и письменной речи), а также владение речевыми тактиками убеждения и побуждения.

Получение дополнительной информации о собеседнике возможно на основе знания закономерностей функционирования языка в обществе. Это нужно для того, чтобы определить уровень социально-культурного развития человека, его социальную принадлежность. Необходимо также умение различать оттенки и интонации голоса собеседника, чтобы оценить его эмоциональное состояние.

Позитивная самопрезентация означает способность произвести хорошее впечатление на собеседника. Она предполагает владение основами культуры речи: знание норм языка, умение исполнить свою роль в приятной для собеседника манере, то есть продемонстрировать свои положительные качества.

Совершенствование навыков чтения.

Эффективное чтение означает способность извлекать полезную информацию из прочитанного текста и запоминать ее для дальнейшего использования. Основной показатель уровня владения навыками чтения – скорость чтения. Она определяется не только количеством слов, прочитанных в минуту, но и качеством усвоения прочитанного.

Обычно у выпускников школ скорость чтения составляет 100-200 слов в минуту, что оценивается специалистами как медленная.

Для развития навыков эффективного чтения важно знать основные недостатки, свойственные среднему, необученному читателю, которые снижают скорость чтения:

1. Регрессии, то есть неоправданные возвраты глаз для чтения уже прочитанного (у рядового читателя на каждые 100 слов приходится 10-15 таких возвратов).
2. Малое поле зрения, то есть количество букв, которое видит глаз при фиксации (обычно 10-15 букв, в то время как обученные люди могут охватывать глазом всю страницу).
3. Артикуляция, то есть внутреннее проговаривание читаемого текста.
4. Отсутствие смыслового прогнозирования, то есть умения предугадывать последующие слова.

Специальные учебные пособия рекомендуют различные методики преодоления этих недостатков. В них изложен алгоритм чтения для текстов преимущественно научного и публицистического стиля.

Алгоритм основан на делении текста на смысловые части и выделении в них смысловых опорных пунктов. Последовательность работы над текстом по этому алгоритму такова:

1. В каждом абзаце выделяются ключевые слова, то есть такие слова или сочетания слов, которые являются наиболее важными, несут основную информационную нагрузку.
2. Из ключевых слов составляются смысловые ряды, то есть предложения, которые включают ключевые

слова и слова-связки. В результате получается сжатое изложение абзаца.

3. Определяется основное значение (так называемая доминанта) текста в результате осмысления смысловых рядов. При правильном применении алгоритма доминанта должна составлять не более 35% от первоначального объема текста.

Навык эффективного чтения позволяет развивать и навык эффективного слушания.

Навыки умения слушать.

Эффективное слушание предполагает умение извлекать максимум полезной информации при устном общении.

Считается, что умение слушать собеседника – один из критериев коммунибельности человека. Не более 10% людей умеют выслушать собеседника, в то время как для установления контакта роль слушателя очень важна.

Так, в ситуациях публичных выступлений (лекции, доклады) обычный слушатель достигает только 25% уровня эффективности.

Основными недостатками при слушании являются:

- бездумное и отрывочное восприятие,
- неумение устанавливать связи между содержанием сообщения и фактами реальной жизни, то есть аналитическая узость.

Низкая эффективность восприятия устной речи зависит не только от самого слушателя, но и от собеседника (выступающего). При этом доминирующим фактором является готовность и желание слушать. Это определяется интересами слушателя, его мотивами, эмоциональным состоянием.

Для развития навыков эффективного слушания, по мнению одного из известных американских специалистов в области речевой коммуникации *Джона Кэнна*, необходимо выработать следующие умения:

- умение концентрироваться,
- умение анализировать услышанное,
- умение слушать критически.

Умение концентрироваться. Концентрация необходима, чтобы подготовиться к слушанию. Процесс концентрации требует определенных усилий.

