

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра социологии и политологии  
Кафедра теории и технологии социальной работы

**Н.П. Щукина**

# **ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Часть I

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного пособия*

Самара  
Издательство «Самарский университет»  
2006

УДК 301.080

ББК 60.55

Щ 95

**Рецензенты:** д-р ист. наук, проф. **Е.И. Холостова,**  
д-р социол. наук, проф. **Е.Р. Ярская-Смирнова**

**Щукина Н.П.**

**Щ 95 Технология социальной работы:** учеб. пособие. Часть I /  
**Н.П. Щукина;** Федер. агентство по образованию. – Самара: Изд-во  
«Самарский университет», 2006. – 176 с.

В учебном пособии рассматриваются наиболее важные теоретико-методологические вопросы технологии социальной работы, обсуждаются основные аспекты организации, планирования и осуществления социально-экономической деятельности, меры социальной политики в отношении наиболее уязвимых категорий населения.

Предназначено для студентов, магистрантов и специалистов в области социальной работы.

УДК 301.080

ББК 60.55

© Щукина Н.П., 2006

© Самарский государственный  
университет, 2006

© Издательство «Самарский  
университет», оформление, 2006

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	4
<b>ГЛАВА I. СУЩНОСТЬ, ПРИНЦИПЫ И ОСНОВНЫЕ МОДЕЛИ ПРАКТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ</b>	
Тема 1. Современные модели практики социальной работы .....	8
Тема 2. Социальная технология как социальный феномен .....	17
<b>ГЛАВА II. ОБЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ</b>	
Тема 3. Социальная диагностика .....	27
Тема 4. Социальная терапия .....	47
Тема 5. Профилактика в социальной работе .....	64
Тема 6. Посредничество в социальной работе.....	78
Тема 7. Социальное консультирование .....	85
Тема 8. Социальная экспертиза .....	111
Тема 9. Интервью в социальной работе .....	135
Тема 10. Групповая социальная работа .....	148
Тема 11. Работа с общественностью в социэкономической деятельности .....	162

*Посвящается моим родителям  
Щукиным Петру Осиповичу и Елизавете Васильевне*

Здоровым является не тот, у кого нет никаких проблем, а тот, кто умеет с ними справляться.  
Н. Пезешкиан

## ПРЕДИСЛОВИЕ

У каждой книги есть дата ее начала и дата ее завершения. Создание книги, как постулирует Н. Пезешкиан, можно сравнить с ростом дерева. Плоды ее созревают не сразу: они, скорее всего, напоминают результат роста и созревания зерна, которое развивается благодаря благоприятным условиям окружающей среды и превращается в то, что порой приносит домой как урожай. Точно так же и данная работа имеет свою историю. С 1994 г. я преподаю курсы теории и технологии социальной работы в вузах г. Самары, участвую в ведении семинаров (включая авторские), курсов повышения квалификации для руководителей и специалистов социальных служб Самарской области и других регионов страны. Набранный опыт вхождения в новую для России профессию специалиста по социальной работе и преподавание базовых социологических дисциплин стимулировали обдумывание методологических и технологических вопросов, что и нашло отражение в данном учебном пособии.

Таким образом, это пособие – своего рода обобщение опыта социологической деятельности. Оно представляет собой попытку объединить накопленные научные достижения в области технологии социальной работы и практики ее преподавания.

Цель этого учебного пособия – представить обзор научных оснований и методов социальной работы без предпочтения какой-то определенной теоретической ориентации и таким образом дать читателю основу для дальнейшего постижения практики социальной работы. Другая цель – интегрировать фундаментальные исследования по социальной работе так, чтобы они оказались полезными настоящим и будущим практикам социальной работы.

Хотя представленный материал достаточно полон (в соответствии с образовательным стандартом в области социальной работы), я была вынуждена отбирать то, что стоит включать в текст. Данное пособие не рассматривает все проблемы практики социальной работы, ее теоретико-методологических оснований. Не включен в него и ряд тем, которые, на мой взгляд, достаточно представлены в учебной литературе.

Скорее, это пособие дает достаточно широкий взгляд на практику социологической деятельности, знакомя читателя с главными идеями этой деятельности и ее способами. В нем представлен широкий спектр исследований практиков социальной работы, стремящихся к более глубокому постижению той или иной технологической проблемы социальной работы.

Данное учебное пособие построено вокруг набора базовых тем курса "Технология социальной работы". Темы расположены в последовательности, установленной в расчете на постепенное овладение различными методами практики социальной работы. Каждая из тем достаточно автономна. Наряду с этим в случае необходимости даются ссылки на другие темы. Когда в тексте встречаются впервые новые понятия, они выделяются курсивом и жирным шрифтом.

Я адресую это учебное пособие прежде всего будущим социологам, обучающимся сегодня в вузах страны на специальности "Социальная работа", в надежде на то, что они не будут "шарить в темноте", как мы когда-то, а начнут сразу с той площадки, которую, думаю, удалось загрузить, и быстрее и лучше нас пойдут дальше, возможно, и не оглядываясь на нас. Надеюсь, что книга станет другом, а не противником ее читателя.

Сейчас так много нюансов, касающихся различных типов клиентов социальных служб, так много разных, развивающихся подходов к практике социальной работы и так мало харизматических лидеров, чтобы использовать авторские или конкретные техники! Начинающие социологи сталкиваются с этим богатством выбора, и понятно, что вся эта информация пугает. Задача преподавания курса (или написания текста) по технологии социальной работы крайне усложнилась.

Тем не менее, в то время как все это многообразие и изменения усложнили задачу, с которой мы сталкиваемся, это также означает и приветствие новых подходов к обучению и освоению новой для России профессии "Специалист по социальной работе".

Наверное, хорошо, что всем нам приходится больше работать, чтобы уловить всю сложность человеческой ситуации и все преимущества сделанного нами выбора. Исчезли необдуманный пыл и шовинизм прежних лет, стало больше открытости, как в рамках самого профессионального поля, так и по отношению к другим дисциплинам. Практика социальной работы стала более сложной в результате осознания того, что предоставление простых ответов не всегда полезно. Отражением этой сложности и многообразия практики социологической деятельности явилась серия учебных пособий по технологии социальной работы, вышедших в ряде регионов страны. Среди их авторов – И.А. Григорьев, С.И. Григорьев, Л.Г. Гуслякова, В.И. Жуков, И.Г. Зайнышев, В.Н. Келасьев, В.Н. Ярская, Е.Р. Ярская-Смирнова, Е.И. Холостова, другие ученые.

Отличительная особенность данного пособия, на мой взгляд, – в многообразии тем, ряд которых заявлен впервые в курсе технологии социальной работы; в акцентации внимания читателя на технологиях, методах и техниках социоэкономической деятельности; разведении их на понятийном и практическом уровнях. Большое внимание в учебном пособии уделено задачам и упражнениям, некоторые из которых составлены студентами и практиками социальной работы, а также теоретическим основаниям базовых методов социальной работы, принципам отбора этих методов и подводным камням, которые есть у любого способа профессиональной деятельности.

Я хорошо понимаю, что избранный подход к структуре учебного пособия, отбору способов социоэкономической деятельности, как и их анализу, условен, таит в себе много проблем. В данной работе утверждается, что моделей практики социальной работы сегодня множество, но специалист вправе делать выбор, беря на вооружение (в зависимости от ситуации клиента, своих теоретических предпочтений и т.п.) ту или иную модель вмешательства. При этом в разделе “Частные технологии социальной работы” в части данного пособия проанализированы лишь определенные (далеко не разнообразие) способы вмешательства, используемые, например, приверженцами психосоциальной или системной модели социальной работы с одиночными людьми или кризисными семьями.

Иначе говоря, нельзя объять необъятное. Упрощение заложено в логике любой науки. Поэтому с учетом данного принципа – упрощения – при анализе общих и частных технологий, современных моделей практики социальной работы в целом внимание читателя обращено лишь на наиболее представленные в сложившейся практике способы профессиональной социоэкономической деятельности. Разумеется, возможны и другие ориентиры. Но это будет уже другой текст.

Многие методы социальной работы, о которых рассказано в данном пособии, применимы ко всем обществам, несмотря на их особую историю и социокультурные традиции. При изложении ряда тем наблюдается явное доминирование зарубежного опыта практики социальной работы, а также обратные ситуации. В этой связи я приглашаю читателей в ходе чтения вести со мной диалог, критически оценивая применимость содержащихся в пособии теорий, принципов, методов и техник ко всем обществам, России в частности.

Это учебное пособие – результат профессиональных обсуждений проблем технологии социальной работы со многими ее теоретиками и практиками. Пользуясь случаем, выражаю свою благодарность и особую признательность моим коллегам, которые постоянно ободряли меня и вселяли уверенность в необходимости завершения и опубликования этой работы.

Моими учителями, которым я особенно обязана и благодарна, были: доктор философских наук, профессор, президент Ассоциации консультантов по управлению и организационному развитию, создатель первой в СНГ Школы консультантов по управлению, зав. кафедрой управления персоналом и организационного развития Академии народного хозяйства при Правительстве РФ А.И. Пригожин и его зарубежные партнеры по Школе консультантов по управлению Р. Алони, Ф. Ван ден Берг; доктор исторических наук, профессор, зав. кафедрой теории и методологии социальной работы Российского государственного социального университета, главный редактор "Отечественного журнала социальной работы", президент Общественной академии проблем социальной работы Е.И. Холостова, доктор философских наук, профессор, зав. кафедрой социологии и политологии СамГУ Е.Ф. Молевич, который и сподвиг меня на освоение новой научной и учебной дисциплины «Социальная работа».

Без сотворчества в виде совместных "круглых столов", научно-практических семинаров, курсов переподготовки и повышения квалификации специалистов социальных служб со специалистами министерства гуманитарного и социального развития Самарской области, Центра переподготовки и повышения квалификации работников социальной сферы Ханты-Мансийского автономного округа, их опыта и искреннего желания помочь эта книга не была бы написана. Не была бы она создана и без сотрудничества со студентами Самарского государственного университета, Российского государственного социального университета (филиал в г. Тольятти), Самарского медицинского института "РЕАВИЗ", Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов (Средневолжский филиал), особенно студентами-заочниками - практиками социальной работы, их вопросов, проблемных ситуаций, выносимых ими на наши совместные семинары и конференции.

В заключение хочу выразить свою благодарность моим родителям П.О. и Е.В. Щукиным, мужу В.Н. Кокареву и дочери Екатерине за дельные советы и терпение, которое они проявили ко мне.

Нина Щукина.  
Самара, 2006

# ГЛАВА I. СУЩНОСТЬ, ПРИНЦИПЫ И ОСНОВНЫЕ МОДЕЛИ ПРАКТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

## Тема 1. Современные модели практики социальной работы

Не нужно знать все.  
Нужно знать главное!

Эсхил

1. Помощь людям в контексте теории и практики социальной работы.
2. Современные классификации моделей практики социальной работы.
3. История социальной работы как базовое основание классификации моделей практики социальной работы.
4. Принципы отбора моделей практики социальной работы.

1. Важнейшая функция теории, как неоднократно подчеркивал Т. Лукман, – помочь людям в решении проблем повседневной жизни, в ориентации в этой жизни. Технологизация же социальной работы – одна из ключевых проблем не только учреждений социального обслуживания, но и всех социальных институтов. “То, что доселе складывалось в единое целое и сохранялось в этом качестве благодаря естественным стремлениям людей и на основе имеющихся у них средств, – постулирует З. Бауман, – ныне должно базироваться на предоставляемых технологией... инструментах”<sup>1</sup>. Словом, актуальность проблем технологии социальной работы обуславливается как процессами, происходящими в обществе, его социальной политике, так и присущими самой науке. “Важное место в социальном запасе занимает знание рецептов, т.е. знание, сводящееся к практической компетентности в обыденных делах”<sup>2</sup>. Технология не идентична науке, но, только став прикладной, наука достигает своей цели сделать объект собственных исследований в полной мере понятным.

Усиливаются процессы разделения труда в социальной работе, связанные с формированием в организационной структуре данной научной дисциплины относительно независимых уровней: прикладных исследований и области практического внедрения научных знаний с целью конструирования различных технических средств и имеющихся технологий. Для практического использования научная информация опосредуется технологическими разработками, придающими ей “рабочую форму”. Тем самым совершается переход от научного описания к нормативной системе,

<sup>1</sup> Бауман, З. Индивидуализированное общество / З. Бауман. – М.: Логос, 2002. – С. 108.

<sup>2</sup> Бергер, П., Лукман, Т. Основы знания в повседневной жизни // Социальные и гуманитарные науки. – РЖ. – Серия 11. – Социология. – 1992. – № 1. – С. 148-174.

имеющий целевое, практическое значение. По сути дела, речь идет о "расщеплении" методов социальной работы на исследовательские и практические. Такое расщепление весьма условно, ибо в разных контекстах один и тот же метод может быть и теоретическим, и практическим.

Возрастает интерес к процессуальному, технологическому описанию социальных явлений. Технологический уровень в социальной работе и представляет собой область конструирования различных средств для решения социальных проблем. Изменяется отношение к понятию "субъектность", роли клиентов как в проводимых исследованиях, так и практике социологической деятельности. Клиенты становятся соинформантами. Дискутируется вопрос о недопустимости ситуаций навязывания чужого видения реальности субъекту опыта. Озвучиваются иные социальные миры. Это находит отражение в том, что диагностический подход все чаще подвергается сомнению как базовая модель практики социальной работы. Все активнее осознается тот факт, что игнорирование здравого смысла и повседневного опыта приводит к превращению знания в особую вотчину ученого, когда специалист ставится выше респондента, что само по себе может порождать у людей чувство беспомощности и отчуждения, как и определение социальными науками "своих подопечных как сборища невежд"<sup>3</sup>.

Растет осознание того факта, что объект социальной работы – "живые системы", которым, кроме "тела" (организма), внутренние присуща активность, т.е. способность самостоятельно двигаться, выбирать направление и способ движения<sup>4</sup>. Самостоятельность означает независимость активности от внешних воздействий. Причем активность может быть направлена как на развитие процесса, так и на его торможение, бессмысленные траты ресурсов.

Кроме активности, "объекты" обладают рядом других свойств: рефлексивностью (способностью осознавать свои действия и действия других), способностью самостоятельно ставить цели и способностью к самоорганизации. Последнее свойство является условием соорганизации с другими "объектами" для включения в процессы организации и возможностью организации других "объектов".

Учет названных особенностей изучаемых процессов способствовал отказу ряда ученых и практиков от использования самого термина "технология" применительно к людям, их группам, ибо он – технического происхождения. Однако анализ самого термина позволяет постулировать правомерность его применения к любой деятельности. Проектируя работу с людьми, помогающие им специалисты социальных служб уже занимаются технологизацией, исключая экспромты и непродуманные действия. Тем не менее противоречия в осмыслении накопленных технологий и определении их места в социальной практике сохраняются. В этой связи обратимся

<sup>3</sup> Бауман, Э. Индивидуализированное общество. . . – С. 9.

<sup>4</sup> См.: Приложение 1. Часть II.

к классике. М. Вебер писал: “Во-первых, наука, прежде всего, разрабатывает, конечно, технику овладения жизнью – как внешними вещами, так и поступками людей – путем расчета. Во-вторых, наука разрабатывает методы мышления, рабочие инструменты и вырабатывает навыки обращения с ними”<sup>5</sup>. Говоря о современной науке и ее отличии от классической, подчеркнем ее мощную интеграцию с технологией при определяющей и стимулирующей роли первой.

В отличие от обычных научных знаний типа “что”, технологическое знание есть знание типа “как”<sup>6</sup>. Поэтому вопросы такого типа знания – это вопросы приложения науки, ее включенности в сферу практической деятельности, направленной на становление и развитие изучаемого процесса. А. Эйнштейн в этой связи как-то заметил, что “вся наука является не чем иным, как усовершенствованием повседневного мышления”<sup>7</sup>.

2. В современной практике используется множество технологий социэкономической деятельности, что нашло отражение в моделях соответствующей профессиональной деятельности. Заметим, что лат. *modulus* (“модель”) в переводе на русский язык означает “тип, образец конструкции чего-либо, схема описания какого-либо явления или процесса”. Однако перевод термина с одного языка на другой не есть научное определение понятия.

В общественных науках понятие “модель” употребляется крайне неопределенно. В нашем случае под *моделью* будем понимать схематичное представление некоторых событий, которое включает понятия, обозначающие и высвечивающие определенные черты социальной реальности, расположение этих событий в наглядной форме, отражающей упорядочение событий, символы, характеризующие природу связей между понятиями<sup>8</sup>.

Попытки классифицировать многообразие моделей практики социальной работы сопряжены с рядом трудностей, заключающихся в том, что выбираемые критерии либо придают слишком большой вес одной точке зрения на проблему, либо распространяют на объекта социальной работы особенности небольших его групп. Поэтому ряд исследователей предлагает сосредоточить внимание на подразделении анализируемых моделей в соответствии с теми областями науки, которые занимаются изучением объекта социэкономической деятельности. И тогда все модели практики социальной работы можно подразделить на *социолого-ориентированные*,

<sup>5</sup> Вебер, М. Наука как призвание и профессия // М. Вебер. Избранные произведения. – М.: Прогресс, 1990. – С. 729.

<sup>6</sup> Подшивалкина, В.И. Социальные технологии: проблемы методологии и практики / В.И. Подшивалкина. – Кишинев. Центральная типография, 1997. – С. 21.

<sup>7</sup> Эйнштейн, А. Физика и реальность / А. Эйнштейн. Собрание научных трудов: в 4 т. – М.: Наука, 1967. – Т. 4. – С. 200

<sup>8</sup> Тернер, Д. Аналитическое теоретизирование / Д. Тернер // Теория общества: сборник; пер. с нем., англ. – М.: КАНОН-пресс-Ц, Кучково поле, 1999. – С. 115.

*психолого-ориентированные и комплексные.* Первая модель предполагает прежде всего деятельность социальных работников по оптимизации учреждений социальной сферы, обеспечивающих социальную защиту и поддержку различным социальным группам нуждающихся по повышению эффективности социальной политики общества в целом. Социолого-ориентированные модели включают в себя идеи теории систем, “модель жизни” экологической теории, разрешающую и социально-радикальную модели, а также марксистскую модель<sup>9</sup>.

Психолого-ориентированные модели направляют практиков социальной работы на оказание помощи клиенту в оптимизации собственных усилий по изменению ситуации, возникшей на личностном или социальном уровнях. В соответствии с этим приоритетными становятся подходы, позволяющие специалисту помогать клиенту в формировании и реализации своих личностных и социальных ресурсов. Соответственно, данные модели включают в себя экзистенциальный, гуманистический, ролевой подходы. Что касается комплексного подхода, то он вобрал в себя методы и теории социологии, психологии, правоведения и др., особенно те методы, которые носят интегративно-комплексный характер. Однако вопрос: “На какой основе происходит объединение этих методов и теорий?”, остается открытым.

3. В силу того что история в социальной работе играет исключительную роль: здесь старые знания не “уходят в Лету”, не упраздняются и не вытесняются новыми полностью и навсегда, а на новых витках истории приобретают порой особое звучание, становясь более актуальными, чем при жизни их авторов, – проанализируем исторические модели практики социальной работы. При этом внимание будет сосредоточено на тех из них, которые нашли наибольшее применение в практике социальной работы.

Исторически первой принято считать *диагностическую модель* практики социальной работы. Видную роль в ее становлении сыграла М.Э. Ричмонд. Ее часто называли “матерью социальной терапии”. По ее инициативе была основана первая школа прикладной филантропии в США (ныне это факультет социальной работы в Колумбийском университете). Ее учебники – первые по социальной работе – переиздавались неоднократно, а ее работа “Социальные диагнозы” лишь за период с 1917 по 1936 г. была переиздана 14 раз.

Суть диагностического подхода к работе с клиентом схематично можно обозначить следующим образом: *изучение – диагноз – лечение.* Акцент при этом делается на диагнозе, необходимости собрать как можно больше объективных данных о клиенте, его личности. Оценке ситуации клиента отводится вторичная роль. Отношения специалиста и клиента носят авторитарный характер. Основная задача социального работника, со-

<sup>9</sup> Григорьев, С.И., Гуслякова, Л.Г. Теории и модели практики социальной работы / С.И. Григорьев, Л.Г. Гуслякова. – Барнаул: Алтайский госуниверситет, 1994. – С. 14-21.

гласно данной модели, – в лечении клиента, понимаемом как изменение его личности. Социальный работник выступает как эксперт, на котором лежит ответственность за изменение. Данная модель практики социальной работы уже в начале XX в. за медицинский ее характер, пассивную роль, отводимую клиенту в процессе его терапии, подвергалась критике со стороны ее оппонентов

На базе критики анализируемой модели практики социальной работы в 1930-х гг. произошло становление *функциональной модели*, видную роль в развитии которой сыграли О. Ранк и К. Роджерс. Приверженцы данной модели практики социальной работы проявили особый интерес к социальной среде и процессу оказания помощи, но не как к лечебному процессу, а скорее как к услуге, оказываемой в рамках социальной службы. Примечателен сам понятийный аппарат, используемый представителями анализируемого подхода. Речь идет, по сути, о таких понятиях, которые и в настоящее время являются ключевыми: “социальная служба”, “клиент социальной службы”, “социальные услуги”.

Главное внимание, согласно функциональной модели, необходимо уделить не постановке диагноза, а началу процесса обслуживания клиента, структуре данного процесса, построению “правильных” отношений “клиент – социальный работник”. Важное значение в построении такого взаимодействия имеет *заключение контракта*, который может быть письменным или устным, формальным или неформальным. Цель контракта – прежде всего в обсуждении и достижении согласия относительно формы, содержания и задач предстоящего контакта. Если подобное согласие не имеет места, то появляется риск столкнуться с серьезным расхождением в ожиданиях сторон. Это ведет, в свою очередь, к разочарованию, появлению новых проблем. Словом, первоочередная задача контракта – в уточнении ожиданий каждого участника.

Обсуждение контракта и планирование совместной работы создают ощущение надежности и повышают мотивацию, вместе с тем предоставляя клиенту возможность отказаться от контракта и даже любого контакта.

Среди основных составляющих контракта принято выделять следующие проблемы, на которых необходимо сосредоточить внимание: цель контакта, место встреч, частота и продолжительность встреч, методы совместной работы, обязательства по сохранению тайны. Наряду с этим в контракте даются ответы и на такие вопросы, как: какие дополнительные структуры будут или должны быть задействованы, каковы правила в случае отсутствия клиента или появления его в нетрезвом виде, какие правила существуют в учреждении, если речь идет об определении туда клиента.

Особо значимо заключение контракта со слабо мотивированным клиентом. Профессионально заключенный контракт включает в себя не толь-

ко требования и ожидания сторон, но и те выгоды, возможности, которые клиент может получить благодаря контакту и сотрудничеству.

Право клиента решать за себя описывается приверженцами функционального подхода с помощью понятия самоопределения.

Таким образом, происходит переход к современному пониманию сущности социальной работы, отказ от авторитарных и формальных отношений “клиент – специалист”, характерных для диагностического подхода. Задачей специалиста становится принятие ответственности за процесс оказания помощи.

Параллельно с функциональной школой идет становление и развитие *психосоциальной модели* практики социальной работы. Видную роль в этом процессе сыграла Г. Гамильтон. Именно она вводит понятие “личность в ситуации”. В силу того что понятие “*ситуация*” – одно из ключевых в данном подходе, остановимся поподробнее на его трактовке. Ситуация – это, как постулируют Ф. Знанецкий и У. Томас, набор ценностей и установок, с которыми индивид или группа имеют дело в процессе деятельности и по отношению к которым планируется эта деятельность и оцениваются ее результаты<sup>10</sup>. Ситуация включает в себя ряд данных: 1) объективные условия, которые в данный момент прямо или косвенно воздействуют на статус индивида или группы; 2) предшествующие установки индивида или группы, которые в данный момент оказывают действительное влияние на их поведение; 3) определение ситуации, т.е. более или менее ясная концепция условий и осознание установок, предвещающие любой акт воли. Ситуация может быть изменена либо путем изменения объективных условий, либо путем изменения установок, либо путем изменения и того, и другого.

Согласно анализируемой модели, клиент должен быть активным участником процесса изменений, взаимодействуя с внешней средой. Клиент “сам рисует свой билет”. Социальный работник помогает ему в адаптации к условиям социального окружения – в этом цель социальной работы.

В 50-60-х гг. XX в. получает развитие *системная модель* практики социальной работы, согласно которой предметом профессионального внимания специалиста становится клиент во внешней среде. Клиент является собой систему, которая, в свою очередь, – элемент другой, более широкой, системы, получившей название внешней среды. В процессе оказания помощи специалист призван работать с клиентом во внешней среде, ибо они взаимоопределяют друг друга. *Внешняя среда* – это совокупность физических и социальных факторов, внешних по отношению к системе, которые непосредственно принимаются во внимание в процессе принятия решений индивидами в системе. Что конкретно включать в клиентную

<sup>10</sup> Томас, У., Знанецкий, Ф. Методологические заметки / У. Томас, Ф. Знанецкий // Американская социологическая мысль. – М.: МГУ, 1994. – С. 354.

систему, а что в ее релевантную внешнюю среду, зависит от вида системы, ее целей, внутренней структуры, отношений с другими системами и многих других факторов (А. Пинкус, А. Минахан).

Словом, необходимо изучить внешнюю среду клиента с точки зрения его действительных нужд, определить, подходит ли она клиенту и можно ли произвести в ней изменения в тех случаях, когда они действительно необходимы. При этом важно помнить, что радикальные изменения (например, смена места жительства) нежелательны, ибо они могут привести к стрессу.

Работа с окружением может проходить по ряду направлений:

- обеспечение нужд клиента на дому (приход сиделки, парикмахера, помощника по ведению домашнего хозяйства, священника);
- восстановление контакта с внешним миром;
- работа с людьми, окружающими клиента и имеющими то или иное влияние на него: родными, сослуживцами, продавцами в близлежащих магазинах и т.п.).

В настоящее время растущую популярность приобретает *сетевая модель* социальной работы. Она получила особое распространение в Германии в ходе ее объединения; в ситуации потери идентичности, характерной для всего Восточно-Европейского региона в процессе становления обществ с рыночными отношениями.

Понятие “сеть” является коммуникационным аналогом другого понятия – “группа”, в отличие от которой для сети характерны непосредственные и интенсивные связи и взаимодействие входящих в нее элементов. Речь идет, в частности, о работе по месту жительства, с использованием общинных методов работы, о создании групп само- и взаимопомощи. Именно последние способствуют предупреждению ситуации клиента, отдалают время попадания находящегося в трудной жизненной ситуации человека в стационарные учреждения социальной защиты населения. Такого рода группы объединяют тех, кто помогает и кому помощь оказывается “в одном лице”, здесь нет жесткой иерархической структуры. В такие группы в любое время можно войти, как, впрочем, и в любое время их покинуть.

Разумеется, с помощью подобного рода групп не все проблемы оказавшихся в трудной жизненной ситуации людей могут быть решены, но именно такие группы стимулируют независимое существование, ответственное поведение, что оценивается человеком, как правило, гораздо выше, чем безопасность и защита.

Знание множества моделей практики социальной работы играет исключительную роль в деятельности социальных работников. Оно позволяет предупредить ситуацию попадания в плен собственных иллюзий, симпатий, своего жизненного опыта. Такое знание дает возможность наиболее четко определить последовательность шагов в работе с клиентом социальной службы.

4. Возникает вопрос: какими правилами призван руководствоваться специалист, делая выбор в пользу той или иной модели социэкономической деятельности? Обратим внимание в этой связи на некоторые из них, имеющие практическую значимость для отечественных специалистов:

1. Ряд моделей практики социальной работы – на стадии становления, “за плечами” других – более чем вековая история. По “целине” идти всегда труднее.

2. В ситуации “пожарных мер”, когда время не терпит, которая характерна для социальных служб переходного, трансформирующегося общества, выбор диагностической модели разумен.

3. Важно учитывать и сложившиеся традиции оказания помощи. В каждой стране они свои.

4. Между государственными и общественными организациями идет борьба за влияние на социальное поведение людей. Один из результатов этой борьбы – в контроле над практикой социальной работы, подборе наиболее удобной модели этой практики.

5. Многие практики социальной работы сугубо прагматичны, ориентированы на получение немедленного эффекта. Важно умение критически оценивать подобного рода эффекты.

В заключение заметим, что как знание моделей практики социальной работы, так и правил их отбора имеет смысл тогда, когда ориентирует специалиста на оптимальное решение проблем клиента или их предупреждение, учет возможностей социальных служб и их сотрудников.

### *Темы рефератов*

1. Современные классификации моделей практики социальной работы.
2. Ситуационный анализ доминирующих в практике социальной работы моделей социэкономической деятельности.
3. Заключение контракта с клиентом социальной службы как теоретическая и практическая проблема.

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Что такое “модель” как научное понятие?
2. Какие классификации моделей практики социальной работы вам известны? Проанализируйте их.
3. Почему диагностическая модель популярна и в современной практике социальной работы, несмотря на ее критику, продолжающуюся на протяжении ста лет?
4. Разделяете ли вы точку зрения, согласно которой психосоциальная модель становится доминирующей в современной практике социальной работы? Аргументируйте свой ответ.

## *Задачи и упражнения*

1. Содержание оценки проблемы клиента социальной службы, как постулируют А. Пинкус и А. Минахан, включает в себя:

- 1) выявление и фиксирование наличия проблемы;
- 2) анализ динамики социальной ситуации;
- 3) определение целей и мишеней действия;
- 4) разработку задач и стратегии;
- 5) стабилизацию усилий по достижению перемен.

Какая модель практики социальной работы лежит в основе данного видения содержания оценки проблемы клиента социальной службы? Аргументируйте свой ответ.

2. "Государство всеобщего благосостояния" стремится усугубить зависимое положение бедноты, чтобы проще контролировать ее поведение. Расширение круга лиц, имеющих право на пособия, имело целью ослабить общественное брожение".

Приверженцы какой модели практики социальной работы исповедуют данную философию?

3. Допустим, что вы работаете в отделении срочной социальной помощи социальной службы. К вам обратилась за помощью пожилая женщина, муж которой умер несколько дней назад.

Какой моделью практики социальной работы воспользуетесь вы, организуя обслуживание этого клиента?

### **Рекомендуемый библиографический список**

1. Григорьев, С.И., Гусякова, Л.Г. Теории и модели практики социальной работы / С.И. Григорьев, Л.Г. Гусякова. – Барнаул: Алтайский госуниверситет, 1994. – 48 с.
2. Григорьев, С.И., Гусякова Л.Г. Социология для социальной работы / С.И. Григорьев, Л.Г. Гусякова – М.: Издательский дом МАГИСТР-ПРЕСС, 2002. – 164 с.
3. Социальная работа: Методология, теория, технологии: учеб. пособие: в 2 ч. / И.Н. Иванова и др. – Саратов: Изд-во Поволж. межрегион. учеб. центра, 1998. – Ч.1 – С. 90-110.
4. Тернер, Д. Аналитическое теоретизирование // Теория общества: сборник; пер. с нем., англ. / Д. Тернер. – М.: КАНОН-пресс-Ц, Кучково поле, 1999. – 416 с.
5. Щукина, Н.П. Модели практики социальной работы // Самарский областной центр социальной помощи семье и детям: итоги 10-летней деятельности, перспективы развития сферы социальных услуг семье и детям: сб. статей / Н.П. Щукина. – Самара, 2002. – С. 34-39.

## Тема 2. Социальная технология как социальный феномен

И все-таки я, рискуя прослыть  
Шутом, дураком, паяцем,  
И ночью и днем твержу об одном:  
Не надо, люди, бояться!  
Не бойтесь тюрьмы, не бойтесь сумы.  
Не бойтесь мора и глада.  
А бойтесь единственно только того,  
Кто скажет: “Я знаю, как надо”.

А. Галич

1. Понятие “социальная технология”. Социальная технология и технология социальной работы.
2. Современные классификации социальных технологий.
3. Социальная технология как процесс.
4. Эффективность социальной технологии.

1. Организовать воздействие на человеческую деятельность можно разными способами и средствами. Искусство, философия, наука, религия делают это по-своему: своими средствами и способами. Гуманистическое искусство, например, стремится облагородить человека, вовлечь его в сопереживание, катарсис, воздействуя на его эмоции и разум своими произведениями: картинами, кинофильмами, спектаклями.

Социальная технология организует воздействие на человеческую деятельность путем ее алгоритмизации, разбивки на отдельные процедуры, операции, приемы<sup>11</sup>. Она поставляет политикам способы воздействия на общественное мнение в период выборов, руководителям предприятий – способы групповой выработки решений и контроля за ходом их выполнения, социологам – способы эффективного социального обслуживания клиентов. Заметим, кстати, что технология “каких-то три или четыре миллиона лет назад” стала такой же неотъемлемой собственностью человека, какой стало четыре миллиарда лет назад космически-планетарное остывание огненной оболочки шара, каковым тогда была планета Земля<sup>12</sup>. “Таким образом, – постулирует С. Лем, – на технологию можно сердиться, техно-

<sup>11</sup> Макаревич, В.Н. Игровые методы в социологии: теория и алгоритмы / В.Н. Макаревич. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1994. – С. 98.

<sup>12</sup> Лем, С. Tertium comparationis / С. Лем // Молох. – М.: Транзиткнига, 2005. – С. 90.

логию можно не признавать, к процессу ее развития можно иметь претензии точно так же, как ненавидеть законы термодинамики или держать зло на гравитацию<sup>13</sup>. Иными словами, писать против технологий научные труды или воспринимать их как зло – “все это несет в себе столько же смысла, сколько дисциплинарное бичевание моря за то, что оно поглотило корабли какого-то тирана”<sup>14</sup>.

“Технология” – слово греческого происхождения и первоначально означало “искусство”, “мастерство”, “умение”. Традиционно данный термин применялся к неодушевленным предметам материального мира и означал совокупность производственных процессов в определенной отрасли производства. По сути, речь шла о методах обработки, изготовления, изменения состояния, свойств, формы сырья, материала или полуфабриката в процессе производства. Поэтому многие специалисты социальной сферы не принимают данный термин, считая его искусственно перенесенным из технических наук. Так, шведские ученые Г. Бернлер, Л. Юнссон подчеркивают, что среди некоторых специалистов считается дурным тоном слишком много говорить о технике<sup>15</sup>. Однако анализ составляющих данного термина: *techné* и *logos* (“путь” и “мастерство”, “искусство”) – позволяет вести речь о правомерности его применения к любой деятельности. Действительно, проектируя работу с клиентом, специалист уже занимается технологизацией, исключая экспромты и непродуманные действия. Причем в данном случае речь должна идти о социальных технологиях. В этой связи зададимся вопросом: почему некоторые технологии называются социальными?<sup>16</sup> Во-первых, они представляют собой продукт длительного отбора, проверки на пригодность в социальной организации общества; во-вторых, они отвечают на вопрос, как взаимодействуют люди в обществе, и поэтому входят в культуру, общественное сознание и дают универсальную характеристику состояния общественной жизни и самого человека. Именно в этом смысле поставил знак равенства между культурой и технологией известный ученый Э.С. Маркарян<sup>17</sup>.

В современной науке представлено множество определений социальной технологии. Наиболее существенными, содержательными моментами этих определений являются следующие:

– социальная технология – это определенный способ достижения общественных целей;

<sup>13</sup> Там же – С. 91.

<sup>14</sup> Там же.

<sup>15</sup> Курбатов, В.И. Социальная работа для студентов вузов. Серия “Шпаргалка” / В.И. Курбатов. – Р-п/Д: Феникс, 2004. – С. 81.

<sup>16</sup> Хахалина, И.В. Понятие социальной технологии применительно к социальной работе с кадрами предприятия / И.В. Хахалина // Культура, власть, идентичность. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, 1999. – С. 121.

<sup>17</sup> Там же.

– сущность этого способа состоит в пооперационном осуществлении деятельности;

– операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно;

– эта разработка проводится на основе и с использованием научных знаний;

– при разработке учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность

– социальная технология – элемент человеческой культуры, она возникает двумя путями: 1) вырастает в культуре эволюционно либо строится по ее законам; 2) как искусственное образование, главная функция которого – в соединении науки и практики.

Воспользовавшись данными характеристиками, под *социальной технологией* будем понимать методы воздействия на социальные субъекты с целью изменения их состояния, формирования определенных установок, ценностных ориентаций, новых социальных потребностей<sup>18</sup>. Заметим, что данный вид технологии известен давно. Еще в первобытном племени использовались определенные способы воздействия на психику человека с целью создания подходящего настроения для охоты, военных действий, совета или праздника. Как правило, такие технологии носили массовый характер, так как в играх, пениях, плясках и других ритуальных действиях участвовали все члены племени.

В России, как замечает В.В. Щербина, социальные технологии известны с 1613 года, хотя в науке это нашло отражение лишь с конца 30-х гг. XX века<sup>19</sup>.

В систему социальных технологий входят политические технологии, технологии информационного и правового обеспечения функционирования общества, технологии экономического его функционирования и технологии духовно-культурного развития. Так, политические технологии призваны обеспечивать процессы административно-властного и самоуправления регулирующего общественной жизни, в то время как технологии экономического функционирования общества включают в себя технологии обеспечения гарантий собственности и соблюдения обязательств в экономических отношениях, антимонопольные технологии и другие. Социальные технологии разнопланово воздействуют на субъекта. Это могут быть и агрессия, и разрушение, и летальный исход. Примеров такого манипулирования как индивидуальным, так и общественным сознанием, поведением людей множество. Это в корне противоречит сути социальной работы. Иными словами, понятие “технология социальной работы” уже, чем “социальная технология”.

<sup>18</sup> Албегова, И.Ф. Социальные технологии: теория и практика / И.Ф. Албегова // Социальная работа: история, теория и технология. – Ярославль, 1997. – С. 93.

<sup>19</sup> Щербина, В.В. Проблемы технологизации социальнo-гуманитарной деятельности / В.В. Щербина // Социологические исследования. – 1990. – № 8. – С. 79-86.

Развитие социальных служб позволило оказывать давление на частную жизнь. Так появилась возможность сделать объектом общественного контроля психологические процессы, которые ранее считались сугубо личными. Обращенность социального работника к конкретным людям, группам лиц, пребывающих в трудной жизненной ситуации, которая порой быстро меняется, неопределенна, ставит его перед проблемой постоянного поиска наиболее оптимальных способов деятельности, направленных на восстановление нарушенных связей между этими людьми и социумом в целом или на предупреждение подобного рода нарушений. В этой связи априори ставятся следующие задачи:

- 1) разработка новых технологий социальной работы;
- 2) овладение этими технологиями;
- 3) обучение данным технологиям клиентов, насколько это возможно.

Этот процесс носит непрерывный, сложный характер, что связано с ростом и разнообразием клиентов социальных служб, появлением новых проблем социальной работы, совершенствованием процесса оказания социальной помощи.

На современном этапе развития науки понятие *“технология социальной работы”* используется в нескольких смыслах. Во-первых, как название учебной дисциплины общеобразовательного цикла основной образовательной программы подготовки специалиста по специальности 35 05 00 – “Социальная работа”. Данная дисциплина условно включает в себя два основных раздела: функциональные (общие) и частные технологии социальной работы. Тем и другим технологиям присущи определенные методы, способы реализации. Поэтому предметную основу изучения данного курса составляет совокупность функциональных и частных технологий с их основными методами<sup>20</sup>.

Одной из важнейших задач учебного курса “Технология социальной работы” является ознакомление студентов со знаниями технологического характера, с навыками оказания профессиональной помощи нуждающимся, способами обеспечения оптимизации функционирования различных социальных объектов (субъектов). При изучении данной дисциплины необходимо опираться на знания таких наук, как социология, психология, медицина, педагогика, антропология.

Во-вторых, анализируемое понятие используется как обозначение совокупности взаимосвязанных способов и процедур профессионального воздействия на социальный объект (субъект) с целью его улучшения, обеспечения оптимизации функционирования при возможном тиражировании данной системы воздействия<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Курбатов, В. И. Социальная работа... – С. 88.

<sup>21</sup> Там же.

2. Как подчеркивалось выше, социальных технологий множество, что обусловлено многообразием социального мира, социальной жизни. Наличие этого множества технологий порождает потребность в их классификации. Анализ данных классификаций, определение содержания наиболее важных социальных технологий способствуют более обстоятельному рассмотрению специфики технологий социальной работы.

С точки зрения масштабности выделяют глобальные, региональные и локальные социальные технологии. Целью первых из них является решение общечеловеческих проблем, разновидностью их – технология глобального моделирования, например. Региональные социальные технологии изучают и реализуют закономерности территориальной социальной жизни и планомерных ее изменений, в то время как локальные технологии применяются для решения местных проблем, которые могут содержать в себе как типичные, так и неповторимые особенности.

По степени новизны все социальные технологии можно подразделить на комбинаторные (т.е. доработанные, адаптированные к новым условиям) и радикальные (принципиально новые). Инновационные социальные технологии направлены на создание и материализацию нововведений в обществе, реализацию новшеств, приводящих к качественным изменениям в разных сферах социальной жизни, к рациональному использованию материальных и других ресурсов в обществе. В отличие от инновационных, рутинные социальные технологии характеризуются такими методами воздействия на социальные процессы, которые основаны на прошлом опыте, отличаются малой наукоемкостью, не мотивируют социальный объект, социальную систему к изменениям.

В зависимости от характера воздействия социальные технологии можно подразделить на мягкие, принципиальные, корректирующие, реабилитационные.

По степени внедрения выделяют разработанные, адаптированные, внедренные, полностью используемые; внедренные, но используемые слабо; не внедренные.

По объекту воздействия социальные технологии можно подразделить на субъектные, деятельностные и средовые. Остановимся поподробнее на данной классификации социальных технологий. Что касается субъектных технологий, то они, в свою очередь, подразделяются на индивидуальные, групповые, сферные и технологии на уровне общества в целом<sup>22</sup>. Среди индивидуальных социальных технологий особое место занимают методы самоорганизации, саморазвития, самозащиты, самообеспечения. Все их можно определить как персональный менеджмент. Задача специалиста – обучить клиента этим способам деятельности. Групповые технологии можно подразделить в зависимости от половозрастных, профессиональ-

<sup>22</sup> Албегова, И.Ф. Социальные технологии... – С. 93.

ных, статусных признаков. Например, технологии трудоустройства бывших осужденных, трудотерапия людей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.

Деятельностные технологии можно подразделить на: 1) направленные на улучшение деятельности организационных структур социальной работы (технологии управления, прогнозирования и т.п.); 2) направленные на совершенствование социальной работы как вида деятельности; 3) технологии, оптимизирующие деятельность социального работника (социальное консультирование, например); 4) технологии, улучшающие деятельность клиента (улучшение коммуникативных навыков, например).

Средовые социальные технологии можно определить как методы оздоровления окружающей среды, среды обитания человека: как природной, так и социальной. По сути дела, сюда входят технологии, способствующие достижению определенного статуса в обществе со всеми его характеристиками<sup>23</sup>.

Наконец, социальные технологии можно классифицировать и с помощью ответа на ключевой с точки зрения становления социальной работы вопрос: "На стыке с какой научной дисциплиной получила развитие практика социальной работы?" По данному основанию все технологии социальной работы подразделяются прежде всего на социолого- и психолого-ориентированные, а также комплексные.

Таким образом, классификация социальных технологий способствует более глубокому постижению их сути, взаимосвязи с технологией социальной работы, более продуманному выбору тех из них, которые обеспечивают эффективность социоэкономической деятельности.

**3. Понятие "социальная технология",** подчеркнем это вновь, определяется и как деятельность, базирующаяся на использовании определенных способов этой деятельности. В этой связи она может быть описана как ряд этапов. Обычно в ней выделяют следующие три этапа:

1) теоретический, на котором определяется цель социальной поддержки, ее объект, с расщеплением последнего на составляющие и выяснением его социальных связей;

2) методический, для которого характерен выбор методов вмешательства, включая средства получения информации о клиенте, его ситуации, а также способы активизации клиента в контексте улучшения этой ситуации;

3) процедурный, связанный с организацией практической деятельности по оказанию помощи клиенту или по профилактике трудной жизненной ситуации.

Отметим, что теоретический этап – исключительной важности. На нем определяется цель вмешательства, от которой зависит как выбор методов, так и в конечном счете эффективность соответствующей деятельно-

<sup>23</sup> Там же.

сти. При определении цели крайне важно не только знание особенностей предметной области социальной работы, ситуации клиента, но и учет того, что цели должны быть достижимыми, конкретными, ясными.

При выборе методов вмешательства также рекомендуется руководствоваться рядом правил. Обратим внимание на те из них, которые часто используются в социальной практике.

Во-первых, практическая применимость метода. Речь идет о том, что серьезным ограничителем при выборе метода может быть время. Например, метод требует времени, а его фактически нет. Недостаток квалифицированного персонала или слишком большое количество проблем, требующих решения, также могут стать тормозом в анализируемом контексте.

Во-вторых, стоимость используемого метода. Порой проблема решается на уровне интуиции профессионала, на основе прежнего опыта. Но некоторые методы требуют расходования внушительных средств.

В-третьих, достоверность метода: надо знать, сколь крупные ошибки в данном процессе являются допустимыми. Иначе говоря, при решении проблем следует руководствоваться не только оценкой ожидаемого результата, но и тем, насколько достоверна эта оценка, каковы предполагаемые предельные ее погрешности.