Известно, что слушатель способен понимать речь быстрее, чем говорит оратор. Это преимущество во времени должно быть использовано им, чтобы продумать, взвесить и резюмировать то, что говорит оратор. Если Вы тратите время, думая о другом, мечтая или решая личные проблемы, концентрация невозможна.

Концентрация требует постоянного, а не периодического внимания. Некоторые слушатели какое-то время внимательны, а затем всего на несколько минут отвлекаются на другое и снова возвращаются к слушанию. Это можно объяснить разными причинами: влиянием отвлека-

ющих факторов – шум, опоздавшие к началу выступления, странности выступающего в манере говорить, отсутствие интереса к теме.

Такое нерегулярное слушание препятствует пониманию содержания выступления. Поэтому надо стараться игнорировать отвлекающие факторы. Иными словами, умение концентрироваться – основное требование эффективного слушания. Это не пассивный, а творческий процесс, требующий больших интеллектуальных усилий.

Для того чтобы научиться концентрироваться в процессе слушания, следует выполнять такие рекомендации:

1. Займите объективную позицию по отношению к говорящему.
2. Создайте интерес к предмету речи.
3. Подумайте, чем основное содержание речи может помочь Вам.
4. Выключите свои эмоциональные блоки.
5. Постарайтесь предугадать события.
6. Вспомните, что Вы уже знаете о предмете речи.
7. Продумайте тему и попробуйте предугадать, как говорящий сможет ее развить.

Умение анализировать услышанное.

Слушать другого очень сложно, так как Вы сталкиваетесь с различными идеями, которые могут оказаться для Вас новыми. В ситуации беседы легче – там всегда можно переспросить, уточнить.

Какие же принципы рекомендуется соблюдать при слушании?

1. Определить цель речи. О цели своей речи может сказать сам выступающий. Как правило, выделяются три основных вида речей в зависимости от целей:
 - убеждающая – речь, которая требует адекватного доказательства и логического рассуждения.
 - информационная речь, которая должна содержать зрелые суждения и точные факты.
 - развлекательная речь, включающая юмор и отличающаяся хорошим вкусом.
2. Определить композицию речи – понять, как собеседник развивает и ограничивает тему, как раскрывает основную мысль, дает пояснения.
3. Определить главную тему разговора.
4. Определить главные идеи выступающего, которые развивают главную тему. Поняв главные идеи, Вы будете знать, что искать в выступлении.
5. Определить формы аргументации. Важно отмечать, как приводятся доказательства, иллюстрации, примеры. Это помогает понять идею и способ доказательства.
6. Определить формы заключительных выводов.

Умение слушать критически. Выделяют следующие принципы критического слушания:

1. Свяжите то, что говорит выступающий со своим собственным опытом. Вы можете соглашаться с

ним в некоторых моментах, так как у Вас есть подобный опыт, и наоборот. Вы можете откладывать свое решение, пока не получите полные сведения.

2. Систематизируйте то, что слышали.
3. Анализируйте и оценивайте то, что услышали. Слушайте разборчиво. Анализируйте идеи говорящего, старайтесь определить его истинную цель.

Владение вспомогательными средствами.

Полезным вспомогательным средством при слушании является конспектирование. Записывание помогает при слушании, так как способствует концентрации и дает впоследствии возможность возвратиться к услышанному.

Развитию навыков конспектирования помогает соблюдение некоторых принципов рационального конспектирования:

1. Используйте неформальную систему записи – чем более простую – тем лучше. Короткие абзацы, предложения, части предложений, отдельные слова. Все должно быть понятно для Вас.
2. Делайте короткие записи – фиксируйте только выдающиеся моменты и фактический материал.
3. Используйте сокращения слов.
4. Делайте разборчивые записи – они должны быть понятны для Вас.

5. Помечайте важные мысли подчеркиванием. Позднее при просмотре записей такие пометки помогут быстро восстановить в памяти содержание записанного, найти нужные места.
6. Периодически просматривайте записи, сверяйте новые записи со старыми.

Совершенствование навыков письма.