В-четвертых, стабильность решения, полученного с помощью данного метода. Если предполагается, что решение будет использоваться часто и на протяжении относительно долгого времени, то требуется его строгая стандартизация. При этом необходим и учет изменений, происходящих во внешней среде.

В-пятых, сбалансированность методов. Речь идет о необходимости использования на разных этапах вмешательства взаимно совместимых методов. Например, если на этапе выявления проблем клиента используются элементарные методы, то и на последующих этапах процесса обслуживания этого клиента не следует применить сложные способы вмешательства.

В-шестых, выход, получаемый при использовании метода, то есть его эффективность. Важно соотнести затраты, которые необходимы при использовании избранного метода, с ожидаемыми результатами<sup>24</sup>.

4. Говоря об *эффективности социальных технологий*, подчеркнем, что, подобно любой технологии, социальная технология ни хороша и ни плоха сама по себе. Все зависит от того, как ее используют человеческая воля и рассудок. Если она предоставлена сама себе и развивается бесконтрольно, то это ведет к укреплению власти меньшинства и диктатуре. Если же эту технологию постоянно контролировать и заставить служить добрым целям, если не технология господствует над человеком, а человек над технологией, то ее можно считать одним из самых великолепных дости-

<sup>24</sup> Янг, С. Системное управление организацией / С. Янг. – М.: Советское радио, 1992. – С. 124.

жений человечества<sup>25</sup>. Причем, как постулировал К. Манхейм, характер социальной технологии для общества более важен, нежели его экономическая структура или социальная стратификация. С ее помощью можно затормозить или изменить функционирование экономической системы, разрушить одни социальные классы и поставить на их место другие<sup>26</sup>.

Нередко в качестве критериев эффективности социальной технологии предлагаются следующие: 1) простота (технология не должна быть излишне усложненной, содержать промежуточные этапы или операции); 2) гибкость (адаптация к изменяющейся обстановке); 3) надежность (наличие некоторого запаса прочности, дублирующего механизма); 4) экономичность (технология может быть эффективной, но не экономичной); 5) удобство эксплуатации (прекрасно разработанная технология оказывается бесполезной, если она неудобна для людей, которым предстоит с ней работать). Перефразируя К. Манхейма, скажем так: ясно, что принцип эффективности более или менее уместен в зависимости от характера различных задач. Так, на транспорте преобладает измерение эффективности во времени и затратах, в то время как в социальной работе измерение эффективности по затратам не имеет первостепенного значения. Более того, сам термин "эффективность" в высшей степени двусмыслен, поскольку невозможно ее оценка, если мы не уясним себе, "для чего эта эффективность"<sup>27</sup>.

Резюмируя вышесказанное, подчеркнем, что реализация социальной технологии происходит в условиях социальной среды и требует ее учета. В каждой конкретной обстановке важно уяснить:

- цель реализации данной технологии;
- условия ее реализации;
- особенности и возможности клиента и помогающего ему специалиста.

В соответствии с целью и условиями осуществления социальной поддержки клиента осуществляется либо выбор из имеющихся технологий, либо ставится задача разработки новых способов вмешательства.

### *Темы рефератов*

1. Современная дискуссия о понятии "технология социальной работы".
2. Особенности деятельностного подхода к классификации технологий социальной работы.
3. Тема методов социальной работы в творчестве М.Э. Ричмонд.
4. Теория стадий изменения как научная основа технологии социальной работы.

<sup>25</sup> Манхейм, К. Диагноз нашего времени. Очерки военного времени, написанные социологом / К. Манхейм. – М.: ИНИОН РАН, 1992. – С. 33.

<sup>26</sup> Там же.

<sup>27</sup> Там же. – С. 223.

5. Эффективность технологии социальной работы как теоретическая и практическая проблема.

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Каково соотношение понятий: “технология”, “социальная технология” и “технология социальной работы”, с одной стороны, и “технология социальной работы”, “метод социальной работы”, “техника социальной работы” – с другой?

2. Какая из известных вам классификаций технологий социальной работы наиболее представлена в социэкономической деятельности?

4. Назовите основные формы технологии социальной работы.

5. Проанализируйте технологию социальной работы как процесс.

6. Будучи специалистом (социономом) социальной службы, какими принципами руководствовались бы вы при выборе технологии социальной работы с клиентом этой организации? Аргументируйте свой ответ.

### *Задачи и упражнения*

1. Первоначальный смысл понятия “технология”, история использования данного понятия – достаточные основания недопустимости его применения в практике социальной работы, убежден А. Меллер. Разделяете ли вы точку зрения А. Меллера? Аргументируйте свою позицию в данном вопросе.

2. Гр. *metodos* (“метод”) в переводе на русский язык – “путь к истине”, способ познания, исследования явлений природы и общественной жизни. Можно ли данный тезис рассматривать как определение понятия “метод”? Дайте обоснование своей точки зрения.

3. К. Манхейм в “Диагнозе нашего времени” постулировал, что социальные технологии ни хороши, ни плохи сами по себе. Все зависит от того, как используют их люди. Можно ли рассматривать данное положение как основание для утверждения о том, что неэффективных социальных технологий не бывает?

### **Рекомендуемый библиографический список**

1. Албегова, И.Ф. Социальные технологии: теория и практика / И.Ф. Албегова // Социальная работа: история, теория и технология. – Ярославль, 1997. – С. 93.
2. Макаревич, В.Н. Игровые методы в социологии: теория и алгоритмы / В.Н. Макаревич. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1994. – 120 с.

3. Манхейм, К. Диагноз нашего времени. Очерки воснного времени, написанные социологом / К. Манхейм. – М.: ИНИОН РАН, 1992. – С. 33.
4. Скиннер, Б. Технология поведения / Б. Скиннер // Американская социологическая мысль: хрестоматия / под ред. В.И. Добренъкова. – М.: Изд-е Университета бизнеса и управления, 1996. – С. 29-44.
5. Социальная работа. Российский энциклопедический словарь. – М.: Изд-во МГСУ “Союз”, 1997. – Т. 1. – С. 218-233.
6. Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие / отв. ред. Е.И. Холостова, А.С. Сорвина. – М.: ИНФРА-М, 2001. – С. 323-333.
7. Хахалина, И.В. Понятие социальной технологии применительно к социальной работе с кадрами предприятия / И.В. Хахалина // Культура, власть, идентичность. – Саратов: СГТУ, 1999. – С. 121-122.
8. Щербина, В.В. Проблемы технологизации социоинженерной деятельности / В.В. Щербина // Социс. – 1990. – № 8. – С. 79-86.

### Тема 3. Социальная диагностика

Я – некто вроде библиотекаря, а Вы хотите выбрать книги. Пока я не узнаю, какой предмет Вас интересует, я не буду знать, на какой полке или в каком каталоге его искать.

Т. Зац

– Сегодня я убила пять мух, – сказала Ф. Раневская. – Двух самцов и трех самок.

– Как Вы это определили?

– Две сидели на пивной бутылке, а три на зеркале.

Ф. Раневская

1. Понятие “социальная диагностика”.
2. Современные модели социальной диагностики.
3. Способы диагностики.
4. Типичные ошибки социальной диагностики.

1. Диагностика закладывает основы оказания помощи клиенту социальной службы. Она – исторически один из первых способов вмешательства в социальной работе. Диагност всегда сталкивается с множеством проблем, норм, мер. Ф.Д. Горбов, отбравший первых космонавтов, приводил такой наглядный пример. Чемпион мира одолеет 100 метров за 10 секунд. Любой здоровый человек пробежит эту дистанцию за 20 секунд. Значит, он отличается от чемпиона не более чем в 2 раза. А во сколько раз отличается умный от дурака, здоровый от больного? Нет ответа. На вопрос: “А как же ты осуществлял отбор?”, Ф.Д. Горбов отвечал, что для него главным было не то, как кандидат пройдет огонь и воду – здесь все претенденты были примерно равны, их качества выявлялись по ходу подготовки. Важнее, как он выдержит медные трубы, каким он станет по возвращении. Это уже не просто профотбор, это искусство.

Диагностика деликатных ситуаций (например, переживание утраты, супружеские конфликты) требует большого такта. Отвечая на вопросы, клиент порой делает вывод, что в его поведении специалист ищет ошибки и собирается его критиковать. Предупреждение подобного – постоянная обратная связь на основе сбора данных и их анализа. Клиент должен знать, какие факты установлены, какая информация окончательная и способна служить основой для изменений.

Трудности диагностики усугубляются и тем, что люди склонны охранять свою внутреннюю территорию от постороннего вмешательства, используя при этом разные способы защиты: от прямого отказа до обмана, надевая на себя маски, проигрывая те или иные роли. Несмотря на то что клиент социальной службы, как правило, заинтересован в диагностике, цели при этом он может ставить разные: от “познать самого себя” до обмануть себя или диагноста. Причем последнее, как предполагает В. Зинченко, удается чаще<sup>28</sup>. Войти в ситуацию клиента, влезть в его шкуру – задача чрезвычайно трудная, хотя и не вовсе безнадежная. Ее можно решить, съев с человеком пуд соли... Правда, практическая ценность такого метода диагностики, констатирует В. Зинченко, равна нулю<sup>29</sup>.

Социальная диагностика нужна, но профессиональная. Никакие запросы практики не оправдают непрофессионализм. В этой связи важно четко определить, что подлежит диагностике, а что не подлежит: особенности ситуации клиента, его индивидуальные свойства и качества – да, его личность – нет. Не менее важно определиться и с трактовкой самого понятия “*социальная диагностика*”, уже в силу того что наука оперирует предметами и понятиями. Подчеркнем, что в социомии сложился ряд подходов к определению этого понятия. Оно используется и как обозначение сути социомической деятельности (диагностическая модель социальной работы), и как одна из функций социальной работы, форма социальной технологии. Диагностика социальная в широком смысле слова – это изучение социальных потребностей, в социальной помощи в том числе. В нашем случае – это метод социальной работы. Причем и существующие трактовки понятия “метод социальной диагностики” зависят от позиции специалиста. Так, и практик, и исследователь могут использовать данный метод, но его целевое назначение будет различным. Если при решении исследовательских задач диагностика – средство развития науки и клиент может быть включен или исключен из выборочной совокупности, то при решении практических проблем, наоборот, метод науки – средство обеспечения развития данного конкретного клиента или его ситуации. С позиции практика социальная диагностика – это процесс получения информации о состоянии клиента, его ситуации. Заметим, кстати, что некоторые специалисты по социальной работе отказываются от использования самого термина “диагностика” в силу его медицинского происхождения. Так, например, М. Сипорин, А. Пинкус, А. Минахан оперируют понятием “оценка”, под которой подразумевается “дифференцированное, индивидуализированное и точное определение проблем, людей и условий, равно как и их взаимосвязи, необходимое как нормальная основа для дифферен-

<sup>28</sup> Зинченко, В. П. Очень субъективные заметки о психологической диагностике / В. П. Зинченко // Человек. – 2001. – №1. – С. 93.

<sup>29</sup> Там же. – С. 92.

цированной помощи"<sup>30</sup>. Оценка предполагает сбор данных о клиенте и условиях его жизни, а также анализ информации, необходимой для разработки плана помощи. Как пишут А. Пинкус, А. Минахан, содержание оценки любой проблемы включает в себя:

- выявление и фиксирование наличия проблемы;
- анализ динамики социальной ситуации;
- определение целей и мишеней действий;
- разработку задач и стратегии;
- стабилизацию усилий по достижению перемен<sup>31</sup>.

Причем первым шагом в оценке проблемы является обеспечение четкого и ясного заявления о ее наличии и о представлении этой проблемы на рассмотрение социальным работником. В этом контексте полезно дать определение сущности проблемы как социальной ситуации или социального условия, социальных обстоятельств, рассматриваемых как нежелательные. С этой точки зрения никакая проблема не является таковой в самой себе. Когда ситуация рассматривается как проблема, надо осознать, а также принимать, что она уже кем-то определена и оценена как неприемлемая. Если мы согласны с таким определением, то проблема представляется как сочетание в едином целом трех различных частей:

- 1) социальные условия и общественная ситуация;
- 2) люди, которые расценивают социальные условия или общественную ситуацию как нежелательную;
- 3) причины или обоснования их такой оценки<sup>32</sup>.

Вспользуемся примером авторов "Практики социальной работы", продолжая анализ понятия социальной проблемы. Ученые, имеющие многолетний опыт преподавания практического курса социальной работы, рассматривают ситуацию, в которой несколько подростков-старшеклассников бросили школу и, не работая, бесцельно проводят время на углу улицы. Для местных торговцев их поведение нежелательно, потому что присутствие на улице бездельно шатающейся молодежи отпугивает потенциальных покупателей. Родители молодых людей расценивают их поведение как проблему потому, что чувствуют, как отрицательно скажется поведение детей на общественном мнении об их родителях. Местные правоохранительные органы озабочены тем, что беспечное времяпровождение молодежи может обернуться актами вандализма и тому подобными вредными действиями. Социальный работник территориальной социальной службы определяет поведение молодежи как проблему потому, что

<sup>30</sup> Нортен, Х. Социальный диагноз / Х. Нортен // Энциклопедия социальной работы: в 3 т.; пер. с англ. – М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. – Т. 3 – С. 286.

<sup>31</sup> Пинкус, А., Минахан, А. Практика социальной работы (формы и методы) / А. Пинкус, А. Минахан. – М.: Издательство "Союз", 1993. – С. 55.

<sup>32</sup> Там же.

она бесцельно тратит свои потенциальные способности и дает плохой пример другим молодым людям. А подростки сами могут расценивать собственное поведение как проблему потому, что им скучно и они не могут найти работу<sup>33</sup>.

Таким образом, формулируя заявление о наличии определенной ситуации, социальный работник должен учитывать три составных элемента, характерных для любой ситуации: социальные обстоятельства и поведение в этих обстоятельствах, вызывающее отрицательные оценки; людей, дающих такие оценки; основания для таких оценок.

Важно заметить, что описание ситуации и оценка ее нередко переплетаются. Заявления типа “Обо мне никто не заботится” – не описание социальной ситуации, а оценка или суждение, накладываемое на нее. Социальный работник не может ограничиваться такими заявлениями, он должен найти объективные факторы, из которых складывается данная ситуация: в чем именно нуждается человек, о котором никто не заботится? Как именно он пытался привлечь внимание к своим нуждам? Что отвечали на его просьбы те, к кому он обращался за помощью?

При изучении социальной ситуации клиента рекомендуется начать с выявления и уточнения тех людей, которые были вовлечены в эту ситуацию или оказались пострадавшей стороной. Это вместе с тем – первый шаг для выявления потенциальных клиентов, действия или системы мишеней. Затем специалисту необходимо уточнить причины, по которым люди оценивают ситуацию как проблему. На социальные ситуации смотрят как на проблемы по многим причинам. Нарушение социальных норм и ценностей – девиантное поведение – часто называется как причина обращения за помощью. Плохие жилищные условия, низкий уровень жизни, нехватка учреждений социального обслуживания также нередко определяются как соответствующие причины.

Зачастую бывает не одна, а несколько причин, по которым на ситуацию смотрят как на проблему. Более того, одна и та же в одно и то же время ситуация воспринимается по-разному в разных системах и подсистемах: одним представляется как проблема, другим – нет. Люди, которые просят специалиста помочь другим, нередко совсем иначе оценивают социальную ситуацию, нежели те, кто в нее непосредственно вовлечен. “Посторонние зеваки в судебном заседании смотрят на ситуацию, в которой находится подсудимый, совсем иначе, чем он сам”, – постулируют А. Пивкус и А. Минахан<sup>34</sup>. Более того, в нашей жизни нет ничего такого, даже на уровне таких потребностей, как еда, одежда, манера поведения, в чем наши взгляды не расходились бы. “У нас нет единого мнения даже от-

<sup>33</sup> Там же. – С. 56.

<sup>34</sup> Там же. – С. 56-57.

носителем того, плохо это или хорошо, что существует такое разнообразие мнений”, – констатировал в свое время К. Манхейм<sup>35</sup>.

Соционом не может рассматривать проблему как нечто личностно-индивидуальное, она характеризует отношения разных людей друг к другу. Люди привычно принимают как проблему обязанность поддерживать нормальные отношения с окружающими: с мужем, женой, другими людьми и организациями. Соционом для клиента – такая же проблема, как и все окружающие. Но если соционом с такой же позиции начнет смотреть на клиента, он может попасть в ловушку наклеивания ярлыков в процессе оценивания ситуации, начнет искать виновников там, где объективные явления существуют независимо от воли и желания людей. Разумеется, это не означает, что отдельный человек не может быть определен как “мишень” для воздействия в целях достижения перемен частного или общего характера в его поведении. Но это не одно и то же, как оценивать предполагаемую вину человека вместо выяснения вопроса о том, виноват ли он вообще. Избежать такой ошибки легче, если помнить данное ранее определение социальной проблемы как социальной ситуации, условий или обстоятельств, воспринимаемых людьми как нежелательные.

Стартовым пунктом формулирования заявления о сути проблемы – презентации проблемы – является то, что часто воспринимается как причина, которая и привела к взаимодействию между клиентом и социальным работником. В случаях, когда инициатором взаимодействия был клиент, соционом презентует проблему в его формулировке.

С момента презентации проблемы соционом изучает объем и размеры проблемы: ее характер и размах, как она ощущается и оценивается причастными к ней и вовлеченными в нее индивидами и группами, какие задачи ставит она перед вовлеченными в нее людьми, как они справляются с этими задачами и каких ресурсов для этого не хватает. Оценке подлежат также неотложность и серьезность проблемы. Неудовлетворенные потребности или переживаемые обстоятельства могут представлять опасность и требовать немедленного вмешательства.

Резюмируя вышесказанное, подчеркнем, что, как правило, диагностика определяется как поиск ответа на следующие вопросы: проблема, ее причины, другие существенные взаимосвязи (ряд факторов, усугубляющих или смягчающих данную проблему, но не являющихся ее непосредственными причинами), возможности клиента в отношении решения проблемы и, наконец, предполагаемые направления дальнейших действий. Постановка диагноза включает в себя сбор и анализ информации о клиенте, его ситуации, беседы с клиентом, другими участниками ситуации, в ряде случаев не входящими в ближайшее окружение клиента.

---

<sup>35</sup> Манхейм, К. Диагноз нашего времени... – С. 48.

Диагноз проблемы клиента не включает работу по ее решению. Диагноз может даже привести к заключению, что проблему нельзя решить или решение ее не оправдает затраченных усилий. Важно иметь в виду и другое: на практике часто трудно или неуместно строго разграничивать и проводить линию между диагностикой и следующим этапом или способом оказания помощи клиенту, например терапией. Поэтому операции, которые четко разделены в нашем тексте по методическим причинам, на практике следует осуществлять прагматически, исходя из соображений эффективности для клиента в данном конкретном случае. Порой само присутствие специалиста, задаваемые им клиенту вопросы приводят к изменениям в поведении клиента. Можно даже не говорить, что делать, а просто задать вопрос, и человек осознает, что имеется альтернативный путь движения к заданной цели.

Диагностика – не формальная процедура. Подключая клиента к данному процессу, специалист стремится выявить характер и суть его проблемы, потребности, мотивацию клиента, определить ресурсы, имеющиеся у него и его окружения. Проблема уточняется по мере достижения согласия между специалистом и клиентом относительно цели их сотрудничества.

2. Что касается цели, то в разных моделях социальной диагностики она определяется по-разному. Так, основой *предметного* подхода (модели) является ориентация на объективность в описании объекта вмешательства на основе формальных показателей и исходных концептуальных схем. Сам объект вмешательства рассматривается через призму его онтологии. Методологическая база анализируемого подхода – естественнонаучная парадигма. Слабое место подхода заключается в том, что объект берется в статике. Цель диагностики определяется в рамках данного подхода как определение степени проявления в объекте типичных свойств, характерных для объектов данного класса.

Цель второго подхода заключается в изучении *уникальности, неповторимости объекта вмешательства*, того, что отличает его от других объектов данного класса. Научной основой данного подхода является феноменология, исходящая из динамики представлений об объекте. Предполагается возможность спонтанной активности объекта вмешательства, его активность. Иначе говоря, данный подход к диагностике ориентирован на определение специфических свойств и закономерностей объекта вмешательства.

*Диагностика по эталону* – следующая из используемых в практике социальной работы модель диагностики – предусматривает наличие модели должного состояния объекта, по отношению к которому он оценивается. Задача специалиста заключается в определении уровня и типа отклонения реального состояния объекта вмешательства от нормативного. Норматив может представлять собой некий идеал. Критики данного подхода об-

ращают внимание на игнорирование его приверженцами системной природы и специфики ситуации, в которой существует объект.

Для *ситуационного* подхода к диагностике характерно требование соответствия социального объекта наличной ситуации, изучение этой ситуации (см. тему "Современные модели практики социальной работы").

Таким образом, основные отличия подходов – в методологической ориентации специалистов, их нацеленности на ту или иную модель практики социальной работы. Каждый из подходов имеет право на существование, свой круг задач, свои достоинства и подводные камни, свою сферу применения. При этом у каждой используемой в практике социальной работы модели диагностики своя цель. Например, поведенческие модели требуют, чтобы специалист по социальной работе располагал точной информацией о поведении клиента, особенностях данного поведения. Подходы различаются в зависимости от их внимания к внутриличностным, межличностным факторам и окружающей среде и их влияния на клиента. Объединяет все эти подходы положение о том, что возникшие у человека проблемы не являются патологией личности.

От специалиста по социальной работе требуется знание данного множества моделей диагностики, как и моделей практики социальной работы в целом. Это знание позволяет ему предупредить ситуацию попадания в плен собственных иллюзий, предпочтений, своего жизненного опыта, а также четче и обоснованнее выработать последовательность шагов в общении с клиентом и его окружением.

Независимо от того, какой моделью диагностики воспользуется специалист, его задача на данном этапе вмешательства – определиться с проблемным полем клиента и ответить на вопрос: на какой проблеме сконцентрироваться. Для этого используется, в частности, классификация проблем. Хотя каждый клиент неповторим, классификация помогает социному определить существо проблемы клиента и наметить план оказания помощи<sup>36</sup>.

Х. Нортен (1982) предлагает семь принципов классификации проблем: 1) классификация должна основываться на фактах, а не на выводах, и должна определяться в соответствующих терминах; 2) классификация – всего лишь инструмент, который должен нацелить специалиста на выяснение целого комплекса относящихся к проблеме факторов; 3) классификация определяет восприятие проблемы и действия, предпринимаемые для ее решения; 4) классификация – средство для выяснения типичных характеристик, общих для данного индивида или семьи и других лиц, групп; она указывает и на уникальные особенности индивида и семьи; 5) проблема должна рассматриваться как результат взаимовлияния индивида и ситуа-

<sup>36</sup> Нортен, Х. Социальный диагноз / Х. Нортен // Энциклопедия социальной работы: в 3 т.; пер. с англ. – М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. – Т. 1. – С. 287.

ции с учетом внутрличностных и межличностных факторов, а также окружающих условий; 6) помогая клиенту, проблема которого выявлена и определена, социомом не должен допускать, чтобы ярлык-определение ограничивал возможности клиента, препятствовал в оказании ему помощи посредством других методов или программ; 7) поиски взаимопонимания между специалистом и клиентом должны носить двусторонний характер. Клиент имеет право и обязанности активно участвовать в этом процессе.

В настоящее время созданы пробные классификации потребностей и проблем клиентов, согласующихся с профессиональной направленностью на нормализацию социального функционирования индивидов, семей и прочих социальных групп. Одна из подобного рода классификаций включает в себя следующие проблемы: 1) дефицит материальных средств, личностные недостатки, отсутствие знаний и опыта; 2) деформации личности или психические заболевания; 3) расхождение между ожиданиями клиента и других людей, между личностными запросами и рамками социальной роли; расхождения, обусловленные неопределенностью или противоречивостью статусных ролей (Х. Перлман, 1968)<sup>37</sup>. К. Джермэн и А. Гиттерман (1980) предложили свою классификацию потребностей и проблем клиента социальной службы: 1) переломные моменты, обусловленные изменением образа жизни, статусных ролей и кризисными событиями; 2) отсутствие обратной связи с социальным и ближайшим окружением; 3) трудности в общении с членами семьи и другими первичными группами. В классификацию У. Рида (1978) включены межличностные конфликты, неудовлетворенность социальными отношениями, проблемы с официальными организациями; проблемы, связанные с принятием решения, эмоциональное истощение, неадекватные ресурсы, а также другие психологические проблемы<sup>38</sup>. Проблемы во всех случаях определяются как неудовлетворенные потребности. Они должны быть выявлены, четко сформулированы, решение отобранной проблемы для осуществления вмешательства должно быть под силу клиенту.

Важно помнить, что порой классификации проблем могут повредить клиенту, если они предусматривают ориентацию на специалиста по социальной работе, а не на клиента. Любая классификация не учитывает уникальности личности, социальной группы или их ситуации, нарушает этические принципы индивидуальности и самоопределения. Ярлыки прилипают, страдают явной однозначностью, тогда как людям присуща многозначность. Как заметил У. Рид (1978), многие психические заболевания являются результатом сложных взаимодействий между клиентом, другими лицами и коллективами<sup>39</sup>.

<sup>37</sup> Там же.

<sup>38</sup> Там же.

<sup>39</sup> Там же. – С. 288.

Диагноз носит в основном психосоциальный характер, так как именно в психосоциальном контексте задаются сегодня цели социальной работы<sup>40</sup>. Поэтому экспертная оценка включает в себя анализ: личности, межличностных отношений, семьи и ее взаимоотношений с социальным окружением и определяющими его факторами. Соционома может поставить в тупик обилие информации, необходимой для квалифицированной оценки. Действительно, как получить нужную информацию? Обычно возникают следующие вопросы:

- 1) Кто является клиентом? Каковы его демографические характеристики и стадия жизненного цикла?
- 2) Какие проблемы беспокоят клиента, людей из его окружения, а также специалиста?
- 3) Каким образом, когда и кто заметил проблему или потребность и что этому предшествовало?
- 4) Каковы основные внутриличностные, межличностные, групповые и местные стрессовые факторы, мешающие адекватно или оптимально функционировать клиенту или помогающие объяснить необходимость социальной помощи?
- 5) Какие достижимые цели, признаваемые клиентом, могли бы послужить отправной точкой для оказания помощи?
- 6) Насколько адекватно клиент выполняет свои роли в той системе, частью которой он является?
- 7) Насколько сильна у клиента мотивация для принятия помощи от специалиста или других людей? Есть ли признаки положительной мотивации и какова природа сопротивления?
- 8) Какими возможностями при оказании помощи располагают конкретное лицо, семья, группа или система социальной поддержки?
- 9) Какова взаимосвязь характеристик клиента, социальных условий и согласованных целей в ходе решения проблемы?
- 10) Какие действия наилучшим образом будут отвечать потребностям лица или семьи?

Чтобы понять клиента и его ситуацию, необходимо разобраться в отношениях между индивидом, семьей и другими группами, к которым он принадлежит. Вопросы, которыми обычно руководствуется специалист, следующие:

- 1) Какие возможности и какие сложности присущи отношениям между лицами, входящими в семью или другую группу?
- 2) Существуют ли проблемы среди членов семьи или группы?
- 3) Насколько эффективны (неэффективны) формы общения, включая степень открытости для появления новых партнеров по общению?

---

<sup>40</sup> Там же.

4) Каковы основные возможности для формальных и неформальных ролей и насколько они эффективны?

5) Кто из окружения клиента принимает решение, какие процедуры использует и как это влияет на достижение целей индивидов и системы?

6) Каковы основные конфликты, касающиеся клиента, и какие меры принимаются для их решения?

7) Какие ценности и нормы определяют поведение членов семьи или группы клиентов и как обеспечивается соблюдение этих норм?

8) Какие социокультурные контакты и взаимодействия семьи и группы в рамках более крупных образований оказывают влияние на индивида и систему в целом?<sup>41</sup>

Порой специалист, определяясь с проблемой клиента, делает это с помощью следующих характеристик:

1) сущность и содержание проблемы (описание данной проблемы и ее симптомов);

2) организационное и техническое ее нахождение (где выявлена проблема: школа, семья, работа; насколько широко она распространена в школе, семье и т.д.);

3) владение проблемой: какие люди затронуты проблемой (родители, дети, например); кто более заинтересован в решении проблемы, и является ли она закрытой или открытой;

4) абсолютная и относительная величина проблемы: насколько важна проблема в абсолютной величине, например объем потерянных денег, неиспользованные ресурсы клиента; насколько она важна в относительном выражении;

5) временная перспектива: с какого времени существует проблема, наблюдалась ли она один, много раз или периодически; как часто возникает она, какова тенденция: проблема стабилизировалась, усиливается или ослабевает, каковы прогнозы относительно ее будущего.

Объем и характер искомой информации варьируются в зависимости от специфики социальной помощи, особенностей ее цели, структуры, теоретической ориентации специалиста. При этом, уважая право индивида на невмешательство в его частную жизнь, следует ограничиться только теми сведениями, которые необходимы для достижения цели.

Если задача социальной помощи – профилактика или поддержка нормального развития, то собираемая информация ограничивается описательными характеристиками клиента. Если помощь предполагает терапевтическую или реабилитационную направленность, то лечение возможно лишь в случае, если специалист правильно понимает природу, причины и разви-

---

<sup>41</sup> Там же. – С. 288-289.

тие проблемы, а также адекватность функционирования клиента в конкретной ситуации.

Все формы социальной помощи основываются на знании проблем, условий существования и демографических характеристик лиц, живущих в определенных условиях. От специалиста требуется умение популярно изложить проблему с учетом личностных особенностей и опыта клиента. Иными словами, важно перевести полученные данные на язык клиента.

Конечная же цель социальной диагностики – в определении готовности и способности клиента выполнять предписанные ему функции в контексте внесения последующих корректирующих воздействий на него, его ситуацию или социальное окружение, общество в целом (в зависимости от избранной модели диагностики).

3. Техническая, медицинская, психологическая диагностика очень хорошо оснащены – теории, методики, аппаратура, препараты, индикаторы...<sup>42</sup> В социальной диагностике это оснащение более скудно. Причем если речь вести о диагностике в широком смысле слова, то основные ее методы – это опросы (включая телефонные), групповое и индивидуальное анкетирование, экспертная оценка, анализ статистических данных различных государственных и негосударственных организаций, наблюдение, различные индексы (социальной депривации, реализации человеческого капитала и др.).

Социальная диагностика как метод социономической деятельности предполагает работу специалиста прежде всего с информацией качественного свойства, способствующей субъективизации клиента. *Самодиагностика* нередко – вещь предварительная. Так, например, “метафора”, “крестовина” – распространенные виды самодиагностики – используются для решения таких задач, как установление контакта с клиентом, преодоление напряженности в отношениях между ним и специалистом, получение первого представления о проблемах клиента<sup>43</sup>.

Беседы с клиентом, его *интервьюирование* (см. тему “Интервью в социальной работе”) чаще всего используются для экспертной оценки (см. тему “Социальная экспертиза”)<sup>44</sup>. Непосредственно *наблюдая* за вербальным и невербальным поведением клиента (см. курс в образовательном стандарте “Методы исследований в социальной работе”), специалист получает информацию о том, как строить взаимоотношения и как его воспринимает клиент. Беседы с коллегами, родственниками или людьми из окружения клиента также помогают понять его потребности. Это в первую очередь относится к детям.

<sup>42</sup> Пригожин, А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М.: МЦФЭР, 2003. – С. 230.

<sup>43</sup> Там же. – С. 232.

<sup>44</sup> Нортен, Х. Социальный диагноз... – С. 290.

*Семейные советы* используются наряду или дополнительно с индивидуальными беседами. Подобные советы дают возможность одновременно оценить сразу двух партнеров или всю семью. Такие советы позволяют выяснить следующие моменты: 1) открытые возможности и положительные взаимосвязи, которые могут оказать существенную помощь; 2) патологические деструктивные факторы, ограничения и взаимные обиды в отношениях между членами семьи; 3) условия жизни пары или семьи, если беседы проводятся в домашней обстановке; 4) степень влияния оказываемой помощи на супругов или членов семьи. В конечном счете все это позволяет дать более точную и быструю оценку<sup>45</sup>.

Семейный совет может быть описан как пятиступенчатый процесс *самопомощи*, включающий в себя стадии: наблюдения/дистанцирования (изучение различий, описание конфликта), инвентаризации (изучение сфер, в которых клиент и его партнеры проявляют позитивные и негативные качества), ситуативного ободрения (усиление позитивных сторон клиента, развитие доверительных с ним отношений), вербализации (построение позитивной коммуникации клиента с его партнерами, обсуждение как позитивных, так и негативных качеств и переживаний) и, наконец, расширения системы целей (клиент учится не переносить конфликт на другие сферы отношений, а распознавать новые, ранее неизвестные цели)<sup>46</sup>.

Главной идеей семейного совета может быть то, что все живущие в одном доме члены семьи раз в неделю собираются вместе, чтобы обсудить свои проблемы. Хотя такой совет – в сущности, не новость, о нем сегодня нередко забывают. Социологические исследования свидетельствуют, что супруги, живущие вместе более 7 лет, общаются друг с другом ежедневно всего примерно 5 минут. Многие специалисты в этой связи говорят об эпохе дефицита коммуникаций и видят в этом главную причину разрыва многих отношений<sup>47</sup>. Регулярное же участие в таком совете, особенно для детей, является лучшей подготовкой к будущей жизни в обществе.

Свои преимущества есть и у групповых сеансов (см. тему “Групповая социальная работа”), особенно когда они проводятся с небольшими группами, состоящими, например, из приемных родителей, детей, направленных в исправительные центры, пациентов и их родственников. Кроме того, такие сеансы позволяют постичь природу и качество взаимоотношений детей с их родственниками. Остановимся поподробнее на анализе метода метафоры как формы групповой работы в данном случае. Заметим, что метод метафоры может использоваться как на начальном, так и на последующих этапах работы с клиентом. Как сказал однажды М. Мамардашви-

<sup>45</sup> Там же.

<sup>46</sup> Пезешкиан, Х. Позитивная концепция семьи XXI столетия / Х. Пезешкиан // Этюды о новой психотерапии / под ред. В.В. Козлова. – Минск, 1995. – С. 69-70.

<sup>47</sup> Там же. – С. 70.

ли, это универсальное средство человеческого сознания<sup>48</sup>. Она и эвристична, и эстетична, и познавательна, и практична, и избыточна, и экономична одновременно. В науке представлены разные определения метафоры, которые, возможно, относятся к разным ее типам. В нашем случае метод метафоры определяется как способ постижения одного явления в терминах другого (Дж. Лакофф, М. Джонсон)<sup>49</sup>. Например, предлагая участникам группы приемных родителей создать скульптурный образ современной приемной семьи, социологом предполагается, что участники группы будут отталкиваться в осуществляемой ими деятельности на заданную тему от своего опыта, своих приоритетов.

Обычно метафора осуществляет следующие функции: 1) межличностная (способствует установлению близости между говорящим и слушающим, помогает в выявлении общего основания понимания между участниками разговора; 2) функция установления сходства между двумя областями; это сходство может быть связано с предшествующими ассоциациями, но может возникать *ad hoc* в процессе взаимодействия; 3) метафора дает схему для понимания новых областей или для реструктурирования понимания уже известного<sup>50</sup>.

Результаты, получаемые с помощью метафоры, могут существенно отличаться от результатов, получаемых при использовании других способов диагностики. Например, диагностируя положение дел в приемных семьях курируемого района, социологом приглашает для участия в этой процедуре приемные семьи разного типа, находящиеся на разных этапах жизненного цикла. К техническим требованиям проведения метафоры отнесем следующие:

- большая, хорошо освещенная комната со свободной стеной, на которую падает достаточный свет;
- стулья должны свободно передвигаться;
- 5-6 листов бумаги формата А1;
- 30 листов бумаги формата А4;
- 7 наборов ярких толстых фломастеров (но не строчковывделителей);
- 2 рулончика скотча в станках с металлическим "гребешком" для отрыва<sup>51</sup>.

<sup>48</sup> Баранов, Г.С. Роль метафоры в теоретическом познании и репрезентации социальной реальности (философский анализ): дис. ... д-ра филос. наук. / Г.С. Баранов – Новосибирск, 1994. – С. 309.

<sup>49</sup> Шабанова, Е.Л. Концептуальная метафора: направления в исследовании / Е.Л. Шабанова // Социальные и гуманитарные науки. – РЖ. – Серия 6. - Языкознание. – 1999. – №1. – С. 159.

<sup>50</sup> Оллбриттон, Д. Когда метафоры функционируют как схемы: некоторые аспекты когнитивного значения метафор / Д. Оллбриттон // Социальные и гуманитарные науки. РЖ. - Серия «Философия». – 1997. – № 1. – С. 214.

<sup>51</sup> Там же. - С. 232.

Представившись группе, “разморозив” ее и договорившись о целях совместной работы, раздайте всем по листу бумаги формата А4, положите на стол все фломастеры и обратитесь к группе с таким монологом: “Я прошу вас взять по листу бумаги и по 1-2 фломастера и разойтись по коридорам, кабинетам этого здания. Пусть каждый в отдельности нарисует образ современной приемной семьи так, как он ее видит. Это могут быть предметы, а могут быть абстракции – на ваше усмотрение. Важно лишь, чтобы всем нам было понятно, что именно вы хотели сказать своим рисунком. Пользуйтесь, пожалуйста, только фломастерами, иначе ваши рисунки будут плохо видны с этой стены. Каждый рисунок будет строго анонимным – мы это обеспечим следующим образом: вы сложите свои рисунки лицевой стороной вниз вот в этот угол комнаты. Затем я их специально перемешаю, и никто не узнает автора. Постарайтесь выполнить эту работу за 15 минут”<sup>52</sup>.

Когда рисунки собраны и все в сборе – возьмите один из них, кусочком скотча прикрепите к стене и обратитесь к участникам с вопросом: “Что хотел сказать автор этого рисунка?” Посыплются реплики, будет много юмора, а главное – интерпретаций. Если обстановка сдержанная и высказываний мало, обращайтесь к кому-то из участников с просьбой: “А как вы видите этот рисунок?” Просите прокомментировать некоторые детали в каждом рисунке: “А что означает этот символ, фигура, стрелка?” После обсуждения первого рисунка в том же порядке обсуждается второй, третий – до конца.

Так, один за другим, рисунки заполняют какой-то участок стены, например левую ее часть, чтобы оставить место для последующих процедур. Тут вы снова обращаетесь с вопросом: “Какая же картина получилась у нас? Что преобладает на этих рисунках?” Наступает тишина, участники начинают рассматривать множество рисунков, потом кто-то осторожно пытается делать обобщения. Дальше можно попросить кого-то из участников перераспределить эти рисунки на стене в какие-нибудь группы, для того чтобы другие участники группы угадали, по какому принципу эти рисунки распределены. Все обсуждают, на что указывает получившаяся группировка рисунков. Потом сам ее автор может дать свое разъяснение. Предложите еще кому-то сделать все это по-своему и снова обсудите. Двух-трех таких перераспределений достаточно для того, чтобы участники углубились в анализ тех смыслов, которые вкладывают участники группы в образ современной приемной семьи.

Теперь в анализ включается сам специалист, ведущий группу. В течение всего прошедшего времени он напряженно всматривался в рисунки и готовил собственный комментарий. Он должен работать по содержанию и вносить свой вклад в осмысление того, что происходит. Рекомендуются

<sup>52</sup> Пригожин, А.И. Методы развития организаций... - С. 233-234.

последнее перераспределение рисунков произвести социному, например, взять самые крайние по содержанию листки, где образ приемной семьи изображается либо очень драматично, даже критично, либо совершенно благодушно. Они прикрепляются на значительном расстоянии друг от друга, и из образовавшегося между ними множества рисунков социном перемещает в обе стороны те, которые наиболее близки к каждой из крайностей. Далее участникам специалист задает вопросы: "Какое настроение преобладает в изображенной нами приемной семье? Чего больше – тревоги или радости на этой совокупной картине?"<sup>53</sup>

Приступая вместе с группой к анализу изображений, специалист помогает ей увидеть наиболее важные характеристики приемной семьи, как положительные, так и отрицательные. Ведь на нем лежит обязанность помочь клиентам выйти на те проблемы, которые требуют решения. Зачастую это означает, что специалист видит на рисунках то, чего не видят остальные участники, иногда и не хотят видеть или признавать.

Остановимся несколько на типичных ситуациях анализа изображений. Иногда на рисунках много радости: повторяются изображения солнца, цветов, красивых кораблей, сияющих лиц и т.п. Словом, отовсюду веет благополучием, уверенностью и почти не видно чего-то негативного. Наблюдая такую картину, социном может предложить участникам группы такое свое впечатление: "Беспроблемность". И далее возможно поделиться с участниками своим беспокойством – ведь никакая семья не бывает беспроблемной, всегда есть и должно быть что-то, вызывающее озабоченность. Если члены семьи своевременно не улавливают сигналы о затаившихся или слабо проявляющихся проблемах, это означает только одно – они заметят их только тогда, когда проблемы обострятся и решить их будет намного труднее.

Иногда на рисунках можно увидеть массивные здания, квадратные и прямоугольные схемы, прямые линии, кубы, замкнутые окружности, преобладают вертикали. В таких случаях социном может заметить: "Нет динамики..." Все так неподвижно? Что, приемная семья не развивается? В ней застой? Нет ли здесь опасности, рисков? Есть ли у этой семьи своя стратегия?

Теперь – внимание. Собственные наблюдения и замечания социнома указывают на независимость его позиции, на собственное мнение, которое может существенно отличаться от мнения других участников группы. Кроме того, своими суждениями социном помогает членам группы глубже понять ту совокупную картину, которая вольно или невольно сложилась из их рисунков, а значит, и глубже понять происходящее в организации. Это – одна сторона дела. Другая же заключается в том, что если начало работы с метафорой идет на хорошем эмоциональном подъеме, способ-

<sup>53</sup> Там же. - С. 234.

но быстро растопить лед и напряженность между специалистом и участниками, в нем много занимательного, почти игрового, то переход к обсуждению настраивает всех на аналитику, размышления. Тут устанавливается спокойное и сосредоточенное состояние. На третьей же стадии, когда специалист делится собственными наблюдениями, нередко возникает напряжение – группа переходит к защите своей позиции, порой наблюдается даже своего рода агрессия по отношению к социому. Например, можно услышать такие фразы, как: “Вы нам не говорили, что нужно изобразить родственников, соседей приемной семьи, другие структуры, с которыми взаимодействует эта семья”. В таком случае возможна следующая реакция социнома: “Итак, внешняя среда приемной семьи у нас обозначена, но косвенно. Почему же она не присутствует прямо? Как, например, присутствуют родные дети приемных родителей, бабушки и дедушки и их взаимоотношения?” Давление на социнома может возрастать, и тогда возможна следующая его позиция: “Ну, что ж, если ошибаюсь я – это не беда. Гораздо хуже, если заблуждаетесь вы”.

В чем значимость такого рискованного обострения отношений с группой? Во-первых, социном стремится помочь участникам сделать максимально точную самодиагностику, т.е. группе нужно развиваться и начинать следует уже здесь, на старте. Во-вторых, специалист оттеняет свою независимую экспертность – в дальнейшем это скажется. Когда социном поддержит группу в каких-то достижениях, они будут воспринимать его мнение гораздо серьезнее, чем если бы он с ними только соглашался или отмалчивался. Такая позиция значима еще и потому, что, как правило, среди участников есть кто-то желающий и умеющий трезво оценить положение дел в своей семье, кто видит дальше и глубже других, и он нуждается в поддержке, в некотором интеллектуальном союзе с социномом, чтобы устоять перед настроением большинства. Разумеется, оппонирование группе требуется далеко не всегда – нередко совсем наоборот. Бывает, что группа в порядке самоиронии преувеличивает высказывания специалиста, даже с несколько самоуничижительным акцентом. И тогда важно поддержать оптимизм, найти положительные элементы в их метафорах.

Порой на рисунках много сцен взаимодействия родителей и детей, фактов из истории становления данной семьи. Иначе говоря, на рисунках преобладает внутренняя жизнь семьи. В таком случае уместен вопрос: “Где тут внешняя среда приемной семьи?” Действительно, разве может функционировать и развиваться семья, не взаимодействуя с социальным окружением, другими элементами ее внешней среды?

Что касается детских групп, то их общение с социальным работником дает ключ к пониманию их возможностей и трудностей в отношениях с родителями и другими взрослыми. Подобные сеансы позволяют дать бо-

лее полную экспертную оценку группы, нежели та, что исходит от родителей, учителя или врача.

Определиться с опорными точками, которые могут помочь в выявлении сильных и слабых сторон в ситуации клиента, а также желаемых улучшений этой ситуации, позволяет метод сравнения. Речь идет о сравнении нынешней ситуации клиента со следующими параметрами:

- прошлые достижения (если ситуация ухудшилась и проблема в целом может быть решена или смягчена);
- собственные планы и нормативы клиента (если ситуация не соответствует им);
- другие сопоставимые ситуации (чтобы оценить, что было достигнуто в другом месте и возможно ли это в ситуации клиента);
- нормы, которыми руководствуется социальная служба, или взятая из другого источника информация для сравнения организаций.

Сравнение – мощный диагностический инструмент<sup>54</sup>. Он не только помогает быстро ориентироваться, но и позволяет клиенту понять реальную ситуацию, которая часто может сильно отличаться от его представлений. Соционом может широко применять этот метод, не только работая с цифрами, но и при оценке качественной информации. Воспользуемся рисунком “Концептуальная схема метода сравнения”, завершая анализ данного метода как способа диагностики.

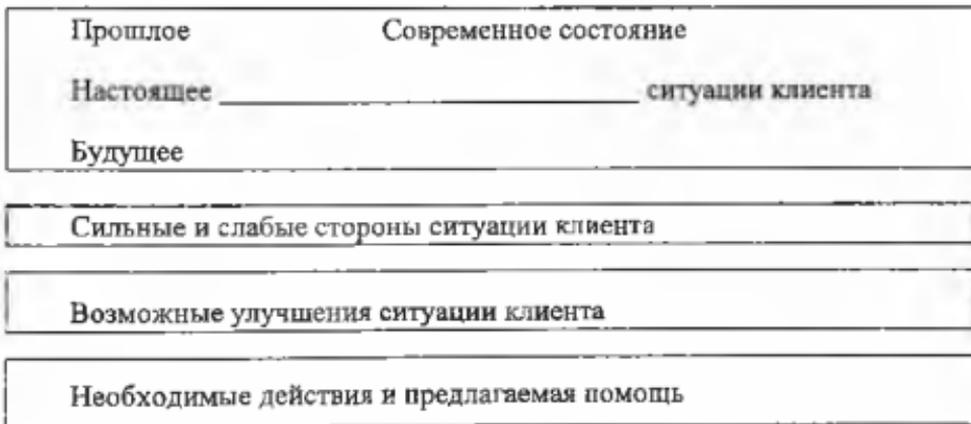


Рис. 1. Концептуальная схема метода сравнения

Кстати сказать, какая модель диагностики лежит в основе подхода к методу сравнения, представленному на данном рисунке?

<sup>54</sup> Управленческое консультирование: в 2 т.; пер. с англ. – М.: СП “Интерэксперт”, 1992. – Т. 1. – С. 145.

Анализ документов также достаточно распространен в диагностике ситуации клиента. К документам в данном случае могут быть отнесены как официальные (акты обследования, заявления на получение материальной помощи, законы, другие), так и неофициальные (фотографии, альбомы, письма и т.п.) тексты. К распространенным методикам использования данного способа диагностики отнесем контент-анализ и дискурсивный анализ текста, а также “вижу и понимаю”, описанные, в частности, в работе Е.Р. Ярской-Смирновой и П.В. Романова “Исследования в социальной работе” (Саратов, 2004).

4. Притчей во языцех стало положение о том, что не допускает ошибок только тот, кто ничего не делает. В нашем случае ошибки совершают не только клиенты при определении своих проблем, но и некоторые из помогающих им специалистов. К наиболее распространенным ошибкам профессиональной диагностики принято относить принятие симптома за проблему. Речь идет о том, что клиент обращается в социальную службу, как правило, с жалобами. В этой связи задача специалиста – перевести эти жалобы в разряд проблем. Нередко это делается с помощью таких вопросов, как: “Вероятно, вы приложили немало усилий для того, чтобы справиться со сложившейся ситуацией. Что еще, на ваш взгляд, необходимо сделать для улучшения данной ситуации?”

Предвзятое мнение о причинах проблем клиента – другая ошибка диагностики. Некоторые специалисты, так сказать, “знают”, каковы должны быть причины, не утруждая себя сбором фактов. Например, причины алкоголизма специалисты нередко связывают с особенностями личности больного, а не его ситуацией. Подтверждение тому – более частое использование даже в профессиональной литературе термина “алкоголики”, а не “больные алкоголизмом”.

Распространен и взгляд на проблему лишь с одной, технической точки зрения, например акцент на психологической составляющей данной проблемы, абстрагирование от междисциплинарного характера социальных проблем. Распространено и игнорирование того, как проблема воспринимается разными членами семьи, специалистами, другими значимыми людьми. Типичный тому пример – игнорирование точки зрения детей.

Наконец, незавершенный диагноз проблемы. Так как предварительный анализ проблемы должен проводиться быстро, специалист может не устоять перед искушением преждевременно завершить эту работу. Он может и не узнать о других проблемах, которые могут быть непосредственно связаны с исходным вопросом, представленным клиентом.

Завершая анализ метода социальной диагностики, подчеркнем, насколько важно учитывать вариабельность человеческого поведения. Действительно, человек, как и социальная группа, их ситуация – в постоянном изменении. Поэтому происходит изменение их характеристик как в течение

дня, так и в более продолжительный промежуток времени. Все характеристики клиента, его ситуации подвергаются воздействию большого числа объективных и субъективных факторов и имеют характер случайных величин. Поэтому при их регистрации используются статистические методы. Далее, повторное использование диагностических процедур сталкивается с проблемой "научаемости" оцениваемого объекта и способствует получению эффекта желаемости. Наконец, измерение искомым характеристик объекта вмешательства может проводиться прямыми и косвенными методами.

И последнее. Ни один диагноз не является совершенным, если он не предлагает какого-то лечения. Перефразируя К. Манхейма, скажем так: нужно изучать ситуацию клиента такой, какова она есть, для того чтобы наметить меры, способствующие ее улучшению<sup>55</sup>. В этой связи о социальной терапии и пойдет речь в следующем разделе данной работы.

### *Темы рефератов*

1. Оценка социальных программ как методологическая проблема социальной диагностики.
2. Технология самодиагностики в социальной работе.
3. Метафора как метод социальной диагностики.
4. Современная дискуссия о соотношении понятий "социальная диагностика" и "оценка" в социальной работе.

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Каково соотношение понятий "диагностика" и "социальная диагностика"?
2. Проанализируйте известные вам классификации моделей социальной диагностики. Какая из них получила наибольшее распространение в практике социальной работы?
3. Опишите сильные и слабые стороны типичных способов социальной диагностики.
4. Какими принципами отбора моделей социальной диагностики вы готовы воспользоваться, приступая к диагнозу ситуации вашего клиента?

### *Задачи и упражнения*

1. Ряд социологов отказываются от использования термина "диагностика" в социальной работе. Каковы их аргументы? Разделяете ли вы их точку зрения?

<sup>55</sup> Манхейм, К. Диагноз нашего времени... – С. 35.

2. Некоторые специалисты утверждают, что вопросы – лучшая форма диагностики ситуации клиента. Другие убеждены, что умение слушать клиента – главное в диагностике его ситуации. Какую позицию занимаете вы в данном вопросе?

3. В некоторых публикациях социальная диагностика определяется как функция, в других – как технология или метод социономической деятельности. Что же такое социальная диагностика? Какова ее связь с практикой социальной работы?

4. “Диагноз надо ставить правильный, – замечает в одном из своих выступлений А.Г. Вишневский, – он должен быть основан на фактах”. Что есть факты в случае социальной диагностики?

5. Существует мнение, что диагноз – “навешивание ярлыков” на клиента, это сбывшееся предсказание. То есть способ обозначения проблемы нередко определяет ее становление и развитие. Какова ваша точка зрения в этом вопросе?

6. Известно, что около 3% обращений в Телефоны доверия – розыгрыши типа: “Мне нечего делать, решил(а) позвонить”. В чем проблема данного типа клиентов и являются ли такие абоненты клиентами Телефона доверия?

7. – Фаина Георгиевна! Что ж Вы не спрашиваете, как я живу?

– Роза, как Вы живете?

– Ой, и не спрашивайте!

Как связан данный случай из жизни Ф. Раневской с социальной диагностикой?

8. – Добрая старушка, – обращается к ней нищий, – я уже три дня ничего не ел.

– Кто же тебе не давал? – отвечает бабушка.

При анализе каких вопросов темы “Социальная диагностика” возможно использование данного анекдота? Аргументируйте свой ответ.

### Рекомендуемый библиографический список

1. Аминов, Н.А., Суслаков, Б.А. Диагностика в социальной работе // Российская энциклопедия социальной работы: в 2 т. – М., 1997. – Т. 1. – С. 156-162.
2. Бергер, Т., Лукман, Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания / Т. Бергер, Т. Лукман. – М., 1995. – С. 193-209.
3. Фонтана, Д. Как справиться со стрессом. – Перри, Г. Как справиться с кризисом. – Брум, М., Джеллико, Х. Как жить с вашей болью / Д. Фонтана, Г. Перри, М. Брум; пер. с англ. – М.: Педагогика-Пресс, 1995. – С. 277-348.
4. Девятко, И.Ф. Диагностические процедуры в социологии: Очерк истории и теории / И.Ф. Девятко. – М.: Наука, 1993. – 168 с.

5. Диагностика и коррекция социальной дезадаптации подростков / под ред. С.А. Беличевой. – М., 1999. – 183 с.
6. Дридзе, Т.М. Социальная диагностика в трудоустройстве / Т.М. Дридзе // Социс. – 1998. – №2. – С. 94-98.
7. Дюк, А.В. Социальные технологические работы с населением муниципальных образований / А.В. Дюк. – Обнинск: Институт муниципального управления, 2003. – 84 с.
8. Зиммель, Г. Женская культура / Г. Зиммель // Избранное: в 2 т. Созерцание жизни. – М.: Юристъ, 1996. – Т. 2. – С. 243.
9. Зинченко, В.П. Очень субъективные заметки о психологической диагностике / В.П. Зинченко // Человек. – 2001. – № 1. – С. 87-93.
10. Нортен, Х. Социальный диагноз // Энциклопедия социальной работы... – Т. 3. – С. 286-292.
11. Подшивалкина, В.И. Социальные технологии: проблемы методологии и практики / В.И. Подшивалкина. – Кишинев: Центральная типография, 1997. – 352 с.
12. Пригожин, А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М., 2003. – С. 223-249.
13. Трененков, Е.М., Дведенидова, С.А. Диагностика в антикризисном управлении / Е.М. Трененков, С.А. Дведенидова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2002. – №1. – С. 3-25.
14. Сорокин, П. Социокультурная динамика / П. Сорокин // Человек. Цивилизация. Общество. – М.: Политиздат, 1992. – С. 427-435.
15. Управленческое консультирование: в 2 т.; пер. с англ. – М.: СП “Интерэксперт”, 1992. – Т. 1. – С. 160-197.
16. Щербина, В.В. Средства социологической диагностики в системе управления / В.В. Щербина. – М.: Изд-во МГУ, 1993. – 116 с.

#### **Тема 4. Социальная терапия**

После спектакля Ф. Раневская часто смотрела на цветы, корзину с письмами, открытками и записками, полными восхищения, – подношениями поклонников ее игры – и печально замечала: “Как много любви, а в аптеку сходить некому”...

1. Понятие “социальная терапия”. Социальная и семейная терапия.
2. Теоретическая база социальной терапии.
3. Способы социальной терапии.
4. Роль социнома в процессе социальной терапии.

1. В современном обществе люди редко живут там, где родились: в окружении членов расширенной семьи, старых друзей. С разрывом таких значимых для человека связей, которые рвутся в силу самого разного рода причин: из-за разводов, смены места работы, миграции и т.п., многие, если не все, испытывают потребность присоединиться к другим людям. Как постулирует Дж. Коттлер, отсутствие клыков, мощных челюстей, неспособность быстро передвигаться и развивать значительные усилия вынуждают человека полагаться на свой ум и чувство локтя. Поэтому большая часть клиентов социальных служб, помимо проблем, которые они формулируют в виде жалоб, испытывают страдания в связи с отсутствием связей с окружающими.

В основе терапии и лежит установление отношений, удовлетворяющих потребность в присоединении к другим людям, в человеческой близости, опеке. Данное положение верно для любого вида терапии. Заметим, что в деятельности социальных служб используются разные виды терапии: структурная и стратегическая, индивидуальная и групповая, психотерапия и другие. Каково же определение терапии, самого общего понятия в анализируемом контексте? Зададимся этим вопросом вместе с В. Сатир – Колумбом семейной терапии. «Если болезнь рассматривается как следствие неадекватных методов коммуникации (под которой мы понимаем любое интерактивное поведение), то терапию стоит понимать, – пишет В. Сатир, – как попытку улучшить эти методы»<sup>56</sup>. Терапия – это коррекция разногласий в коммуникации и обучение более эффективным методам, приводящим к удовлетворяющим обе стороны результатам. Такой подход базируется на следующих постулатах, касающихся человеческой природы:

1) каждому человеку необходимо выживать, развиваться и находиться в значимых отношениях с другими людьми; даже люди с серьезными проблемами заинтересованы в союзе с терапевтом;

2) то, что общество называет нездоровым, безумным, глупым поведением, на самом деле является лишь попыткой страдающего человека рассказать о существовании проблемы и попросить о помощи;

3) люди ограничены только объемом своих знаний, способов понимания самих себя и своей способности «сверяться» с окружающими. Именно на основании этого можно предположить, что человек способен научиться тому, чего не знал раньше, и изменить свои способы понимания окружающего мира, если его собственные оказались неудовлетворительными<sup>57</sup>.

Предмет нашего внимания – *терапия социальная*. Заметим, что данное понятие – социальная терапия – нередко определяется как деятельность социального работника. В отличие от психотерапии, терапия социальная обозначает деятельность конкретных социальных служб, облегчающих взаимоотношения индивида, групп людей с социальной средой и

<sup>56</sup> Сатир, В. Психотерапия семьи / В. Сатир. – СПб.: Речь, 2001. – 283 с.

<sup>57</sup> Там же. – С. 162.

помогающих справиться с социальными проблемами и конфликтами<sup>58</sup>. В отличие от, например, коррекции, социальная терапия направлена на более продолжительное и существенное воздействие на социальный объект с целью его социального оздоровления.

Что касается терапии семейной, то само понятие "*семейная терапия*" нередко используется как характеристика деятельности психотерапевтов, несмотря на то что семейная терапия применяется и в практике социальной работы. Более того, среди тех, кто внес в семейную терапию самый многочисленный и важный вклад, – социальные работники<sup>59</sup>. Изначально, кроме обслуживания базовых потребностей в пище, одежде, крове, социальные работники пытались облегчить эмоциональный дистресс в семьях своих клиентов и компенсировать социальные воздействия, ответственные за контраст между богатством и нищетой.

Помогающие инспектора – социальные работники посещали клиентов в их домах, чтобы определить их нужды и предложить помощь. Выйдя из офисов и войдя в дома своих клиентов, эти люди с их визитами сломали так долго господствующую искусственную модель "доктор – пациент". (Семейные терапевты в 1990-х гг. заново открыли ценность встречи с клиентами за пределами офисов в местах их проживания.) Помогающие инспектора прямо включались в решение проблем неблагополучных браков и трудностей в воспитании детей. Работники расчетных палат предлагали социальное обслуживание не только отдельным людям, но и целым семьям.

Изучение неблагополучных семей, нуждающихся в поддержке, было важнейшим фокусом раннего обучения социальной работе. Кстати, первый курс обучения в первой школе социальной работы назывался "Уход за нуждающимися семьями в их домах". Помогающих инспекторов обучали интервьюированию обоих родителей одновременно, чтобы составить полную и точную картину семейных проблем, причем задолго до того, как традиционные специалисты по душевному здоровью начали экспериментировать с общесемейными сессиями.

Эти социальные работники начала XX века хорошо осознавали то, к открытию чего психиатрия шла более 50 лет, а именно: семьи должны рассматриваться как единицы. М. Ричмонд в своем классическом труде "Социальный диагноз" предсказала терапию "целой семьи" и предостерегала против отделения ее членов от их естественного контекста. Концепция М. Ричмонд о семейной сплоченности имела поразительно современное звучание, предвосхитив последующие работы по ролевой теории, группо-

<sup>58</sup> Битинас, Б. Краткий словарь терминов по социальной работе / Б. Битинас // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом / под ред. В.Г. Бочаровой и А.Н. Дашкиной. – М., 1991. – Вып. 1. – С. 103.

<sup>59</sup> Николс, М., Шварц, Р. Семейная терапия. Концепции и методы; пер с англ. / М. Николс, Р. Шварц. – М.: ЭКСМО, 2004. – С. 54.

вой динамике и, конечно же, структурной семейной теории. Согласно М. Ричмонд, степень эмоциональной связанности между членами семьи является решающей для их способности к выживанию и процветанию.

М. Ричмонд предугадала достижения, к которым пришла семейная терапия в 1980-х гг., рассматривая семьи как системы внутри систем. Она поняла, что семьи не изолированные единицы (закрытые системы), а существуют в особом контексте общества, которое интерактивно влияет на них и само подвергается влиянию из-за их функционирования (т.е. они открыты). Она графически показала эту ситуацию, используя концентрические круги, чтобы представить различные системные уровни от личного до культурного<sup>60</sup>. Но тогда возникает вопрос: откуда историческая несправедливость недооценки вклада социальных работников в становление и развитие семейной терапии? Одна из возможных причин заключается в том, что первые социальные работники были в основном женщинами, в то время как в нашей культуре доминируют голоса мужчин.

Что касается развития понятийного аппарата, то «социальная» и «семейная терапия» в практике социальной работы порой отождествляются, поскольку типичным клиентом социальных служб является семья. С самого появления профессии, как пишут М. Николс и Р. Шварц, социальных работников интересовала семья – и в качестве ключевой единицы общества, и в качестве фокуса вмешательства<sup>61</sup>.

Если же семейная терапия и определяется на понятийном уровне в контексте практики социальной работы, то, как правило, это делается вне связи с близким понятием социальной терапии. Так, Б. Битинас семейную терапию определяет как раскрытие ролей, взаимных обязательств членов семьи, побуждение их к более адаптивному поведению<sup>62</sup>. Более широкое определение семейной терапии дает Д. Карпенгер. Он постулирует, что соединение членов семьи в одной комнате, будь то семьи, где есть душевнобольные, или семьи, в которых нет надлежащего контроля со стороны родителей, стало определяться весьма действенным способом оказания помощи. Если семьи подбадривать, побуждая к откровенному разговору, то можно высвободить колоссальную энергию, актуализировать ресурсную базу семьи. Даже просто прося людей высказать при других членах семьи свою точку зрения на проблемы и помогая им уяснить сказанное ими, можно способствовать изменениям в их отношениях и поведении. Соответствующая деятельность и определяется ученым как семейная терапия<sup>63</sup>. Следовательно, существенно важным в семейной терапии являет-

<sup>60</sup> Там же. - С. 54.

<sup>61</sup> Там же. - С. 52.

<sup>62</sup> Там же.

<sup>63</sup> Карпенгер, Д. Семейная терапия и активизация / Д. Карпенгер // Принцип активизации в социальной работе; пер. с англ. / под ред. Ф. Парслоу: - М.: Аспект Пресс, 1997. - С. 188.

ся собрать членов семьи вместе и сообща обсудить их проблемы. Задача терапевта – обеспечить этот процесс. Как и при использовании других методов социальной работы, отношения между терапевтом и членами семьи ключевые, решающие<sup>64</sup>. Способствовать установлению положительных отношений (процесс, известный как “объединение”) – наиболее важный аспект поведения терапевта при определении результата терапии. Подчеркнем, что объединение – это не просто основание для начала терапии, но скорее процесс, требующий постоянного внимания.

В случае принятия проанализированных выше определений семейной терапии возникает вопрос об отличии данной терапии в социальной работе от соответствующей деятельности психотерапевтов, психологов. Заявления о том, что социальная работа многое заимствует у психотерапии и о том, что теоретическими основаниями социальной терапии в целом является психотерапия, также нуждаются, на наш взгляд, в уточнении. Действительно, многие из известных сегодня психотерапевтов, таких как Р. Бардхилл, Б. Картер, П. Пэпп, К. Роджерс, В. Сатир, Л. Хоффман, в прошлом занимались, и активно, практикой социальной работы<sup>65</sup>. В этой связи что в их наследии от социальной работы, а что от психотерапии – большой вопрос. Впрочем, и вопрос о связи теории социальной работы в целом и психотерапии остается весьма дискутируемым. Иначе говоря, на наш взгляд, речь должна идти в данном случае скорее о связи психотерапии и социальной работы, а не о психотерапии как научном основании социальной терапии.

Некоторые социологи обращают внимание на сильные и слабые стороны семейной терапии в практике социальной работы. С одной стороны, постулируют они, социологи не должны заниматься семейной терапией, ибо трудности определения границ профессионального вмешательства при использовании такого подхода превращают его во “всемирную терапию”. Ситуация усугубляется и тем, что семья вынуждена признавать себя “нуждающейся” или “неадекватной”, чтобы воспользоваться средствами, которые, как ей известно, доступны лишь определенным категориям семей<sup>66</sup>. Наряду с этим, как пишет Д.Г. Барнз, социальные работники должны “любить работу с семьями”. Действительно, каким образом социологом может научиться оказывать помощь семьям путем использования их собственных ресурсов? Необходимо признать, что мы являемся всего лишь несведущими незнакомцами, которые не знают, как функционирует та или иная семья и почему она функционирует так, а не иначе<sup>67</sup>. Социальным работни-

<sup>64</sup> Там же. – С. 188.

<sup>65</sup> Николс, М., Шварц, Р. Семейная терапия... – С. 54.

<sup>66</sup> Барнз, Д.Г. Социальная работа с семьями в Англии / Д.Г. Барнз. – М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. – С. 44-45.

<sup>67</sup> Барнз, Д.Г. Социальная работа... – С. 47.

кам приходится действовать как посредникам между самыми разными системами взглядов, корни которых лежат в историческом и сегодняшнем опыте конкретной семьи. В некоторых случаях решение, найденное семьей, может идти вразрез с результатом, которого ожидает социальная служба от деятельности социнома, например, воровство как решение проблемы. Одинокая мать может опираться на помощь узкого круга друзей, опекающих ее, и брать украденные вещи. Это пример действительного, а не подразумеваемого решения проблемы. Соционом, разумеется, не может основываться на прощении преступления, он обязан использовать трезвый подход, сформулировать возможные последствия альтернативных действий, указать на защитную позицию, которая явилась решающей в выборе антисоциального способа действия. Наряду с этим он может посчитать, что вопросы такого рода не входят в его компетенцию<sup>68</sup>. Словом, семейная терапия – важное направление социальной работы в целом.

2. Многие теоретики и практики социальной работы долгое время в качестве научных оснований социальной терапии в целом, семейной в частности, рассматривали теорию открытых систем. Семья рассматривалась ими как система, находящаяся во взаимодействии с другими системами, такими как сообщество соседей, школа, работа, учреждения здравоохранения и социального обеспечения. Поэтому некоторые из специалистов предпочитали использовать термин “системная терапия” вместо семейной и социальной терапии. Обычно, констатировали эти специалисты, за помощью обращаются конкретные индивиды. Но семейные терапевты считают, что их “клиентом” является вся семья в целом. Симптомы или проблемы индивида рассматриваются как свидетельство того, что семья попала в трудное положение, иначе говоря, оказалась системой, не адаптированной к стрессу ни изнутри, ни со стороны внешнего давления. Соответственно, и решение ее проблем заключается не просто в избавлении индивида от существующей проблемы, а в том, чтобы помочь всем членам семьи найти новые модели осмысления и поведения с наиболее положительными результатами для всех.

Однако такая постановка вопроса уже в 50-60-е годы XX века (время организации первых институтов семейной терапии) подвергалась сомнению. Так, Дж. Хейли, один из основателей института семейной терапии в Филадельфии, ставил под сомнение значимость использования теории открытых систем в процессе терапии клиента. “Теория систем имеет тенденцию оставаться теорией о данном положении вещей и уходит от вопроса об изменениях, – говорил Дж. Хейли<sup>69</sup>. – Вы поймете, почему муж пьет, разобравшись, что его бесит жена, и разберетесь, что она нападает на него,

<sup>68</sup> Там же. – С. 46.

<sup>69</sup> За “односторонним зеркалом”. Интервью с Дж. Хейли // Саймон, Р. Один к одному. Беседы с создателями семейной терапии / Р. Саймон. – М., 1996. – С. 80.

потому что он пьет. Но эта картина не объяснит вам, как добиться эффективной терапии. Углубитесь в теорию систем, и вы придете к выводу: личной ответственности не существует, никто не виноват"<sup>70</sup>.

В последнее время все чаще в качестве теоретических оснований социальной терапии используется теория социального научения (далее – ТСН) А. Бандуры<sup>71</sup>. Подчеркнем, что труды А. Бандуры оцениваются специалистами как своего рода библия. Свидетельством растущего признания данной теории в отечественной социальной практике служит перевод базового сочинения этого ученого “Теория социального научения” на русский язык. Остановимся на анализе основных характеристик ТСН. А. Бандура убежден в том, что на поведение людей влияют разные факторы. Им учитываются такие из них, как внутриличностные (индивидуальные характеристики: знания, установки, представления, личностные особенности); межличностные (межличностное общение в малых группах: семья, друзья, соседи, сверстники), обеспечивающие социальную поддержку и обуславливающие социальные роли; наконец, популяционные (формальные и неформальные социальные связи и нормы, стандарты, действующие среди отдельных лиц, групп людей, организаций).

Ключевые понятия теории А. Бандуры – “*социальное моделирование*”, “*социальное подкрепление*” “*самоэффективность*”. Заметим, кстати, что они используются при планировании и проведении многих не только терапевтических, но и профилактических программ, о чем пойдет речь в следующем разделе данного текста.

Мотивация – одна из важнейших детерминант поведения. Мотивирующая сила физиологических потребностей очевидна. В ТСН основной акцент делается на социальном подкреплении. Социальное одобрение рассматривается как чрезвычайно сильный мотивирующий фактор, заставляющий людей терпеть даже дискомфорт, если они рассчитывают на то, что их поведение вызовет одобрение других, значимых для них людей. Например, если подросток начинает курить, то обнаруживает, что первые ощущения неприятны: сигарета не дает ожидаемого кайфа. Однако, зная то, что такое поведение вызовет одобрение со стороны сверстников, подросток закуривает вторую, третью сигарету, приобщаясь к армии курильщиков.

Социальные исследования показали, что позитивное подкрепление, поощрение более эффективно, чем наказание, при формировании новых сложных форм поведения. Наказание же действительно в случаях стимулирования уже сформировавшегося поведения. Наказание может вызвать дополнительную реакцию, например тревогу, которая может мешать научению. Однако в некоторых случаях наказание бывает необходимо в целях устранения приобретенных ранее форм поведения.

<sup>70</sup> Там же.

<sup>71</sup> Бандура, А. Теория социального научения / А. Бандура. – СПб.: Евразия, 2000. – 320 с.

Моделирование – универсальная процедура, которая применяется для формирования определенных ценностей, установок, взглядов, образа мыслей и поведения в рамках любой культуры. Социальное моделирование означает процесс научения в результате наблюдения и подражания, при котором наблюдатели пытаются воспроизводить определенные мысли и поведение *ролевых моделей*.

Главная функция наблюдения – обучение благодаря приобретению знаний и умений, новых форм поведения с помощью ролевых моделей. Другая функция моделирования – усиление намерения изменить свое поведение или стать более уверенным в себе благодаря усвоению нового поведения. Тем самым, передавая определенные социальные нормы и демонстрируя, как и что нужно делать, моделирование повышает самоэффективность человека.

В качестве ролевых моделей могут выступать разные люди, включая популярных актеров и актрис. Однако практика показала, что наиболее эффективно приглашение в программы в качестве ролевых моделей представителей популяции, например подростков, если объектом вмешательства выступают подростки, женщин – в случае осуществления программ, направленных на женщин и т.п. Сильное влияние ролевая модель может оказать в том случае, когда наблюдатель замечает сходство между моделью и собой. Поэтому для подростков их сверстники – влиятельные ролевые модели в повседневном и социальном научении.

Ролевые модели проходят своего рода курсы подготовки к участию в программе, где обучаются искусству общения, работе с общественностью и другим способам участия в процессе осуществления программы. Разумеется, любая модель может вызвать совершенно неоднозначный отклик у разных людей. Любой человек обладает определенной внутренней свободой и способностью далеко не все принимать на веру. Он не просто репродуцирует даже активно навязываемые ему образцы, а деятельностно осваивает их, вырабатывая к ним свое смысловое отношение. В этой связи крайне важно не только обратить внимание на значимость подготовки ролевых моделей, но и учесть, что сила воздействия ролевых моделей определяется такими факторами, как их привлекательность, воспринимаемая как социальная компетентность и вызывающая доверие. Люди, появляющиеся, например, на телеэкране как символы желаемых качеств (власть, сексуальная привлекательность, мужественность, женственность), могут оказывать сильное влияние на поведение других людей.

Неординарный подход к теоретическим основаниям терапии представлен в работах Т. Заца. Как постулировал он в свое время, теория – это нечто такое, что можно изложить на бумаге: в статье, монографии<sup>72</sup>. Этот

<sup>72</sup> Терапевтическое государство. Интервью с Томасом Зацем // Саймон, Р. Один к одному. Беседы с создателями семейной терапии / Р. Саймон – М., 1996. – С. 80.

практик психотерапии скептически относился к потенциалу научных теорий: “Когда искажает истину пациент, – писал он, – мы говорим об иллюзиях<sup>73</sup>. – Когда искажают истину психиатры, мы называем их обман “теориями”<sup>74</sup>. Заметим, что этот известнейший практик психотерапии отдавал предпочтение слову, своего рода лингвистическим трюкам в процессе обслуживания находящихся в трудной жизненной ситуации людей, красноречию специалиста. “Поэзия, политика, психиатрия – все сводится к языку, к древней истине, которую мы, на свою беду, забыли: управляя словами – управляем людьми, – постулировал Т. Зац. – Личное горе и общественные волнения, агрессивность и страдания неизбежны. Но это не болезни. Причисляя все это к болезням, мы отступаем от нашей ответственности и от нашей свободы”<sup>75</sup>.

Резюмируя вышесказанное, подчеркнем, что семейные терапевты призваны отличаться прежде всего красноречием и ценностными ориентациями. И, на наш взгляд, данное положение, высказываемое неоднократно не только Т. Зацем, но и Д. Комбсом, Д. Фридман, Дж. Хейли, другими специалистами, представляется весьма значимым для практики социальной работы в целом.

Что касается ценностных ориентаций, то терапевт не должен лишать клиента ответственности за свою жизнь, даже если клиент дает такое право специалисту. Цель социальной терапии – помочь клиенту лучше распоряжаться собственной жизнью, мобилизуя как собственные ресурсы, так и ресурсы окружающей среды. При этом одно из эффективных средств достижения данной цели – анализ собственной жизни. “Непроанализированную жизнь не стоит жить”, – утверждают известнейшие терапевты, взявшие на вооружение личные принципы Сократа, Фрейда, Шекспира<sup>76</sup>.

Анализируя свою жизнь, клиент пытается в ней разобраться, понять, почему он делает то, что делает. Тем самым фактически осуществляется самодиагностика, без которой невозможна терапия. Причем отделить одно от другого – диагностику от терапии – весьма сложно. С одной стороны, диагностика, повторим это вновь, не включает в себя работу по решению проблем клиента, с другой – трудно установить границы между диагностикой и терапией<sup>77</sup>. На практике часто трудно или неуместно строго разграничивать и проводить линию между данными этапами вмешательства: “уже в самом незнание этом частично кроется ответ”.

Иначе говоря, анализ собственной жизни, осуществляемый клиентом и простимулированный специалистом, – важнейшая составляющая про-

<sup>73</sup> Там же.

<sup>74</sup> Там же.

<sup>75</sup> Там же. - С. 79.

<sup>76</sup> Там же. - С. 85.

<sup>77</sup> Управленческое консультирование... – Т. 1. – С. 160.

цесса терапии данного клиента. При этом важное средство подобного рода стимулирования – наблюдение специалиста за ходом перемен, изменением в ситуации клиента.

Продолжая перечисление ценностных ориентаций терапевта, отметим, что терапия – это обмен информацией между терапевтом и его клиентом. Именно обмен, суть которого отразим с помощью метафоры ресторана, где не нужно выбирать “между гамбургером и жареной курицей”, где столько всего в меню<sup>78</sup>. Метафора ресторана позволяет обратить внимание и на другие ценности: делая свое дело, специалист призван не вмешиваться в чужие дела, избегать отеческого тона. Иначе говоря, терапевт наблюдает, слушает, информирует клиента, удивляет, отвлекает его, прогоняя тоску.

Резюмируя сказанное относительно ценностных ориентаций терапевта, подчеркнем, что предложенный вниманию читателя перечень – один из возможных. И в его основе – практика лучших в мире, наиболее цитируемых профессионалов. При этом мы понимаем, что обобщение – дело весьма рискованное, уже в силу того что оно предполагает упрощение того, что обобщается. В этой связи важнейшая задача, которую призван постоянно решать терапевт, – это пополнять свой багаж знаниями новых моделей вмешательства. Именно это знание разнообразных моделей терапии позволяет специалисту организовать и упорядочить свои наблюдения, составить план действий, наметить последовательность шагов в отношениях с клиентом. Выбор той или иной модели терапии предопределяет характер и объем информации, которую будет собирать терапевт, а также способы организации терапии. Сознательно избранный подход – гарантия того, что специалист не попадет в плен собственных иллюзий, предрассудков и симпатий<sup>79</sup>. Последовательно применяя тот или иной подход или синтезируя несколько из них, специалист целенаправленно выполняет возложенную на него миссию – корректирует и стабилизирует социальное функционирование клиента: индивида, группы лиц, организации. Кстати, именно этой социальной направленностью и отличается социальная работа в целом, семейная терапия в частности.

Уточним, что до сих пор (исключая последний тезис в нашем тексте) мы фактически вели речь скорее о том, что объединяет подходы психотерапевтов и социологов к семейной терапии, а не наоборот. Объяснения тому отчасти даны нами в историческом контексте. Но, пожалуй, самое главное отличие семейной терапии в социальной работе заключается в организации поддержки окружения, что невозможно без изучения этого окружения и определения в нем наиболее значимых для клиента людей и ор-

<sup>78</sup> Терапевтическое государство... - С. 87.

<sup>79</sup> Ерасова, С.М. и др. Теория поведения и практика социальной работы / С.М. Ерасова и др. // Социальные и гуманитарные науки. – РЖ. - Серия 11. - Социология. – 1993. - № 3. – С. 76.

ганизаций. Причем эти люди и организации должны быть носителями желаемых качеств. Основная же функция терапевта в социальной работе – в осуществлении посредничества между клиентом и его окружением, регулировании и направлении этих отношений. При этом социомом постоянно сталкивается с дилеммой: он социальный реформатор или терапевт?

3. Сам акт соединения вместе всех членов семьи для обсуждения их трудностей заключает в себе важную идею об изменении и определении того, кто несет ответственность за появление этих трудностей. Если возникла какая-то проблема с ребенком, то участвовать во встрече должна не только мать, но и отец. Если в центр внимания попадает подросток, то на встречи приглашаются его братья и сестры. Если любая терапия представляет собой процесс обучения, благодаря которому клиент узнает больше о себе или окружающих<sup>80</sup>, то, осуществляя отбор ее техник, специалист призван руководствоваться определенными принципами, получившими в теории А. Бандуры название принципов научения: подкрепление, получение новой информации, перенос результатов научения, репетиция и тренинг. В этой связи роль скоро подкрепление представляет собой поддержку конкретных идей и видов поведения, приемлемых для окружающих, то жетонная система, незамедлительное сообщение клиенту того, что нам нравится в его поведении; отказ от наказания за то, что нам не нравится в его поведении, – распространенные техники терапии, соответствующие данному принципу. Причем важно использование как вербальных, так и невербальных средств подкрепления.

Принципу получения новой информации соответствуют предоставленные клиенту сведения об особенностях и этапах развития человека и его ситуации, рассказывание профессиональных *анекдотов*, метафорических *притч*, информирование клиента о средствах библиотерапии и высказывание соответствующих рекомендаций. Заметим, что множество профессиональных анекдотов и притч можно найти в работах М. Эриксона, Н. Пезешкиана, Б. Тренкле, а также Ф. Раневской. Так, помогая клиенту в освоении новых способов взаимодействия с ближайшим окружением, внешней средой в целом, социомом может рассказать анекдот, обращающий внимание на значимость умений говорить на языке партнера по общению:

Водители-дальнобойщики останавливаются у закусочной, чтобы поесть. Один из них заказывает десять яиц вкрутую и начинает их поглощать.

Другой:

– Десять яиц за один присест – не много ли?

Первый:

– Во-первых, это не твое дело. Во-вторых, я люблю яйца. И, в-третьих, от яиц бывают хорошие чернила для авторучки.

<sup>80</sup> Коттлер, Д. Совершенный психотерапевт. Работа с трудными клиентами / Д. Коттлер. – СПб.: Питер, 2002. – С. 61.

Другой заказывает тоже себе десять яиц вкрутую. Он садится рядом со своим партнером, открывает окно и с невозмутжимым видом начинает выбрасывать яйца. Любитель яиц вкрутую в недоумении:

– Послушай, что ты делаешь?

– Во-первых, это тебя не касается. Во-вторых, я не люблю крутые яйца. А в-третьих, я еще не знаю, кому мне написать<sup>81</sup>.

Что касается переноса результатов научения, то распространенной техникой терапии, соответствующей данному принципу, является *домашнее задание*, даваемое клиенту специалистом: перенос в домашнюю обстановку знаний, полученных в ходе общения со специалистом. Например, беседуя с одной из кризисных семей, социологом обнаружил характерную ситуацию: в результате продолжительного и нудного спора отец оказался в одном конце комнаты, а мать и двое сыновей – в другом. Причем чувствовалось, что мать и сыновья были настроены против отца, хотя, возможно, и не отдавали себе в этом отчета. Члены семьи утверждали, что они не любят споров и ссор. Специалист решил, что нужно заняться не содержанием споров, а ситуацией, работая с которой, он дал семье домашнее задание: «Споры в семье являются важной, нормальной и здоровой функцией. Члены семьи не должны уклоняться от споров. В вашей семье есть завязтые спорщики, но спорите вы неправильно. Одной из ваших ошибок является то, что у ваших споров нет завершения, они не приносят результатов. Мы хотим дать вам домашнее задание (все улыбаются), которое вы должны выполнить к следующей встрече. Задание состоит в том, что вы должны спорить раз в неделю в течение часа. Вы садитесь вокруг стола, и каждый из вас по очереди должен вызывать на спор того, кого хочет. Спор будет продолжаться пятнадцать минут, остальные не должны вмешиваться. Таким образом, каждый из вас выбирает себе оппонента на пятнадцать минут, двое других следят за временем... Нам кажется, вам нужна такая практика, чтобы освоить способы нормального, интересного и полезного спора»<sup>82</sup>. На следующей встрече этой семьи со специалистами социальной службы, которая состоялась через две недели, члены данной семьи рассказали, что им не удалось выполнить задание, так как они никак не могли остановить спор вовремя. При этом все были очень довольны. Было совершенно очевидно, что отношения, в том числе между мужем и женой, улучшились. Члены семьи попросили объяснить, почему им не удалось правильно выполнить задание. Была составлена краткая генограмма, куда были занесены различные модели и ожидания, которые они заимствовали из опыта семей своих родителей. Было обнаружено, в частности, что в семье отца споры были строго-настроено запрещены<sup>83</sup>.

<sup>81</sup> Тренкле, Б. Учебник психологической терапии: Вполне серьезные анекдоты; пер с нем. / Б. Тренкле. – М.: Независимая фирма «Класс», 1998. – С. 61.

<sup>82</sup> Барнз, Д.Г. Социальная работа... - С. 148.

<sup>83</sup> Там же. - С. 148-149.

Принципу репетиции – апробации осваиваемого поведения – соответствуют такие техники, как экспериментирование с новыми навыками<sup>84</sup>, в то время как тренинг осваиваемого поведения может осуществляться с помощью разного рода упражнений<sup>85</sup>, например “*Мотивационный климат в семье*”. Упражнение иллюстрирует эффективность создания и поддержания единого мотивационного климата в семье.

#### *Описание упражнения*

Инструкция: “Перед вашей группой ставится задача смоделировать абстрактную семью. Каждый член группы должен выбрать одну из семейных ролей в этой виртуальной семье, например мужа, бабушки и т.д. Каждый из получивших ту или иную роль начинает разрабатывать меры по мотивации семьи на урегулирование возникшей в ней конфликтной ситуации. Далее проигрывается ситуация семейного совета, на котором каждый из его участников пытается урегулировать этот конфликт с помощью разработанных им мер”.

#### *Обсуждение*

Возможно обсуждение проделанной работы по следующим вопросам:

1. Какие сложности возникли при разработке соответствующих мер?
2. Какие методы и формы мотивации преобладают и почему?
3. Что отличает мотивирующие методы, используемые взрослыми членами семьи и детьми?

Размер группы: 3-5 человек.

Время: 30-45 мин.

Резюмируя анализ техник терапии, подчеркнем, что их перечень, содержание, как и способы использования, меняются в зависимости от лежащих в ее основе научных принципов. Фокус терапии постоянно расширяется, охватывая все больше и больше уровней контекста. Этот революционный процесс начался, когда терапевты увидели за отдельным индивидом семью. Внезапно необъяснимое поведение клиентов стало более понятным. Первые семейные терапевты сконцентрировались на оценивании и изменении последовательностей поведенческих интеракций, окружающих проблемы. Потом стало понятно, что эти последовательности представляют собой проявление базовой структуры семьи, и мишенью изменения стала структура. Затем структура семьи стала рассматриваться как продукт долгосрочного, мультигенеративного процесса, который управляется системами эмоциональных убеждений, а терапевты нацеливали свои вмешательства на эти базовые убеждения. Сравнительно недавно произошло признание того факта, что эти системы убеждений не возникают в вакууме – отсюда современный интерес к культурным влияниям.

<sup>84</sup> Коттлер, Д. Совершенный психотерапевт... - С. 62-63.

<sup>85</sup> См., например: Грюнвальд, Б.Б., Макаби, Г.В. Консультирование семьи; пер. с англ. / Б.Б. Грюнвальд, Г.В. Макаби. – М.: Когито-Центр, 2004. – 416 с

Одна из основных причин столь частых перемен концептуальных оснований терапии заключается в том, что, начав с бунта против психоаналитических и медицинских моделей, семейные терапевты заработали статус белых ворон, ученость которых не признавалась<sup>86</sup>. Всякий раз, когда семейная терапия начинала объединяться вокруг той или иной парадигмы или практики так, что она становилась доминирующей перспективой, поле переизобретало само себя. Новое терапевтическое меньшинство становилось прогрессивным, низводя лидеров вышеупомянутой революции к состоянию реакционных "бывших".

В настоящее время многие терапевты отвергают системную терапию, относясь к ней как к модернистской и механистичной и, следовательно, менее полезной, чем новая нарративная метафора, согласно которой повествования о семье регулируют ее функционирование. Отсюда задача терапевта – помочь клиенту разработать более продуктивное жизнеописание.

Использование новых метафор и практик не означает отказ от прошлого. Так, сказочная история, несущая опыт многих поколений, наполненная удивительными образами, тайной и волшебством, часто служит самой короткой дорожкой, по которой можно подойти к внутреннему миру как ребенка, так и взрослого человека, помогая им в понимании и освоении законов окружающего мира. Привлекательность сказкотерапии в процессе развития как личности клиента, так и его ситуации заключается в следующем:

– Отсутствие в сказках прямых нравоучений, назиданий. Обычно сказка (как и анекдот) лишь намекает на то, как лучше поступать в той или иной жизненной ситуации.

– Через образы сказок человек соприкасается с жизненным опытом многих поколений. В сказочных сюжетах можно найти ситуации и проблемы, которые переживает в своей жизни каждый человек: отделение от родителей, жизненный выбор, взаимопомощь, любовь, предательство, борьба со злом. Например, сказочный образ распутья, где герою предлагается выбрать одну дорогу из трех. В реальной жизни человек постоянно сталкивается с проблемой выбора: от простейшего – что одеть сегодня утром, до сущностного – как строить свою жизнь. На примере судеб героев сказок человек может увидеть последствия того или иного выбора.

– Победа добра в сказках обеспечивает человеку психологическую защищенность. Что бы ни происходило в сказке, все заканчивается хорошо. Испытания, выпавшие на долю героев, помогли им стать сильнее и мудрее. Таким образом человек усваивает один из главных законов жизни: все, что происходит в жизни человека, при правильном видении способствует его внутреннему росту; жизненные испытания всегда даются по силам, и если человек не теряет веры и надежды, он справляется с трудно-

<sup>86</sup> Наколс, М., Шварц, Р. Семейная терапия... – С. 247-248.

стями и переходит на более высокий уровень развития, становится светлее и мудрее.

– Отсутствие заданности в имени главного героя и месте сказочных событий. Главный герой – это собирательный образ. Имена героев повторяются во многих сказках (в отличие от мифов). В этом случае слушателю легче идентифицировать себя с героем сказки и стать участником сказочных событий.

– Ореол тайны и волшебства, интригующий сюжет, неожиданные превращения (трансформации) героев – все это завораживает слушателя и позволяет ему активно воспринимать и усваивать информацию, содержащуюся в сказках<sup>87</sup>.

4. Какова же роль социнома в процессе социальной терапии? С одной стороны, согласно профессиограмме специалиста по социальной работе, терапевтическая роль – одна из базовых в социальной работе. С другой стороны, в процессе ее осуществления социномом, в свою очередь, проигрывает множество ролей, о которых мы фактически и вели речь, определяясь с приоритетными ценностями терапевта. Речь идет о наблюдателе, слушателе, информанте, “модели коммуникации”, эксперте (но не всемогущем). И, пожалуй, самое главное: терапевт в социальной работе – это ресурсная персона, помогающая клиенту с помощью посредничества воспользоваться той ресурсной базой, которая имеется в его окружении, включая собственные ресурсы клиента, направляя их на улучшение трудной жизненной ситуации, которая гораздо шире, чем “я и моя семья” клиента.