Под эффективным письмом понимается умение писать тексты различного содержания – деловые письма, доклады, отчеты и так далее – с минимальными усилиями и максимальным положительным результатом.

Создание письменного текста – трудоемкая процедура. Но совершенствованию навыков поможет соблюдение некоторых принципов результативного письма.

Прежде всего, следует помнить, что в любом тексте должны быть выражены в явном виде следующие категории: тема – то, о чем говорить в тексте; идея – основная мысль автора; проблема – вопрос, требующий решения или освещения; жанр – конкретный тип письма.

Процесс письма (составление текста) должен складываться из нескольких стадий.

Первая стадия – это формирование идеи, которую надо выразить, сбор материала – выбор соответствующих проблем, подкрепляющих или доказывающих эту идею.

Вторая стадия – придание тексту очертания (его обрисовка), добавление или отбрасывание деталей с целью адекватного подтверждения основной идеи текста, а также

выбор слов и выражений, соответствующих избранному жанру.

Третья стадия – редактирование и корректировка. Редактирование предполагает проверку грамматической и стилистической правильности написанного в черновом варианте текста, а корректировка – исправление опечаток или опечаток в его чистовом варианте.

Совершенствование навыков устной речи.

Устная речь (говорение) в ситуации делового общения играет первостепенную роль. Необходимо усвоить принципы построения речи в зависимости от ее цели: информирование, убеждение, развлечение. Это понадобится Вам и при выступлениях на занятиях, и при выступлениях с докладами, сообщениями.

Информационная речь строится с учетом интеллектуальных способностей слушателей (слушателя), интереса к теме. Необходимо постоянно следить за тем, чтобы не уйти от предмета разговора, придерживаться строгой формы и учитывать реакцию слушателя.

Убеждающая речь апеллирует, как правило, к чувствам и эмоциям слушателя с целью воздействовать на его волю. При этом следует учитывать общую культуру собеседника, его жизненный опыт, избегать излишней сентиментальности.

Любая речь включает несколько композиционных моментов.

Вступление для привлечения внимания собеседника, слушателей, к предмету, о котором Вы намерены говорить.

В основной части надо раскрыть основную идею разговора, выступления, привести необходимые аргументы в обоснование Вашей позиции, постараться подвести слушателя к пониманию необходимости совершить те или иные действия.

Заключение – это подведение итогов разговора. Здесь можно напомнить краткие выводы, дать пожелания. Можно выразить свое личное (не должностное) отношение к той или иной проблеме, о которой шла речь.

Надо вырабатывать способность включаться в рассмотрение любой проблемы, входящей в Вашу компетенцию. Если проблема выходит за рамки Вашей служебной компетенции, необходимо сразу сказать об этом, посоветовать обратиться к работнику или руководителю, способному дать исчерпывающий ответ. Любая попытка делать вид, что Вы знаете проблему, о которой имеете лишь поверхностное представление, рано или поздно поставит Вас в неудобное положение и подорвет авторитет и доверие. Поэтому надо побольше разговаривать с окружающими на производственные проблемы, тренировать способность реагировать на неожиданные заявления и предложения.

Голос – это индивидуальная характеристика человека. Голос человека меняется с возрастом или под влиянием физического, эмоционального состояния. Поэтому по голосу можно судить о степени здоровья человека, его

настроении, отношении к собеседнику. А с собеседниками–клиентами старайтесь говорить звонко и бодро – это внушит доверие.

Важно обратить внимание на манеру разговора. Надо следить за тем, чтобы не проглатывать отдельные буквы и слоги: вместо «бабушка» – «баушка», «башка»; вместо «человек» – «чек». Надо избегать также паразитарного звука «э...» – эканья, шумных вздохов, чмокания губами.

Следите за темпом речи: нельзя быстро говорить, если Ваш собеседник страдает тугоухостью или не способен быстро улавливать содержание того, что Вы хотите ему сообщить или разъяснить.

И еще одно. Надо побольше читать вслух для себя. Иную практику предложить невозможно.