В чем же своеобразие предлагаемого подхода? В отказе от смешения понятий. Это – во-первых. Семейная терапия в социальной работе связана с восстановлением или освоением семейных ролей, но, в отличие от психотерапии, акцент здесь делается на мобилизации ресурсов окружения клиента в контексте диагностического, функционального или иных подходов, представленных в теории социальной работы. Во-вторых, изучать клиента, тем более осуществлять семейную терапию, используя жесткие правила, – значит, игнорировать фундаментальную реальность индивидуальных, социальных различий и пренебрегать важнейшим из инструментов социнома – наблюдательностью.

### *Темы рефератов*

1. К. Роджерс как социальный терапевт.
2. Особенности завершающего этапа социальной терапии.
3. Игровая терапия в социономическом контексте.

<sup>87</sup> Зинкевич-Евстигнеева, Т.Д. Волшебный источник творчества: сказкотерапия / Т.Д. Зинкевич-Евстигнеева // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 1997. – № 3. – С. 16-17.

## Вопросы для самоконтроля

1. Каково соотношение понятий “терапия” и “социальная терапия”?
2. В чем главное, на ваш взгляд, отличие психотерапии от терапии социальной?
3. Проанализируйте сильные и слабые стороны системного подхода как научного основания социальной терапии.
4. Каков ролевой репертуар соционома как социального терапевта?
5. Проанализируйте типичные техники социальной терапии.

## Задачи и упражнения

1. Немецкий поэт И.В. Гете в свое время сформулировал, как пишет Г.Дж. Айзенк, основной закон поведенческой терапии в своем высказывании: “Чтобы излечивать психические недуги, не нужно их понимать, для этого нужно немного размышлений, много времени, но все решает упорная работа” (см.: Айзенк, Г.Дж. 40 лет спустя: новый взгляд на проблемы эффективности в психотерапии / Г.Дж. Айзенк // Психологический журнал. - 1994. №4. Т. 15).

Каково соотношение понятий “социальная терапия” и “поведенческая терапия”?

Не могли бы вы назвать работу, в которой И.В. Гете сформулировал данный закон?

*2. Врачуяют одиночество вином,  
Ведут его под женскую опеку.  
Врачуяют ядом, баней, мертвым сном –  
Все способы подвластны человеку,  
Но жизнь была б безгрешна и пуста,  
Когда бы врачевание исцеляло.*

О каких видах терапии одиночества в данном случае идет речь? И, кстати сказать, из какой работы Р. Рождественского взяты эти строки?

3. Выполните упражнение “Строим город”.

Лист ватмана или стекло покрывается слоем пластилина. Каждый участник группы кладет свою ладонь и обводит отпечаток руки. Это его дом. Он что-то строит на своей территории из пластилина. Затем эти территории соединяются в один город. Дороги строятся компактно, с заходами в соседние дома, таким образом создавая единую сеть коммуникаций, социальных связей. Такой навык строить взаимодействие, создавать круг друзей поможет им в будущем получить поддержку друг друга и строить новые связи.

Какое отношение имеет данное упражнение к социальной терапии?

4. Лао-Цзы более чем две с половиной тысячи лет тому назад писал: "Среди правителей наилучший тот, чье существование люди едва замечают". Какова связь между таким правителем и социальным терапевтом?

5. Один из клиентов К. Витакера рассказывает: "...Проблема в том, что мы с женой постоянно воюем".

К.В.: "И почему бы Вам не победить?"

Клиент: "Что Вы имеете в виду? Почему бы мне не победить! У нас равенство".

К.В.: "Да, но Вашу жену поддерживает ее мать".

Клиент: "Господа, только ее мать не вмешивайте в это".

К.В.: "А ее мать всегда вмешивается, когда жена воюет с Вами?"

Клиент: "Да. Но я не собирался говорить об этом. Я говорю, что мы с женой воюем".

К.В.: "Хорошо, а что Ваша мать делает, когда жена с ее матерью нападают на вас?"

Клиент: "Ну, моя мать живет в Поконо".

К.В.: "А почему Вам не обратиться к ней за поддержкой? Взять и позвонить ей".

Жена клиента: "Взять и позвонить ей? Этот трус всегда ей звонит".

К.В.: "Теперь Вы видите, почему я хотел, чтобы вы все собрались у меня. Думали, я поверю, что война только у мужа с женой? Это же курам на смех! Война идет между двумя семьями. И у меня для вас новость... страшная: в этой войне никто не победит. Это как у Соединенных Штатов с Россией – вечное противостояние. Ваша жена никогда не перестанет быть ребенком своей матери. Но повзрослеть – может, и поэтому сейчас, например, она уже тридцатипятилетний ребенок своей матери, а не семилетний"...

О каком виде терапии идет речь в данном отрывке? Какие способы терапии использовал в данном случае К. Витакер? Проанализируйте их.

6. Согласно Д. Коттлеру, помогая клиенту, терапевты призваны использовать ряд рекомендаций:

1) столкнувшись с ситуацией, которую обычно избегаете, не уходите от нее, а применяйте знания и навыки;

2) если поймали себя на мысли, что жалеете о причиненном себе вреде, вместо того, чтобы страдать, начните действовать, что-нибудь делать: это помогает переключиться на происходящее вокруг;

3) если вы обычно позволяете какой-либо ситуации или человеку задеть вас, постарайтесь изменить свое поведение, чтобы ваша реакция была иной;

4) к прошлому можно относиться иначе, есть другие варианты будущего;

5) спросите себя, чего в жизни вы стремитесь более всего избежать, какой проблемы – и заставьте себя за это взяться.

Какие способы социальной терапии вы готовы использовать в работе с клиентом, руководствуясь данными рекомендациями?

## Рекомендуемый библиографический список

1. Бандура, А. Теория социального научения / А. Бандура. – СПб.: Евразия, 2000. – 320 с.
2. Баркер, Р. Словарь социальной работы; сокращ. пер. с англ. / Р. Баркер. – М.: Институт социальной работы, 1994. – 134 с.
3. Бэндлер, Р., Гриндер, Д., Сатир, В. Семейная терапия. Книга, углубляющая наши познания о том, как быть человеком / Р. Бэндлер, Д. Гриндер, В. Сатир. – Воронеж: НПО “МОДЭК”, 1993. – 128 с.
4. Ерасова С.М. и др. Теория поведения и практика социальной работы / С.М. Ерасова и др. // Социальные и гуманитарные науки. Реферативный журнал. - Серия 11. - Социология. – 1993. – № 3. – С. 76.
5. Карпендер, Д. Семейная терапия и активизация / Д. Карпендер // Принцип активизации в социальной работе / под ред. Ф. Парслоу; пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 1997. – С. 187–203.
6. Коттлер, Д. Совершенный психотерапевт. Работа с трудными клиентами / Д. Коттлер. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.
7. Пезешкиан, Н. Позитивная семейная психотерапия: семья как психотерапевт; пер. с англ., нем. / Н. Пезешкиан. – М.: Смысл, 1993. – 332 с.
8. Пезешкиан, Н. Торговец и попугай. Восточные истории и психотерапия; пер. с нем. / Н. Пезешкиан. – М.: Прогресс, 1992. – 240 с.
9. Роджерс, К. Взгляд на психотерапию. Становление человека; пер. с англ. / К. Роджерс. – Изд. группа “Прогресс”, “Универс”, 1994. – 480 с.
10. Роджерс, К. Клиентоцентрированная терапия; пер. с англ. / К. Роджерс. – М.: РЕФЛ-бук, К.: Ваклер, 1997. – 320 с.
11. Тренкле, Б. Учебник психО-ХО-терапии: Вполне серьезные анекдоты; пер. с нем. / Б. Тренкле. – М.: Независимая фирма “Класс”, 1998. – 128 с.
12. Роджерс, К. О групповой психотерапии; пер. с англ. / К. Роджерс. – М.: Гиль-Эстель, 1993. – 224 с.
13. Саймон, Р. Один к одному. Беседы с создателями семейной терапии; пер. с англ. / Р. Саймон. – М.: Независимая фирма “Класс”, 1996. – 224 с.

## Тема 5. Профилактика в социальной работе

Терапевт:

– Алкоголь делает человека безразличным ко всему.

Пациент:

– А мне на это плевать.

1. Понятие социальной профилактики. Современные тенденции в профилактической помощи населению.

2. Теоретическая база социальной профилактики.
3. Профилактическая программа “За ваше здоровье”.
4. Критика профилактики.

1. Диагностика и терапия всегда находятся рядом с *профилактикой*. *Социальная профилактика* – это прежде всего научно обоснованные и своевременно предпринимаемые действия, направленные на: предотвращение возможных физических, психологических или социокультурных коллизий у отдельных индивидов и групп риска; сохранение, поддержание и защиту нормального уровня жизни и здоровья людей; содействие им в достижении поставленных целей и раскрытие их внутренних потенциалов<sup>88</sup>. В широком смысле слова социальная профилактика имеет отношение к избежанию или облегчению социальных проблем.

Подчеркнем, что теория и практика профилактической работы находятся в постоянном развитии. Кстати сказать, задолго до сегодняшнего дня общество пресытилось пытками, виселицами, четвертованием, кострами и т.п. Идея превенции нежелательных для общества явлений (Ч. Беккария, Ш. Монтескье и др.) была значительным шагом вперед по сравнению с концепциями мести, воздаяния, кары.

Более ста лет назад М.Э. Ричмонд в одном из своих классических трудов подчеркивала, что настоящий социальный работник – это не тот, кто вытаскивает бедных из нищеты, а тот, кто постоянно думает: что бы такое сделать, дабы вовсе избавиться от нищеты? Однако провозглашаемый приоритет профилактики не исключал применения других способов воздействия на поведение людей, включая весьма жесткие<sup>89</sup>.

Современное состояние проблемы превентивности в социальной работе характеризуется тем, что в ходе исследований накоплены знания, позволяющие определить эффективное предупреждающее вмешательство.

Тем не менее в современной России социальная работа чаще напоминает реакции на уже возникшие и получившие распространение аномалии. Мы боремся и с бедностью, и с преступностью, и с алкоголизмом, фактически лишь применяя одни “хирургические” методы, отнюдь не предупреждая их. В этой связи уместно вспомнить о посреднической миссии социальной работы. Социальный работник призван содействовать, с одной стороны, эффективной адаптации клиента в социуме, с другой стороны – процессу очеловечивания этого социума, преодолению его отчужденности

<sup>88</sup> Блум, М. Профилактика в социальной работе // Энциклопедия социальной работы. – Т. 2. – С. 369.

<sup>89</sup> Гилянский, Я.И. Социология девиантного поведения и социального контроля: краткий очерк / Я.И. Гилянский // Рубеж. – 1992. – № 2. – С. 64.

от забот реальных людей<sup>90</sup>. Иначе говоря, у соционома как бы два клиента: тот, кто пребывает в трудной жизненной ситуации и нуждается в получении социальной помощи, и общество в целом, над гуманизацией, очеловечиванием которого призван работать этот специалист. Тем самым предупреждаются трудные жизненные ситуации в жизнедеятельности многих людей. В данном случае речь идет прежде всего о *первичной профилактике*, наряду с которой в практике социальной работы используются и другие ее виды.

Первичная профилактика – это научно обоснованные способы, приемы формирования позитивного поведения. Для первичной профилактики наркомании, например, характерно избежание злоупотребления наркотиками до того, как у злоупотребления вообще появится шанс иметь место. Наиважнейшая задача первичной профилактики, таким образом, – препятствование начальному употреблению тех же наркотиков, развитие ответственного поведения. Пример анализируемого уровня профилактики – многочисленные рекламные плакаты и телепередачи о риске ведения машины в нетрезвом виде, о вреде курения и т.п.

*Вторичная же и третичная профилактика* определяются, соответственно, как способы оказания помощи людям, склонным к отклонениям в поведении (злоупотребление спиртными напитками, например), как организация социальной поддержки и самоподдержки тех, кто сознательно намерен выйти из порочного круга своих проблем, выздоравливающих и понимающих всю пагубность негативного поведения вследствие понесенных наказаний, лишений или утрат<sup>91</sup>. Вторичная профилактика, таким образом, имеет дело с уже начавшимся злоупотреблением. Этот тип профилактики аналогичен ранней терапии, когда проблемы лишь “всплывают на поверхность”<sup>92</sup>. В таком случае акцент делается на уничтожении проблемы в зародыше. Главным в таких усилиях является раннее выявление подобных проблем.

*Третичная профилактика* – это терапия людей, уже в полной мере употребляющих, например, наркотики и уже полностью зависимых от них. Ее цель заключается в прекращении употребления наркотиков и избежании дальнейшего ухудшения здоровья человека, его ситуации. Примерами третичной профилактики в этой связи может быть деятельность “Анонимных алкоголиков” или социальная работа с бывшими заключенными, ищущими работу и замотивированными на здоровый образ жизни. Тре-

<sup>90</sup> Данакин, Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы / Н.С. Данакин // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 1. – С. 30.

<sup>91</sup> Содержание и организация деятельности центров психолого-педагогической помощи населению / под ред. Л.С. Алексеевой. – М.: НИИ семьи, 1997. – С. 195.

<sup>92</sup> Соломзес, Д., Чебурсов, В., Соколовский, Г. Наркотики и общество / Д. Соломзес, В. Чебурсов, Г. Соколовский. – М.: ООО “Иллойн”, 1998. – С. 175.

тичная профилактика и терапия совпадают, но о профилактике обычно говорят, когда инцидент происходит впервые, а о терапии – когда случаются рецидивы.

На создание благоприятной обстановки, способствующей профилактической деятельности, могут прямо или косвенно влиять многие факторы, и в первую очередь фактор стабильности общества в целом. Однако есть и целый ряд достаточно универсальных факторов, которые сводятся в основном к следующему:

1. Признание значимости психосоциальных, медицинских и экономических проблем, решить которые с помощью имеющегося персонала и технических средств не представляется возможным.

2. Постоянный рост цен на терапию и реабилитацию при прежнем уровне здоровья.

3. Противоречивые итоги исследований в области традиционных методов вмешательства наряду с некоторыми весьма успешными результатами исследований в области профилактики.

4. Неравенство людей в возможностях и качестве терапии.

5. Повышенное внимание к проблеме здоровья в целом: к здоровому образу жизни, рациональному питанию, физическим упражнениям и т.п.

6. Абсолютное моральное неприятие ситуации, когда множество людей испытывает боль и страдания, которые можно предупредить уже сегодня с помощью имеющихся средств и методов<sup>93</sup>.

2. В результате множества дебатов и ряда социальных исследований сформировалось несколько моделей профилактической деятельности. В основе каждой из них – своя философия. Речь идет о таких моделях, как *социокультурная, потребительская и запрещающая модели*.

Для первой из них характерна убежденность в том, что социальные нормы прямо влияют на употребление или злоупотребление психоактивными веществами. Заметим, что данная модель часто используется в профилактике алкоголизма. Основными составляющими *социокультурной модели* профилактической деятельности выступают следующие компоненты:

1) подчеркивание культурных нормативов;

2) необходимость включения алкоголя в социально значимую деятельность;

3) фокусирование внимания на развитии культуры потребления алкоголя.

Основные усилия, согласно данной модели, должны быть направлены на изменение отношения к принятию алкоголя в рамках культуры. Р. Вилкинсон – один из наиболее значительных приверженцев данного подхода – полагает, что на употребление алкоголя можно воздействовать мерами

<sup>93</sup> Блум, М. Профилактика в социальной работе... - С. 370.

четко спланированной политики. Он замечает, что существуют примеры употребления алкоголя, которые не связаны ни с какими проблемами, и что эти примеры могут быть использованы в качестве ориентиров для укоренения подобной культуры питания. Р. Вилкинсон сформулировал (1970) ряд предложений для изменения культуры употребления алкоголя.

Во-первых, это создание в обществе низкого уровня эмоциональности, связанной с алкоголем. И одновременное внесение ясности в противоречивые представления, касающиеся употребления алкоголя. Эмоциональность, окружающая алкоголь, согласно Вилкинсону, оказывает давление на человека, а также на среду, в которой обсуждение и изменение культуры принятия спиртных напитков просто невозможны. Более продуманный и слаженный подход увеличит пользу путем разъяснения противоречий и обеспечит большую ясность относительно норм питания.

Во-вторых, необходимо провести четкую грань между нормальным употреблением алкоголя и пьянством. Задача заключается в том, чтобы четко определить, что является приемлемым употреблением спиртных напитков, а что – пьянством. К сожалению, прийти к такой ясности далеко не просто.

В-третьих, после того как достигнута определенность по поводу того, где начинается пьянство, на него нужно наложить строгий запрет.

В-четвертых, употребление алкоголя должно быть интегрировано в социальный контекст в широком смысле этого слова. Иначе говоря, употребление алкоголя не должно быть смыслом жизни или отдельно взятой вечеринки, а вместо этого должно стать просто дополнением к другим видам деятельности.

Р. Вилкинсон заключает, что общество может позволить себе пить спиртное только тогда, когда это сопровождается употреблением пищи. Он считает, что когда имеется закуска, употребление алкоголя перестает быть единственным смыслом деятельности. Более того, пища замедляет усвоение алкоголя и потенциально способствует уменьшению опьянения.

Таким образом, целью социокультурного подхода является не прекращение употребления алкоголя вообще, а изменение социальных норм, касающихся этого употребления. Стратегия данного подхода не сосредоточена на запрещении. С этой особенностью анализируемого подхода связано базовое направление его критики: он поддерживает употребление алкоголя.

Для *критики* анализируемого подхода характерен и ряд других моментов:

1) он не может получить широкого распространения, ибо во многих странах одновременно сосуществуют различные виды культур и субкультур (обычай и ценности одной культуры могут отторгаться другой);

2) акцентация внимания на умеренном употреблении алкоголя, характерная для анализируемого подхода, не принимает в расчет то, какое удовольствие доставляет некоторым людям чрезмерное употребление алкоголя;

3) вызывает сомнения и то, что изменение отношения к потреблению алкоголя приведет к желаемым изменениям в поведении;

4) наконец, социокультурный подход не принимает в расчет физиологические проблемы, связанные с употреблением алкоголя (рак, болезни печени и желудка).

Таким образом, даже если социальные проблемы с помощью данного подхода будут предупреждены, актуализируются физиологические проблемы благодаря широкому распространению алкоголя. Тем не менее данный подход используется в предупреждении употребления и других наркотиков. Примером тому служит кампания "Просто скажи нет". При этом имеет место различие в использовании анализируемой модели к злоупотреблению наркотиками по сравнению со злоупотреблением алкоголем. В первом случае предпринимается попытка сделать нормой отсутствие употребления вообще, во втором – сформировать разумные нормы потребления.

*Потребительская модель* основана на статистическом изучении употребления наркотиков, алкоголя в первую очередь в различных культурах. Несмотря на то что содержание данной модели существенно изменилось за последние десятилетия, признанный основатель ее – математик С. Лидерман (1950-е гг.). Основными положениями данной модели являются следующие:

1) процент сильно пьющих людей напрямую зависит от среднего уровня употребления алкоголя в данном обществе; рост употребления алкоголя связан с ростом больных алкоголизмом в обществе;

2) увеличение потребления алкоголя повышает вероятность связанных с ним негативных последствий в духовной, физической и социальной сферах;

3) общество должно стремиться к уменьшению негативных последствий употребления алкоголя ограничением его доступности. Утверждается, что ограничение доступности алкоголя путем поднятия стоимости спиртных напитков снизит потребление алкоголя и, следовательно, уменьшит связанные с ним негативные последствия. Наряду с этим предлагаются сокращение рабочего дня баров и забегаловок с алкогольными напитками, контроль над розничной продажей алкоголя, поднятие возрастного ценза для приобретающих спиртные напитки.

Несмотря на то что данная модель определяет ряд путей предупреждения алкоголизма, она также подвергается критике. Речь идет о том, что социокультурные и психологические переменные не включены в потребительскую модель. Так, реакция алкоголиков, например, на повышение цен

на алкоголь мало предсказуема. Отсюда – безрезультативность многих из предлагаемых мер. Если, к примеру, цена на алкоголь вырастет очень сильно, то результат проявится в росте домашнего производства и розлива спиртных напитков и загадочном имидже, окружающем употребление алкоголя.

*Запрещающая модель* очень проста сама по себе. Ее приверженцы занимают моральную позицию в решении проблем использования различных веществ. Суть данной модели в том, что если нет употребления вещества, то, следовательно, и нет самой проблемы. Если человек употребляет какое-либо вещество, то это видится не как общественная проблема, а продукт какого-то изъяна человеческого характера. Раз так, то цели запрещающей модели заключаются: а) в запрещении доступности и б) в воздержании от использования.

Запрещающая модель ориентирована как на борьбу с алкоголем, так и с наркотиками. Наиболее известное воплощение данной модели к алкоголю на практике – Сухой закон в США в 1921-1932 годах. Тем не менее эта модель более применима в отношении злоупотребления наркотиками. В течение десятилетий существовал строгий запрет на употребление наркотиков, главным образом марихуаны и героина, а позднее и кокаина. Запрещающая модель в 30-х, 40-х гг. в Америке очень сильно проявилась в фильмах, газетах, журнальных статьях, направленных на массовую аудиторию. Тогда, как и сейчас, ключ к таким кампаниям заключался в том, что хорошие люди не употребляют наркотики.

Хотя запрещающая модель остается популярной, она не внесла значительного вклада в предупреждение проблем, связанных с употреблением наркотиков. Возможно, главным недостатком данного подхода является то, что в его рамках пытаются решить сложную проблему простыми методами.

Заметим, что общим для большинства из представленных в практике социальной работы моделей является признание того факта, что на поведение людей влияет ряд факторов: внутриличностные, межличностные, институциональные, популяционные и политические. Обратим внимание на все чаще используемые в социомической деятельности теории социального научения (далее – ТСН) А. Бандуры и теорию стадий изменения (далее – ТСИ) Дж. Прочастки и К. Клемента. Их авторы акцентируют внимание на внутриличностных (индивидуальные характеристики: знания, установки, представления, личностные особенности); межличностных (межличностное общение в малых группах: семья, друзья, соседи, сверстники), обеспечивающих социальную поддержку и обуславливающих социальные роли; популяционных (формальные и неформальные социальные связи и нормы, стандарты, действующие среди отдельных лиц, групп людей, организаций) факторах.

В силу того что ТСН рассмотрена нами в теме “Социальная терапия”, проанализируем ТСИ. Заметим, что ее авторы, помогая своим клиентам, злоупотребляющим алкоголем, наркотиками, обнаружили повторяющуюся из раза в раз ситуацию: на последующие собрания группы (использовался метод групповой работы) приходило меньше, чем на первые встречи, желающих “выздороветь” людей.

Авторы ТСИ делают вывод, что изменение поведения – это процесс, а не моментальное событие. Поведение людей можно представить в виде спирали, а не прямой линии. Люди не проходят раз и навсегда через определенные стадии и не заканчивают их (как переходят из класса в класс ученики). Они могут оказаться на определенной стадии и возвратиться с нее назад и даже начинать снова целый цикл изменений.

Каждый человек имеет свой уровень мотивации и степень готовности к изменениям. Люди, находящиеся на разных стадиях процесса изменения, нуждаются в разных мерах воздействия. Например, на заводе 200 курильщиков. Социальному необходимо спланировать антикурительную кампанию. Он может начать проводить групповые занятия с желающими бросить курить в удобное для них время. Но через несколько месяцев окажется, что лишь 50 человек пожелали участвовать в занятиях и возникла проблема: что делать, как привлечь остальных курильщиков, которые не принимают участия в занятиях или перестали их посещать? В силу того что курильщики находятся на разных стадиях процесса изменений, необходимо разделить этих людей на группы в зависимости от стадии, на которой они находятся. Для этого можно воспользоваться серией вопросов, адресованных курильщикам:

1. Хотите ли вы попробовать бросить курить?
2. Планируете ли вы в ближайшее время бросить курить?
3. Стараетесь ли вы воздерживаться от курения?

Установив стадию, на которой пребывает клиент, перед ним можно поставить реальную цель, например переход на следующую стадию.

В процессе изменений авторы ТСИ выделяют пять стадий: *предобдумывания*, *обдумывания*, *принятия решений*, *действия* и *стадию поддержки*<sup>94</sup>. Проанализируем эти стадии. На стадии *предобдумывания*, когда проблема еще не осознается и у человека еще нет мыслей об изменении своего поведения (например, о том, чтобы бросить курить), необходима такая мера поддержки, как информирование о необходимости изменения, об индивидуальном риске и пользе изменения. Причем в роли информантов должны выступать значимые для клиента люди, являющиеся к тому же носителями желаемых качеств. Воспользуемся известным историческим фактом, про-

<sup>94</sup> Копина, О.С., Макалистер, А. Подходы к изменению поведения населения в медицинских профилактических программах в США / О.С. Копина, А. Макалистер // Вопросы психологии. – 1995. – №5. – С. 128-141.

должная анализ данной стадии процесса изменения. В свое время научные исследования, проводимые в США, обнаружили связь курения и онкологических заболеваний. Тут же перед населением, используя трибуну разных СМИ, выступил министр здравоохранения (популярная в стране личность), информируя своих сограждан об этом открытии. В течение короткого промежутка времени многие предприятия, выпускающие табачную продукцию, стали перепрофилировать свое производство на корм для кошек и собак.

На стадии *обдумывания*, когда человек начинает размышлять об изменении в ближайшем будущем, необходимы способы вмешательства, способствующие формированию соответствующей мотивации, подталкиванию клиента к разработке определенных планов изменения.

На стадии *принятия решения* происходит составление плана изменения. От специалиста здесь требуется оказание помощи в разработке плана конкретных действий, в постановке реальных, достижимых целей. Одно дело поставить перед собой задачу бросить пить, другое дело, когда задача формулируется как не пить в течение ближайшего дня.

Для стадии *действия* характерно осуществление плана специфических действий. Наиболее адекватными способами вмешательства на этой стадии является оказание помощи в получении обратной связи, в решении проблем, в обеспечении социальной поддержки клиента, в подкреплении осваиваемого поведения.

Наконец, на последней стадии – *поддержания* – происходит повторение осваиваемого поведения. Здесь от специалиста как никогда требуется оказание помощи в преодолении трудностей, в предупреждении и предотвращении рецидивов.

3. Примером использования ТСИ и ТСН в профилактической деятельности служит программа “*За ваше здоровье*”, получившая высокую оценку профессионалов<sup>95</sup>. Эта обширная программа была осуществлена в одном из городов США. Программа была задумана с целью демонстрации возможностей СМИ в процессе осуществления подобного рода программ.

Цель программы определялась ее авторами как содействие распространению и поддержанию здорового образа жизни, а также снижение уровня факторов риска среди населения с низким уровнем дохода, проживающего на юго-западе Техаса. Задачами программы было: снижение распространения курения и предупреждение табакокурения; изменение привычек питания, связанных с риском рака; снижение злоупотребления алкоголем; повышение уровня участия в профилактических мероприятиях и обращаемости в соответствующие медицинские учреждения; повышение частоты использования ремней безопасности в автомобилях.

<sup>95</sup> Содержание и организация деятельности центров психолого-педагогической помощи населению...

В начале реализации программы было проведено социальное исследование с целью определения распространенности факторов риска среди населения. Было обнаружено, что среди взрослых мужчин 38% курят, 38% злоупотребляют алкоголем, среди женщин старше 30 лет 45% не проходили обследование у гинеколога в течение последнего года, 52% не проводили самостоятельное обследование груди в течение последнего года, 57% не имели регулярных физических нагрузок, 82% не всегда использовали ремни безопасности в автомобилях<sup>96</sup>. Анализ полученной информации был дан в контексте описания города, избранного в качестве объекта осуществления анализируемой программы.

В процессе воплощения программы приняли участие ролевые модели из добровольцев. Практика показала, что добровольцы обходятся программе дешевле, чем актеры и актрисы. Это, во-первых. Во-вторых, информация, получаемая от добровольцев, пользуется большим доверием. Ролевые модели из популяции воспринимаются людьми как им подобные, что не удастся профессиональным актерам. Наконец, использование добровольцев из популяции хорошо зарекомендовало себя в других подобного рода программах.

Подбором и обучением ролевых моделей занимались не просто специалисты, а известные и уважаемые люди. Добровольцев обучали основным принципам работы с населением: умению считаться с планами и уважать время других людей; соблюдать конфиденциальность в общении; умению урегулировать конфликты; избегать предубеждения. Будущие ролевые модели освоили и искусство распространения материалов программы.

В ходе осуществления программы была выпущена и распространена памятка о наиболее опасных факторах риска, снижающих продолжительность жизни: алкоголизм, курение, избыточный вес, неправильное питание, низкий уровень участия в медицинских обследованиях, недостаточное использование ремней безопасности в автомобилях, загрязнение окружающей среды. В памятке также указывались часы телепередач, посвященных программе, давался опросник, с помощью которого каждый человек мог определять, какие шаги он должен предпринять для оздоровления своего образа жизни. Данная памятка была опубликована в местной газете, а также распространена по месту жительства.

Программой отводилась большая роль СМИ: было подготовлено и показано две серии телепередач, включавших в себя объяснение этапов изменения поведения ролевых моделей в сторону здорового образа жизни.

Первая серия состояла из 15 передач длительностью 5-10 минут каждая. Ролевые модели и информация о здоровом образе жизни подавались в них как в программе новостей. Хорошо известные в городе врачи выступали как ведущие этих программ. Вторая серия телепередач состояла из

<sup>96</sup> Копина, О.С., Макалестер, А. Подходы к изменению поведения... - С.134.

четырёх 30-минутных передач, напоминающих по форме документальные фильмы. В обеих сериях передач специалисты по здоровому образу жизни выступали как рассказчики о ролевых моделях. Добровольцы могли в случае необходимости обращаться к материалам этих фильмов и памяток.

Программой был предусмотрен промежуточный этап в ее осуществления, на котором анализировались результаты опроса добровольцев о ходе данной программы. 37% из них работали на предприятиях торговли, других организациях, 30% – среди соседей в микрорайоне, 21% – в религиозных организациях, 12% – учителями, медицинскими работниками. Каждый из них контактировал приблизительно с 20 жителями района – «объектами вмешательства». Программой было охвачено 600 взрослых и около 2000 молодых людей. Из тех, с кем контактировали добровольцы, 21 – бросили курить, 10 – снизили потребление алкоголя, 328 – стали обращаться в медицинские учреждения за профилактической помощью. В итоге промежуточные результаты были оценены положительно, и осуществление программы продолжилось.

4. Профилактика, как и любой другой способ вмешательства в социальной работе, имеет свои подводные камни. Знание их способствует более продуктивному использованию данного метода в работе с потенциальным и реальным клиентом. Подчеркнем, что критиков профилактики объединяет с ее сторонниками признание необходимости проведения социальных исследований по эффективности этой деятельности.

Наряду с этим многие критики утверждают, что выделение среди населения групп риска уже само по себе наклеивает на людей негативный ярлык и создает непредвиденные социальные проблемы. Очевидно, они не понимают, что цель выделения групп риска состоит в перенесении акцента на профилактику, которая стремится укрепить жизненные силы и потенциал человека. Здесь совершенно очевидна ориентация на помощь, которая может иметь положительный эффект.

Другие критики замечают, что к первичной профилактике предъявляются чрезмерные требования, в силу которых она становится журавлем в небе и тем самым не удовлетворяет прагматичных управленцев, как и не убеждает общественное мнение.

Раздается также и критика в адрес возгордившихся специалистов, подчеркивает М. Блум, которые, научившись лечить, возомнили, что способны так же автоматически решать социальные проблемы<sup>97</sup>. Но социальная работа – одна из немногих профессий, которые прививают самые разные умения – от консультирования отдельных людей до организации территориальных сообществ.

Некоторые специалисты считают, что эффективная профилактическая деятельность предполагает знание причин девиации, на предупреждение

<sup>97</sup> Блум, М. Профилактика... - С. 374.

которой и направлена эта деятельность. Но можно ли найти конечную причину социальных явлений? Сторонники профилактики, отвечая на подобного рода вопросы, констатируют, что для достижения целей профилактики достаточно сменить сложившиеся стереотины. В качестве иллюстрации данного положения воспользуемся историческим фактом. Доктор Д. Шоу не знал об основных причинах холеры в 1849 г., когда он снял рычаг, качающий воду из зараженного колодца. Однако он попал в самую точку и тем самым предотвратил распространение болезни в местности.

Резюмируя вышесказанное о профилактике в социальной работе, воспользуемся вновь примером из истории социальной работы. Более полувека тому назад известный социальный работник Х. Фолкс, занимавшийся проблемами профилактики, в своей статье "Готовим президента 1980 года" отмечал, что лишь недавно родился тот, кто может стать президентом в 1980 г. Он заметил также, что было бы замечательно уже сегодня отыскать этого ребенка и проследить за его здоровьем, окружением, образованием, амбициями, образом жизни. Однако Х. Фолкс был достаточно мудр, чтобы признать, что современная наука просто не располагает достаточными знаниями для этого. Он закончил свою статью фундаментальной аксиомой, имеющей важный смысл для всей профилактической социальной работы: "Поскольку мы не можем предсказать, в какой семье воспитывается будущий президент, мы должны решить, что необходимо дать всем детям, дабы они могли стать полезными, компетентными и воспитанными в духе гражданственности людьми". Наша задача — помочь им всем тем, чем не способны поддержать их родители<sup>98</sup>.

Расширение эмпирических знаний об относительной эффективности альтернативных превентивных подходов делает возможным сегодня планировать такого рода вмешательства с большей уверенностью, чем в те времена, когда единственным руководством служили лишь теоретические рассуждения. Это важный шаг вперед, так как одно из основных возражений против субсидирования превентивных программ было вызвано неуверенностью в их эффективности. Если исследования будут продолжены и дадут позитивные результаты, это будет способствовать как расширению превентивной деятельности практикующих социальных работников, так и содействию со стороны управленцев, от которых зависит финансирование соответствующих программ.

О том, сумеют ли будущие социологи нашей страны использовать свой огромный потенциал для осуществления профилактической деятельности, нам еще предстоит узнать.

---

<sup>98</sup> Там же.

## *Темы рефератов*

1. Теория социального научения А. Бандуры как научная основа социальной профилактики.
2. Критика профилактики как практическая проблема разработки социальных программ.
3. Соотношение понятий “третичная профилактика” и “социальная терапия”.

## *Вопросы для самоконтроля*

1. Каково соотношение понятий “профилактика” и “социальная профилактика”?
2. Проанализируйте научные основания социальной профилактики.
3. Какая из известных вам моделей социальной профилактики доминирует в отечественной практике социальной работы? Почему именно эта модель?

## *Задачи и упражнения*

1. Критики первичной профилактики утверждают, что профилактика предполагает знание причин проблемы. Но выявить конкретные и единственные проблемы очень трудно, практически невозможно. Поэтому профилактика неэффективна. Разделяете ли вы данную точку зрения? Подкрепите свою точку зрения анализом научной литературы по данной теме.

2. Ряд профилактических программ, осуществляемых в социальной сфере современной России, имеют своей целью совершенствование работы в том или ином направлении социэкономической деятельности, и рассчитаны, как правило, на пятилетие. Проанализируйте одну из таких программ с точки зрения заданных ее параметров.

3. Допустим, ваш клиент – 28-летний мужчина, больной алкоголизмом, рассказывает, что если он не бросит пить, то от него уйдут любимая жена и шестилетняя дочь. Жена действительно настроена решительно и готова принять такое решение, убежден клиент. Он говорит, что хочет, но не может бросить пить, и просит о помощи. Какие способы вмешательства в данную ситуацию вы готовы использовать? Возможно ли в данном случае применение метода профилактики?

4. Более полувека назад известный социолог Х. Фолкс свою статью “Готовим президента 1980 года” (1950) завершил фундаментальной для всей профилактической работы фразой: “Поскольку мы не можем предсказать, в какой семье воспитывается будущий президент, мы должны ре-

шить, что необходимо дать всем детям, дабы они могли стать полезными, компетентными и воспитанными в духе гражданственности людьми”.

Какую технику используют социологи прежде всего при решении подобного рода задач? Какими принципами при этом они руководствуются?

5. Представим ситуацию: вам, ведущему специалисту департамента социальной защиты населения, поручены разработка программы и ведение обучающего семинара по профилактике синдрома старения для специалистов социальных служб. Какие задачи вы обязательно решите на подготовительном и начальном этапе организации соответствующей деятельности?

6. Известно, что не менее 2% абонентов Телефона доверия являются лицами с суицидальными намерениями. Допустим, вас, руководителя данной социальной службы, в целях профилактики самоубийств попросили написать статью в местную молодежную газету

Какое название вы дадите своей статье? Изложите в письменной форме содержание последней.

7. Сравните ТСИ и модель организационного развития К. Левина (см. тему “Современные модели практики социальной работы”): Что общего между этими подходами к процессу изменений и что их различает?

8. – Сегодня я убила пять мух, – сказала Ф. Раневская. – Двух самцов и трех самок.

– Как Вы это определили?

– Две сидели на пивной бутылке, а три на зеркале.

Иллюстрацией какого направления критики профилактики может быть данный случай, рассказанный Ф.Г. Раневской?

### Рекомендуемый библиографический список

1. Бандура, А. Теория социального научения / А. Бандура. – СПб.: Евразия, 2000. – 320 с.
2. Брахт, Н. Профилактика в здравоохранении / Н. Брахт // Энциклопедия социальной работы... - Т.2. – С. 365-369.
3. Блум, М. Профилактика в социальной работе / М. Блум // Энциклопедия социальной работы... Т.2. – С. 369-375.
4. Герасимов, С. Предупреждение преступности: теория, опыт, проблемы / С. Герасимов // Законность, 2002. – № 2. – С. 2-7.
5. Гилянский, Я.И. Социология девиантного поведения / Я.И. Гилянский. – СПб: СПбФ РАН, 1993. – 217 с.
6. Дементьева, И.Ф. Социальное сиротство: генезис и профилактика / И.Ф. Дементьева. – М.: Гос. НИИ семьи и воспитания, 2000. – 45 с.
7. Копина, О.С. и др. Подходы к изменению поведения населения США / О.С. Копина и др. // Вопросы психологии. – 1995. – № 5. – С. 128-141.
8. Методы профилактики девиантного поведения / под ред. Г.В. Аكوпова, Н.И. Мельченко, О.И. Ефимовой. – Самара: Изд-во СамГПУ, 1998. – 160 с.

9. Содержание и организация деятельности центров психолого-педагогической помощи населению / под ред. Л.С. Алексеевой. – М.: НИИ семьи, 1997. – 272 с.
10. Соломзес, Д., Чебурсон, В., Соколовский, Г. Наркотики и общество / Д. Соломзес, В. Чебурсон, Г. Соколовский. – М.: ООО “Иллойн”, 1998. – 192 с.

## Тема 6. Посредничество в социальной работе

Муравей знает закон своего муравейника.  
Пчела знает закон своего пчелиного улья...  
Только человек не знает своего закона.  
Ф.М. Достоевский

1. Посредничество как метод социальной работы: история и цели.
2. Принципы и функции посредничества.
3. Этапы посреднического процесса.
4. Техники посредничества.

1. О посредничестве в работе с клиентом социальных служб до середины 70-х годов XX века было известно немного<sup>99</sup>. Выделение ее в 60-х годах в качестве отдельной области социальной работы было связано с увеличением числа программ по социальному обслуживанию населения, государственное финансирование которых осуществлялось из различных источников. Это привело к созданию сети услуг, считавшейся слишком сложной, обрывочной, запутанной и нескоординированной. В результате, например, пожилой клиент мог получать денежную помощь из одного источника, помощь по дому – из другого, продовольственную помощь – из третьего, уход в случае болезни – из четвертого или пятого, социальную поддержку – из шестого. Усложнение системы социального обслуживания населения привело к тому, что количество клиентов, обращающихся по одному и тому же поводу то в одну, то в другую социальную службу, стало весьма большим – от 25 до более чем 50%<sup>100</sup>.

В настоящее время термин *“посредничество”* используется в социальной работе и как отражение ее сути, и как обозначение одной из базовых ее функций, и как метод вмешательства. Именно в последнем смысле и будет применяться данный термин в нашем тексте. Заметим, что в словаре русского языка посредничество определяется как *“содействие соглашению, сделке*

<sup>99</sup> Рубин, А. Персональное комплексное обслуживание / А. Рубин // Энциклопедия социальной работы... - Т.2. – С. 211.

<sup>100</sup> Вейсман, Э. Посреднические услуги в практической социальной работе / Э. Вейсман // Энциклопедия социальной работы... - С. 284

между сторонами"<sup>101</sup>. Специалисты по урегулированию конфликтов относят посредничество к традиционным методам разрешения споров, определяя его как вмешательство в спор с целью помочь конфликтующим сторонам найти компромиссы, достичь взаимодовлетворяющих договоренностей. Например, целями посредничества во взаимодействии социального работника с разводящимися супругами является помощь в достижении взаимоприемлемых компромиссов, понять характер осложнений брачной жизни, достичь договоренности на справедливое распределение собственности, уладить формальности, касающиеся опеки над детьми, снять эмоциональное напряжение, возникающее из-за нездоровых отношений<sup>102</sup>.

Посредник в социальной работе – это связующее звено между клиентом и разного рода социальными институтами. Необходимость обращения к посреднику возникает тогда, когда человек не может самостоятельно реализовать свои права и возможности. Своим участием посредник усиливает волю обратившегося и побуждает встречную волю инстанции войти в положение конкретного человека или группы лиц. Социальные работники помогают найти компромиссы, достичь взаимодовлетворяющих договоренностей, используя свои уникальные навыки и ценностные ориентации в разных формах.

2. При этом специалисты призваны руководствоваться рядом *принципов*. К основным из них принято относить следующие:

- гарантирование непрерывности процесса оказания услуг по уходу за клиентами (будь то помещение больного в случае необходимости в лечебное заведение или, наоборот, обслуживание его на дому);
- обеспечение полного соответствия этих услуг потребностям клиента с учетом их изменений в различные периоды его жизни;
- помощь в получении доступных и необходимых услуг;
- предоставление услуг надлежащим образом и своевременно, не дублируя их без надобности.

Разумеется, в практике социальной работы используется большее разнообразие принципов посредничества, нежели названные выше. Разнообразны и классификации этих принципов. Нами обозначены лишь чаще всего используемые в практике социальной работы. Объем *функций* посредничества также различен и зависит от ряда факторов. Но самыми важными из них в социальном экономическом деятелъности считаются следующие: оценка, планирование, связь и оперативный контроль<sup>103</sup>.

*Оценка* предполагает, что посредники должны быть в курсе всех без исключения нужд клиента, знать его возможности, видеть его сильные и

<sup>101</sup> Ожегов, С.И. Словарь русского языка: 70 тысяч слов / С.И. Ожегов / под ред. И.Ю. Шведовой. – 22-е изд., стер. – М.: Рус. яз., 1990. – С. 567.

<sup>102</sup> Баркер, Р. Словарь социальной работы / Р. Баркер. – М.: Институт социальной работы, 1994 – С. 79-80.

<sup>103</sup> Рубин, А. Персональное комплексное обслуживание .. – С. 212-213.

слабые стороны в настоящее время и в перспективе. Они должны быть уверены, что располагают полной, достоверной и свежей информацией. Более того, посредники являются “единственными во всей цепочке помощи, кто отвечает за “все” клиента”<sup>104</sup>.

**Планирование** предусматривает круглосуточное обеспечение клиента всеми видами услуг. План должен быть сфокусирован на возможности дальнейшего расширения сферы услуг в сочетании официальных и неофициальных форм оказания помощи. При этом посредники подготавливают список организаций, оказывающих соответствующие услуги, определяют их линию поведения и способы ведения дел, объясняют цели и функции плана тем, кто должен оказывать услуги. Более того, согласно практикам лучших организаций, они так планируют свою деятельность, что к посреднику можно обращаться за помощью 24 часа в сутки.

**Связь.** Посредники связывают клиентов с теми структурами по оказанию помощи, которые отвечают их нуждам. Данная функция включает в себя помощь клиентам в преодолении барьеров при пользовании услугами и при реализации своих прав.

**Оперативный контроль**, наконец, состоит в контроле качества и своевременности предоставления услуг клиенту. Это требует контактов не только с клиентом, но и с соответствующими службами. Эффективны контакт с глазу на глаз и визиты к клиенту домой в момент оказания ему услуг. Личный контакт способствует улучшению отношений посредника со службами и самим клиентом, дает ему возможность влиять на эти отношения. Подразумевается, что функция контроля является и оценивающей, поскольку посредник контролирует и фиксирует выполнение каждого пункта плана. Информация, собранная в ходе контроля, может привести к переоценке старых и составлению новых планов или установлению новых связей.

Разумеется, посредники осуществляют и другие функции, часто действуют как уполномоченные по урегулированию конфликтов на разных уровнях. В этой связи подчеркнем, что обычно выделяют несколько направлений осуществления посреднической деятельности:

- между клиентом и разного рода социальными институтами;
- между клиентом и другими специалистами (психологами, медицинскими работниками, юристами и др.);
- между другими специалистами, привлекаемыми к решению жизненных проблем клиента;
- между клиентами (межличностное посредничество).

3. В процессе осуществления посредничества принято выделять ряд этапов<sup>105</sup>. На первом этапе посредничества социальный работник призван уточнить проблему, стоящую перед клиентом. Если специалист не может

<sup>104</sup> Там же - С 213.

<sup>105</sup> Вейсман, Э. Посреднические услуги в практической социальной работе ... - С. 285.

предложить средства решения данной проблемы в своей службе, он обязан помочь клиенту найти другое подходящее учреждение, которое может это сделать. Чтобы определить, отвечают ли запросы клиента критериям этих других учреждений, социальному работнику важно овладеть процессами сбора точной и хорошо документированной информации о той организации, к услугам которой он прибегает, осуществляя посредничество.

На втором этапе посреднического процесса социальный работник изучает и оценивает вместе с клиентом все возможные варианты того выбора, который делает клиент, обращаясь в то или иное учреждение. Важно хорошо взвесить все преимущества и недостатки тех учреждений, которые имеются в данном районе, городе, регионе. Их сравнительные возможности должны дать клиенту реальное представление о потенциальных выгодах, чтобы он мог принять решение – прибегнуть к их помощи или отказаться от таковой. Хотя процесс выбора осуществляется совместно клиентом и социальным работником, специалист призван “бежать” от раздачи советов-рекомендаций клиенту, насколько это возможно. Клиент все же нередко желает знать, что именно посоветует ему специалист. Социальный работник должен в таких случаях быть весьма осторожным, памятуя о том, что дать совет фактически означает взвалить груз ответственности за ситуацию клиента на свои плечи. Тем не менее если ресурсы клиента ограничены или проблематичны, то специалист обязан дать четкую рекомендацию, основанную на профессиональной оценке проблемы клиента и всех имеющихся возможностей.

На третьем этапе посредничества оказывается помощь клиенту в установлении контакта с избранной им организацией. Подчеркнем, что, по некоторым данным, лишь менее двух третей клиентов доходят до избранных ими организаций. А из тех, кто сделал это, только половине были оказаны услуги, за которыми они обращались<sup>106</sup>. Некоторые специалисты считают, что сам факт направления клиента в избранную организацию за необходимой помощью решает проблему ее предоставления. Однако это иллюзия. Дело в том, что социальные службы могут быть перегружены работой, недоукомплектованы кадрами или имеет место и то и другое одновременно. Они вовсе не нуждаются в новых клиентах, поэтому попасть к ним – проблема<sup>107</sup>. Да и сам клиент может быть недостаточно настойчивым, плохо владеть информацией относительно тех услуг, которые ему могут предоставить в избранной им организации. Словом, главная задача, решаемая специалистом на данном этапе посредничества, повторим это вновь, – довести клиента до избранной им организации.

Завершается процесс оказания посреднической помощи лишь тогда, когда социальный работник убедится, что клиент начал получать необхо-

<sup>106</sup> Там же.

<sup>107</sup> Там же.

димую помощь в избранной им организации. Поэтому при расставании с клиентом специалисту рекомендуется попросить его позвонить и сообщить о результатах вхождения в данное учреждение и оценить их. Социальный работник призван убедиться в том, что контакт клиента с избранной им организацией работает на благо клиента и что тот действительно воспользовался необходимой ему помощью. Пока контакты клиента с избранной им организацией не стали прочными, специалист должен поддерживать с ним связь, интересуясь, как идут дела. При этом важно избегать давления на клиента для получения информации и принимать то, чем клиент желает поделиться.

4. Посредничество, как и другие способы социэкономической деятельности, должно быть основано на доверии и уважении к человеку, ищущему помощь. Социэкономом может лишь помочь клиенту осознать альтернативы, которые обеспечат лучшие средства помощи в ситуации клиента. Выбор делает клиент, игнорируя или принимая имеющиеся источники помощи.

Использование "активных приемов" посредничества означает повышение шансов клиента на успех в получении посреднических услуг. К подобного рода приемам относят *выписку для клиента необходимых данных*: название избранного им учреждения, адрес и номера телефонов избранной клиентом организации; как добиться там приема и как туда добраться. И что важнее всего – четкое объяснение того, чего именно клиент может ожидать в этой организации. Инициатива установления контакта с учреждением, договоренность о встрече и проведение самой встречи остаются за самим клиентом.

*Сопроводительное письмо работника социальной службы* также является распространенным приемом посредничества. Данный прием нередко оказывает значительную помощь как клиенту, так и специалистам избранного клиентом учреждения. Клиент, таким образом, имеет на бумаге ясное, реальное описание той цели, с которой он обращается в учреждение, а учреждение – четкое представление о том, чего ожидает от него клиент.

Очень полезно *сообщить клиенту имя специалиста*, к которому ему следует в этом учреждении обратиться. Причем этот специалист должен быть не просто профессионалом в своей сфере деятельности, но и весьма коммуникабельным человеком.

Рекомендуется специалистам и использование такого приема посредничества, как *позвонить в присутствии клиента в избранную им организацию* и, сообщив необходимую информацию, договориться о первой встрече. Таким образом начало контакта клиента с этой организацией будет положено в присутствии самого работника социальной службы, выполняющего посреднические функции. Однако некоторые специалисты убеждены, что договариваться о первой встрече с сотрудниками избранной организации должен клиент. Тем самым он принимает на себя ответственность

за получение дальнейшей помощи<sup>108</sup>. Порой клиент просит специалиста сообщить необходимую информацию в избранную им организацию. Рекомендуется делать это не в присутствии клиента. Часто такой контакт снижает тревогу клиента по поводу новой встречи со специалистами.

Иногда бывает необходимо *сопроводить клиента в избранную им организацию*. Такую функцию выполняет порой сам специалист, иногда же он привлекает к ее осуществлению родственников или друзей клиента.

Эффективное использование приемов посредничества предполагает хорошее знание социальным работником ключевых сотрудников избранного клиентом учреждения и его возможностей.

Исследования программ оказания посреднической помощи показали, что эффективность подобного рода деятельности в значительной степени зависит от окружающей обстановки. Порой специалисту недостаточно полномочий для такого рода работы. Так или иначе, необходимы специальные исследования факторов, способствующих и препятствующих осуществлению посредничества в социоэкономической деятельности.

### *Темы рефератов*

1. Дискуссия о соотношении понятий “посредничество” и “консультирование” в социальной работе.
2. Технология активизации клиента социальной службы на завершающем этапе посредничества.
3. Сопроводительное письмо как средство оказания посреднической помощи клиенту социальной службы.

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Что отличает посредничество как метод от посредничества как принципа социоэкономической деятельности?
2. На каком основании базируется данная выше классификация типов посредничества?
3. Перечислите типичные техники посредничества.

### *Задачи и упражнения*

1. Клиент, назвавший себя Еленой Ивановной, которой на вид 35 лет, рассказывает о муже: “Впервые он напился “вусмерть” 5 лет тому назад, на третью годовщину нашего брака... У нас двое детей... Семилетняя дочка и шестилетний сын... Сейчас муж выпивает регулярно, каждую неделю.

<sup>108</sup> Джордж, Р., Кристьяни, Т. Консультирование. теория и практика; пер. с англ. / Р. Джордж, Т. Кристьяни. – М.: ЭКСМО, 2002. – С. 204.

У него даже нелады с законом были... Но, слава Богу, не забрали..." "Скажите, он алкоголик или нет?" – задает вопрос клиент. Данный вопрос Елена Ивановна повторяет дважды во время общения с вами. Ее волнует будущее детей, особенно сына, который старается во всем походить на своего отца. "Но трезвый он хороший семьянин", – утверждает клиент. Елена Ивановна спрашивает: "Что мне сделать, чтобы он не пил?"

Какие способы вмешательства возможны в данной ситуации? Какой будет ваша стратегия и тактика в работе с этим клиентом?

2. Некоторые специалисты, например авторы ряда учебных пособий по социальной работе, фактически отождествляют посредничество и консультирование. Какую аргументацию они используют в данном случае? Какова ваша позиция в этом вопросе?

3. На территории школы, в которой учится 10-летний Дима, стоит трансформаторная будка. Она была открыта, и Дима решил в ней спрятаться, когда играл с друзьями в прятки. Тут-то и случилось непредвиденное: мальчика притянуло к шиту высокого напряжения. В результате Диме ампутировали обе руки и на правой ноге удалили четыре пальца. Лечащий врач рекомендовал отправить мальчика на протезирование за границу. Семья ждет вызова из Америки и нуждается в помощи. Об этом рассказала вам мать Димы, будучи у вас – директора центра "Семья" – на приеме. Какими будут ваши стратегия и тактика в данной ситуации? Какие методы вмешательства вы обязательно используете?

4. Поразмышляйте на тему: "Мои способы оказания поддержки другому человеку".

5. Умирает отец семьи, страдающий болезнью сердца. Он не оставил завещания, и теперь его дети ожесточенно спорят из-за наследства. Судья призывает их пойти на взаимные уступки. Безуспешно. Наконец суду удастся назначить посредника в споре. Адвокаты сторон вместе с посредником и наследниками удаляются для переговоров. Спустя длительное время появляются оба адвоката:

– Мы пришли к частичному соглашению: кардиолидер умершего передается Красному Кресту!

Какова связь данного анекдота, рассказанного известным немецким психологом Б. Тренкле, и посредничеством в социальной работе?

### Рекомендуемый библиографический список

1. Баркер, Р. Словарь социальной работы / Р. Баркер. – М.: Институт социальной работы, 1994. – 134 с.
2. Вейсман, Э. Посреднические услуги в социальной работе / Э. Вейсман // Энциклопедия социальной работы... Т. 2. – С. 248-286.

3. Корнелиус, Х., Фэйр, Ш. Выиграть может каждый: как разрешить конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М., 1992. – 212 с.
4. Краснопева, П. Квалификация посредничества и соучастия во взяточничестве / П. Краснопева // Законность. – 2002. – № 2. – С. 35-37.
5. Левинсон, Р. Информационные и справочные услуги / Р. Левинсон // Энциклопедия социальной работы... – Т.1. – С. 353-357.
6. Мердак, А. Ресурсы клиента: мобилизация и координация / А. Мердак // Энциклопедия социальной работы... – Т.3. – С. 29 – 31.
7. Рубин, А. Персональное комплексное обслуживание / А. Рубин // Энциклопедия социальной работы... – Т.2. – С. 211-215.
8. Сипорин, М. Ресурсы клиента: задачи социальных служб по их выявлению / М. Сипорин // Энциклопедия социальной работы... – Т. 3. – С. 25-29.
9. Скуч, Д. Информационные системы в агентствах / Д. Скуч // Энциклопедия социальной работы... – Т.1. – С. 357-386.
10. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология / Г. Хесль. – СПб.: Речь, 2004. – 144 с.

## **Тема 7. Социальное консультирование**

Совет ничего не стоит; кучу их ты получишь  
в газете, купленной за десять центов. А я  
могу за себя постоять, я не беспомощный.

Вездесущий Аноним

1. Понятие социального консультирования. Социальное, психосоциальное и психологическое консультирование: общее и особенное.
2. Теоретическая база психосоциального консультирования.
3. Цели, принципы и техники психосоциального консультирования.
4. Дилеммы в психосоциальном консультировании.
5. Психосоциальное консультирование “трудного” клиента.
6. Типичные ошибки психосоциального консультирования.

*1.* Решение многих проблем социальной работы требует консультаций как социологов с другими специалистами, так и консультирования их клиентов. Заметим, что в современной практике представлено множество видов консультирования. Наряду с внешним и внутренним, индивидуальным и групповым, психологическим, медицинским и т. п. его видами существует и социальное консультирование.

Растет число людей, которые обращаются за консультативной помощью, оказавшись не в силах справиться с захлестнувшими их обстоятельствами повседневной жизни. Сюда относятся трудности, связанные с ра-

ботой или ее отсутствием, проблемы семьи и брака, неуверенность в себе, неспособность принимать решения, проблемы в установлении и поддержании отношений с другими людьми, трудная жизненная ситуация и многое другое.

По мере роста профессионального самоуважения социальные работники начинают рассматривать не только консультирование своего клиента, но и консультации с другими экспертами как необходимый элемент своей деятельности<sup>109</sup>. Например, юристы помогают социномам, занятым защитой детей, в толковании и разъяснении законов, касающихся программ, уставов, политики, правил и функционирования той или иной организации.

К определению понятия “консультирование” авторы подходят с разных сторон, рассматривая его и как стратегию, и как технологию, и как метод профессиональной помощи. Это обусловлено не только различиями в теоретических взглядах, но и развитием более глубокого понимания процесса консультирования. Подчеркнем, что в профессиональной литературе представлено сегодня от 200 до 400 подходов к определению консультирования и его моделей<sup>110</sup>. Большинство определений включают в себя одинаковые элементы. Например, представление о том, что консультирование направлено на помощь людям в осуществлении выбора и действий в соответствии с ним. Часто определения включают понятие научения, хотя существуют значительные разногласия в части факторов, влияющих на научение, и того, как оно происходит. Еще одним общим элементом является понятие личностного развития, однако до согласия по поводу того, как ему наилучшим образом способствовать, еще далеко.

Согласно Р. Кочюнасу, все определения консультирования так или иначе включают следующие положения:

1. Консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению.
2. Консультирование помогает обучаться новому поведению.
3. Консультирование способствует развитию личности.
4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, т.е. признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения. А консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента.

<sup>109</sup> Шульман, Л. Консультации / Л. Шульман // Энциклопедия социальной работы... – Т. 2. – С. 31.

<sup>110</sup> Шапиро, Б.Ю. Психосоциальное консультирование как технология социальной работы / Б.Ю. Шапиро // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2001. – №3. – С. 7.

Сердцевина консультирования – “консультативное взаимодействие” между клиентом и консультантом, основанное на философии “клиент-центрированной” терапии К. Роджерса<sup>111</sup>.

Основоположник клиент-центрированной терапии К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления:

- а) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая;
- б) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- в) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

В социальной работе *консультация* нередко определяется как взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого определенные специальные знания консультанта используются для оказания помощи консультируемому в решении текущих проблем или при подготовке перспективных программ<sup>112</sup>. Иногда действия консультанта оцениваются как катализатор, облегчающий работу, формулирующий ее мотивы и роль, разъясняющий последствия различных альтернатив, помогающий консультируемому более систематически и объективно оценить стоящие перед ним проблемы с целью расширения выбора возможных вариантов поведения. Консультант также сообщает о новой информации, ранее недоступной консультируемому, или же освежает в его памяти старые знания. В этой связи, как замечает Л. Стрингер, “никто, очевидно, не будет возражать против того, чтобы его называли консультантом”<sup>113</sup>. Но иногда социальный работник оказывается в этой роли, не имея надлежащей подготовки или поддержки. В подобной ситуации консультант берет на себя роль эксперта и считает себя ответственным за решение проблем клиента. А поскольку большинство проблем не имеют легких решений, многие относятся к разряду нерешаемых, консультация в таких случаях обречена на неудачу. Из-за отсутствия или дефицита контактов с клиентом или его семьей специалист может дать совет, основанный на недостаточных данных. Другая опасность, подстерегающая специалиста, связана с тем, что он, недооценив компетентность клиента, начинает его поучать.

Назначение консультирования заключается в том, чтобы помочь клиентам понять и прояснить собственные жизненные взгляды на их жизненное пространство и научить их достигать собственных, самостоятельно определяемых целей посредством осуществления сознательного выбора и решения проблем эмоционального и межличностного характера<sup>114</sup>. Иначе говоря, консультирование – это отношения, это процесс, и главное его на-

<sup>111</sup> Там же. - С. 4.

<sup>112</sup> Там же.

<sup>113</sup> Шульман, Л. Консультация... - С. 33.

<sup>114</sup> Джордж, Д., Кристиани, Т. Консультирование... - С.10.

значение – помогать людям осуществлять выбор и решать проблемы. В этой связи возникает вопрос об отличии консультирования от терапии. Нередко различия между консультированием и терапией специалисты видят в истории возникновения и развития, типе клиента, условиях осуществления деятельности, целях, степени серьезности проблемы. Однако эти различия постепенно стираются, поскольку современные клинические и социальные программы предоставляют возможность и для консультирования, и для терапии. Тем не менее различия между данными понятиями существуют и могут быть проанализированы с помощью рассмотрения этих направлений деятельности как точек, находящихся в едином континууме. Тогда *консультирование* может быть охарактеризовано как деятельность образовательная, профилактическая, краткосрочная и ориентированная на решение конкретной проблемы. Терапия же чаще характеризуется как деятельность реконструирующая, акцентированная на отдельные проблемы, корректирующая и долговременная.

В консультациях по определенному случаю упор делается на конкретном клиенте, будь то человек, семья, группа или община. Консультант оказывает помощь и другим специалистам, работающим непосредственно с клиентом. Например, врач обращается к консультанту-социому с просьбой помочь семье новорожденного, страдающего гидроцефалией.

В данном тексте речь пойдет о *социальном консультировании*, где в роли объекта вмешательства выступает клиент социальной службы. Подчеркнем, что понятие “социальное консультирование” близко другим: “*психосоциальному*” и “*психологическому консультированию*”.

*Психологическое консультирование* определяется как непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа<sup>115</sup>. Психологическое консультирование ориентировано прежде всего на помощь клиенту в реорганизации его межличностных отношений, а психокоррекционное, кстати сказать, или психотерапевтическое воздействие ориентировано в основном на решение глубоких личностных проблем человека, лежащих в основе большинства жизненных трудностей и конфликтов. Объектом вмешательства в случае психологического консультирования является личность/семейная система, и используются здесь личность/семейные ресурсы.

*Психосоциальное консультирование* с точки зрения параметров воздействия поверхностнее, но шире психологического консультирования. Здесь воздействие осуществляется не только на личность клиента, но и на его мезо- и микросоциальное окружение с целью помощи клиенту в кон-

<sup>115</sup> Шапиро, Б.Ю. Психосоциальное консультирование... - С. 5.

тексте социальной (ре)адаптации, реабилитации и концепции независимой жизни<sup>116</sup>. Иначе говоря, психосоциальное консультирование имеет место тогда, когда оказываемая помощь предполагает использование как личностных, так и социальных ресурсов. В этой связи социальных работников иногда называют “сандвичами”, то есть профессионалами, находящимися, с одной стороны, между социально незащищенными, уязвимыми людьми и власть предержащими администрациями и институтами – с другой. Соответственно, социальные работники, помимо взаимодействия с клиентом, в случае необходимости призваны стимулировать социальные изменения, воздействовать на местные органы власти и помогать клиентам более активно и эффективно влиять на местные политические и общественные процессы<sup>117</sup>. Очевидно, что решение таких задач на практике должно зависеть от ряда факторов: типа случая, особенностей клиента, статуса социального работника, уровня его профессиональной компетентности, специфики местной ситуации.

2. Социальное консультирование с полным на то основанием можно отождествить с психосоциальным в случае использования психосоциального подхода как научного основания организации практики социальной работы. И тогда соционом-консультант может использовать одну из следующих стратегий вмешательства: изменение ситуации; изменение себя для адаптации к ситуации; выход из ситуации; нахождение способов жить с этой ситуацией.

Подчеркнем, что теории обеспечивают систематический подход при встрече с любой проблемой. Теории по определению являются словесным выражением отношений или основных принципов явлений, которые уже наблюдались и до некоторой степени проверены. Теории имеют дело скорее с принципами, чем с практикой. Однако они не могут рассматриваться как нечто далекое от практики, как не имеющее отношения к повседневной действительности. Скорее, теория – необходимая опора эффективной практики. Оказавшись в замешательстве перед проблемой, специалисты обращаются к теории, чтобы расширить свой арсенал объяснительных и практических альтернатив. Поскольку способность теории объяснять, что мы делаем, подтверждает ценность этой теории, то, следовательно, теория также способна предложить то, что необходимо сделать, когда мы сталкиваемся с проблемой.

Теория суммирует всю информацию и делает соответствующие обобщения. Это, во-первых. Во-вторых, теория помогает сложным явлениям стать более доступными для понимания. В-третьих, теория предсказывает вероятный результат в зависимости от набора условий; и, наконец, теория стимулирует дальнейший поиск фактов, чтобы проверять и расши-

<sup>116</sup> Там же.

<sup>117</sup> Там же.

рять свою основу. Эти четыре особенности (функции) теории непосредственно относятся к взаимодействию консультанта с клиентом. Соционом-консультант стремится применить теоретический подход, придавая значение тому, что происходит в данной ситуации. Он должен так или иначе суммировать обстоятельства, сообщаемые клиентом. Иногда эти обстоятельства являются сложными и запутанными, что вынуждает специалиста сравнивать уникальные обстоятельства данного клиента с более общими знаниями о человеческом поведении.

Словом, социомомы должны быть знакомы с главными подходами, используемыми в современной консультативной практике. С одной стороны, осуществляя консультативную помощь клиенту, они призваны отталкиваться от сложившихся в социомомия научных подходов (см. раздел "Современные модели практики социальной работы"), с другой – от сложившихся моделей практики консультативной деятельности. Особенно начинающие специалисты должны следовать некоторым специфическим шагам, чтобы сформировать собственный взгляд на процесс консультативной помощи.

Одни подходы уделяют человеческой природе максимальное внимание, другие направляют это внимание на ситуацию или внешнюю среду клиента. Что касается сходства, то можно утверждать, что все согласны с тем, что индивидуум способен к изменению или, по крайней мере, может измениться на любом жизненном этапе. Иначе консультирование было бы просто невозможно. Наряду с этим есть два других общих элемента среди различных консультативных подходов. Все признают, что нерешенная проблема или конфликт нежелательны, и предпринимают попытки изменить это. И все признают влияние будущего – предвосхищений, надежд или ожиданий, связанных с будущим, – на поведение в настоящем<sup>118</sup>. Заметим, кстати, что к основным используемым в консультативной деятельности подходам мы бы отнесли такие, как психоаналитические, аффективные и когнитивно-поведенческие<sup>119</sup>.

3. Сравнивая цели различных консультативных подходов, можно обнаружить различные группы целей – нахождение смысла жизни, терапия эмоциональных нарушений, приспособление к новой ситуации, обществу, достижение самоактуализации, снижение тревоги, другие. Очевидно, что цели любой консультативной помощи должны базироваться на потребностях клиента. Они зависят и от теоретических ориентаций специалиста. Но можно выделить ряд универсальных целей в контексте повышения эффективности управления клиентом собственной жизнью:

- 1) изменение поведения;

<sup>118</sup> Джордж, Р., Кристиани, Т. Консультирование... - С. 161.

<sup>119</sup> Там же. - С. 162-163.

2) развитие навыков преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями;

3) обеспечение принятия жизненно важных решений.

Общепризнано, что в проведении любой консультации реализуется ряд основных принципов<sup>120</sup>. Во-первых, консультация должна иметь конкретную цель, решать проблему, должна представлять собой определенный процесс. Во-вторых, консультируемый вправе отказаться от помощи, поэтому эффективность консультации зависит от ценности идей, а не от статуса консультанта. В-третьих, ядром процесса являются взаимоотношения консультанта и консультируемого, и хороший консультант должен знать суть обсуждаемого вопроса (например, законодательство о защите прав детства или о социальном обеспечении пенсионеров) и уметь вести консультацию (например, преодолевать сопротивление клиента или завести карту для каждого случая). Консультация предполагает: 1) выявление необходимости консультации; 2) обращение с просьбой о консультации; 3) оценку и формулирование проблемы; 4) переговоры о контракте; 5) совместное определение целей консультации; 6) установление стратегии действий; 7) осуществление соответствующих действий; 8) оценку результатов и отчет.

Несмотря на существующее признание необходимости этих шагов в процессе консультирования, практика социальной работы свидетельствует, что консультанты испытывают большие трудности при заключении контрактов, разработке целей консультации и определении ее результатов<sup>121</sup>.

Важную роль в предупреждении подобного рода трудностей играет выбор специалистом теоретических оснований процесса консультирования. Так, если соционом придерживается психоаналитического подхода, то тогда большое значение придается им ситуации клиента, например, используется техника воспоминаний, дабы понять проблему. Речь идет о самых ранних воспоминаниях клиента: был ли он первым или вторым ребенком в семье, полной или неполной была эта семья и т.п. Используются в данном случае и такие способы вмешательства, как интерпретация, чтобы помочь клиенту взять на себя ответственность за свою жизнь и принять новые решения, позволяющие достигать своих целей более эффективно<sup>122</sup>. К основным техникам интерпретации обычно относят *прояснение, конфронтацию и непосредственность*<sup>123</sup>.

При *прояснении* специалист пытается сделать высказывание клиента более ясным и для себя, и для клиента. Прояснение может быть сосредоточено на когнитивной информации, или можно на первый план выдвинуть

<sup>120</sup> Шульман, Л. Консультация... - С. 32.

<sup>121</sup> Там же.

<sup>122</sup> Джордж, Р., Кристани, Т. Консультирование... - С. 165.

<sup>123</sup> Там же. - С. 230.

нуть смыслы клиента, которые первоначально не ясны. Прояснение связано и с навыком интерпретации, и с таким условием консультирования, как конкретность. Приведем некоторые примеры выяснения:

“Я не понял, вы стали драться до или после того, как пришли на игровую площадку?”

“Вы чувствуете гнев или обиду?”

“Является ли проблемой то, что вы не можете себе позволить бросить работу, или вас беспокоит, как другие могут отреагировать на вашу безработицу?”

**Конфронтация** (см. тему “Интервью в социальной работе”) содержит потенциал как для продвижения роста и изменений, так и для ослабления клиента. Поскольку она действует очень сильно, для того чтобы применять ее, социумом должен обладать специальными навыками. Конфронтационное поведение – тонкая процедура, требующая как чувства времени, так и чувствительности к восприимчивости клиента. Правильно проведенная конфронтация может помочь клиенту стать более интегрированным и последовательным в поведении и в отношениях с другими. Конфронтация должна осуществляться только в условиях доверия и заботы о клиенте и не должна использоваться как средство выражения гнева и фрустрации.

Конфронтация может проходить в нескольких формах. Она может использоваться для указания на несоответствие между тем, что мы думаем и чувствуем, и тем, как нас видят другие; между тем, кто мы есть и кем мы хотим быть; между тем, какие мы есть на самом деле, и тем, какими мы себе кажемся; между нашими вербальными и невербальными сигналами. Вслед за Эганом<sup>124</sup> приведем некоторые примеры таких несоответствий:

“Я подавлен и одинок, но я говорю, что все хорошо”.

“Я верю в то, что люди должны принимать собственные решения, но я постоянно даю советы, как жить, моим детям”.

“Я считаю себя остроумным, а другие полагают, что я извистелен”.

“Я хотел бы быть хорошим студентом, но я слишком медлительный, поэтому гуляю каждую ночь и не занимаюсь”.

“Я страдаю от излишнего веса, когда на самом деле другие видят, как я хорошо сложена”.

“Я говорю “да” своим поведением и одеждой и все же держу других на расстоянии и боюсь физической близости”.

“Я говорю, что хочу слушать и быть полезным для других, но при этом постоянно доминирую в разговоре”.

Конфронтация также используется для того, чтобы увидеть вещи такими, какие они есть, а не воспринимать разные ситуации, исходя из собственных потребностей. Другими словами, специалист может помочь кли-

<sup>124</sup> Там же. - С 231.

ентам обрести альтернативную структуру представлений, позволяя им прояснить искажения в опыте. Вот пример искажения восприятия:

“Мой муж устроился на работу, требующую постоянных разъездов, потому что он не любит меня”.

В ситуации супружеского консультирования социном мог бы возразить на это послание, указав клиентке на то, что муж любит ее, но их финансовая ситуация такова, что он вынужден предпринять что-то, чтобы остаться платежеспособным, даже если это потребует, чтобы он находился далеко от дома.

Когда клиент игнорирует обратную связь, социном мог бы сказать:

“Я слышал, как Мария сказала, что ей трудно почувствовать близость к вам, потому что вы очень сухо говорите о ваших переживаниях, но я не слышал, чтобы вы отреагировали на этот комментарий. Что вы ответите на ее высказывание?”

При ответе на вопрос: “Когда же следует применять конфронтацию?” – рекомендуется руководствоваться рядом принципов. Вступайте в конфронтацию, когда:

- 1) вы желаете сблизиться с клиентом;
- 2) отношения уже построены, и уровень доверия клиента к вам достаточно высок;
- 3) конфронтация должна опираться на подлинную заботу о росте и изменении клиента. Конфронтация не должна использоваться для удовлетворения потребностей социнома.

**Непосредственность** тесно связана с навыками самораскрытия и конфронтации, а также подлинностью консультанта. Непосредственность требует, чтобы специалист доверял своим глубинным органическим реакциям и уважительно относился к клиенту. Навык непосредственности включает чувствительность специалиста к своим взаимодействиям и реакциям на клиентов, как они происходят. Он может ответить на эти чувства или относительно клиента, или отношений “здесь и сейчас”. Следующий пример иллюстрирует это:

Консультант: “Мне трудно сегодня настроиться. Кажется, что мы ворошим старый материал. И я, наверное, уже устал слушать одно и то же снова и снова. Что вы чувствуете по поводу того, что происходит между нами?”

Клиент: “Хорошо, возможно, я избегаю говорить о некоторых проблемах, которые являются очень болезненными и которые я бы хотел игнорировать”.

В этом диалоге специалист смог искренне поделиться своей недостаточной включенностью в процесс, и это привело к тому, что клиент согласился исследовать более важный личностный материал.

В случае использования личностно-центрированного подхода цель консультирования сосредотачивается вокруг становления личностной зрелости и восстановления процесса актуализации посредством устранения препятствий. Таким образом, с личностно-центрированной точки зрения консультирование – это просто процесс освобождения уже имеющихся сил у потенциально адекватной личности. Консультант в данном случае соблюдает минимальные помогающие условия, такие как уважение, congruence и эмпатическое понимание.

Выбор в качестве научных оснований консультирования теории социального научения предполагает использование специалистом таких техник, как *десенсибилизация, поведенческий контракт, социальное моделирование*. Десенсибилизация (снижение тревоги) используется, когда клиент имеет высокий уровень тревоги, связанный с проблемой поведения, например страхом перед общением в группе. Тревога заставляет клиента быть чрезмерно настороженным или агрессивным, страдать от серьезных головных болей, желудочных расстройств или испытывать трудности в решении задач повседневной жизни. Если десенсибилизация используется, как правило, не социологами, а психотерапевтами, психологами, чтобы разрушить привычку клиента тревожиться по любому поводу, то две другие техники находятся и на вооружении социологов.

Поведенческий контракт в общем виде – это соглашение между по крайней мере двумя людьми, предполагающее попытку изменить поведение хотя бы одной из сторон (см. тему “Современные модели практики социальной работы”). Это соглашение является подкреплением усилий по достижению цели. Поведенческий контракт часто применяется для облегчения действий клиента в работе с разными проблемами: от курения и снижения веса до разрушительного поведения<sup>125</sup>. Такой контракт помогает сообщить клиенту без назидания, что ему делать. Соглашение может быть устным или письменным, но оба участника должны быть согласны со всеми условиями. Контракт предполагает договоренность о соответствующих пунктах, которые характеризуются: 1) реалистичностью, 2) специфичностью, 3) безопасностью и 4) гибкостью. Проще говоря, это означает, что клиент и специалист выбирают реалистичные цели, которые они в состоянии достигнуть. Контракт скорее предполагает положительное подкрепление достигаемых целей, чем наказание за нежелательное поведение, таким образом обеспечивая безопасность. Наконец, специалист и его клиент договариваются, что пункты контракта могут быть изменены по взаимному согласию, обеспечивая гибкость, чтобы изменить цели и условия всякий раз, когда это кажется желательным.

---

<sup>125</sup> Там же. - С. 234.

Социальное моделирование используется для того, чтобы помочь клиенту прогрессивно изменить его поведение в соответствии с образцовой моделью (см. тему "Профилактика в социальной работе").

Отталкиваясь от идеи, что человеку свойственно подражать поведению других, А. Бандура утверждает: процедуры моделирования могут быть более эффективными, чем положительное подкрепление в формировании новых образцов поведения. Паттерны поведения, приобретенные через подражание, часто поддерживаются без преднамеренного внешнего подкрепления просто потому, что индивидуумы научаются себя подкреплять с помощью определенного поведения. Социальное моделирование используется как для того, чтобы помочь клиенту изучить новые способы поведения, так и для того, чтобы усилить или ослабить уже имеющееся поведение. При этом социомом может использовать аудио- и видеомоделирование, моделирование реальных жизненных ситуаций, чтобы позволить клиенту наблюдать подкрепление желательного поведения и вести клиента к изменению его поведения в соответствии с моделью. Пример поведенческого контракта приведен ниже<sup>126</sup>.

Поведенческий контракт между \_\_\_\_\_(сын) и \_\_\_\_\_(мать)

Сын обязуется:

Во время разговора без напоминания четко произносить все слова.

Мать обязуется:

Давать сыну 1 цент каждый раз, когда он говорит отчетливо.

Обе стороны согласны со следующими условиями:

1. Наказание за нечеткое произношение – 1 цент за каждый раз.
2. Количество оплаты или наказания не будет превышать 45 центов в день.
3. Итог подводится в конце каждого дня; оплата осуществляется каждую пятницу.
4. Мать должна каждый день разговаривать с сыном или слушать, как он говорит с другими.
5. После недельного испытательного срока соглашение пересматривается.

Подписи:

Мать \_\_\_\_\_

Сын \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

<sup>126</sup> Там же. - С. 235.

4. В процессе консультирования социомом нередко сталкивается с рядом дилемм:

1) Консультант или советчик? Социальный работник может осуществлять консультирование и в то же время давать клиенту советы.

2) Непосредственное воздействие на клиента при помощи консультативных умений или же опосредованное воздействие на ситуацию клиента через окружающую среду (других людей или организации) с использованием таких профессиональных умений, как защита интересов клиента, ведение переговоров и урегулирование конфликтов?

3) Консультант или агент социального контроля? Вторая роль имеет место в строго ограниченных ситуациях, например в случаях родительского пренебрежения и насилия над детьми.

4) Консультант или социальный реформатор?<sup>127</sup> Повторим, что социальных работников иногда называют “сандвичами” (см. начало раздела). Иногда процесс консультирования заходит в тупик, несмотря на прилагаемые специалистом усилия. Причем чем больше старается специалист помочь клиенту, тем больше, как правило, последний сопротивляется этим его усилиям.

Страстное желание во что бы то ни стало помочь клиенту – одна из разновидностей *обратного трансфера*<sup>128</sup>, наиболее опасный его вид. Заметим, что к основным видам обратного трансфера, понимаемого как черты неврастения у специалиста, мешающие профессиональному подходу<sup>129</sup>, относят волнение и страх, чувство вины, агрессивность, зависть специалиста. Но наиболее негативным проявлением обратного трансфера у социального работника, подчеркнем это вновь, является страстное желание помочь клиенту. Тем самым специалист стремится взять на себя чуть ли не все функции личности клиента, относясь к нему как к ребенку. Страстно стремясь помочь клиенту, специалист тормозит развитие личности клиента, мешает ему стать тем, кем он хочет стать, препятствует изменению ситуации клиента в целом. Особенно опасен этот вид обратного трансфера в работе с неуверенными в себе людьми.

5. В соответствии с позицией, занимаемой клиентом по отношению к специалисту, клиентов социальной службы можно разделить на ряд групп. Первая из них – это клиенты-“патроны”, “начальники”. Они ведут себя со-

<sup>127</sup> Шапиро, Б.Ю. Психосоциальное консультирование... - С. 14-15.

<sup>128</sup> Термин, обозначающий перенос на специалиста эмоционального отношения клиента к значимым для него людям (отцу, матери и др.). Чувства любви, восхищения, уважения (позитивный трансфер), а также ненависти, страха, отвращения (негативный трансфер). З. Фрейд рассматривал трансфер как феномен переноса, присутший любым человеческим отношениям.

<sup>129</sup> Леннеер-Аксельсон Б., Тюлефорс Й. Психосоциальная помощь населению; пер. со шведск. / Б. Леннеер-Аксельсон, И. Тюлефорс. – М.: Институт социальной работы, БГИ. – С. 59.

ответствующим образом, как бы заявляя, что “это не моя проблема”. Они рассказывают о других людях, например членах своей семьи, соседях, у которых, на их взгляд, есть проблемы или которые их создают. Затем они призывают специалиста “что-нибудь сделать в этой ситуации”. Добиться точного определения этого “что-нибудь” практически невозможно. Понятие это остается расплывчатым и неопределенным, и клиент утомленно адресует все вопросы об этом самому специалисту (как эксперту): “Я не хочу быть вовлеченным в это”; “Для этого я к вам и пришел”. Такой клиент принимает на себя роль ответственного постороннего, который выполнил свои обязанности, обратившись к эксперту. Конечно, такая начальственная роль может быть довольно функциональной, если клиент не принимает участия в развитии проблем и они могут быть решены без его участия. Роль становится трудной, когда проблемы возникли и из-за него тоже (т.е. он содействовал появлению этих проблем). В этом случае процесс решения проблем может зайти в тупик.

Второй тип “трудных” клиентов можно назвать так: “Я сомневаюсь в вашей компетентности”. Данное сообщение обычно реализуется одним из двух способов:

1) Клиент, который всегда знает положение вещей лучше, чем собеседник. Он много говорит, в основном абстрактно. Из-за обильного потока слов точный смысл его высказываний остается неясным. Когда специалист пытается обобщить его высказывания, такой клиент обычно стремится его исправить. К сожалению, такая коррекция (обычно предваряемая фразой: “Вы не так поняли”) либо тривиальна (незначительна, пуста), либо включает так много оттенков значения, что конечный результат по-прежнему остается запутанным и неясным. В дальнейшем в процессе консультирования такой клиент любит дать специалисту понять, что он, конечно, ценит “теоретический взгляд” специалиста, но не думает, что он применим в данной ситуации.

2) Проходит в терминах, с помощью которых клиент выражает неуважение предложением, сделанным социономом. Типичная ремарка выглядит приблизительно так: “Смотрите, я знаю своих детей лучше и не нуждаюсь (далее обычно следует описание области, в которой специализируется социономом)... поэтому я ожидал от вас нечто иное”. Типичным для такого клиента является поведение, постоянно побуждающее социнома доказывать, что он лучше, чем о нем думают.

Третий тип “трудных” клиентов назовем так: “Это безнадежно, ничего уже не изменишь”. На первый взгляд такой клиент “не босс”, в отличие от двух других типов. Действительно, он предпочитает соглашаться со специалистом. Тем не менее оружием такого клиента является его (клиента) беспомощность. Он может в конце концов предпринять что-либо для решения проблемы, но все его усилия тщетны. В своих неудачах он обви-

няет других людей либо утверждает: “Я ничего не могу поделать. Со мной это случается все время”. Подобным же образом такой клиент забывает о встречах с соционом или не выполняет своих обязательств по целому ряду довольно неопределенных причин. Главное искушение для соционома в такой ситуации – поощрять этого на вид старательного клиента. Ошибки специалиста потом будут использованы против него же: “Я перепробовал все, что вы мне советовали, но мне стало еще хуже”.

Что же призван делать соционом, консультируя подобного рода “трудных” клиентов? Для контраста представим консультативный процесс, когда в него включен обычный “модельный” (“не трудный”) клиент.

Клиент:

“У меня проблема. Вы можете мне помочь?”

(Клиент описывает проблему.)

“Что мне делать в этой ситуации?”

Соционом:

“Конечно, что за проблема?”

“Я понимаю”.

(Соционом дает совет.)

Конечно, это упрощенный набросок. Настоящее консультирование включает в себя множество промежуточных шагов, их повторение и т.д. Нашей целью было показать благополучную коммуникацию. Вацлавик называет это дополнительно (добавочностью), имея в виду такое качество интеракции, при котором у партнеров существует полное согласие в отношении терминов их взаимоотношений. Здесь не существует непонимания по таким вопросам, как: “Кто является экспертом?”, “У кого есть проблемы?” и т.д.

В трудном консультативном процессе упомянутое нами благополучие часто отсутствует. С помощью нижеследующего примера, в котором коммуникация со стороны клиента представляет собой комбинацию первого и второго типа (“У меня нет проблем” и “Я – эксперт”), проиллюстрируем это утверждение.

Случай 1-й. Первое консультирование.

Клиент – мать двоих детей подросткового возраста – говорит о том, что ее 12-летний сын нуждается в беседе со специалистом, ибо никого не слушает, грубит учителям и родителям, в то время как родители делают все возможное для того, чтобы он рос и развивался.

Соционом: Что, по вашему мнению, должно быть включено в нашу беседу?

Клиент: Ну... обычные вещи... как вести себя со сверстниками и взрослыми: родителями и учителями.

Соционом: Вы сообщили вашему сыну о своем намерении обратиться за помощью в социальную службу в сложившейся ситуации?

Клиент: Нет, и не считаю это необходимым.

Соционом: Хм, что бы вы сказали насчет предложения сесть и поговорить нам всем вместе: вы, ваш сын и я? Просто, чтобы получить пред-

ставление... (давайте посмотрим) о том, что каждый из вас думает по этому поводу, чувствует ли каждый, что есть такая проблема.

Клиент (прерывает): Слушайте, проблема совершенно ясна. необходимо доказать сыну, что он должен изменить свое поведение, научить его правильному поведению.

Соционом: Но решение этих задач зависит от некоторых вещей, таких как: в каком состоянии проблема и...

Клиент (прерывает опять): В каком состоянии проблема... Я думаю, мы не понимаем друг друга. Проблема ясна как день (повторяет предыдущие высказывания), и я хотела бы изменить положение вещей. Поэтому-то я и обратилась к вам за помощью. Вы же служба социальной помощи семье?

В данном случае специалист хотел исследовать проблему, но его клиент уже нашел решение. Мы не касаемся здесь содержательного различия во мнениях. Интеракция, в большей степени вероятности, была бы практически такой же, если бы клиент хотел исследовать проблему, а консультант предложил ему уже готовое решение. Обратим внимание на то, какой была коммуникация между социономом и клиентом.

1. На экспрессивное сообщение клиента: "Я нашел решение моей проблемы", соционом реагирует дисквалифицирующим атрибутивным сообщением: "Может быть, это решение неправильно?".

2. На атрибутивное сообщение клиента: "Я рассматриваю вас как инструмент реализации моей идеи", специалист реагирует экспрессивным сообщением: "Я не принимаю эту роль".

3. В ответ на командное сообщение клиента: "Согласитесь, что я – руководитель", соционом настаивает: "Вы должны согласиться, что я – руководитель".

В этом примере мы видим борьбу клиента со специалистом, несогласованность проигрываемых ими ролей. Поэтому возникает вопрос: "Кто здесь босс?" Причем эта борьба становится явной уже в начале анализируемого диалога.

Рассмотрим еще один случай.

Случай 2-й. Разочарованный клиент.

Клиент: Я все еще думаю, что все мои проблемы начались из-за той реорганизации, которая задела всю мою семью три года назад.

Соционом: Да, вы уже говорили об этом раньше, но не кажется ли вам, что сейчас самое важное – посмотреть, как можно улучшить ситуацию?

Клиент: Слушайте, я не забыл, что здесь произошло. Этот Михаил Иванович разрушил все, что мы создавали. Всех увизил. Ненавижу этого человека!

Соционом: Но все это в прошлом. Очевидно, что это было неправильно. Однако не думаете ли вы, что теперь...

Клиент (перебивая): Мне нечего добавить к тому, что я уже сказал.

Этот случай – также пример борьбы в отношениях. Клиент настаивает: “Я знаю, что важно (прошлое)”. Однако социомом не согласен: “Вы не знаете, что важно (настоящее)”. Таким же образом отвергаются экспрессивные сообщения соционома: “Я – эксперт”, “Я пришел вам помочь”. Последние, но не самые краткие командные сообщения как той, так и другой стороны идентичны: “Слушай меня”.

Вацлавик подобные ситуации изобразил так: два моряка, стоящих на противоположных концах лодки, держащих в руках весло и тянущих его в свою сторону. Чрезвычайно неудобная позиция для обоих.

Мы подагаем, этот тип борьбы является характеристикой “трудного” консультативного процесса.

Для предупреждения и преодоления подобного рода трудностей соционому рекомендуется согласиться с экспертной позицией клиента. Таким образом специалист создает своего рода парадокс: принимая сопротивление клиента (т.е. нежелание вступать в отношения консультирования), он остается на позиции консультанта. К используемым при этом техникам Вацлавик относит прежде всего согласие и поддержку, вызывая: “Прекратите бороться!” Уступчивое или дополнительное общение с “трудным” клиентом в основном сводится к тому, что он поступает не так, как обычно (т.е. не принимает на себя роль лидера, не демонстрирует поведение “высококласного” эксперта).

Телевизионный персонаж, инспектор Коломбо, может послужить примером такого поведения. Выскажем еще ряд замечаний по поведению специалиста в процессе консультирования “трудного” клиента. Заметим, что вопросы типа: “Не расскажите ли вы мне что-нибудь еще об этом?” – существенно отличаются от таких, как: “С какого времени...” или “Что вы делали, когда?..” и т.п. Влияние последних вопросов на взаимоотношения может быть опасным. Специалист таким образом показывает свою компетентность: “Я знаю, какие вопросы здесь нужно задавать” и “Я знаю, что мне нужно узнать”. Такие вопросы в основном и остаются без ответа, когда клиент в свою очередь себя считает экспертом. Лучшие вопросы для таких клиентов-“экспертов” – *открытые и неэкспертные*, насколько это возможно.