Все сказанное лишь краткое изложение того, что рассматривается в специальных учебных курсах и пособиях по технике речи, риторике.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему профессия социального работника является коммуникативной?
2. Что означает коммуникативная компетентность?
3. Дайте характеристику коммуникативных средств общения.

4. Раскройте содержание механизмов взаимного воздействия общающихся.
5. Что такое обратная связь?
6. Каковы особенности вербальной и невербальной коммуникаций?

ТЕХНОЛОГИЯ СВЯЗИ ОРГАНОВ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Цель: сформировать представление об объективной необходимости связи органов социальной защиты населения с

общественностью, о методах ее осуществления, взаимодействии со средствами массовой информации.

1. Содержание и цели технологии связи с общественностью
2. Методики организации связей с общественностью

1. Содержание и цели технологии связи с общественностью

Связь с общественностью, работа с общественностью (англ. – паблик релейшнз) – метод социальной работы, пришедший из США и получивший широкое распространение в последние десятилетия.

Этот метод позволил расширить масштабы социальной работы среди населения, ибо под общественностью здесь понимается улица, район, город, церковная община, социум в целом. Приверженцы данного метода акцентируют внимание на том, что, по сути, любая социальная проблема – не только и не столько личная, сколько общественная, а посему для эффективности ее решения или предупреждения необходима работа с социумом в целом.

Отметим, что, в конце концов, успех любой организации зависит именно от связи с общественностью.

Для социальной работы в силу ее специфики связь с общественностью приобретает особое значение. Действительно, социальная работа немыслима без элемента посредничества, причем этот элемент оказывается не периферийным, а центральным.

Посреднический характер социальной работы – это следствие ее направленности на человека и ориентации на жизненные проблемы реальных людей.

Необходимость посредничества между человеком и разного рода институтами общества возникает тогда, когда первый не может самостоятельно реализовать свой права и возможности. Своим участием социальный работник усиливает волю обратившегося и побуждает встречную волю инстанции войти в положение конкретного человека.

Связь с общественностью – одна из базовых технологий социальной работы, позволяющая встраивать в себя многие другие методы и приемы: анкетирование, наблюдение и другие.

При анализе данной технологии основной акцент делается на средства массовой информации. Это обусловлено той ролью, которую они играют в современном обществе. Но надо отметить, что работники социальных служб все еще или не понимают это, или недооценивают.

Государственный стандарт высшего профессионального образования по специальности «Социальная работа» предусматривает, что специалист должен знать специфику работы в различной социальной среде; уметь использовать передовой отечественный и зарубежный опыт; уметь обеспечивать посредничество, с одной стороны – между личностью и семьей, а с другой – между различными государственными и общественными структурами; применять научные представления о путях предупреждения и коррекции социальных девиаций.

Проходящие в последние годы дискуссии о сути и роли метода связи с общественностью в практике социальной работы выявили три концептуальные позиции.

Во-первых, работа с общественностью должна служить средством координации традиционных методов и новаций в социальной работе.

Во-вторых, работа с общественностью должна рассматриваться как социально-политическое средство удовлетворения интересов и потребностей населения.

В-третьих, она должна стимулировать и расширять изменение имеющихся потребностей, ожиданий и интересов граждан.

Ставится задача, чтобы клиенты понимали тесную зависимость и взаимообусловленность личных и обществен-

ных проблем. Они должны принимать активное участие в солидарных действиях, направленных на предупреждение и урегулирование социальных коллизий.

В самом общем виде социальный работник выступает посредником между конкретным клиентом и обществом. Он содействует, с одной стороны, эффективной адаптации клиента в данном социуме, а с другой - процессу преодоления отчужденности социума от реальных забот реальных людей.

Это задача исключительной сложности. Для ее решения необходимо на первом этапе, как минимум, быть услышанным. А это требует иметь хорошую репутацию, признание.