Технику “Узу” специалисты обычно используют для поощрения клиента к продолжению рассказа, для показа того, что клиента слушают и понимают. Более того, такая техника предлагает клиенту роль лидера, а не ведомого. Резюме же, в отличие от данной техники, подразумевает компетентность и лидерство, и поэтому применение его в работе с “трудным” клиентом рискованно: оно может спровоцировать борьбу. Но использование резюме с помощью вопроса: “Как бы вы могли – в двух-трех словах – резюмировать (обобщить) сказанное...”, вполне уместно и в работе с “трудным” клиентом.

**Банальности (банальные высказывания)** нередко помогают создать атмосферу доверительного разговора. Ремарки типа: "Да, иногда это лучшее, что можно сделать", разряжают напряженность и обеспечивают продуктивную коммуникацию, создавая общую почву тривиальности. Значимость анализируемой техники заключается и в том, что, не соглашаясь (конфронтируя) с таким успокаивающим тоном специалиста, клиент может почувствовать необходимость подчеркнуть значительность своей ситуации.

Одна из техник "*Дзю-до*" – *экстраполяция* – нередко также используется в процессе консультирования. Вместо того, чтобы блокировать движение клиента, ему поддаются, возвращая поданный им импульс (толчок). Клиента поощряют к тому, чтобы, продолжая вести себя по-прежнему, он дошел до логического конца, окончания повествования о своей ситуации. Приведем пример использования такой техники, воспользовавшись случаем 2-м "*Разочарованный клиент*", проанализированным выше в другом контексте.

Случай 2-й. Разочарованный клиент.

Клиент: Я все еще думаю, что все мои проблемы начались из-за той реорганизации, которая задела всю мою семью три года назад.

Соционом: Да, вы уже упоминали об этом раньше. Такие вещи не забываются, не правда ли?

Клиент: Слушайте, я не забыл, что здесь произошло. Этот Михаил Иванович разрушил все, что мы создавали. Всех унизил. Ненавижу этого человека!

Соционом: Могу себе это представить.

Клиент: ???

Соционом: Не могли бы вы рассказать еще что-нибудь об этом?

Клиент: Но что?

Соционом: А что хотите.

Клиент: Да, но... в общем, все это в прошлом. Может быть, сейчас и нет смысла об этом говорить.

Техника экстраполяции может быть использована в работе с клиентами, которые упорствуют в своем жестком восприятии проблемы. Чаще всего контакты таких клиентов с другими людьми становятся чрезвычайно сложными, так как люди слушали их истории слишком часто, чтобы они представляли еще какой-либо интерес. Так как таких клиентов все чаще избегают, они становятся недоверчивыми, составляют мнение об окружающих людях по реакции на их историю: "Если вы мне не верите, вы, конечно, против меня".

Техника экстраполяции здесь базируется на гипотезе, что такая ригидность мнения клиентов была причиной не только их изоляции, но и постоянно подпитывается такой "окопной" моделью интеракции. Под этим углом зрения и необходимо присоединяться к клиенту в его "окопе". В противном случае он никогда не будет способен его покинуть.

Эффект экстраполяции часто может быть усилен с помощью *позитивного наклеивания ярлыков*, признания особого вклада клиента в анализируемую область. Например, можно поощрить грубого, немногословного клиента на краткий ответ (попросить его обобщить сказанное в двух словах). Таким же образом многословного клиента можно похвалить за его тщательно сбалансированную оценку ситуации, а затем предложить ему развить свою мысль в определенном направлении: "Я уверена, что в этом деле есть другие аспекты, которые вы еще не затрагивали". Разговаривая с пессимистом, можно попросить его перечислить несчастья и катастрофы, которые с ним случались. Когда же имеешь дело с неисправимым оптимистом, можно предложить ему исследовать каждый параметр его "реальных" желаний.

Идея заключается в том, чтобы достигнуть определенной обратной симметрии. В любом из этих случаев специалист не просит клиента вести себя "как нужно" (к чему клиента постоянно принуждает окружающая среда). Вместо этого специалист получает удовольствие, преувеличивая реальные высказывания и события, пока клиент это не почувствует сам.

Экстраполяция может быть полезной также в ситуациях, когда клиент критикует достижения консультанта. Постоянная самозащита специалиста не помогает. Нередко лучше принять ситуацию такой, какая она есть, и даже "требовать" более сильной критики.

Два нижеследующих примера иллюстрируют разницу между самозащитой и "просьбой покритиковать".

Вариант первый.

Клиент: Ну, я вынуждена сказать нечто неприятное. Я обращаюсь к вам за помощью не первый раз и ожидала всегда большего, чем то, что вы всегда говорите. В прошлый раз я просила вас побеседовать с мужем. Но то, что произошло, не улучшило ситуацию. Я посвятила во все детали нашей семейной проблемы, но то, что вы сделали, могу и я. Это совсем не то, о чем я просила.

Соционом (встревоженно): Я этого не ожидала. Я была очень внимательна в разговоре с вами и, думаю, сделала все, о чем мы с вами договаривались. Но...

Клиент: Это не только мое мнение, и, к сожалению, я не удивлена. Вы же называетесь специалистом (по социальной работе. — *Н.Щ.*) и должны понимать, что мы ждем от вас эффективной помощи. Ваша работа не соответствует тем обещаниям, которые вы даете в своих рекламных буклетах.

Соционом: Давайте не отклоняться от того, что не устраивает вас в моей работе. Ваши слова подтверждают мою точку зрения...

Клиент: Вы не имеете права что-либо требовать. Я сомневаюсь в вашей компетентности. Вы не можете мне помочь.

Вариант второй.

Клиент: Ну, я вынуждена сказать нечто неприятное. Я обращаюсь к вам за помощью не первый раз и ожидала всегда большего, чем то, что вы всегда говорите. В прошлый раз я просила вас побеседовать с мужем. Но то, что произошло, не улучшило ситуацию. Я посвятила во все детали нашей семейной проблемы, но то, что вы сделали, могу и я. Это совсем не то, о чем я просила.

Соционом: Вы разочарованы.

Клиент: Конечно. Это не только мое мнение, и, к сожалению, я не удивлена. Вы же называетесь специалистом (по социальной работе. — *Н.Щ.*) и должны понимать, что мы ждем от вас эффективной помощи. Ваша работа не соответствует тем обещаниям, которые вы даете в своих рекламных буклетах.

Соционом: Если я вас правильно понимаю, ваша критика распространяется не только на нашу беседу. Не правда ли?

Клиент: Не знаю. Слушайте, все, что вы здесь наговорили, может быть, и правда, но это не то. Вы только описали, что может быть, а вот как достичь этого? Я критикую вас. Однако я также не уверена, что сама не сделала кучу ошибок, но...

Соционом: Вы ожидали от меня большего.

Клиент: Да! Конечно! Об этом я и говорю. То, что вы сделали, может быть, и важно. О чем я хочу сегодня сказать, так это как изменить мою семейную ситуацию.

Наконец, обратим внимание и на такую ситуацию, когда клиент убежден, что сложившееся положение изменить никак нельзя, что его проблема нерешаемая. В таком случае специалисту рекомендуется серьезно принять это сообщение и ответить репликой типа: "Да, сейчас ничего изменить нельзя. Есть только две возможности: либо научиться жить со своей проблемой, либо признать, что репать ее нелегко". Занимая такую позицию, специалист заставляет клиента делать выбор по собственному желанию, сохраняет за собой ответственность за анализируемую ситуацию.

Приведем пример.

Соционом: Мне кажется, что вы уже пробовали делать все, что может сделать разумный человек. У вас действительно серьезная проблема.

Клиент: Так что же мне делать?

Соционом: Не знаю. Честно говоря, я поражена тем, что вы уже сделали. Не многие бы так смогли поступить.

Клиент: Да, но все это не помогло. Слушайте, я прошу вас найти решение. Конечно, я уже была и у врача, и у психолога, и родственники помогали, как могли...

Соционом: Но это не помогло...

Клиент: Вопрос в том, что я сейчас должна сделать?

**Соционом:** Я действительно не знаю. То, как я вас поняла, заставляет меня склоняться к мысли, что вам не следует рассчитывать на какие-либо перемены. Вы не боитесь, что в будущем ситуация может и ухудшиться?

**Клиент:** Но это невозможно!

**Соционом:** Хорошо, посмотрите, сколько раз вы уже пытались (специалист повторяет все, что было сделано клиентом для улучшения его ситуации)... и все это не сработало. Вы должны понять, что это может случиться.

**Клиент** поеживается.

**Соционом:** Может быть, вы наконец должны сделать выбор – либо научиться жить со своей проблемой (в чем-то я смогу вам помочь), либо согласиться с тем, что простого и прямого решения не существует. Тогда нам потребуются время и много усилий, чтобы найти его.

**Клиент:** Как?

**Соционом:** Сейчас я не могу вам сказать, но мы должны поискать решение вместе. Единственное, что я знаю на сегодняшний момент, так это то, что вы должны забыть о попытках что-либо изменить (по крайней мере, на время). Придумайте другой путь. Давайте сначала посмотрим, сколько дополнительной работы у вас сейчас и сколько можно ожидать в будущем. Я думаю, если бы вы попытались так сделать... не менять что-либо, а просто попробовать представить, как и насколько ситуация может ухудшиться, мы могли бы проанализировать ее и поговорить о том, как с ней справиться... какие меры можно предпринять. Ваша проблема довольно серьезна. Легко ее решить не удастся.

**Клиент** выглядит сомневающимся.

**Соционом:** Вы – ответственный человек (обращается по имени-отчеству). И это – самое главное. Я так же, как и вы, не отношусь к таким вещам легкомысленно. Поэтому я и предлагаю вам так поступить.

Как видим, такое вмешательство производится постепенно. Специалист в анализируемом случае начал с того, что согласился с тем, как оценивает проблему клиент: неразрешима. Затем он похвалил клиента за его предыдущие усилия и поощрил его на дальнейшее “исследование неразрешимости” проблемы. И только когда клиент пришел в окончательное уныние, соционом поставил перед ним задачу прекратить думать о решениях проблемы.

Резюмируя вышесказанное, подчеркнем, что не следует забывать в процессе консультирования “трудного” клиента все “испытанные и настоящие” способы вмешательства. В действительности клиенту иногда можно помочь, просто используя не экспертное, а процессуальное консультирование. Постоянная цель – избежать столкновений, дать клиенту понять, что его принимают всерьез, особенно в трудные моменты. Впоследствии клиент возвращается к более “нормальной” позиции в консультационном процессе.

При использовании любого из представленных в практике социального консультирования (как, впрочем, и других практиках) подхода есть свои “трудные” клиенты. Но те “неправильные” пути, по которым идет порой процесс консультирования, не слишком различаются. Соответственно, нет необходимости искать совершенно различные способы, чтобы вернуть процесс в “правильное” русло. Приведенные нами примеры – тому иллюстрация.

Нами обращено внимание на один из базовых принципов консультирования: “здесь и сейчас”, когда “трудное” поведение клиента объясняется внутри динамики консультационных взаимоотношений. При этом вне анализа оказались ситуации интерпретации поведения в терминах взаимоотношений клиента с другими людьми, затронутыми данной проблемой. Иначе говоря, реальные ситуации консультирования более сложны и разнообразны.

Образец анализируемого поведения обычно представляет собой следующее: клиент в течение длительного времени испытывал давление со стороны окружающих, заставляющих его измениться. Может быть, ему даже предлагали помощь. Однако никакой пользы это не принесло. Он сопротивлялся изменениям, отрицая их необходимость, не принимая хороших советов (“Я знаю лучше”) или отрицая саму возможность изменений (“Я ничего не могу с этим поделать”).

Нами обозначены три распространенные ситуации консультирования “трудного” клиента и показано, что основная позиция, с которой консультант должен подходить к клиенту, – это уважение и принятие, независимо от того “трудный” он или нет.

6. Специалисты порой путают реакции, выражающие принятие, с реакциями, которые на самом деле блокируют общение и которые говорят клиентам, что их не понимают, не ценят и не уважают. Образцы реакций, демонстрирующих недостаток принятия, выделим вслед за Гордоном с помощью таблицы<sup>130</sup>.

Таблица 1

### Некоторые барьеры общения

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Предоставление советов</li><li>2. Предложение готового решения</li><li>3. Морализирование и проповедь</li><li>4. Анализ и постановка диагноза</li><li>5. Оценка или критика</li><li>6. Похвала и согласие; предоставление положительных оценок</li><li>7. Утешение</li></ol> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>130</sup> Джордж, Р., Кристиани, Т. Консультирование... - С. 180.

Что касается *предоставления советов*, то этот барьер общения часто встречается в практике начинающих социономов. Они нередко полагают, что на них лежит ответственность за то, чтобы вести клиентов в правильном направлении и решать их проблемы. Полагаясь на свои знания в области человеческого развития и поведения, они рассчитывают помочь клиентам, давая им инструкции относительно правильного направления действий. Действительно, многие клиенты хотят, чтобы соционом дал им совет, но этот совет ставит специалиста в положение принятия ответственности за жизненно важный выбор клиента. Например, клиент, испытывающий трудности в браке, спрашивает, стоит ли ему расторгнуть этот брак. Если консультант советует, чтобы клиент просил о разводе и тот действует согласно этому совету, клиент позже может почувствовать, что развод был ошибкой, и, возможно, станет негодовать и винить специалиста, поскольку тот активно повлиял на принятое решение. Советы, предлагаемые клиентам, только поддерживают их зависимость от других и не облегчают их движения вперед, к решению стоящих перед ними задач.

Предлагая *готовые решения проблем* клиента, специалисты также оказываются в ряде ловушек. Во-первых, проблемы, которые клиенты представляют во время первого интервью, возможно, вовсе не настолько существенны, чтобы нуждаться в консультировании. Если специалист начинает решать их, то более важная проблема может остаться невыявленной. Нереалистично и претенциозно полагать, что специалисты имеют решения несметного числа проблем, предъявляемых клиентами. Такой ориентированный на решение проблем подход низводит сложности жизни к простым проблемам, которые имеют решения. К. Роджерс в свое время утверждал, что консультант, который будет внимательно слушать клиента, станет более уважительно относиться к сложности жизни и гораздо меньше будет спешить и приписывать вещам строго определенное значение<sup>131</sup>. Тот, кто торопится с готовыми решениями, сомневается в том, что клиенты, при наличии некоторой поддержки и понимания, способны сами решать собственные проблемы.

Когда же специалисты морализируют или проповедуют, они оценивают поведение клиента и указывают то, что клиент должен делать или как он должен чувствовать. Такой тип поведения специалиста стимулирует вину, является наказывающим и пытается изменить поведение клиента в соответствии с системой ценностей специалиста. Такие специалисты не стремятся понять мир клиента. Примерами таких ответов являются фразы типа: "Вы не должны ненавидеть вашу мать", "Вы не должны обращаться с вашей сестрой таким образом", "Я не могу поверить, что вы употребляете наркотики", "Аборты – это убийство", "Для начала вы не должны были выходить замуж".

<sup>131</sup> Там же. - С. 181.

Анализ и диагностирование проблемы клиента – пример неэффективной и непринимавшей коммуникации, потому что это ставит специалиста в позицию рассмотрения проблемы клиента в соответствии с внешне заданной структурой. Другими словами, специалист становится отстраненным и объективным, стараясь выявить основные недостаточно адаптивные способы поведения и поместить их в клиническую структуру. Например: “Вашей основной проблемой, как кажется, является комплекс неполноценности, который удерживает вас от установления продуктивных связей с другими”<sup>132</sup>.

Когда специалист оценивает или критикует клиента, последний обычно замыкается и отказывается предоставлять дальнейшую информацию или проявлять чувства. Подобно морализированию, такое поведение не облегчает самораскрытие клиента, но вместо этого стимулирует вину. Например, жена вынуждает мужа, злоупотребляющего алкоголем, обратиться за помощью к специалисту. Если этот специалист заранее считает, что муж ведет себя безответственно, злоупотребляя алкоголем, то этот муж не может почувствовать себя достаточно комфортно, чтобы раскрыть реальный источник проблемы.

Отрицательное воздействие на клиента похвалы и согласия, положительных оценок, даваемых специалистом поведению клиента, труднее всего поддается пониманию. Принятие подразумевает нейтральную позицию по отношению к установкам, ценностям и поведению клиента. Время от времени специалист должен отвечать на рост клиента или изменение его поведения с подлинным энтузиазмом. Однако социному следует быть осторожным, применяя утверждение, кажущееся вдохновляющим, он может тем самым пытаться заставить клиента почувствовать себя лучше, преуменьшая значимость его проблемы, или отрицать, что проблема действительно существует. Примером использования похвалы может быть такая фраза: “Вы так сильны, что, я уверен, сможете справиться с непослушанием вашего сына без каких-либо проблем”.

Утешение помогает клиенту только на поверхностном уровне. Оно приостанавливает взаимодействие между клиентом и специалистом и сообщает клиенту, что многие другие чувствовали то же самое. Такое поведение предотвращает дальнейшее обсуждение беспокойств, тревог клиента относительно отдельных его проблем. Утешение говорит клиенту: “Ваши чувства ненадежны; не чувствуйте себя таким образом”. Вместо понимания и принятия мира клиента утешение пытается замаять его проблемы.

Резюмируя вышесказанное об особенностях социального консультирования, подчеркнем, что, как только процесс консультирования начался и установлена связь между специалистом и клиентом, специалист начинает продвигать и облегчать не только самоисследование и самопонимание кли-

<sup>132</sup> Там же - С. 182.

ента, но и исследование им своей ситуации, которая, по определению, включает в себя не только установки и ценности клиента, но и объективные условия (см. тему “Современные модели практики социальной работы”). Для того чтобы способствовать этому, требуются серьезные консультативные навыки, которые можно развивать, участвуя в постоянно действующих семинарах, проводимых, например, Школой консультантов по управлению, функционирующей на базе Академии народного хозяйства при Правительстве РФ, а также семинарах, организуемых ассоциациями, другими организациями теоретиков и практиков социальной работы. Эти навыки включают в себя глубокую эмпатию, самораскрытие, проверку восприятия, интерпретацию (прояснение, конфронтацию и непосредственность).

Цель консультирования – изменение клиента, его ситуации. Консультанты должны быть знакомы с теориями социального научения и стадий изменения, лежащих в основе изменений в поведении (см. тему “Профилактика в социальной работе”).

Внешние и внутренние процессы, поведение клиента рассматриваются не как отдельные объекты, а как находящиеся в постоянном взаимодействии. Специалисты призваны использовать активные стратегии, чтобы достичь стоящих перед ними целей. Поведенческие методы: десенсибилизация, поведенческий контракт, социальное моделирование и тренинг самоутверждающего поведения могут применяться консультантами различных теоретических ориентаций.

И последнее. Ни одна из используемых в практике социальной работы теорий консультирования не стала доминирующей. Тем не менее по мере того, как практики социальной работы распространяют свою консультативную деятельность на разные сферы жизни, у них складывается определенная модель данной деятельности, соответствующая конкретным нуждам клиента. Этот эволюционный процесс, вероятно, будет продолжен, поскольку уникальный опыт и знания специалистов – профессионалов в области социальной работы – приобретают все большее значение не только в системе социальной поддержки населения, но и социальной сфере в целом.

### *Темы рефератов*

1. Соционом как “трудный” клиент социальной службы.
2. Процессуальное консультирование в социальной работе.
3. Организация консультативной беседы с клиентом как практическая проблема.

## Вопросы для самоконтроля

1. Что такое консультирование социальное?
2. Как вы думаете, почему теме социального консультирования в нашем тексте уделено гораздо больше страниц, чем другим способам социальной работы?
3. Проанализируйте известные вам техники процессуального консультирования.
4. Назовите типичные ошибки социального консультирования.

## Задачи и упражнения

1. В расположенной ниже таблице представлены некоторые классификации консультирования.

Таблица 2

### Типы консультантов

	“Специалисты” предлагают новшества		“Джемералисты” предлагают методы
По видам конс. деятельности	Нормативное консультирование	Ценностное консультирование	Проблемное консультирование
По способам работы	Информирование, документирование, расчеты, др.	Обучение, переговоры, тренинг	Сценарный метод, игры, социодрама, др.

Какие еще классификации консультирования вам известны? Проанализируйте те из них, которые наиболее представлены в практике социальной работы.

2. Допустим, вам, ведущему специалисту социальной службы одного из районов города, поручено на базе данной организации создать Телефон доверия для ее клиентов. Будете ли вы привлекать добровольцев в качестве консультантов или прибегнете к помощи только высококвалифицированных специалистов?

3. Представим, что ваш клиент – 69-летняя женщина – находится на надомном обслуживании. Во время последней встречи с вами она прибегла к огульной критике вашего подчиненного: квалифицированного специалиста (социального работника с 15-летним стажем работы), обслуживающего ее на дому. Клиент, оценивая работу своего социального работника, постоянно повторял: “Не социальный работник, а Бог знает что...”, “Сплошное безобразие...”, “Вопиющая некомпетентность...”.

Какая техника вмешательства наиболее уместна в данном случае? Дайте обоснование своей точке зрения.

4. Ваш клиент оказался весьма разговорчивым. Он интересный и приятный собеседник. Но он отнимает у вас много времени. Какую технику консультирования вы готовы использовать в данном случае?

5. Используя модель изменений Э. Шейна, помогите молодому человеку произвести благоприятные изменения в установках девушки, с которой он хочет встретиться.

6. "Разумно привлекать к обсуждению проблем клиента как можно больше людей, но вовсе не обязательно учитывать их мнение". В конце концов, консультант "существует для того, чтобы решать проблемы".

Разделяете ли вы такое видение предназначения консультанта?

### Рекомендуемый библиографический список

1. Абрамова, Г.С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург: Деловая книга; М.: Изд. центр "ACADEMIA", 1995. – 128 с.
2. Алешина, Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина. – М.: Редакционно-издательский центр Консорциума "Социальное здоровье России", 1993. – 171 с.
3. Дудченко, В.С. Методология инновационного консультирования / В.С. Дудченко // В контексте конфликтологии: проблемы коммуникации и управленческого консультирования. – М.: Изд-во Института социологии РАН, 1999. – С. 18-44.
4. Джордж, Д., Кристиани, Т. Консультирование: теория и практика; пер. с англ. / Д. Джордж, Т. Кристиани. – М.: ЭКСМО, 2002. – 448 с.
5. Макаревич, В.Н. Чаепитие в Зазеркалье / В.Н. Макаревич // Социс. – 1991. – № 12. – С. 57-60.
6. Мэй, Р. Искусство психологического консультирования; пер. с англ. / Р. Мэй. – М.: Независимая фирма "Класс", 1994. – 144 с.
7. Практика телефонного консультирования: хрестоматия / ред.-сост. А.Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2001. – 379 с.
8. Управленческое консультирование... Т.1.
9. Файн, С., Глассер, П. Первичная консультация: Установление контакта и завоевание доверия; пер. с англ. / С. Файн, П. Глассер. – М.: Когито-Центр, 2003. – 238 с.
10. Финч, К. Телефонный разговор с клиентом: как добиться успеха / К. Финч. – М.: Консеко, 1994. – 112 с.
11. Шапиро, Б.Ю. Психосоциальное консультирование как технология социальной работы / Б.Ю. Шапиро // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2001. – №3. – С. 3-17.
12. Шульман, Л. Консультации... / Л. Шульман // Энциклопедия социальной работы... Т.2. – С. 31-34.

## Тема 8. Социальная экспертиза

Три футбольных арбитра сидят за пивом, и один говорит: “Есть мячи и есть удары, и я называю их так, каковы они есть”. Второй говорит: “Есть мячи и есть удары, и я называю их так, как вижу”. Третий говорит: “Есть мячи и есть удары, и они ничто, пока я их не назову”.

У.Т. Андерсон

1. Понятие социальной экспертизы.
2. Цели и принципы социальной экспертизы.
3. Организация социальной экспертизы.
4. Модели социальной экспертизы.
5. Способы социальной экспертизы.

1. В современном сложном технологическом обществе человек и шагу не может ступить без экспертной поддержки. Он полагается на специалистов как на обладателей знания, позволяющего проникнуть в проблему глубже и подойти к ней ответственно, идет ли речь о безопасности транспортных систем, состоянии окружающей природной среды или об эффективности системы социальной поддержки населения.

В трансформирующемся российском обществе меняется строй, и привычные способы решения социальных проблем становятся неэффективными. В сложившейся ситуации все большую роль начинают играть специалисты, к мнению которых начинают прислушиваться во властных структурах. Наряду с этим каждый человек множество раз встречался с экспертными оценками. Врач пишет на медицинской справке: “Практически здоров”. Экзаменатор выводит в зачетной книжке “отлично”. В рекомендательном письме дана характеристика кандидата на ответственный пост: “Скромн. Деловит, образован, способен быстро решать трудные задачи”. Дегустатор вин, товаровед, искусствовед, нотариус выступают в роли экспертов – каждый в своей области. У одних это получается лучше, у других – хуже.

Тем не менее понятия “эксперт”, “экспертиза” толкуются в теории и социальной практике крайне неопределенно. Так, антрополог прошлого века К. Гиртц призывал коллег к “многослойному”, или “толстому”, изучению исследуемых культур прошлого, приводя пример, ставший с тех пор классическим: подмигивание. Это движение можно интерпретировать просто как движение век. Но насколько примитивно и неполно такое толкование! И если столь простой жест так многозначен, то тем более многозначно социальное понятие “эксперт”.

Под *экспертизой* нередко понимается исследование какого-либо вопроса, требующего специальных знаний, с представлением мотивированного заключения<sup>133</sup>. В определении данного понятия подчеркивается, что это исследование, проведенное экспертами. В таком определении появляется, как постулирует В.А. Луков, “порочный круг”: экспертиза – то, что проводит эксперт, эксперт – тот, кто проводит экспертизу. Все же указание на фигуру эксперта симптоматично: именно эксперт придает лицо данному типу исследования.

Достаточно точно, как постулирует В.А. Луков, смысл экспертной деятельности, порядок ее осуществления и требования к экспертному заключению определены относительно судебной экспертизы. Судебная экспертиза – это процессуальное действие, производимое в целях получения заключения по вопросам, имеющим доказательное значение по делу<sup>134</sup>. Из видов судебных экспертиз особо распространены различные криминалистические экспертизы, среди которых – экспертиза документов, фототехническая экспертиза, трассологическая экспертиза (исследование материальных следов: следы от ног и орудий взлома, от животных и автомашины и т.д.). При этом американские ученые обращают внимание на крайне “тонкую” трактовку данного понятия<sup>135</sup>. Экспертом-свидетелем здесь считается человек, относящийся к элитарному “слою” какой-либо профессии, обладающий знанием, образованием и опытом, достаточными для того, чтобы помочь суду выявить факты, относящиеся к рассматриваемому делу

В современном обществе в связи с особенностями окружающей природной среды, ростом экологической культуры населения и социальной ответственности возрастает роль *экологической экспертизы* – комплекса специальных исследований природоресурсного и природоохранного характера. Заметим, что первые шаги на международном уровне к правовой регламентации природоохранной деятельности были сделаны еще в 1913 г. на Бернской конференции по международной охране окружающей среды. Природоохранный характер это направление международного сотрудничества приобрело после Стокгольмской конференции ООН по проблеме окружающей человека среды (1972), принявшей Декларацию принципов и План действий<sup>136</sup>. Регулярная природоохранная деятельность международного сообщества началась после одобрения этих документов Генеральной Ассамблеей ООН. Была создана ЮНЕП (Программа ООН по окру-

<sup>133</sup> Луков, В.А. Социальная экспертиза / В.А. Луков. – М.: Институт молодежи, 1996. – С. 6.

<sup>134</sup> Там же – С. 7.

<sup>135</sup> Джасанов, Ш. Об ответственности экспертизы / Ш. Джасанов / реф. А.Н. Абдулова // Социальные и гуманитарные науки. – РЖ. – Серия 11. – Социология. – 2005. – №2. – С. 27.

<sup>136</sup> Природоохранное право и правовая охрана окружающей среды. – М.: Юрид. лит., 1968. – С. 476.

жающей среде) для осуществления контроля за важными изменениями в окружающей среде и для поощрения и координации разумной экологической практики.

Отечественная практика экологической экспертизы формировалась по мере развития законодательства об охране окружающей среды и становления соответствующих государственных органов и учреждений. Правовая же база для экологической экспертизы была заложена в 60 – 70-х гг. XX в. Были приняты основы Земельного кодекса и водного законодательства, законодательство СССР и союзных республик о здравоохранении, а также Постановление ЦК КПСС и Совета Министров СССР “Об усилении охраны природы и улучшении использования природных ресурсов”, а также Постановление Верховного Совета СССР “О мерах по дальнейшему улучшению охраны природы и рациональному использованию природных ресурсов”. Правовые основы государственной экологической экспертизы заложены законами Российской Федерации “Об охране окружающей природной среды” и “Об экологической экспертизе в Российской Федерации”. Шагом в направлении становления в России гражданского общества может считаться статья 39 Закона Российской Федерации “Об охране окружающей природной среды”, в которой обозначены правовые рамки общественной экологической экспертизы. Это тем более актуально, что ряд общественных организаций и движений задолго до принятия этого закона вели такую деятельность.

В силу тесной исторической связи социальной работы и социологии экспертиза в социологии наряду с экологической экспертизой (социально-экологические проблемы – одна из базовых групп социальных проблем) представляется значимой в социомии. *Экспертиза в социологии* – один из наиболее распространенных способов получения первичных эмпирических данных. Весьма распространен метод экспертной оценки, состоящий в “опросе специально отобранных экспертов относительно значений некоторых переменных, дающих необходимую информацию об объекте оценки”<sup>137</sup>. Во многих случаях социолог имеет дело с ситуацией, когда трудно или невозможно выявить объект – носителя социальной проблемы. “Чаще всего такие ситуации, – пишет известный социолог Ф.Э. Шереги, – связаны с попыткой прогнозировать изменение того или иного социального явления, процесса; с необходимостью представить состояние интересующего исследователя предмета через один, два, пять и более лет или дать объективную оценку таким сторонам деятельности и качествам людей, по которым их самооценка может оказаться искаженной. Подобная информация может исходить только от компетентных лиц – экспертов, – имеющих глу-

<sup>137</sup> Краткий словарь по социологии / под общ. ред. Д.М. Гвилиани, Н.И. Лапина. – М.: Политиздат, 1986. – С. 458.

бокие знания о предмете или объекте исследования"<sup>138</sup>. Опрос компетентных лиц и есть экспертный опрос, а его результаты представляют собой экспертные оценки. Оценка состояния (включая причины) и прогноз тенденций развития различных явлений и процессов социальной действительности – основные функции данного метода.

Общим для разного рода экспертиз является:

- 1) понимание ее как исследования, в некоторых случаях (врачебно-трудовая, судебно-психиатрическая) – как освидетельствования;
- 2) указание на специальный порядок назначения и проведения экспертизы;
- 3) ограничение экспертных оценок областью значений, необходимых для информационного представления объекта и для установления достоверности характеристик объекта, полученных другими способами;
- 4) установление таких преимущественных сфер применения экспертных оценок, как диагностика, проектирование и составление прогнозов.

Обычно к экспертизе прибегают в случаях решения трудно формализуемых задач. Для этого и актуализируется необходимость обращения к экспертам, обладающим такими свойствами, как знания, интуиция, опыт и здравый смысл.

Таким образом, экспертиза есть исследование трудно формализуемой задачи, которое осуществляется путем формирования мнения (составления заключения) специалиста, способного восполнить недостаток или несистемность информации по исследуемому вопросу своими знаниями, интуицией, опытом решения сходных задач и опорой на здравый смысл.

Что касается *экспертизы социальной*, то в современной науке не установлено необходимых границ и правил применения данного понятия. Тем не менее оно распространено в социальной практике. Часто бытовое представление о социальной экспертизе основывается на аналогии с мнением специалиста (группы специалистов) и ассоциируется с рецензией на тексты разных документов. В других случаях социальной экспертизой называется любое социальное исследование, данные которого используются при анализе принятых или подготовленных к принятию решений. Памятуя о недостаточной разработанности данного понятия, все чаще применяемого в практической деятельности, под социальной экспертизой будем понимать проводимое специалистами (экспертами) исследование, включающее диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений и влияния на другие социальные объекты, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования в условиях, когда исследовательская задача трудно формализуема.

<sup>138</sup> Луков, В.А. Социальная экспертиза... - С 15.

Таким образом, в основе анализируемого понятия лежит “экспертиза” как родовое понятие. Дефиниция основана на выделении четырех *функций социальной экспертизы*: диагностической (освидетельствование состояния социального объекта в момент исследования); информационно-контрольной (исследование информации о социальном объекте и его окружении с целью установления ее достоверности и внесения соответствующих корректив, если информация содержит искажения); проекционной (выработка рекомендаций по тематике экспертирования социального объекта для социального проектирования и принятия управленческих решений).

Видовое своеобразие определяемого понятия выразилось в параметре “социальный объект”, который следует пояснить. Социальный объект – это люди, социальные общности, социальные институты и процессы, организации и социальные ценности, идеи, концепции, нормативные акты, прямо или косвенно предусматривающие социальные изменения, т.п. Перечень социальных объектов не должен быть закрыт, поскольку социальная реальность многообразна и несводима к небольшому числу характеристик. В то же время практические задачи социальной экспертизы заставляют если не исключать какие-то из множества социальных объектов из сферы проведения экспертного исследования, то, по крайней мере, придавать различным объектам разное значение.

Наиболее эффективна социальная экспертиза, если недостает данных об объекте, среде его существования, прогнозируются средне- и долгосрочные последствия в отношении объектов, подвергшихся быстрому изменению; если наблюдается дефицит времени, ситуация экстремальна; когда имеется избыток информации о социальном объекте.

Заметим, что в практике используется множество видов социальной экспертизы. Она может быть применена при установлении достаточности правовой базы решения той или иной социальной проблемы и/или защиты прав граждан. В данном случае достаточность правовой базы рассматривается не в юридико-техническом, а в социально-концептуальном ключе. Этим делается важный шаг к отмене устаревших актов законодательства, к внесению изменений в действующее законодательство, к созданию нового законодательного акта. Не менее распространен и такой вид экспертизы, как экспертиза социальных программ разного уровня и планов социальных мероприятий. В отличие от законов, данный вид документов в своей основе прожективен, что позволяет и на проектной, и на более поздних стадиях вести критику текста в форме экспертной оценки.

**2. Целью социальной экспертизы** является установление соответствия деятельности органов государственной власти, других социальных институтов социальным интересам граждан и задачам социальной политики, а также формирование предложений по достижению этого соответствия.

Социальная экспертиза не может быть безбрежной по целям и задачам, иначе ее проведение потеряет практический смысл.

Задачи же данной экспертизы таковы:

– дать аргументированное заключение о соответствии состояния нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления и т.д. положениям социальной политики;

– выявить положения документов или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, и оценить возможные масштабы таких последствий;

– оценить на предмет соответствия законным интересам граждан проекты нормативных правовых актов, социальные проекты и программы и предоставить вывод о целесообразности и допустимости их реализации;

– внести предложения по решению социальной проблемы.

Таким образом, социальная экспертиза проводится, прежде всего, тогда, когда нужно оценить позитивные или негативные последствия принятия нормативно-правовых актов и других управленческих решений, а также тогда, когда предстоит такие акты и решения принимать по подготовленным проектам.

Объектами социальной экспертизы могут выступать:

– акты законодательства (федерального, субъектов Российской Федерации);

– ведомственные нормативные акты;

– нормативные правовые акты органов местного самоуправления;

– федеральные, региональные, местные социальные программы и проекты;

– государственные концепции в области социальной политики;

– отчеты о деятельности, официальные доклады и другие информационные и аналитические материалы, на базе которых принимаются решения органов государственной власти, органов местного самоуправления.

По ряду объектов социальная экспертиза совпадает с правовой, которой подвергаются, например, все подготовленные к обсуждению законопроекты. Наряду с этим имеют место существенные отличия в предметной области. Если *предмет правовой экспертизы* – это соответствие проекта нормативно-правового акта законодательству и выполнение требований законодательной техники, то *предметом социальной экспертизы* являются:

– социальные последствия для населения принятых и подготовленных к принятию нормативно-правовых актов, управленческих решений, социальных проектов и программ;

– соответствие акта, решения, проекта, программы первоначальному замыслу;

- соответствие реализации принятому решению;
- адекватность восприятия в общественном сознании принятого решения или его проекта.

Предметная область социальной экспертизы, таким образом, направлена на преодоление разрыва нормативно-правового и организационно-управленческого обеспечения социальной политики с реальностями жизни.

*Субъектами экспертных оценок* будем называть тех, кто формирует такие оценки. В социальной экспертизе участвует немалое число тех, кто может быть назван субъектом экспертной оценки. В организационном отношении они находятся как бы на двух ступенях лестницы, на первой из которых – орган государственной власти, формирующий заказ на экспертизу, или негосударственная структура; на второй – исполнитель заказа на социальную экспертизу. В первом случае субъект определяет мотив и пределы проводимой экспертизы. Во втором случае, в зависимости от характера заказа, экспертом становится исследователь или исследовательский коллектив, практические работники из системы “заказчика”, авторитетная референтная группа. Исследователи социальных отношений – социологи, психологи, юристы, экономисты и др. – ядро этой группы. Подчеркнем, однако, что носители социальных и медико-социальных услуг в вопросах стратегий социальной политики и практическом их воплощении – социологи, социальные педагоги, семейные врачи – наиболее профессионально подготовленные группы. Что касается авторитетной референтной группы, то она включает в себя типичных представителей обследуемой совокупности. Например, если изучаются проблемы многодетной семьи, то в качестве экспертов могут привлекаться активисты общественных объединений в поддержку многодетных семей.

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

Социальная экспертиза основывается на ряде общих и специальных принципов<sup>139</sup>. К *общим принципам* отнесем:

– *Независимость*. Эксперты независимы в своем заключении от интересов заказавшего экспертизу органа.

– *Гласность*. Результаты экспертизы подлежат публикации. Если есть необходимость проводить экспертизу без разглашения ее результатов, то определение такого порядка действий должно предписываться законом. В то же время закрытый характер экспертизы может быть закреплен договором между органом – “заказчиком” и экспертом – “исполнителем”<sup>40</sup>.

– *Авторство*. Экспертное заключение является авторским произведением, и авторские права подлежат защите.

<sup>139</sup> Луков, В.А. Социальная экспертиза... - С. 26

– *Вознаграждение.* Оплата работы экспертов производится заказывающим экспертизу органом в соответствии с заключаемым договором независимо от того, признается или не признается “заказчиком справедливость экспертного заключения”.

– *Невмешательство.* Эксперты имеют своей задачей только формирование экспертного заключения и не могут вмешиваться в действия соответствующего органа государственной власти или негосударственной структуры по принятию решений либо осуществлению иной деятельности, получающей экспертную оценку. Недопустимо возлагать на социальную экспертизу не свойственные ей функции, особенно те, которые обладают нормативным содержанием.

*Специальные принципы социальной экспертизы* зависят от избранной модели социальной политики, концепция которой и есть система принципов, соответствие которым и должно зафиксировать экспертное заключение.

Социальная экспертиза сформировалась в практике реализации крупных социальных программ, осуществлявшихся государством и крупным бизнесом. В США еще по инициативе президента Т. Рузвельта сложилась система экспертных обсуждений важных социальных проблем страны в рамках конференций Белого Дома по социальной политике. На конференциях, в частности, рассматривались темы здоровья детей (1930 г.), образования (1944 и 1955 гг.), равных возможностей в сфере занятости (1965 г.), гражданских прав (1966 г.), положения лиц с физическими и психическими недостатками (1977 г.), положения семьи (1980 г.) и др. После раздоров на конференции 1980 г., когда часть участников покинула зал, эта норма стала применяться редко. Тем не менее она представляет интерес как экспертирование социальной политики в целом.

В рамках крупных предприятий долгое время не осознавалась необходимость оценивать социальный эффект нововведений. Чаще всего сами социальные меры имели иную мотивацию.

Особо мобилизующими в исследовательском отношении стали негативные эффекты крупных социальных программ в ряде промышленно развитых стран. В США, например, большой резонанс вызвал провал масштабных социальных программ администрации президента Л. Джонсона, провозглашенных в 60-х гг. XX в. под девизом “безусловной войны с бедностью”. В ряде случаев (прежде всего в области жилищной политики) эти программы привели к результату, прямо противоположному тому, который планировался. Причем если планировавшееся улучшение должно было затронуть лишь некоторую часть семей, то реальное проведение программ отрицательно сказалось не на части, а на всех семьях со средним достатком. Подобным образом не оправдали себя правительственные социальные программы в Италии и ряде других европейских стран.

Примерно с этого времени повышаются требования к обоснованию социальных программ и в государственном, и в частном секторах. Самое пристальное внимание оценке программ стали уделять те, кто их финансирует. Возникает также практика комплексной оценки законодательства по социальным вопросам

Возможно, одной из крупных работ такого рода стало проведение в 1984 г. тотального экспертирования законодательства Финляндии на предмет соответствия интересам семьи. Заказанная Министерством просвещения Финляндии экспертиза была выполнена в университете г. Тампере проф. П. Ренкке. Итоги экспертизы приняты к сведению государственными органами, включая парламент.

Следует подчеркнуть, что широкое применение экспертных методов в мировой практике оценки социальной политики, в том числе в международных организациях (прежде всего в ООН и ее специализированных органах – ЭКОСОС, МОТ, ВОЗ, ЮНЕСКО), приводит к сворачиванию других видов социальных исследований. Нередко экспертизой называют комплексное социальное исследование. Ограниченность социальной экспертизы по своим информационным возможностям ведет к тому, что ее результаты комбинируются с информацией, получаемой другими путями. Так, в американской практике использование экспертных методов осуществляется в рамках более широкой исследовательской деятельности, получившей название “оценка социальных последствий”. Исследования такого рода включают применение для сбора и анализа социальной информации различных социологических методов.

Само применение экспертных методов существенно различается в зависимости от укоренившейся традиции. Т.М. Дридзе обращала в свое время внимание на разницу между социальным экспертированием в России и во Франции: в первом случае экспертиза придумана ведомствами, во втором она представляет собой “арбитраж”. В первом случае она построена таким образом, что эксперты становятся ответственными за принимаемые программы. Во втором речь идет об экспертировании конфликтных ситуаций, складывающихся в ходе реализации тех или иных программ и проектов.

В последние годы все определеннее стремление российских государственных структур к применению экспертных оценок социальных последствий своих решений. Но пока не удалось обеспечить связи между выводами экспертов и принятием управленческих решений.

**3. Организация социальной экспертизы** ведется по-разному – в зависимости от того, признаются ее выводы обязательными для принятия определенного класса управленческих решений. Если заключение эксперта содержит обязательные для исполнения предписания, социальная экспертиза становится видом государственной службы, основывается на ее нормативно-правовой базе и подчиняется организационным требованиям,

предъявляемым к подразделениям или учреждениям государственной службы. Заметим, что пока решение организационных вопросов социальной экспертизы не регламентировано правом. Более того, в государственных структурах укрепляется представление о необходимости расширения роли общественности в экспертировании государственных решений.

Возможности и способы проведения социальной экспертизы имеет смысл выводить не из ведомственных прерогатив, а из специфики организационно-управленческих решений, поскольку к их обслуживанию в конечном счете сводится назначение социальной экспертизы. Значит, проблемы организации социальной экспертизы напрямую связываются с проблемами организационно-управленческой деятельности. Принципиальная сторона организационно-управленческой деятельности по-разному понимается и в теории, и на практике. Для целей социальной экспертизы наиболее приемлема позиция, сформировавшаяся в рамках методологической школы Г.П. Щедровицкого, согласно которой «основной интеллектуальной функцией руководителя является функция понимания и мышления, а не действия и принятия решений»<sup>140</sup>. На этой основе организация социальной экспертизы функционально связывается с приоритетом понимания над волеизъявлением в социальных вопросах. На этом основании строятся трактовка прикладного назначения, уровней, ресурсов и контекста социальной экспертизы в организационном аспекте.

Прикладное назначение социальной экспертизы состоит в способности экспертных оценок и предложений влиять на управленческие решения по социальным вопросам с точки зрения оптимизации таких решений. Потребность в социальной экспертизе возникает всякий раз, когда решение нормативного характера (принятое или подготовленное к принятию) может сказаться положительно или отрицательно на жизнедеятельности людей. При этом у принимающего органа нет ясности, например, о возможных масштабах влияния принимаемого решения на жизнедеятельность людей, о необходимом ресурсном обеспечении или есть желание опереться в своих действиях на авторитет специалистов.

Что касается уровней социальной экспертизы, то уровневые ограничения устанавливаются по: территории действия подвергаемого экспертизе, например, нормативного акта; по статусным возможностям решающего органа по принятию управленческих решений; по возможным партнерам в части реализации экспертируемого решения; по его ресурсным возможностям. Заметим, что *ресурсы социальной экспертизы* понимаются как совокупность ограничений целеполагания в соответствии с возможностями решения поставленной проблемы заказывающим экспертизу органом.

Социальная экспертиза свидетельствует о степени реалистичности или нереалистичности мер, предусматриваемых экспертным решением,

<sup>140</sup> Луков, В.А. Социальная экспертиза... - С. 40.

оценивая наличные и возможные для привлечения ресурсы, а также их сочетание, в том числе:

1. материально-технические ресурсы;
2. финансовые ресурсы;
3. организационные ресурсы;
4. кадровые ресурсы.

Многие из названных ресурсов могут быть оценены преимущественно или исключительно экспертными методами.

При принятии решения о социальной экспертизе “заказчик” определяет:

- 1) лежащую в основе экспертирования социальную проблему (включая ее масштаб, носителей, стадии развития);
- 2) постановку цели экспертного исследования;
- 3) форму представления результатов экспертизы.

Для порядка заказа социальной экспертизы характерна следующая последовательность действий: орган (его должностные лица) намечает контуры проблемы; устанавливает способы исследования проблемы и определяется по поводу необходимости экспертизы, формирует те части заказа, которые соответствуют его компетентности. Далее “организатор” (исполнительный орган, должностное лицо и т.д., оказывающие соответствующие услуги) избирает модель экспертного исследования в зависимости от характера задачи. Он формирует предложения по кандидатуре эксперта (составу экспертной группы). Ни при каких условиях эксперт не должен представлять доказательств своей компетентности “заказчику”.

После согласования организационных вопросов “заказчик” оформляет свое решение о проведении экспертизы, устанавливая ответственность “организатора”, но не экспертов, ответственность которых возникает лишь в порядке заключенных с “организатором” трудовых договоров или ином договорном порядке. Таким образом, эксперт или группа экспертов выступают в качестве “исполнителя” только по отношению к “организатору”, но не к “заказчику”.

**4. К наиболее распространенным в практике моделям социальной экспертизы отнесем *рецензию, мониторинг, проект.***

Рецензирование – наиболее традиционная форма экспертной оценки. Оно включает:

- 1) заказ на рецензию лицу (организации), выступающему в качестве эксперта;
- 2) предоставление эксперту материалов, подлежащих рецензированию;
- 3) принятие итогового документа – рецензии и соответствующие этому действия; одобрение и последующее завершение отношений с рецензентом (оплата рецензии, предоставление слова при обсуждении докумен-

та, авторско-правовые вопросы и т.д.); отправка рецензии эксперту на переработку или доработку, перезаказ рецензии другому эксперту.

Рецензия – простое и наименее затратное экспертирование документа. Но она не содержит всех преимуществ экспертной работы и может ввести принимающий решение орган в серьезное заблуждение относительно истинного положения дел или перспектив доработки документа. В рамках данной модели может быть предусмотрен компенсирующий эти недостатки вариант. Его схема такова:

1) рецензия заказывается нескольким не связанным между собой экспертам, причем заказ содержит перечень требований, включая формулировку вопросов, на которые эксперты обязательно должны ответить;

2) рецензии принимаются без каких-либо ограничений по качеству, кроме пунктов, оговоренных в техническом задании;

3) тексты рецензий обрабатываются социологическими, принятыми при обработке документальных источников методами специально привлеченными специалистами, перед которыми не ставятся собственно экспертные задачи;

4) итоги вторичной обработки экспертных оценок составляют акт экспертизы, рассматриваемый органом, заказавшим экспертное исследование.

В рамках данной модели может использоваться и консультирование: фактически это рецензирование без предоставления экспертного заключения.

Мониторинговая модель применяется, если производство социальной экспертизы приобретает регулярный характер и осуществляется на долговременной основе. Специфика мониторинга в данном случае может быть представлена такой последовательностью действий:

1) принимающий решение орган заключает договор об экспертизе в порядке мониторинга, в соответствии с которым становится на оговоренный срок клиентом подрядившегося эксперта (или используется более правильная по организации схема, включающая “заказчика” – “организатора” – “исполнителя”, о чем речь шла выше);

2) эксперт разрабатывает стандартную схему мониторинга, которую автоматически применяет в том или ином временном режиме;

3) эксперт представляет органу итоги исследования, проведенного в порядке мониторинга, по стандартной форме, предполагающей, в том числе, сравнение данных результатов с более ранними результатами, полученными в том же порядке.

Модель мониторинга может быть эффективно применена, если в качестве эксперта выступает научное учреждение или подразделение, квалификация сотрудников или партнеров которого позволяет рассчитывать на высокое качество экспертной оценки однородного, но довольно об-

пирного материала. В рамках мониторинга экспертная оценка связывается с другими исследовательскими технологиями.

Применение мониторинга ограничено, если характер решаемых задач отличается разнообразием и несводимостью к ограниченной лишь некоторыми параметрами модели общества, в отношении которой проводится мониторинг. Другая особенность мониторинга – выявление им своей эффективности лишь тогда, когда накапливается достаточный материал для сравнения изучаемых явлений или процессов.

Проект – это модель экспертного исследования, направленная на решение группы смежных задач. В ней экспертная оценка приобретает инструментальное значение как основа проектирования желаемых общественных состояний и тенденций.

В наиболее общей форме организация экспертизы с помощью модели “Проект” включает следующие шаги:

1) осознание “заказчиком” наличия проблемы и проявление воли к ее решению;

2) постановка “заказчиком” задачи на проведение социальной экспертизы перед “организатором”;

3) осмысление “организатором” задачи и выбор адекватной организационной схемы решения, составление предложений “заказчику”, включая бизнес-план;

4) проработка предложений “организатора” с “заказчиком”; принятие “заказчиком” решения относительно проведения экспертизы, включая порядок и гарантии финансового, материально-технического, информационного обеспечения, а также условия одобрения экспертного заключения (уровень минимальных требований);

5) работа “организатора” по привлечению эксперта; постановка задачи, договорной процесс относительно условий труда и вознаграждения по итогам работы, включая вопросы авторского права; подписание договора “организатора” с экспертом;

6) работа “организатора” по реструктуризации эксперта в смысле раскрытия его резервов для решения творческих задач, работа эксперта в творческом режиме;

7) оформление результатов творческой работы без унификации понятийной среды и ориентации на требования к интерфейсу;

8) переработка итогов экспертом (уплотнение информации, систематизация выводов);

9) обработка “организатором” полученного от эксперта результата в соответствии с интерфейсом (интерфейс – средства, обеспечивающие передачу информации пользователю в доступной ему форме; обеспечение адекватного понимания пользователем информации, предназначенной для него);

10) представление итогов экспертизы “заказчику”, оформление акта приемки продукции, завершение отношений “заказчика” с “организатором” и “организатора” с экспертом.

Трудоемкость такой модели экспертирования составляет не слабость, а силу данного варианта: итог экспертизы приобретает мультипликационный эффект, а значит, экспертное заключение можно многократно использовать в различных контекстах управленческой деятельности.

Одновременно решается и нерутинная задача по формированию творчески активного эксперта, который из исследователя по конкретному заказу превращается в инициатора выдвижения определенных социально значимых идей и решений. Обычно такие группы не распадаются годами.

Проанализированные модели не исчерпывают множества организационных форм социальной экспертизы. Различие задач, решаемых в каждом конкретном случае, и различие ресурсов, а также привычных для данной ситуации организационно-деятельностных схем определяют выбор формы экспертного исследования. Возможна и комбинация различных форм экспертизы.

5. Работа над экспертным заключением ведется разными способами, каждый из которых имеет свою специфику. Если используется организационная модель “Рецензия”, то технические приемы такой работы достаточно просты и общеизвестны. В этом случае дополнительным средством может быть памятка эксперту, в которой указывается, какие пункты должны быть в тексте заключения и на какие вопросы следует ответить в обязательном порядке.

Модель “Мониторинг” и особенно модель “Проект” требуют более сложной работы с экспертами, активизации их креативных (творческих) способностей, если речь идет о специалистах. Особенности есть и при работе с экспертами – носителями и потребителями социальных услуг. Здесь в основном приходится опираться на разработанные в социологии вариации метода опроса.

Ряд способов работы с экспертами предполагает очную форму, когда заключение (мнение) формируется в ходе непосредственного контакта экспертов между собой или с “организатором”. Другие способы – например подготовка докладной записки, ответы по опросным листам, формализованный анкетный опрос – предполагают заочное участие экспертов.

Рассмотрим некоторые из наиболее представленных в практике способов социальной экспертизы.

При изучении сложного социального объекта нередко используется *метод экспертной оценки*. Процедура отбора и опроса экспертов практически совпадает с той, которую следует применять при организации социальной экспертизы, и это представляется важным и в организационном, и в содержательном отношении.

Число привлекаемых экспертов и характер их опроса оценивается по-разному. Есть мнение, что, как правило, экспертная группа состоит из 5-7 человек, отбираемых по признакам их формального профессионального статуса, результатам тестирования (включая их прежнюю деятельность в качестве экспертов), а также аттестации со стороны коллег или других заинтересованных лиц (например со стороны специалистов, использующих полученную информацию). В других случаях признается, что для проведения экспертизы в виде "круглого стола" оптимальное число участников – 20-25 человек<sup>141</sup>. Но все же главное – в существе задачи. Она и отличает опросы экспертов от массовых опросов. Обычно анкета экспертов или бланк интервью менее детализированы, в них ставится проблема скорее в концептуальном плане. Поэтому в анкетах предусматривается много открытых вопросов (предполагается, что эксперт впишет на свободные строки свое мнение в развернутой форме), а в интервью ему предоставляется большая свобода для высказываний по теме. Может быть принят и такой порядок, когда сам эксперт формирует структуру интервью, определяет вопросы, заслуживающие внимания. От экспертов не скрывают целей исследования, их приглашают именно для прояснения возникшей социальной проблемы и выработки возможных путей ее решения.

Особые задачи стоят при привлечении экспертов для прогнозирования возможных изменений в социальных явлениях и процессах. В прогнозе отличие экспертной оценки от массовых опросов особо заметно: экспертная работа по прогнозированию основывается на стремлении к согласованности, единообразию суждений, оценок, высказываемых экспертами.

Таким образом, метод экспертной оценки предстает в разнообразных формах и реализуется в целой группе техник, применяемых в исследовании социальных проблем как на стадии сбора информации, так и на стадии ее обработки. В зависимости от требований, предъявляемых к получаемой информации, экспертная оценка может иметь самую разную форму – от заочного индивидуального опроса с помощью анонимной анкеты и до открытой групповой дискуссии. Для получения первичных эмпирических данных используется простое упорядочение значений, их парное или последовательное сравнение, а также другие процедуры, обеспечивающие идентификацию измеряемых переменных или их ранжирование.

**Метод фокус-групп** – один из популярных качественных методов. Р. Мертон, признанный автор данного метода, так характеризует его особенности: "Фокусированное интервью отличается в некоторых отношениях от других типов исследовательского интервью. Во-первых, интервьюируемые лица должны быть участниками некоторой определенной ситуации: они просмотрели фильм, прослушали радиопрограмму, прочитали памфлет, статью, книгу... участвовали в неконтролируемой, но наблюдае-

<sup>141</sup> Луков, В.А. Социальная экспертиза... - С. 106.

мой социальной ситуации. Во-вторых, гипотетически важные элементы, а также характер, процессы и общая структура этой ситуации предварительно проанализированы социологом, на основе чего он пришел к ряду гипотез. В-третьих, на основе этого анализа разработан план проведения интервью, в котором очерчиваются важнейшие области исследования и гипотезы. В-четвертых, интервью фокусируется на субъективных переживаниях лиц по поводу заранее проанализированной ситуации<sup>142</sup>.

Таким образом, у Р. Мертона и его сотрудников речь идет о групповом интервью с особыми правилами его подготовки и проведения. В этой форме эффективно строить работу с выступающими в роли экспертов носителями и потребителями социальных услуг.

Работа по методу фокус-групп предполагает приглашение минимум 4-5 и максимум 10-12 экспертов, причем социальный состав участников должен быть гомогенным (однородным). В этом – отличие от обычного группового интервью, где, напротив, большое значение придается гетерогенности состава участников, чтобы увеличилось число разнородных высказываний, столкнулись мнения. В фокус-группах целью отбора является гомогенность социальных характеристик, но не гомогенность взглядов и установок<sup>143</sup>.

То, что требования к участникам включают, среди прочего, отсутствие их знакомства друг с другом и с модератором (лицом, которое организационно руководит обсуждением), а также что стандартное фокус-групповое исследование предполагает работу с 4-8, а иногда и с 12 группами, затрудняет использование метода для целей социальной экспертизы, где обычно круг экспертов (в том числе и носителей социальных услуг, а во многих случаях – и потребителей таких услуг) связан более или менее прямыми отношениями.

Есть сложность и с готовностью модераторов, которые выполняют существенно более сложные функции, чем интервьюеры.

Аналог работы модератора дают телепрограммы В. Познера (правда, на большей по числу участников аудитории). Модератор задает вопросы, уточняет полученные ответы, стимулирует к разговору малоактивных участников и притормаживает наиболее говорливых. В этой связи к модератору предъявляется много требований с точки зрения его навыков. Одно из важнейших специфических требований – понимание и умение работать с разного типа малыми группами – пассивными и говорливыми, систематически уходящими от предмета обсуждения, с явным лидером или без него. Умение слушать людей и ненавязчиво направлять их в нужное русло, улавливать важные с точки зрения целей исследования моменты и стимулировать их обсуждение. Главная задача модератора – организация сво-

<sup>142</sup> Там же - С. 107.

<sup>143</sup> Белановский, С.А. Метод фокус-групп / С.А. Белановский. – М.: Магистр, 1996. – С. 79.

бодного обсуждения интересующих его вопросов в непринужденной и дружеской обстановке равных, ничем не обязанных друг другу людей. Сам модератор не должен участвовать в обсуждении, и его вопросы не должны нести оценочного характера.

Близки к методу фокус-групп *ситуационный анализ, метод "Делфи", мозговая атака, деловая игра* и ряд других методов, но все же они имеют немало отличий и по технике проведения, и по целевому назначению. Так, *ситуационный анализ* по сути представляет собой заседание "круглого стола", или обмен мнениями. Однако у него есть и некоторые специфические черты. Аналогию различий дает сравнение научной конференции медиков и консилиума врачей у постели больного: консилиум и есть *ситуационный анализ*<sup>144</sup>.

Цель метода – в установлении причинно-следственных связей конкретной жизненной ситуации. Среди политологов-консультантов это в целом – один из принятых способов прояснения только что сложившейся ситуации, особенно в тех или иных критических точках. Иногда избирается следующий порядок действий:

1. Для анализа представляется описание реальной жизненной ситуации.
2. В ходе анализа выявляются проблема, ее симптомы, устанавливается типичность путем сопоставления с другими, исключаются из описания несущественные условия, предлагаются возможные способы (несколько альтернатив) выхода из ситуации и возможные последствия этого, и на этом основании формулируется наиболее приемлемое решение.

3. Полученные в результате анализа экспертные материалы далее анализируются по общим правилам работы с экспертными заключениями.

Особое значение данного метода состоит в том, что эксперт, анализируя предложенную для рассмотрения ситуацию, самостоятельно формулирует исследовательскую задачу. А это означает, что при привлечении группы экспертов возможно получить не только разные ответы на поставленные вопросы, но и разнообразие самих вопросов, отражающих квалификацию специалиста, его компетентность в проблеме, а также его эвристические возможности.

Недостатки метода можно видеть в упрощении задачи и редукции множества причин, факторов, условий, в минимальном наборе параметров, в ориентации на сиюминутные зависимости и игнорировании долговременных и скрытых (латентных) факторов.

*Создание сценариев* (сценарный метод) – это последовательное (поэтапное) описание возможных событий при изменении одной или нескольких переменных. Создание сценариев представляет собой разновидность получения экспертных оценок в форме, которая обладает некоторы-

<sup>144</sup> Луков, В.А. Социальная экспертиза... - С. 109.

ми преимуществами ввиду наглядности итога и простоты восприятия. Здесь существенна образная сторона, которая сохраняет свойства изоморфности структуры знаковой системы структуре отношений между предметами реального мира. Сценарные разработки в снятом виде содержат экспертную информацию и в этом отношении соответствуют задаче максимально доступного представления социального знания для принимающих решения органов. Более того, сценарий позволяет эксперту осознать те стороны изучаемого объекта (в том числе и документа), которые другим путем не были бы замечены, а соответствующий круг профессиональных знаний эксперта не был бы активирован.

К особенностям данного метода отнесем и его ориентацию на будущее. Фактически речь идет о поиске целей, о механизме целеполагания. Построение сценария есть механизм выработки новых целей в условиях, когда клиент стоит перед радикальным выбором, перед необходимостью существенных, базовых нововведений<sup>145</sup>. Этот метод имеет перед прогнозом, ориентированным тоже на поиск новых идей, некоторые преимущества. Задача использования сценарного метода в данном случае состоит в том, чтобы избежать прогнозов. Прогноз – дело рискованное и в условиях нестабильности и радикальных изменений с трудом поддающееся обоснованию. Нереализуемость прогнозов широко известна. Надежных методик прогноза не существует. Поэтому сценарный метод позволяет обойти прогнозный риск и по своей сути никакого прогноза не предлагает. Он выявляет только разные возможности развития ситуации и позволяет клиенту повысить готовность ко всем мыслимым и немыслимым возможностям своего развития в будущем.

Суть сценария – построение системы вопросов по принципу: “Что будет, если...”. Далее из исходного состояния объекта рассматриваются разные возможности его изменения. Потом из каждой возможности выделяются следствия (что будет, если...) – это и есть элементарное технологическое звено в сценарной работе. Скажем, клиентская организация в ситуации турбулентности внешней среды имеет достаточную определенность лишь в описании исходного своего состояния, а цель деятельности предстоит еще найти. Тогда приглашенные в организацию эксперты могут рассмотреть движение из исходного состояния по различным вариантам.

Как строится сценарий? Описывается исходное состояние. Затем схематически пририсовываются условные рамки исходного состояния, возможные и целесообразные действия. Краткое описание каждого действия заключается в овал. От данного действия проводится стрелка горизонтально или по диагонали и чертится прямоугольник, в который помещается краткое описание возможного состояния, вытекающего из этого действия.

<sup>145</sup> Пригожин, А.И. Методы развития организаций ... – С. 426.

Эксперты делают максимум 3-4 шага вперед с оценкой их последствий, насколько они видны из сегодняшнего дня. Большое количество шагов сценарий не выдерживает из-за чрезмерной неопределенности самих возможностей, когда рациональные предположения вынужденно переходят на уровень гадания или мечты. В работе над сценарием можно пользоваться следующими знаками, проясняющими экспертную оценку промежуточных состояний на различных сценарных шагах. Считая какое-то промежуточное состояние устойчивым, можно рядом или внизу названия этого состояния изобразить равнобедренный треугольник, стоящий на основании. Если это состояние особо устойчивое, его можно отметить двойным таким треугольником (один внутри другого). Неустойчивое или совсем неустойчивое состояние можно обозначить такими же одинарными или двойными треугольниками, но вершинами вниз<sup>146</sup>.

Когда в сценарии эксперт достигает последнего, т.е. 3-го или 4-го шага по каждому из вариантов, то получает некоторое количество возможных состояний (от нескольких до двух десятков). Эти результирующие состояния сопоставляются между собой по шкале, кратной их количеству. Допустим, у эксперта получается 12 результирующих состояний, тогда и сравнение ведется по 12-балльной шкале. Каковы же критерии сравнения? Их два<sup>147</sup>.

Первый – предпочтительность, когда результирующие состояния распределяются по степени привлекательности.

Второй – реализуемость, т.е. вероятность осуществления состояния.

Сопоставление проводит порой специальная группа, в которую экспертом приглашаются лица, представляющие интересы разных подразделений, профессиональных, возрастных и прочих значимых категорий работников данной организации. Там, где максимальные баллы по обоим критериям совпадают или оказываются очень близки, и есть наилучшее результирующее состояние, называемое целью. Найденная таким образом цель предлагается “заказчику”.

Таким образом, при использовании сценарного метода используются следующие термины:

– *“исходное состояние”* – описание существующего положения дел, включая сильные и слабые стороны организации, управляемые и неуправляемые факторы, тенденции, соотношение групп интересов основных действующих субъектов;

– *“действие”* – меры, предполагаемые для достижения каких-то состояний;

– *“состояние”* – описание условной ситуации, возникшей вследствие предпринятого действия (положительные и отрицательные стороны);

<sup>146</sup> Там же. - С. 429.

<sup>147</sup> Там же.

- “*сценарный вариант*” – ветка сценария, образуемая единичной парой;
- “*действие-состояние*” – в рамках одного шага образуется несколько вариантов; весь сценарий представляет собой разветвленную сеть вариантов;
- “*сценарный шаг*” – включает в себя набор пар “действие-состояния” по всем вариантам, стадиям в развитии сценария;
- “*результатирующее состояние*” – описание условной ситуации, возникшей на последнем шаге сценария применительно к каждому из последних действий.

Сценарий перебирает все возможности, достижимые из конкретного исходного состояния. Естественно, что какие-то варианты устаревают, и тогда они вычеркиваются. На их месте могут появляться новые варианты.

Сама процедура выбора при сценарном методе дает возможность возврата к исходным предыдущим точкам, состояниям, стадиям и, что очень важно, переключения с одного варианта на другой, поскольку эти варианты рассматриваются как синхронные. Данный метод хорош, когда ситуация неопределенна и развитие событий может быть самым разным. Сценарий, таким образом, дает возможность повышения управляемости будущих процессов, а также позволяет перехватить инициативу у событий, подготовиться к желаемым и нежелательным вариантам.

*Метод “Дельфи”* первоначально был ориентирован на прогнозирование в военных целях. Однако с самого начала (с 1963 г., автор метода – О. Халмер со своими коллегами) его применяли при принятии крупных решений, затрагивающих социальные интересы. Название метода идет от имени греческого города Дельфы: использована ассоциация с дельфийским оракулом, который почитался в Древней Греции как надежнейший предсказатель судьбы.

Цель метода – в преодолении конформизма экспертов, искажающего качество экспертизы. Эта цель достигается прежде всего анонимностью экспертов и особенностями процедуры, предусматривающей следующий порядок действий:

1. Первый тур: каждый член группы экспертов дает числовую оценку какого-либо процесса, явления или объекта.
2. Организатор опроса подсчитывает и сообщает всем экспертам среднюю оценку (медиану) и показатель разброса (интервал между крайними из них).
3. Экспертов, которые дали крайние оценки, просят письменно обосновать свое суждение. Эти обоснования анонимно передаются остальным экспертам.
4. Аналогично проводятся второй и последующие туры опроса, которые заканчиваются, когда оценки экспертов окажутся в достаточно узком интервале.

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

Достоинства метода определяются тем, что при коллективной работе экспертов психологически неустранимо влияние на отдельных экспертов мнения некоего большинства (не обязательно в числовом выражении). Анонимность работы и письменный вид оценок создают иную ситуацию общения и снижают приспособление участников работы к доминирующим мнениям.

Данный метод эффективно применяется при выявлении важнейших из ограниченного ряда причин какого-либо явления или важнейшего результата из набора результатов того или иного действия и в других ситуациях выбора главного, как и наименее значимого, фактора, величины, следствия и т.д.

К недостаткам данного метода отнесем в первую очередь то, что он не устраняет полностью стремление эксперта следовать мнению большинства. Тем не менее он используется в социальной практике достаточно часто.

*Докладная записка* относится к классу персональных экспертных оценок. Требования, предъявляемые к данному методу, включают в себя следующее:

- структурализацию проблемы;
- экспликацию (объяснение) и ранжирование (установление порядка) целей;
- анализ альтернативных путей достижения целей;
- оценку затрат на каждую альтернативу;
- рекомендации по эффективным способам решения проблемы.

Подготовка докладной записки – довольно трудоемкая задача. Ее решение требует немалого опыта от эксперта. Причем речь идет об опыте точного пользования этим документальным жанром. Он имеет свои традиционные характеристики по структуре, применяемым языковым средствам, объему и т.д.

К старейшим методам экспертной оценки принадлежат *опросные листы*, получившие распространение уже в 60-70-х гг. XIX в. Этот метод довольно прост при сборе первичной информации: экспертам раздаются вопросники, которые следует заполнить. Но простота первого этапа создает проблемы на следующих, поскольку возникает трудность при обработке письменных или записанных с голоса ответов экспертов по какой-то логической схеме. В данном случае работа по приведению мнения разных экспертов к общему знаменателю и подготовка заключения оказывается заботой “организатора”. При обработке полученных данных используются

таблицы экспертных оценок, парные сравнения, ранжирование. Требования, которые в этих случаях приходится соблюдать: однородность оцениваемых признаков, наличие логически обоснованных критериев и эталонов, а также наличие однозначно определенных процедур оперирования критериями, эталонами, признаками.

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

– учет ее итогов для ограничения выбора стратегий, что закрепляется принимаемым решением;

– применение этих итогов для корректировки избранной стратегии.

Разумеется, эксперты не вправе рассчитывать на автоматическое принятие “заказчиком” всех их предложений, тем более обижаться на отклонение последних. Влияние экспертизы часто бывает не прямым, а опосредованным: идеи экспертов проделывают сложный путь, проходя через множество существующих способов и процедур их обкатки, шлифовки, отбора, чаще всего бюрократических, а также подготовки и принятия решений.

По форме итог социальной экспертизы может быть представлен в виде экспертного заключения, экспертного наблюдения и проектной разработки.

Экспертное заключение может применяться при анализе нормативных актов, принятых (готовящихся к принятию). Экспертное наблюдение используется при формировании общего представления о состоянии проблемы и при выработке рекомендаций, в том числе при подготовке тех или иных решений. Проектная же разработка выходит за пределы задач социальной экспертизы и в этом смысле не может ставиться в качестве условия при определении формы представления экспертной оценки. Инициатива оформления экспертизы в виде проектной разработки может исходить только от самого эксперта (экспертной группы).

Экспертное заключение должно содержать письменные ответы на вопросы, согласованные при заключении договора на экспертизу между “заказчиком” и “исполнителем” и являющиеся содержанием задания, предусмотренного договором. Возможная форма экспертного заключения – рецензия.

В экспертном наблюдении основное внимание эксперта сосредоточено на выработке конструктивных предложений, направленных на решение рассматриваемой проблемы. Однако не во всех случаях формирование рекомендаций является целью такого документа. Вполне ценным бывает и документ, обозначающий проблему, не замеченную или искаженно представленную другими исследовательскими средствами.

Проектная разработка фактически по своему замыслу – альтернативный проект, в котором обозначаются проблема, цель, задачи проектирования, концепции, изложение организационных и прочих вопросов. Поскольку социальный проект содержит постановку проблемы и анализ положения дел, предпринимаемых мер, степени их эффективности и подоб-

ных исходных положений, он позволяет в полном объеме представить экспертное заключение.

Социальная экспертиза проектов государственных программ, правовых нормативных актов и других решений, воздействующих на жизнедеятельность людей, – сложное образование, имеющее свою собственную структуру, свои механизмы осуществления. Ее продуктивность зависит как от уровня технологического обеспечения данной экспертизы, так и от субъекта данного процесса, многих других факторов<sup>148</sup>.

Положение экспертизы как социального института в России остается сложным и противоречивым. Это и понятно: в ситуации передела власти и собственности политики, чиновники нередко мыслят масштабами дней, недель и не нуждаются в экспертных заключениях, охватывающих более длительную перспективу<sup>149</sup>. Наряду с этим профессиональные советы экспертов подчас вступают в противоречие с массовыми представлениями и интересами рядовых граждан. В этой связи от субъектов социальной политики требуется умение балансировать между рационализмом экспертизы и массовым сознанием, не менее важен и учет феномена “универсальных экспертов”, уверенно высказывающих свое мнение по любым вопросам<sup>150</sup>.

### *Темы рефератов*

1. Организация экспертизы социальных программ.
2. Ролевой репертуар социолога как эксперта региональных программ социальной реабилитации людей с ограниченными возможностями здоровья.
3. Инновации в технологии социальной экспертизы.

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Что такое социальная экспертиза?
2. Проанализируйте основные виды социальной экспертизы.
3. Какова теоретическая база социальной экспертизы?
4. Осуществите сравнительный анализ типичных и нетипичных способов социальной экспертизы.

<sup>148</sup> Технологии социальной работы: учебник / под общ. ред. Е.И. Холодовой. – М.: ИНФРА-М, 2003. – С. 92.

<sup>149</sup> Митрошенков, О.А. Экспертиза и политика в России: коллизия роста и ступеней / О.А. Митрошенков // Личность. Культура. Общество, 2005. - Вып. 1 (25). – С. 182.

<sup>150</sup> Там же. - С. 173.

1. Некоторые ученые убеждены в том, что в современном обществе эксперты получили всеобщее признание. Даже философы, которые в недалеком прошлом были "королями", ныне – "объект насмешек". Другие ученые подвергают сомнению такую постановку вопроса о роли экспертов в современном обществе, подчеркивая, что даже если интеллектуальный потенциал масс действительно "безнадёжно низок", они олицетворяют слишком широкий спектр желаний и представляют собой слишком большую силу для того, чтобы отдать власть в руки экспертов. Какую же роль играют эксперты в современном обществе, на ваш взгляд? Кто является экспертом в социальной работе? (См. Дьюи, Д. Общество и его проблемы / Д. Дьюи. - Гл.6. - М., 2002).

2. Разделяете ли вы точку зрения, согласно которой демонстрировать свои особые знания и умения эксперты должны не на ниве формирования и осуществления политических стратегий, а в области обнаружения и популяризации тех фактов, от знания которых зависит любая политика?

3. Работа предполагает приглашение минимум 4-5 и максимум 10-12 экспертов, причем социальный состав участников должен быть однородным (однородным). В этом – отличие от обычного группового интервью, где, напротив, большое значение придается гетерогенности состава участников. О каком методе в данном случае идет речь? Как связан он с социальной экспертизой?

4. Некоторые эксперты убеждены, что все семьи сопротивляются терапии, ибо любая система активно работает в направлении поддержания своего равновесия и препятствует любым изменениям. Разделяете ли вы данную точку зрения? Аргументируйте свое мнение.

#### **Рекомендуемый библиографический список**

1. Джасаноф, Ш. Об ответственности экспертизы / Ш. Джасаноф / реф. А.Н. Абдулова // Социальные и гуманитарные науки. – РЖ. – Серия 11. – Социология. – 2005. – №2. – С. 24-29.
2. Кравченко, И.А., Федотова, Л.Н. Экспертная оценка телерекламы / И.А. Кравченко, Л.Н. Федотова // Социология 4 М. – 2004. – №18. – С. 60-81.
3. Крюгер, Р.А., Кейси, М.Э. Фокус-группы. / Р.А. Крюгер, М.Э. Кейси // Практическое руководство; пер. с англ. – М.: Изд. дом "Вильямс", 2003. – 256 с.
4. Ловцова, Н. Гендерная экспертиза – методология оценки эффективности социальных проектов / Н. Ловцова // Социальная политика и социальная работа: гендерный подход: учеб. пособие / Бойко О. и др. – Саратов: Саратов. гос. техн. ун-т, 2003. – С. 179-216.

5. Луков, В.А. Социальная экспертиза / В.А. Луков. – М.: Институт молодежи, 1996. – 143 с.
6. Митрошенков, О.А. Экспертиза и политика в России: коллизии роста и отношений / О.А. Митрошенков // Личность. Культура. Общество. – 2005. – Вып. 1(25). – С. 160-182.

### Тема 9. Интервью в социальной работе

В купе вагона назойливая попутчица пытается разговорить Ф. Раневскую:

– Позвольте же Вам представиться. Я – Смирнова.  
– А я – нет.

1. Понятие “интервью в социальной работе”.
2. Виды интервью.
3. Техники интервью.
4. Типичные ошибки интервью.
5. Критерии эффективности интервью.

**1. Беседа** – основной вид взаимодействия людей. Люди разговаривают друг с другом – они взаимодействуют, ставят вопросы и отвечают на них. Посредством беседы мы узнаем других людей, узнаем об их переживаниях, чувствах, надеждах и том мире, в котором они живут.

Беседа может иметь разнообразные формы – в обыденной жизни, в литературе, в профессиональной ситуации. В обыденной жизни она варьируется от болтовни и коротких разговоров, через обмен новостями, диспуты или официальные переговоры, до глубинного личностного взаимопроникновения. В литературе встречаются разнообразные беседы – от драмы до романов, рассказов, которые могут содержать короткие или длинные диалоги. Профессиональные беседы включают журналистские интервью, допросы, устные экзамены, исповеди и – что, собственно, и обсуждается здесь – социологические беседы. Каждый из этих разговорных жанров использует собственную технику, строится по определенным правилам и не предполагает то равенство позиций, которое характерно для непрофессиональных бесед.

История применения интервью в социальных науках насчитывает столетия. Первые вопросники содержатся в архивах XVII в. К 1795 г. относятся сведения об англичанине Идене, который обратился к услугам интервьюера с тем, чтобы последний в течение года провел ряд интервью<sup>151</sup>.

<sup>151</sup> Журавлева, И.В. Особенности интервью как разновидности метода опроса / И.В. Журавлева // Методы сбора информации в социологических исследованиях. Кн. 1 / отв. ред. В.Г. Андреев, О.М. Маслова. – М.: Наука, 1990. – С. 126

Интервью в социальной работе основано на обыденном разговоре, но является профессиональной беседой. У этой профессиональной беседы есть ряд отличий от интервью в психологии, социологии, юриспруденции, которые отражены в Приложении 3. (см. часть II пособия).

**Интервью** как метод практики социальной работы – это проводимая по определенному плану беседа, цель которой – “обмен информацией для выявления и решения проблем, содействие созданию стратегий деятельности, направленных на улучшение качества человеческой жизни”<sup>152</sup>. Такая беседа предполагает прямой контакт специалиста и клиента. Таким образом, результаты интервью – это плод совместных усилий социолога и его клиента.

Достоинства метода интервью обеспечивают следующие факторы:

1. Возможность получения глубинной информации о мнениях, мотивах, представлениях людей.
2. Ситуация интервьюирования, по форме близкая к обыденному разговору, способствует возникновению непринужденной обстановки общения и повышению искренности ответов.
3. Возможность вести наблюдение за психологическими реакциями опрашиваемого, ситуацией интервью и в случае необходимости проводить корректировку соответственно возникающим переменам.
4. Личный контакт интервьюера и опрашиваемого.
5. Общение интервьюера и респондента, обладающее подчеркнуто личностным характером взаимодействия, обеспечивает более серьезное отношение респондента к опросу.

6. Вербальный характер общения устраняет проблему непоследовательного незапланированного восприятия вопросов (что возможно в анкете)<sup>153</sup>.

2. Данный метод практики может быть *в зависимости от его целей* диагностическим<sup>154</sup>, терапевтическим, обучающим, развивающим. По *содержанию* различают документальное интервью (изучение событий прошлого, уточнение фактов) и интервью мнений, цель которого состоит в выявлении оценок, взглядов, суждений (особо выделяется интервью специалистов-экспертов); по *технике проведения* – свободное, нестандартизированное и формализованное интервью, по *объекту вмешательства* – индивидуальное и групповое. Что касается *продолжительности интервью*, то оно может варьироваться от нескольких минут до полутора-двух часов.

В практике социальной работы нередко используется свободное интервью: длительная беседа без строгой детализации вопросов, но по общей программе (путеводитель интервью). Цель такого интервью – способство-

<sup>152</sup> Хепурт, Д.Г., Ларсен, Д.Э. Интервьюирование / Д.Г. Хепурт, Д.Э. Ларсен // Энциклопедия социальной работы... - Т. 1. - С. 340.

<sup>153</sup> Журалева, И.В. Особенности интервью... - С. 125.

<sup>154</sup> См.: Приложение 2. Часть II.

вать свободной речи, в которой находит свое выражение невысказанное. Оно направлено на поощрение “углубления в тему”, что позволяет клиенту постепенно открывать некоторые элементы, которые до того момента он не полностью осознавал. В свободном интервью специалист не расспрашивает клиента, он довольствуется тем, что слушает его, попросив высказаться по определенной теме. Его основная цель – помочь клиенту раскрыться, не направляя его речь. Например, проводя первичное интервью в семье клиента, социальный работник может предложить поочередно членам семьи рассказать, как они видят сложившуюся в семье трудную жизненную ситуацию. Другие члены семьи должны ждать своей очереди и не перебивать говорящего. Более того, специалист может попросить, чтобы каждый член семьи высказывал только свои суждения, а не мнения о том, что говорят другие. Эти правила не только позволяют каждому члену семьи свободно высказываться, но и могут быть полезными для приучения всех членов семьи выслушивать друг друга<sup>155</sup>. Таким образом одновременно решаются задачи вмешательства в ситуацию клиента и сбора информации.

В данном типе интервью специалист использует два приема, подсказанные работами К. Роджерса. Прежде всего он демонстрирует *позитивное безусловное внимание*, показывая интерес ко всему, что сказано, стараясь не выражать ни одобрения, ни порицания. Это побуждает клиента к свободному высказыванию, позволяет ему отбросить защиту. Кроме того, специалист принимает *эмпатическую установку*<sup>156</sup>. Эмпатия заключается в самоидентификации с лицом, которое он слушает, в попытке понять его ощущения. Использование данного приема позволяет уловить эмоции и схемы мышления, проявляющиеся в речи клиента. Специалист может затем сообщить клиенту, что именно он уловил, чтобы помочь последнему осознать те элементы, о которых сигнализировала его речь.

Структура интервью варьируется в зависимости от условий его проведения, особенностей клиента, фазы процесса оказания помощи. Обычно процесс интервью включает в себя три фазы: установление взаимопонимания (включая знакомство); изучение проблемы и ожидаемых результатов, определение целей вмешательства; оказание социальной помощи.

3. Рассмотрим типичные техники интервью, руководствуясь таким основанием, как фазы процесса оказания помощи. Для достижения контакта с клиентом – задачи, решаемой на первой фазе, – необходимо, чтобы он поверил в доброжелательность и благорасположенность специалиста и захотел поделиться информацией, а также личными, иногда мучительными переживаниями. Специалист может продемонстрировать свои заинте-

<sup>155</sup> Пижус, А., Минахан, А. Практика социальной работы... - С 68.

<sup>156</sup> Феннето, Э. Интервью и опросник: формы, процедуры, результаты / Э. Феннето. – СПб.: Питер, 2004. – 160 с.

ресованность и доброжелательность с самых первых минут беседы, встав навстречу клиенту, а то и встретив его в дверях кабинета; при необходимости можно помочь снять верхнюю одежду, показать, куда удобнее поставить сумки, а затем предложить сесть. Лучше, если с самого начала специалист подбадривает клиента репликами типа: "Проходите, пожалуйста", "Усаживайтесь поудобнее" и т.п.

Не следует слишком суетиться, заигрывать с клиентом, с первых минут вступать с ним в активный контакт, предлагать и обещать свою помощь<sup>157</sup>. Ситуация начала беседы для человека, пришедшего в социальную службу, нередко полна дискомфорта, ему необходимо дать время оглядеться, прийти в себя. Хорошо, если специалист не слишком многословен. Непосредственно перед тем, как начать беседу, лучше сделать паузу (не слишком большую – 45-60 секунд, но достаточную для того, чтобы он успел собраться с мыслями и оглядеться). Иначе у клиента может возникнуть состояние напряженности и растерянности.

Очень важный момент начала интервью – *знакомство* с клиентом (о возможностях процедуры знакомства более подробно будет говориться в следующей теме). В принципе, клиент может отказаться называть себя, но забыть или не предложить ему представиться – значит, во многом обречь интервью на неудачу. Трудно предугадать, как именно представится клиент. Поэтому лучше, если социомом даст ему возможность назвать себя первым, например: "Давайте познакомимся, как мне вас называть?" После того, как клиент назовет себя, специалист, ориентируясь на его форму представления, сможет назвать себя соответствующим образом – Наташей, Натальей или Натальей Владимировной. На этапе установления контакта не менее важна "*разминка*" – разговор на нейтральную тему – о погоде, последнем местном или национальном политическом, культурном или спортивном событии и т.п. Данный прием создает атмосферу, благоприятную для обсуждения проблем клиента. Однако многие клиенты ожидают немедленного обсуждения своих проблем, и их беспокойство растет, если социальный работник медлит<sup>158</sup>. Поэтому сразу после знакомства возможно использование таких приемов, как: "Слушаю вас внимательно, Мария Петровна" (если клиент так представился) или "Что привело вас ко мне, Мария Петровна?".

Другой важный прием достижения взаимопонимания – *сочувственный отклик* – сочувственная реакция на слова клиента или его душевные проявления. Он может быть выражен в словах, жестах и др. Тем самым социомом как бы подтверждает: "Я с тобой, я слышу и понимаю, что ты

<sup>157</sup>Алешина, Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина. – М.: Редакционно-издательский центр Консорциума "Социальное здоровье России", 1993. – С. 19.

<sup>158</sup>Хенгурт, Д.Г., Ларсен, Д.Э. Интервьюирование... - Т. I. – С. 341.

говоришь и чувствуешь”. Например: “Я вижу, вы действительно подавлены ситуацией”.

Техника *самораскрытия* – сознательное и намеренное сообщение информации о себе, выраженное словами, мимикой, улыбкой или отрицательным кивком в ответ на слова клиента, – поощряет к ответному доверию и искренности. Пример: “Выслушав вас, я была восхищена теми целями, которые вы перед собой поставили”.

На анализируемой стадии соционом показывает клиенту свою позицию во взаимодействии. Она может быть, как любая позиция в общении, описана в понятиях равенства (функциональный подход, например) и неравенства – специалист занимает позицию над клиентом (диагностический подход) или предлагает клиенту занять позицию над ним, т.е. он готов следовать за клиентом (психосоциальный подход).

Установив контакт с клиентом, познакомившись с ним, следует начать изучение проблемы. Нередко социономы используют для этого такие вопросы, как: “Не могли бы вы рассказать мне о том, что вас тревожит и как, по вашему мнению, я могла бы вам помочь?” или: “Не могли бы вы поделиться со мной вашими трудностями, чтобы мы вместе над ними подумали?” В ответ на это клиент обычно начинает рассказывать о своих проблемах. Задача социального работника заключается в том, чтобы разговаривать собеседника, выразить понимание и получить информацию, необходимую для составления ясной картины имеющихся у него трудностей и факторов, обусловивших их.

Порой клиент не знает, чего он может ожидать от социнома. Он может опасаться, что специалист будет винить его в возникших проблемах. Поэтому Д. Хейли, описывая переход к стадии изучения проблемы клиента, подчеркивал значимость первых минут общения с клиентом для того, чтобы он расслабился. Известный семейный терапевт постулировал, как важно поприветствовать клиента, убедиться в том, что он чувствует себя комфортно. При этом специалист призван вести себя как хозяин, делающий все, чтобы гости почувствовали его теплый прием. Начиная легкий разговор на общие темы, Хейли наблюдал за поведением клиента, тем, как он взаимодействует с другими людьми. После этой короткой стадии Хейли переходил к делу: определению проблемы клиента. Он представлял себя, повторял, что ему известно, и объяснял, что попросил прийти всех членов семьи (в случае работы с семьей и, соответственно, группового интервью) потому, что ему хотелось бы услышать все мнения. Затем Хейли просил каждого рассказать о своем видении возникшей проблемы. Он уделял внимание конкретным деталям, например, кто говорит первым, кто на кого смотрит во время общения, кто с кем рядом сидит и т.д.<sup>159</sup>

<sup>159</sup> Николс, М., Шварц, Р. Семейная терапия... - С. 641.

Чтобы облегчить изучение проблемы, социологи используют *поощряющие реплики и вербальную обратную связь*. Первая из этих техник включает в себя такие поощряющие замечания, как “Да”, “Понятно”, “Ну”, “Однако” или “И что же дальше?”. Отношение к предмету разговора может быть передано не только словами, но и кивком головы, выражением лица и жестами. Если же клиент говорит: “Это произошло из-за плохого отношения ко мне начальника на работе”, социологом может ответить: “В самом деле?”

Другой из этих приемов – вербальная обратная связь – помогает общению и достижению взаимопонимания посредством обратной связи с собеседником, подтверждающей, что его слушают и понимают. Соответствующие реплики устанавливают взаимопонимание и гарантируют поддержание тесного психологического контакта с собеседником. Часто для обеспечения обратной связи с клиентом, подтверждающей, что его понимают, социологом кратко формулирует уже сказанное клиентом, но своими словами. Приведем примеры таких парафраз:

1. *Клиент*: Я знал, что мне будет тяжело на пенсии, так как вся жизнь для меня была сосредоточена в работе. Но это оказалось еще тяжелее, чем я ожидал. Я просто не знаю, чем мне себя занять.

*Социальный работник*: Для вас это оказалось еще труднее, чем вы предполагали, и до сих пор вы не можете с этим справиться.

2. *Клиент*: Вчера мне вообще не следовало вставать с постели. Я разбила любимую чашку, у меня страшно болела голова, и я забыла купить в аптеке лекарство, за которым фактически туда и ходила.

*Социальный работник*: Похоже, что вчерашний день был для вас настоящим несчастьем. Все шло не так, как нужно.

Еще одна техника поддержания обратной связи – *реплики-резюме*. С их помощью может быть сжато выражена суть или основные чувства, содержащиеся в длинных или сложных фразах, а также установлена связь между отдельными высказываниями. Использование данной техники особенно важно в работе с людьми, недостаточно хорошо владеющими языком (например с представителями этнических меньшинств или отстающими в развитии)<sup>160</sup>. Заметим, кстати, что резюме применяется часто и на завершающей стадии интервью для повторения главного содержания сказанного.