Следует иметь в виду, что одна из важных контактных аудиторий, которой специалист по связи с общественностью должен уделять особое внимание – персонал самой социальной службы. Каждый работающий в ней сотрудник выступает в роли передатчика информации во внешнюю среду, то есть формирует имидж своей организации. Организация, которая добивается, чтобы сотрудники отождествляли себя с ней, чувствовали себя ответственными за нее – эффективна.

Для достижения рассматриваемой цели некоторые организации издаю газету, журнал, бюллетень с пропаган-

дистским, информационным уклоном для внутреннего пользования. Привлекаясь к изданию подобного рода вестника, сотрудники организации включаются в совместную деятельность, проникаются стремлениями организации, полнее сознают важность своей роли в этой службе. Одновременно соответствующую совокупность сообщений получают и СМИ. Цель – создание благоприятного внутриорганизационного климата, общественного мнения и завоевания расположения, основанного на доверии.

Необходимо помнить, что хорошую репутацию трудно завоевать, но легко потерять.

В работе с персоналом организации целесообразно прибегнуть к проведению социологического исследования обстановки в организации и выяснению на этой основе необходимости сохранения или изменения осуществляемой до сих пор практики. Такое исследование предупреждает субъективизм в деятельности руководства.

Профессионализм руководства в работе с персоналом во многом предопределяет и эффективность работы с общественностью, ибо эта деятельность осуществляется сотрудниками организации.

Средства массовой информации (СМИ) – это одновременно средство передачи информации и аудитория, требующая особого внимания специалиста по связям с об-

щественностью. Необходимо постоянно держать СМИ в курсе того, что происходит в организации. Это позволит профессионалам из средств массовой информации лучше и полнее освещать работу организации, касающуюся большой массы людей, оказывать определенное влияние на потенциальных партнеров социальной работы.

Связь с общественностью – организационно–политический принцип управления, учитывающий, что без связи с политическими и общественными организациями, религиозными объединениями, представляющими общественность, со средствами массовой информации (СМИ), в значительной мере формирующими общественное сознание, в современных условиях нельзя рассчитывать на успех.

Но связь с общественностью важна не сама по себе для создания необходимого имиджа, а как одно из условий повышения эффективности организации управления. И, естественно, в том числе и социального управления, деятельности всех социальных служб.

Каждый работник социальных учреждений обязан заботиться не только о своем имидже, но, прежде всего – об имидже того учреждения, которое он представляет.

Мы часто слышим такое выражение *«Паблик рилейшнз»* – в дословном переводе с английского – отноше-

ния с публикой, связь с общественностью. Это – специализированная деятельность государственных и иных организаций, обеспечивающая установление взаимопонимания, доброжелательности и делового контакта между организациями, учреждениями, социальными группами, на которые направлена эта деятельность.

Паблик рилейшнз является также важной составной частью управленческой деятельности в самой организации, которая призвана обеспечить взаимопонимание между людьми, составляющими управленческую и управляемую подсистемы.

В структуре аппарата многих органов управления имеются соответствующие подразделения по связи с общественностью. Научные основы такой деятельности позволяют на базе специальных методик определить круг лиц, со стороны которых важно получить понимание осуществляемых программ, выявить источники, содержащие сведения, значимые для этих людей, изучить мнение населения о тех или иных процессах, происходящих в социальной сфере, в данной структуре социальной защиты или социального обслуживания. Поэтому использование таких методик может оказаться весьма полезным и в организаторской деятельности органа социальной защиты.

К сожалению, даже региональные органы социальной защиты не располагают в своих структурах подобными службами или специально выделенными специалистами. Все упирается в недостаточность средств. А в результате в массовом сознании часто господствуют извращенные представления о деятельности социальных служб и планируемых новациях.

Без учета (исследование, корректировка осуществляемых мер) общественного мнения невозможно эффективное осуществление социальной политики. А в формировании определенного общественного мнения решающая роль отводится СМИ.

2. Методики организации связей с общественностью

На разных этапах жизненного цикла социальной службы, общественного развития в целом, осуществляются разные *программы* связи с общественностью. Их цели определяются интересами организации и направлены на те круги, которые зависят от ее деятельности, а так же влияют на нее. Технологии связей с общественностью – действенное средство формирования или изменения общественного мнения.

Планируя обращение к общественности, следует учитывать, что последняя – не аморфная масса, а люди опре-

деленного возраста, социального статуса, со своей системой ценностей. Иначе говоря, важно обращаться к конкретным людям, для которых значима ваша информация.

Основными направлениями программы связей с общественности – в широком смысле – являются:

- взаимодействие со средствами массовой информации (СМИ);
- проведение различных мероприятий;
- формирование «корпоративного имиджа» и рекламная кампания;
- работа с благотворительными организациями и отдельными спонсорами;
- взаимодействие с неправительственными общественными организациями.

Основной и главный канал связи с общественностью – *средства массовой информации*: периодическая печать, радио, телевидение. Планируя работу со СМИ, нужно помнить, что несвоевременная информация, дефицит ее порождают слухи, которые подчас трудно проконтролировать и нейтрализовать. Чтобы организовать высококачественную информацию, необходимо отражать мнение разных людей, исходя из того, что в процессе социальной работы действуют клиенты, специалисты социальной служ-

бы, спонсоры, конкуренты. Только в процессе постоянного сотрудничества со СМИ формируется информация, отвечающая не только целям и политике социальной службы, но и самих средств массовой информации, их аудитории.

Нужно помнить, что далеко не сразу СМИ, а через них и общество в целом, «услышат» социальные службы, тем более – осознают необходимость своего участия в решении проблем, волнующих специалистов этих служб. На их решения влияют типовые ситуативные стереотипы и специфика современного этапа деятельности социальных служб страны и связанное с этим отсутствие четких представлений о сути социальной работы, ее перспективах.

Социальным работникам надо понимать, что если они не сообщают прессе о новшествах, об интересных результатах своей деятельности, пресса не придет к ним. А чтобы волнующие специалиста факты, ситуации должным образом воздействовали на общественность, побуждала ее к определенным действиям, надо дать знание о них.

Например, население городского района с преобладанием в нем пожилых людей страдает от необустроенности рекреационной территории (зоны отдыха), нарушения норм озеленения. Бывает так, что администрация занимается возведением на данной территории гаражей, не слыша при этом коллективных обращений пенсионеров, много-

детных семей во властные структуры. В такой ситуации задача социального работника через средства массовой информации профессионально довести до сведения потенциальных союзников, властных структур соответствующую информацию, которая раздражающим образом воздействовала бы на них, была бы воспринята как постановка проблемы, в конечном счете, породила бы желание разрешить эту проблему.

Накопленный опыт работы со СМИ позволяет дать некоторые общие рекомендации:

- сообщение для прессы должно отвечать принятым общественным нормам, быть точным и понятным. Предпочтительно передавать информационные материалы заблаговременно, чтобы облегчить работу журналиста, дать ему время для изучения и анализа полученного материала;
- сообщение составляется объективно, без каких-либо преувеличений. Высказывание собственного мнения допустимо в случае, когда, например, он является неотъемлемой частью предлагаемой статьи;
- материал, направляемый в редакцию, должен быть передан определенному лицу;

- предоставляя по просьбе прессы сообщения о необычных или неприятных событиях, нужно по возможности избегать сенсационности.

Особое своеобразие отличает взаимодействие с телевидением и радио, с которыми необходимо поддерживать постоянные контакты. Для этого желательно договориться с радио- и телевизионными редакциями о закреплении определенных журналистов для постоянной работы с органами социальной защиты населения. Работники органов социальной защиты населения, учреждений социального обслуживания будут обязаны оперативно информировать этих журналистов обо всех событиях в социальной сфере.

Сотрудничество со средствами массовой информации пронизывает и сопровождает все направления работы с общественностью.

Это касается и организации проведения социальными службами различных *мероприятий* (например, вечеров отдыха) для конкретных социальных или возрастных групп с предварительным оповещением через СМИ и последующем сообщением о том, что и как происходило, и с отзывами участников.

Добиться хорошего результата в любой работе, а тем более в такой сложной и деликатной, как социальная, невозможно без создания и поддержания *корпорационного*

имиджа. Основная идея этого понятия заключается в том, чтобы коммуникационным путем добиться признания положительного отличия данной организации (службы) от других.

Одним из средств достижения этой цели служит **реклама** – направленное стимулирование желательного поведения людей. Реклама призвана убедить потенциального клиента в необходимости обращения именно в данную организацию (службу) для получения конкретных услуг.

Существует множество видов рекламы. В социальной работе наиболее часто используются специальные бланки, календари, листовки, плакаты.

Реклама должна включать следующие типовые разделы:

- графическая часть,
- слоган (рекламный девиз, лозунг),
- информационный блок (перечень предлагаемых услуг),
- побуждение потенциального клиента, спонсора к действию,
- адрес и связь,
- элементы фирменного стиля.

Объединяя достоинства графики и текста, профессионалы научились компенсировать их недостатки. Например, подчеркнуть солидность и надежность организации текстом достаточно сложно, так как всевозможными обещаниями типа «Мы с вами всегда и везде», «Мы гарантируем ...», «Аналогов не имеет» потребители рекламы уже пресытились. Решение задачи может быть переведено из текстовой формы в графическую (наглядную).

Главным, побуждающим к конкретному действию, элементом рекламы является слоган, при выборе которого желательно избегать слишком широких обещаний. Считается, что графику и слоган замечают в 4-5 раз больше людей, чем читают всю рекламу.

Для оценки эффективности рекламы в целом некоторые исследователи рекламного процесса предлагают ответить на такие, например, вопросы:

- не отталкивает ли она от предлагаемого нововведения?
- какую психологическую позицию она предлагает?

Рекламируемое нововведение должно быть так или иначе связано с решением проблем клиента. Для выявления его стереотипа, того, что для него ценностно и значимо, лучше использовать опыт рекламиста-профессионала.

Идеальной рекламы, нравящейся всем и всегда, конечно же, не существует, но улучшить можно любую рекламу.

Важным элементом в работе социальных служб является сотрудничество с *благотворительными организациями*. В ситуации, когда продолжающаяся социальная поляризация, рост числа остро нуждающихся в различных видах помощи и защиты усугубляются недостаточность бюджетного финансирования, социальные организации вынуждены обращаться за помощью к спонсорам, стараясь при этом найти оптимальные формы благотворительности. Главное при обращении к потенциальному спонсору – это выбор приоритетов (четкое изложение проблемы, адресность пожертвования) и убедительность в доказательстве неотложности запрашиваемой помощи.

В благотворительной помощи нуждаются, как показала жизнь, не только клиенты социальных служб, но и сами органы социальной защиты и обслуживания населения, для которых в условиях коммерциализации СМИ спонсорская поддержка помогает решить такую, например, проблему, как публикация крупных тематических материалов (статьи, обзоры, интервью) о своей деятельности.

Значимую поддержку пропагандистской и информационной деятельности социальных служб на местах могут оказать и *неправительственные общественные органи-*

защиты (региональные отделения общества инвалидов, общества слепых и так далее).

Вопросы для самоконтроля:

1. Охарактеризуйте необходимость связей органов социальной защиты и социального обслуживания населения с общественностью, цели этой деятельности.
2. Какие методы наиболее предпочтительны для осуществления связей с общественностью?
3. Как Вы оцениваете состояние и эффективность таких связей в современной практике социальной работы?
4. Охарактеризуйте структуру средств массовой информации в России, основные методы взаимодействия с ними социальных служб.
5. Если бы Вас, как социального работника, назначили ответственным по связи с общественностью, по привлечению средств массовой информации, то с чего бы Вы начали эту работу?