*Побудительные и зондирующие высказывания* обычно используются для того, чтобы приступить к изучению проблемы и начать исследование ряда избранных аспектов. С их помощью определяется тема, но при этом клиент волен выбирать ту или иную форму ответа. Такие зондирующие высказывания, не накладывающие ограничений на ответы клиента, активизируют беседу и способствуют получению обширной и откровенной информации. Приведем примеры зондирующих реплик:

<sup>160</sup> Хелпурт, Д.Г., Ларсен, Д.Э. Интервьюирование... - С. 343.

1. Пожалуйста, расскажите поподробнее, как вы прореагировали на известие о том, что вам необходимо согласиться на операцию по ампутации ноги?

2. Не могли бы вы рассказать мне о том, как вы оба решились на терапию супружества?

3. Интересно, как в вашей семье принимаются важные решения?

Напротив, уточняющие зондирующие вопросы не только определяют тему, но и ограничивают ответы клиента несколькими словами или ответами “да” и “нет”. Обычно они используются, чтобы получить конкретную информацию, добыть которую иначе не представляется возможным. Примерами уточняющих вопросов могут быть следующие:

1. Сколько детей было у ваших родителей?

2. Как долго вы прожили в этом городе?

Хотя уточняющие вопросы ограничивают клиента и не способствуют получению обширной информации, во многих случаях они восполняют недостаток необходимых сведений.

Начинающие специалисты, как правило, задают слишком много уточняющих вопросов, большинство из которых неэффективны, препятствуют общению и не помогают клиенту. В таких случаях интервью напоминает допрос.

**Поиск конкретности.** Клиенты, как и большинство людей, склонны говорить о каких-либо проблемах или описывать события в общих выражениях. Более того, рассказывая о своих чувствах, они часто используют неясные слова, имеющие несколько значений. Потому для точного понимания проблемы и взаимопонимания социомом должен уметь добиться конкретности. Для этого необходимо умение сузить понимание высказывания до одного точного значения, подразумеваемого клиентом. Например, клиент может заявить: “Я никому не нужна в этом мире”. Опытный специалист не будет делать самостоятельных выводов о значении определения “никому не нужна”, а станет добиваться конкретности, задавая вопросы, например: “Когда вы говорите, что никому не нужны в этом мире, что вы имеете в виду?”

**Фокусирующие замечания** обычно объединяют несколько приемов, описанных выше. Так, для начала исследования проблемы используются побудительные замечания. Затем для получения дополнительной информации, которая необходима для полного и точного понимания проблемы, в ход идут поощряющие реплики и поддерживающие замечания, в особенности парафразирующие вопросы. Приведем пример фокусирующих замечаний с использованием различных приемов проведения интервью:

*Клиент* (не женат, 20 лет): Со мной наверняка что-то не в порядке, иначе бы женщины не сторовились меня как прокаженного. Временами мне кажется, что я обречен всю жизнь быть одиноким. Не знаю, зачем я к вам пришел. Думаю, что мне уже никто не поможет.

*Социальный работник:* Вы говорите так, как будто махнули на себя рукой – дескать, я абсолютно безнадежен. Но частица вашего “Я” все еще цепляется за надежду и желает получить поддержку (сочувственное замечание).

*Клиент:* Что еще я могу сделать? Так дальше не может продолжаться. Не знаю, сколько еще раз я смогу подняться после нанесения мне ударов.

*Социальный работник:* Я чувствую, что сейчас вы сильно обижены и обескуражены. Не могли бы вы привести пример последнего подобного удара? (сочувственный и одновременно конкретизирующий ответ).

*Клиент:* Парень, с которым я работаю, устроил мне свидание с незнакомой девушкой. Мы с ней встретились, и это был суший ужас. Знаю, что я не прекрасный принц, но она могла бы, по крайней мере, разрешить проводить себя домой. На танцах она весь вечер игнорировала меня и танцевала с другими парнями. Затем, чтобы еще больше оскорбить меня, ушла домой с одним из них, не сказав мне об этом хотя бы из приличия. Мне оставалось только гадать, что с ней случилось.

*Социальный работник:* Чувствуя себя отвергнутым, вы еще, должно быть, и с ума сходили от негодования. В какой момент вы впервые почувствовали, что у вас с ней не ладится (сочувственный и одновременно конкретизирующий ответ).

*Клиент:* Думаю, что это было в тот момент, когда она закурила, пока мы ехали на танцы. Я пошутил и сказал что-то о раке легких.

*Социальный работник:* Понятно. Что в ее дальнейшем поведении привело вас к мысли, что она вам не симпатизирует? (конкретизирующий вопрос).

*Клиент:* Она тогда ничего не ответила. Только продолжала курить. Позже я действительно убедился в том, что она мною недовольна.

В приведенном примере сочувственные ответы сфокусированы на страданиях клиента и передают обеспокоенность в этой связи. Побуждающие и конкретизирующие вопросы помогают узнать детали недавнего события и получить ценную информацию, позволяющую предположить, что женщины отвергают клиента из-за его нетактичного поведения.

**Изучение ожиданий.** Ожидания клиентов с точки зрения получения помощи в результате проведения интервью варьируются. Иногда они разительно отличаются от реальных возможностей социолома, социальной службы в целом. Если социолом знает о подобных нереалистичных ожиданиях и не управляет ходом интервью, клиенты могут разочароваться и не прийти на следующую встречу.

В процессе беседы, независимо от теоретических ориентаций, социоломы часто, будь то намеренно или ненамеренно, используют и технику **интерпретации**, помогающую клиенту увидеть свою проблему в другом свете, что приводит к желаемому результату – открытию новых возможностей для терапевтического воздействия. Например: “Когда вы так упорно стараетесь

не раздражать других, то раздражаетесь сами и в конце концов возмущаетесь тем, что другие злоупотребляют вашим хорошим отношением” или: “Вы заботливый отец, – говорит социолом родителю, избивающему своего ребенка, – вас так волнует судьба вашего сына. Но вы ведь не хуже меня знаете, что чем чаще вы будете его избивать, тем медленнее он будет развиваться и медленнее научится самостоятельно решать свои проблемы”.

Заметим, что общая концепция интерпретации, подчеркивающей иную точку зрения, достаточно широка и направлена на переконструирование, переименование, переопределение проблемы, дополнительное сочувствие.

Обратим внимание наконец и на технику *конфронтации*, не менее широко применяемую в процессе интервью, особенно в случаях использования диагностического подхода к работе с клиентом. Конфронтация помогает последнему увидеть существенные для него проблемы или то, что препятствует достижению цели. Она уместна в том случае, когда клиент демонстрирует свои слабые места – противоречивость и непоследовательность убеждений, эмоций и поступков, ведущие к неадекватному поведению в целом. Противоречивость носит всеобщий характер, и выгодная позиция “со стороны”, занимаемая социальным работником, позволяет ему предложить новые перспективы и корректирующую обратную связь. Эффективная конфронтация, как правило, является продолжением дополнительного сочувствия. Однако она используется только для того, чтобы помочь клиенту увидеть и изменить поведение, которое идет вразрез с желаемыми переменами, а также препятствует продвижению вперед и угрожает всему процессу оказания помощи. Специалист призван помнить, что конфронтация таит в себе определенную угрозу взаимоотношениям с социальным работником, так как клиент может объяснить ее как критику, давление или неодобрение. В результате он может обидеться, повести себя враждебно или замкнуться. В крайних случаях он может не прийти на следующую встречу. Поэтому важно лишний раз заверить клиента в желании помочь и добрых намерениях. При использовании данной техники, таким образом, необходима осторожность, и специалисту не стоит привыкать к такому стилю ведения интервью. Наиболее опытные социологи поощряют самоконфронтацию, обращая внимание клиента на те результаты, поступки и противоречия, которым, возможно, клиент не придавал значения. Например: “Я понимаю, что вы получили некоторое удовлетворение от того, что нагубили учителю, но мне неясно, каким образом это улучшило вашу ситуацию” или: “Давайте теперь остановимся и посмотрим, что сделал каждый из вас для того, чтобы создать напряженность, которую вы сейчас испытываете”.

Эффективные прямые конфронтации включают в себя следующие элементы: 1) проявление заинтересованности; 2) ссылку на цели клиента, убеждения или обязательства; 3) ссылку на непоследовательность (или не-

достатки) его поведения и 4) возможные негативные последствия непоследовательного поведения. Например: “Вы снова связались с той же компанией, из-за которой оказались в беде и попали в тюрьму. Надеюсь, вы понимаете, что идете той же дорогой, что и раньше. Мы оба прекрасно знаем, куда она ведет”.

В процессе изучения проблем социомом оценивает значимость полученной информации с помощью следующих вопросов: какие именно аспекты проблемы являются основными и заслуживают дальнейшего изучения; насколько клиент подготовлен к более глубокому исследованию определенных сторон своей проблемы; какая модель или образ поведения клиента служат препятствием эффективному проведению интервью; когда следует или не следует проявлять сильные эмоции и т.д.<sup>161</sup>

Что касается завершающей фазы интервью, то здесь задача социнома состоит в том, чтобы способствовать формированию активной позиции клиента в решении его проблемы. В заключение интервью специалист призван спокойно, не торопясь проститься с клиентом, потенциально обещая новую встречу.

Подчеркнем, что нами проанализированы те техники интервью, которые предназначены для работы со взрослыми людьми. Работая с маленькими детьми, например, в реабилитационных центрах, регулярно интервьюировать которых неприемлемо, социальные работники часто пользуются приемами тест-опросов, используя ролевые игры. Маленькие дети, играя в куклы в кукольной семье, выявляют свое понимание ситуации в своей семье дома. Примерно таким же образом раскрывается порой восприятие ребенком семейной ситуации через его рисунки<sup>162</sup>. Использование такой формы извлечения информации, как ролевая игра, может быть более продуктивным, чем прямое интервью, ибо клиент в таком случае относится к делу как к игре и более откровенно высказывает свои мысли. Например, провести ролевую игру заслушивания дела в судебном порядке и с вынесением приговора. Роли судьи, подсудимой, родителей, присяжных и другие играют сами клиенты. Ролевая игра дает в таком случае полное представление о том, как они расценивают тех, кого играют.

4. Притчей во языцех является положение о том, что не совершает ошибок только тот, кто ничего не делает. Интервью с клиентом социальной службы – не исключение. Остановимся в этой связи на наиболее распространенных ошибках, встречающихся в процессе такого типа беседы. Воспользуемся таблицей.

<sup>161</sup> Хепурт, Д.Г., Ларсен, Д.Э. Интервьюирование... - С. 344.

<sup>162</sup> Пинкус, А., Минахан, А. Практика социальной работы... - С. 73.

Возможные ошибки интервью и пути их профилактики<sup>163</sup>

№ п/п	Ошибки	Профилактика
1	Отсутствие личного обращения к клиенту	Знакомство, обращение к клиенту по имени в процессе интервью
2	Поучения, очевидные и банальные советы	Освоение предмета профессиональной деятельности
3	Избыточная личная заинтересованность в содержании интервью	Освоение профессиональной позиции и профессиональной этики
4	Уход от профессионального взаимодействия в бытовое	Рефлексия на содержание профессиональной деятельности
5	Использование специальной, редко употребляемой в быту терминологии	Говорить простым, четким литературным языком
6	Стремление интервьюера занять собой, своими личными проблемами и высказываниями большую часть времени	Организация профессионального пространства, контроль за временем своих высказываний
7	Навязывание своего мнения клиенту	Контроль за соответствием взаимодействия задаче клиента
8	Эмоциональное воздействие через оценку качества клиента	Безоценочное общение
9	Отсутствие четких целей интервью	Владение предметом интервью
10	Уличение клиента в неискренности, стремление "поймать" его	Следование предмету интервью
11	Постоянная апелляция к мнению других людей	Цель интервью – проблема, внутренняя картина "болезни" и т.п.
12	Отказ от взаимодействия людей в процессе интервью	Самоконтроль за профессиональным развитием

5. Особенно остро проблема эффективности интервью встает перед социологом в случаях отрицательной оценки, даваемой ему клиентом. Обычно выделяют следующие показатели эффективности интервью:

<sup>163</sup> Абрамова, Г.С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург: Деловая книга, 1995. – С. 22.

1. Интенциональность. Сколько возможностей появилось у вашего клиента после вашей совместной с ним работы?

2. Творческое принятие решений. Есть ли у вас хотя бы три альтернативы для действия? Как протекает процесс принятия решения у клиента – легко или с трудом?

3. Можете ли вы применять целенаправленное воздействие на клиента?

4. Индивидуальная и культурная эмпатия. Способны ли вы встать на точку зрения клиента, применяя индивидуальную эмпатию, непосредственность, корректность и позитивный взгляд?

5. Навыки наблюдения за поведением клиента. Способны ли вы наблюдать и отражать вербальный и невербальный язык клиента?

6. Интеграция. Умеете ли вы объединять методы, качества, конструкции в интервью, способные вызвать у клиента позитивные сдвиги?<sup>164</sup>

7. Наконец, самый важный, как постулирует В.Н. Ярская, показатель успешности интервью – это переживания клиента, которые могут быть выражены в обобщенном виде так: “Я знаю, как мне поступить”.

В заключение обратим внимание еще на одно соображение относительно стратегии сбора и обмена информацией с клиентом: предубеждения и теоретические предпочтения специалиста неизбежно отражаются на его усилиях по сбору и отбору необходимой информации. Полученные в ходе интервью данные – всего лишь сырой материал для обдумывания и оценки его специалистом.

Никогда нельзя забывать, что и самое непредвзятое отношение специалиста к людям и их ситуациям может иметь положительный или отрицательный эффект. К примеру, одинокая пожилая женщина, которую навестил социолог для выяснения ее жилищных условий, радуется хотя бы кратковременному перерыву в одиночестве, а в другом возрасте женщина может быть раздражена его визитом, так как сй и без того тошно осознавать, в каких плохих условиях она живет.

Таким образом, социальный работник постоянно стоит перед дилеммой в процессе интервью. С одной стороны, он обязан руководствоваться определенными ценностями в своих усилиях по сбору информации и в оценке результатов обмена этой информацией с клиентом. С другой стороны, его ориентации и взгляды влияют на объективность выводов так же, как и предубеждения, приводят к искажениям в процессе сбора информации вплоть до потери объективности. Специалист призван быть достаточно гибким для того, чтобы не поддаваться предположениям, если факты против них или недостаточно подкрепляются ими.

<sup>164</sup> Теория и практика социальной работы / под общ. ред. В.Н. Ярской. – Саратов, Изд-во Саратовского университета, 1995. – С. 128.

## *Темы рефератов*

1. Ошибки интервью как практическая проблема социальной работы.
2. Особенности исходного интервью.
3. Конфронтация как техника интервью.

## *Вопросы для самоконтроля*

1. Каково соотношение понятий “беседа” и “интервью”?
2. Каковы отличительные особенности диагностического интервью?
3. Назовите главные отличительные особенности интервью в социальной работе от интервью в психологии и социологии.
4. Проанализируйте базовые техники интервью.
5. Назовите типичные ошибки интервью.

## *Задачи и упражнения*

1. Допустим, ваш клиент демонстрирует противоречивость и непоследовательность своего поведения. К какой технике интервью уместно в данном случае прибегнуть? Продемонстрируйте ее содержание.

2. Клиент впервые в социальной службе, волнуется, не знает, с чего начать. Какая техника интервью эффективна на начальном этапе обслуживания данного клиента?

3. Покидая социальную службу, клиент говорит специалисту: “Большое спасибо за совет. Я обязательно им воспользуюсь”. Судя по такому завершению разговора с клиентом, можно ли считать состоявшееся интервью со специалистом социальной службы эффективным? Дайте обоснование своей позиции в данном вопросе.

4. Ф. Раневская бывала порой замкнутой, порой – шумно-веселой, порой – благостно-добродушной. И всегда – непредсказуемой. Если она хотела кому-то что-то сказать, то не отказывала себе в этом.

Какими техниками интервью вы готовы воспользоваться в работе с молчаливым, разговорчивым и благостно-добродушным клиентом? Проанализируйте эти техники.

## **Рекомендуемый библиографический список**

1. Абрамова, Г.С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург: Деловая книга, 1995. – С. 23-36.
2. Багаутдинов, Ф. Изучение личности обвиняемого / Ф. Багаутдинов // Законность. – 2001. – №1. – С. 20-23.

3. Квале, С. Исследовательское интервью / С. Квале / под ред. Д.А. Леонтьева. – М.: Смысл, 2003. – 301 с.
4. Пинкус, А., Минахан, А. Практика социальной работы (формы и методы) / А. Пинкус, А. Минахан. – М.: Союз, 1993. – Гл. 7.
5. Пригожин, А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М.: МЦФЭР, 2003. – С. 298-319.
6. Теория и практика социальной работы. – Саратов, 1995. – С. 118-128.
7. Хепуорт, Д.Г., Ларсен, Д.Э. Интервьюирование / Д.Г. Хепуорт, Д.Э. Ларсен // Энциклопедия социальной работы... Т. 1. – С. 340-348.
8. Ядов, В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В.А. Ядов. – Самара: Изд-во "Самарский университет", 1995.

### **Тема 10. Групповая социальная работа**

Человек принимает новую систему убеждений и ценностей вследствие принятия принадлежности к группе.

К. Левин

1. Понятие "групповая социальная работа".
2. Теоретическая база групповой социальной работы.
3. Организация и этапы групповой социальной работы.
4. Эффективность групповой социальной работы.

*1. Социальная работа с группой* – метод, который используется с целью оказания человеку помощи посредством передачи группового опыта для развития его физических и духовных сил, формирования социального поведения<sup>165</sup>. В настоящее время от 6 до 10% социальных работников применяют этот метод как основной. Однако поскольку семью можно определить как "наиболее влиятельную группу", а организацию – как совокупность нескольких малых групп, на практике любой социальный работник в той или иной мере имеет дело с группой.

Под методом групповой работы будем понимать совместную деятельность людей с близкими интересами и проблемами, которые, работая в небольших группах над определенными задачами, самостоятельно направляют свою деятельность, избирают средства своей работы и устанавливают нормы взаимодействия. В отличие от психотерапевтических групп, цели групповой социальной работы не обязательно заключаются в реше-

<sup>165</sup> Маркина, Т.М. Интерпретация тезауруса в области социальной педагогики и социальной работы / Т.М. Маркина // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. – Вып. 1. – 1994. – С. 67.

нии эмоциональных проблем. В качестве таких целей может быть обмен информацией, развитие практических или социальных умений, изменение ценностных ориентаций, перестройка асоциального поведения в позитивном направлении<sup>166</sup>.

Заметим, что первые определения групповой работы предполагали ценностную установку на осуществление социальных перемен<sup>167</sup>. И действительно, именно групповая работа традиционно связывала социальную работу с проведением социальных реформ в интересах угнетенных, в то время как индивидуальная работа в большинстве случаев переносила центр внимания на собственно психическую жизнь. Как отмечает Г. Вильсон, на раннем этапе профессионалы "с болью сознавали, что обслуживаемые ими люди испытывают лишения, и никогда не упускали из виду тот факт, что институциональные изменения являются необходимым условием действительного облегчения страданий"<sup>168</sup>. Традиционно задачами групповой работы были оказание помощи угнетенным людям и проведение социальных реформ. В 50-х гг. XX в. исследователей стали интересовать связь метода групповой социальной работы с другими методами, место, занимаемое этим методом в социоэкономической деятельности. В конце же 50-х – начале 60-х гг. были достигнуты успехи в области теории, выразившиеся в разработке самостоятельных моделей конкретной практической работы с группами.

Согласно документам Комитета по вопросам практической работы Национальной ассоциации социальных работников США<sup>169</sup>, групповая работа используется: 1) в исправительных целях, когда дело касается поведения одного или нескольких членов; 2) для предупреждения социальных дисфункций (в случае такой опасности); 3) для обеспечения нормального развития отдельных членов группы, особенно в критические периоды роста; 4) для утверждения личности; 5) в целях обучения и воспитания чувства гражданственности; 6) для осуществления одной цели или всех этих целей одновременно.

В.Н. Макаревич так определяет назначение групповой работы (правда, без акцентирования внимания на социальной работе): 1) решение сложных проблем; 2) формирование сплоченного коллектива, создание "сыгранной команды"; 3) поиск и реализация благоприятных возможно-

<sup>166</sup> Битинас, Б. Краткий словарь терминов по социальной работе (США) / Б. Битинас // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. – Вып. 1. – 1994. – С. 181.

<sup>167</sup> Миддлмэн, Р.Р., Гольдберг, Г.С. Социальная работа с группой // Энциклопедия социальной работы: в 3 т.; пер. с англ. – М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. – Т. 3. – С. 194.

<sup>168</sup> Там же.

<sup>169</sup> Ерасова, П.Н., Кольцова, В.Л., Якимова, Е.В. Теория поведения... – С. 60.

стей; 4) организация процесса обучения, обмен опытом; 5) личностное и профессиональное самоопределение участников работы и т.д.

Существуют разнообразные классификации анализируемых групп: открытые и закрытые, краткосрочные и долгосрочные, мужские и женские, смешанные, детские и взрослые, другие. В открытые, например, разрешается вхождение новых членов в любое время в течение существования группы. Закрытые же включают только тех, кто отобран при формировании группы.

Принято выделять два основных типа групп: созданные специально для работы с их членами и решения внутригрупповых проблем (внутренне ориентированные) и созданные для достижения какой-либо внешней по отношению к группе цели. Во втором случае достаточно уместен метод номинальных групп<sup>170</sup>.

Внутренне ориентированные группы, в свою очередь, разделяются на два типа: а) нацеленные на нормальное развитие своих членов (группы социализации); б) группы, цель которых – исправление отклонений, возникших в ходе предшествовавшей социализации (группы ресоциализации). Каждый из этих типов групп дифференцируется в зависимости от задач, которые решаются в ходе работы с группой.

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

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

Желательно, чтобы группа была однородной по возрастному составу и уровню интеллекта (который не должен быть низким). По половому составу группа может насчитывать 40% мужчин и 60% женщин или наоборот. При комплектовании группы важно учитывать и такие качественные критерии, как компетентность и профессионализм в области решаемой

<sup>170</sup> См.: Приложение 4. Часть II.

проблемы, заинтересованность в решаемой задаче, добровольность участия, хорошие или нейтральные взаимоотношения.

В силу сказанного к факторам, способствующим групповой работе, отнесем следующие: адекватность состава группы решаемой проблеме, значимость этой проблемы для всех участников группы, соответствие используемых методов групповым нормам и характеру решаемой задачи, оптимальный состав и численность группы, гармоничное распределение ролей. Заметим, что оптимальность условий не всегда означает их благоприятность. Иногда группа работает лучше и становится более сплоченной, а ее участники чувствуют себя эмоционально более вовлеченными, если у группы имеется "враг". Некоторые специалисты в этой связи имеют склонность набирать очки, порождая образ внешнего врага.

К факторам, препятствующим групповой работе, соответственно, следует отнести: незначительность решаемой задачи; слишком жесткие условия существования группы; наличие плохого лидера; неэффективные способы ведения группы; состав группы, не подходящий для решения задачи; редкость и недостаточная продолжительность встреч; надежда на быстрый и легкий успех; необоснованная надежда на социнома.

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

Что касается продолжительности работы группы, то на практике она варьируется. В обычном типовом режиме группа работает по часу-два (три-четыре часа) в день и собирается один раз в неделю. Группы людей, проживающих в стационарных учреждениях, могут общаться чаще. Не обязательно встречаться "раз в неделю", экспериментирование поощряется. Изменение дней и времени, продолжительности встреч возможно. Выбор конкретного варианта зависит от характера и срочности решаемой задачи, состава группы, условий, в которых она функционирует. По мере решения стоящих перед группой задач она может изменить режим работы, поставить перед собой новые задачи или завершить работу.

В подростковых группах нередко речь идет о "несправедливых родителях", "плохих учителях", об отношениях со сверстниками, лицами противоположного пола. Во взрослых группах нередко рассматриваются проблемы бедности, голода и болезней, смысла жизни. Супружеские пары обсуждают свое "безразличие" к ситуации, в которой оказались дети, независимость, проблемы детско-родительских отношений.

Подчеркнем, что независимо от типа группы и избранного подхода групповая работа будет *социальной*, если, во-первых, сосредоточить внимание на оказании помощи ее участникам в развитии системы взаимопомощи. Это требует поощрения общения между ними. Во-вторых, социо-

ном должен понимать характер и содержание группового процесса, уважать его, поскольку он сам по себе является мощной движущей силой для достижения перемен, и использовать все это для достижения целей группы, помогать в этом ее участникам. В-третьих, специалист призван стремиться повысить способность членов группы действовать независимо (это не относится к группам детей или умственно ограниченных взрослых, в которых оказывается помощь в обеспечении автономности, насколько это возможно). Суть такой установки передает фраза: "Встреча с социальным работником является лишь эпизодом в жизни клиента". В-четвертых, важно помочь членам группы осознать свою общность к моменту прекращения деятельности этой группы. Это может достигаться по-разному, вербально или невербально, например через общие воспоминания или через какой-то заключительный аккорд<sup>171</sup>.

Соционом может вести своего рода дневник вхождения в группу и составлять отчет о данном процессе, носящий для других участников группы конфиденциальный характер. Ведение данной документации служит (наряду с функцией отчетности) средством накопления опыта, повышения квалификации. С разрешения участников группы возможно использование диктофона и видеозаписи в контексте развития социальных навыков участников группы (посредством обсуждения соответствующих материалов на собраниях группы).

Словом, социому необходимо тщательно подготовиться к работе с группой. Дж. Вильсон, суммируя необходимые знания, которыми должны обладать специалисты, организующие групповую социальную работу, говорит о максимальном понимании динамики трех составляющих: группы, отдельных людей и социальной обстановки. Социальный работник должен представлять допустимые рамки воздействия на поведение группы и людей. Важно иметь в виду, что все группы различны, поскольку люди неодинаковы, не похожа и обстановка в разных случаях. Наконец, цели каждой группы различны, хотя их деятельность может быть и аналогичной по характеру и организации.

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

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

<sup>171</sup> Миддлмен, Р.Р., Гольдберг, Г.С. Социальная работа с группой... – С. 199.

В России метод групповой работы стал активно использоваться социологами с конца 70-х гг. XX в. (прежде всего специалистами в области управленческого консультирования)<sup>172</sup>, а после институционализации социальной работы в 90-х гг. XX в. – в социальной работе).

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

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

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

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

Хотя все теории групп в той или иной степени опираются на понятие “система”, некоторые теоретики уделяют ему особое внимание. Согласно общей теории систем, у истоков которой – Л. фон Берталанфи и А. Богданов, любая группа является системой, включающей в себя ряд определенным образом связанных элементов. В свою очередь, данная система – элемент другой, более широкой, системы, получившей название релевантная внешняя среда

<sup>172</sup> Макаревич, В.Н. Игровые методы в социологии / В.Н. Макаревич. – М.: Изд-во МГУ, 1994. – С. 85.

(см. тему "Современные модели практики социальной работы"). Система и ее внешняя среда взаимоопределяют друг друга. Поэтому предметом пристального внимания организатора групповой работы должна быть группа во внешней среде. Т. Парсонс, например, и другие сторонники функционализма изучали специфику проявления качеств систем в малых группах, рассматривали такие вопросы, как влияние различных частей системы друг на друга, поддержание традиций в системе и приспособление систем к своему окружению.

3. Группа, как и индивид, проходит несколько стадий развития. В научной литературе описан ряд процедур коллективного поиска решений. Так, алгоритм решения групповых проблем может включать в себя два этапа: 1) формирование проблем; 2) решение проблем. В свою очередь, последний этап можно разделить на стадии, каждая из которых предусматривает ряд процедур для ответа на типовые вопросы: а) *аналитическая стадия* (Чего можно достигнуть в идеальном случае при решении проблемы? Какие имеются помехи и в чем они проявляются? Что является причиной помех? Каким образом можно устранить помехи?); б) *оперативная стадия* (Какие параметры системы нужно изменить, чтобы решить проблему? Нельзя ли решить проблему, изменяя окружающую среду? Как подобные проблемы решаются в других группах? Как решалась бы проблема, если надо было бы достигнуть противоположного результата?); в) *синкретическая стадия* (Как будут меняться другие параметры системы, если изменится один из них? Какие изменения в окружающей среде нужно будет осуществить? Какими иными способами сможет функционировать измененная группа? Можно ли использовать данное решение для иных целей?).

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

В.Н. Макаревич в процессе развития группы выделяет такие стадии: формирование группы, конфликт, консолидация и эффективная работа. Подчеркнем, что фактически все специалисты обращают внимание на исключительную роль первых этапов работы, на которых важно завоевать доверие группы, помочь ее членам лучше узнать друг друга, подбодрить молчунов и сдержать слишком активных. Важно, чтобы все запомнили имена друг друга. Для этого используются различные процедуры знакомства: официальная (например, каждый называет свое имя); обыгрывание своего имени; техника комплимента, "снежного кома" и другие. Выбор

процедуры знакомства определяется спецификой группы, решаемых ею задач, приоритетами специалиста по социальной работе.

Важно иметь в виду и другое: идеальных способов организации знакомства не существует. Каждый способ имеет свои достоинства и подводные камни. Не менее важно и то, что во время знакомства проявляются особенности человека, обусловленные его предыдущим социальным опытом.

В теоретическом плане выполнение участниками ритуала знакомства означает признание ими наличия общих интересов, демонстрацию готовности принять участие в работе. После завершения данной процедуры у каждого участника появляются один-три знакомых со знаком “плюс” и один-три знакомых со знаком “минус”.

Заметим, что первые непосредственные впечатления от членов группы могут быть негативными. Почему? “Мои соображения таковы, – отвечал К. Роджерс на поставленный им же вопрос, – во-первых, это прекрасный способ проверить свободу в группе и можно ли группе доверять. Действительно ли здесь можно выражать свои чувства – положительные и отрицательные? Безопасно ли здесь или меня здесь накажут? Во-вторых, глубокие положительные чувства выражать труднее и опаснее, чем отрицательные. Если я признаюсь Вам в любви, я становлюсь ранимым и открытым для унижительного отказа. Если же я выражу свою ненависть к Вам, я в худшем случае подвергнусь ответному нападению, против которого можно защититься”<sup>173</sup>. Как бы там ни было, отрицательные чувства проявляются первыми.

Стадия конфликта, соперничества тоже представляет опасность для социнома. В любой группе наблюдается явное расхождение (различие) интересов ее членов. В группе с узкими, четко определенными целями некоторые участники могут испытывать иные потребности, отличные от потребностей других членов группы. Даже при наличии общей проблемы некоторые участники группы могут не идентифицировать себя с другими, не чувствовать “общую почву”. Группа – “микрокосм” общества. Различие своих интересов и интересов других отражает индивидуальное противостояние с другими, существующее в обществе.

Задача социнома на этапе конфликта – помочь членам группы осознать необходимость согласованной работы, преодолеть “полосу штормов”, активизировать осмысление происходящего, сориентировать членов группы на взаимную поддержку.

Помощь группе в выработке норм и способов взаимодействия, а отдельным ее участникам – в самоопределении, нахождении своего места, соответствующего их потребностям и склонностям, осуществляется специалистом на стадии консолидации. Возможно, на этой стадии (хотя за-

<sup>173</sup> Роджерс, К. О групповой психотерапии; пер. с англ. / К. Роджерс. – М.: Гиль-Эстель, 1993. – С. 27.

частую и на начальном этапе групповой работы) вырабатывается кодекс общения участников групповой работы, который может включать следующие правила:

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

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

Когда группа начинает работать и потребность в социальном работнике ослабевает, ему следует отойти в тень, передоверив свои организаторские и методологические функции другим участникам. Если же специалист будет продолжать претендовать на прежнюю доминирующую роль, группа может его изгнать. Некоторые профессионалы сознательно используют эту драматическую концовку, чтобы помочь группе обрести автономию и сплотиться.

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

Каждый специалист использует свои методы ведения группы. Стиль работы определяется уровнем и спецификой образования этого специалиста, опытом, складом характера: одни предпочитают жесткость, авторитарность, замыкая (по модели “звезда”) на себе все процессы и охотно выступая в качестве критика и проблемизатора; другие вмешиваются в работу группы лишь по просьбе ее участников; третьи сразу устанавливают партнерские отношения, подчеркивая, что групповая работа – это процесс взаимного обучения соционома и клиента. В зависимости от задач, поставленных перед группой, ситуации и состава участников эффективным может оказаться любой стиль. Важно, чтобы он помогал людям найти себя, сплотиться и предложить интересные идеи. Во всех случаях следует вести себя естественно, поскольку любая фальшь затрудняет работу.

Наконец, независимо от типа группы, стиля поведения, избранного социономом, его основная функция в группе – посредничество. Социальный работник всегда имеет дело одновременно с двумя клиентами: индивидом и группой. Как только начинается групповой процесс, соционом вступает во взаимодействие и с каждым в отдельности, и с группой в целом. Работа с индивидами в группе включает в себя прежде всего оказание помощи человеку в выражении своих мыслей и чувств. При этом задача специалиста – обеспечить слушание рассказчика другими членами группы, вызвать у них ответные чувства, реакцию. Иногда проблема индивида болезненна для других членов группы, вызывает у них отрицательные эмоции, затруднена для их восприятия.

Однако какие бы процессы ни происходили в группе, соционом должен уделять внимание одновременно и индивиду, и группе. В общем случае эти две области работы соответствуют обязанностям соционома: помочь индивиду и группе активно взаимодействовать друг с другом и помочь группе функционировать более эффективно, чтобы потенциал взаимопомощи раскрылся полностью. Разумеется, соционом осуществляет в группе множество и других ролей, но роль посредника – главная.

4. Наиболее важный результат групповой работы – преобразование внутреннего мира ее участников. Основа этих преобразований – переосмысление жизненных ценностей. Хорошо организованная групповая работа дает возможность остановиться в повседневной гонке, по выражению В.Н. Макаревича, и задуматься, может быть, впервые за долгое время, над смыслом собственной жизни. Содействие этому процессу со стороны специалиста получило название “аксикреация” – порождение, “выращивание” у человека или группы новых или регенерация и переосмысление старых ценностей. Таким образом, в групповой работе может осуществляться процесс групповой коррекции (изменение, поправка, исправление) ценностей.

Специалист, который ориентирован на работу с личностными ценностями, должен помнить, что побудить членов группы к “выращиванию”

ценностей можно, лишь проявляя заинтересованность в работе, проходя путь коррекции, развития своей личности вместе с остальными членами группы. Такую заинтересованность специалиста обозначим как первый принцип аксикреации. Далее, и это будет второй из анализируемых нами принципов, в процессе аксикреации социальный работник не должен полностью идентифицироваться с группой. Его профессиональный долг – сохранять возможность контроля над ситуацией, особенно если она приобретает деструктивную направленность.

В-третьих, аксикреацию не следует форсировать. Она должна органично проявляться на основе происходящих в группе процессов. Недопустимы как ее искусственное ускорение, так и углубление. Необходимо помнить о возможном уровне личностного “погружения” и темпах работы. Поскольку аксикреация происходит неравномерно, от социального работника требуются большая психологическая гибкость, внимание; готовность переключиться на другие режимы межличностного взаимодействия.

Наконец, и это будет четвертый в нашем перечне принцип аксикреации, не следует в полной мере выявлять и вербально оформлять актуализируемые в групповой работе ценности.

Таким образом, преимущество групповой работы перед индивидуальной – получение “добавочного продукта” за счет достижения и использования так называемого синергетического эффекта: результат групповой работы превышает просто сумму результатов работы ее отдельных членов, участники чувствуют себя комфортно, уверенно, их активность повышается, и происходит качественный скачок результативности. Синергетический эффект получается за счет разделения труда; специализации, координации, интеграции, за счет фасилитационного воздействия одних членов группы на других. Устойчивый синергетический эффект достигается на этапе достаточной зрелости группы.

Что касается эффективности групповой социальной работы, то подчеркнем, что в конечном счете специалист призван организовать среди участников группы систему взаимопомощи. Разумеется, идея группы как системы взаимопомощи привлекательна. Однако как может группа людей, имеющих один и тот же набор знаний, помочь друг другу? Не является ли она чем-то вроде библейского выражения “слепой ведет слепого”? Могут ли клиенты делиться своими интимными проблемами с незнакомыми, в сущности, людьми? Как быть с принудительной силой, которой обладает группа? Эти и другие вопросы вполне закономерны.

Действительно, если просто собрать людей вместе, то нет никакой гарантии проявления их потенциала. Масса препятствий блокирует возможности членов группы понять друг друга и предложить помощь. Все участники группы придерживаются собственных взглядов на групповую работу, базирующихся на прошлом опыте, а поскольку большая часть этого опыта

весьма непродуктивна, задача социнома – помочь членам группы создать условия для совместной работы. Соционом призван попытаться помочь членам группы развить требуемые для совместной деятельности навыки (используя при этом, в том числе, уже описанные выше приемы и процедуры). Создание группы для продуктивной работы с использованием взаимопомощи – сложный процесс, на протяжении которого члены группы должны преодолеть много собственных стереотипов о человеческой природе, взаимопомощи и т.д. Каждый из них нуждается в поддержке специалиста. Самое главное, что должен делать этот специалист, – это продемонстрировать уверенность в успехе совместной деятельности. Вера в силу группы – это необходимый фактор достижения успеха.

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

Во время обмена мнениями по поводу обсуждаемой проблемы возникают серьезные дискуссии, поскольку члены группы могут представить идеи на обсуждение группы. Группа в данном случае – место, где мнения людей сталкиваются и зачастую изменяются. В этой связи заметим, что организовать дискуссию не очень просто. Для этого нужно обладать культурой совместной работы (формируемой, в том числе, с помощью принятия упомянутого выше кодекса общения).

Каждый член группы придерживается определенных норм поведения и запретов. На начальной стадии совместной деятельности разговор на темы “власть”, “зависимость”, “секс” рассматривается как нарушение запрета. Одна из задач социнома – помочь другим выработать новые нормы и свободно обсуждать запретные темы. В течение работы уровень эмоционального комфорта возрастает, и первый член группы, готовый рискнуть и принять участие в трудной для обсуждения области, показывает остальным ее членам пример преодоления табу – они как бы получают разрешение вторгнуться в область, считавшуюся ранее запретной. Во время обсуждения запретных тем члены группы видят эмоции других и зачастую осознают, что переживают то же самое. Каждый обнаруживает, что он не одинок в своих чувствах, что члены группы находятся в одной лодке. Это делает людей более раскрепощенными и открытыми.

Способность выражать свои чувства обуславливает развитие сопереживания, что является важнейшим оздоровительным элементом групповой работы. Пытаясь понять чувства других людей, члены группы начинают иначе воспринимать собственные. Наконец, группа обеспечивает “тренировку” соответствующих качеств и идей, выработку новых способов ком-

муникации и осознание некоторых качеств, от которых необходимо избавиться для достижения успеха.

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

Таким образом, группа – это не просто некое количество людей, собравшихся вместе, а система, характеризующаяся общностью чувств, наличием особой атмосферы, которая выражается в словах, мимике, жестах, позе.

К сожалению, групповые процессы часто изнуряют и обескураживают ее участников, так как порой они ориентируются на первоначально полученные ответы, вместо того чтобы продолжать творческий непрерывный поиск. Члены группы иногда не способны сойти с "наезженной колеи, смешивают проблему с ее решением и наоборот"<sup>174</sup>.

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

Человек может испытывать и проявлять по отношению к остальным членам группы теплоту, любовь, понимание, но вне группы ему трудно так же вести себя с окружающими людьми; гораздо проще продемонстрировать прежнюю холодность, чем пытаться как-то изменить отношения. Вместе с тем удовлетворенность групповой деятельностью вызывает желание следовать полученным результатам. Вот как один из участников описал изменения, произошедшие в его жизни в результате работы в группе: "Во-первых, внутренние изменения: я возмужал. Во-вторых, внешние. Я стал свободнее общаться... с людьми вообще. Я понял свое внутреннее "Я", осознал свои чувства, а потому стал доступнее и понятнее для окружающих. Если бы меня спросили: "Ну, а что же оказалось самым важным, заметным событием в жизни после группы?", я бы сказал так: "Пожалуй, перемена в себе. Скорее, даже не перемена, а "лепка" себя как личности. Я понял, что я такое, какой я"<sup>175</sup>.

Групповая работа – один из методов социальной работы, одно из самых успешных изобретений, созданных для решения проблем обезличивания, потери индивидуальности, чувства реальности, отчужденности, характерных для многих людей, живущих в современном обществе. Группо-

<sup>174</sup> Сняк, Д.С. Управление производительностью: планирование, измерение и оценка, контроль и повышение / Д.С. Сняк. – М.: Прогресс, 1989. – С. 152.

<sup>175</sup> Роджерс, К. О групповой психотерапии. – С. 101.

вая работа способствует большей независимости личности, большей раскрепощенности и раскованности, большему желанию экспериментировать, пробовать новое, большему сопротивлению насаждаемому официозу.

### *Темы рефератов*

1. Теория социального обмена как научная основа групповой социальной работы.
2. Особенности начального этапа групповой социальной работы.
3. Соционом как посредник в организации групповой социальной работы.

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Что такое групповая социальная работа как метод социономической деятельности?
2. Назовите известные вам социономические контексты использования понятия групповая социальная работа.
3. Какова теоретическая база метода групповой социальной работы?
4. Проанализируйте типичные техники групповой социальной работы.
5. Каковы критерии эффективности групповой социальной работы?

### *Задачи и упражнения*

1. Некоторые специалисты, ведущие группу, предлагают ее участникам те или иные упражнения, другие действия фразой: "А сейчас мы все..." Какие профессиональные ошибки допускаются в подобных случаях социономами-посредниками?

2. "Если в группе возникает серьезная ситуация (например, кто-то очень странно ведет себя, проявляя элементы психопатии), я полагаюсь на участников: они не менее, а иногда более меня способны успешно проводить терапию", – постулировал в работе "О групповой психотерапии" К. Роджерс. Разделяете ли вы точку зрения этого ученого? Аргументируйте свою позицию в данном вопросе.

3. Докажите, что упражнение "Позитивный анализ ситуации" – одна из техник групповой социальной работы. Суть упражнения: каждый участник выбирает самую напряженную для него ситуацию, бывшую на данном собрании группы. Анализ ситуации проводится в тройках поочередно каждым из участников при поддержке и контроле двух других по алгоритму позитивного мышления (Технологии социально-психологических тренингов / под ред. С.А. Беличевой. – М., 2001. – Разд. 4):

- дать ситуации полезное название;
- выявить ресурсы (Что мне удалось?);

– ситуация как учитель (Что важного открыла для меня эта ситуация? Чему она меня научила? Кого и за что я могу поблагодарить? Что я им скажу?);

– ступенька прогресса – выработка достижимых продуктивных решений по улучшению ситуации (Что мне еще надо сделать?).

### Рекомендуемый библиографический список

1. Ерасова, П.Н., Кольцова, В.Л., Якимова, Е.В. Теория поведения и практика социальной работы / П.Н. Ерасова, В.Л. Кольцова, Е.В. Якимова // Социальные и гуманитарные науки. – РЖ. – Серия 11. – Социология. – 1994. – № 3. – С. 75-94.
2. Куттер, П. Элементы групповой терапии. Введение в психоаналитическую практику; пер. с нем. / П. Куттер. – СПб.: Б.С.К., 1998. – 198 с.
3. Макаревич, В.Н. Групповая работа...
4. Миддлмэн, Р.Р., Гольдберг, Г.С. Социальная работа с группой / Р.Р. Миддлмэн, Г.С. Гольдберг // Энциклопедия социальной работы... – Т. 3. – С. 193-203.
5. Роджерс, К. О групповой психотерапии; пер. с англ. / К. Роджерс. – М.: Гиль-Эстель, 1993. – 224 с.
6. Рудестам, К. Групповая психотерапия / К. Рудестам. – М., 1993.
7. Синк, Д.С. Управление производительностью / Д.С. Синк. – М.: Прогресс, 1989. – С. 146-162.

### Тема 11. Работа с общественностью в социэкономической деятельности<sup>176</sup>

1. Связь с общественностью как базовый принцип деятельности современных организаций.

2. Специфика связи с общественностью как метода социальной работы.

3. Современная дискуссия о сути и роли метода связи с общественностью в практике социальной работы.

*1. Связь с общественностью* (от англ. public relations – “работа с общественностью”) – метод социальной работы, возникший в США и получивший широкое распространение в последние десятилетия. В отличие от индивидуальной помощи и создания групп социальной терапии, использование этого метода позволило расширить масштабы социальной работы среди населения, ибо под общественностью здесь понимается население

<sup>176</sup> Щукина, Н.П. Технология связи с общественностью // Технологии социальной работы: учебник / под общ. ред. Е.И. Холостовой – М.: Инфра-М, 2003. – С. 133-145.

ление улицы, района, города, церковная община, социум в целом. Приверженцы этого метода акцентируют внимание на том, что, по сути, любая проблема – общественная и потому для ее эффективного решения или предупреждения необходима работа с обществом в целом.

В конце концов, успех любой организации зависит именно от связи с общественностью, которую лучшие в мире организации рассматривают как базовый принцип своей деятельности<sup>177</sup>. Для социальной работы, в силу специфики ее предметной области, связь с общественностью приобретает особое звучание. Действительно, как отмечает Н.С. Данакин, если бы пришлось искать символ социальной работы, то наиболее подходящим была бы Ирида – богиня радуги, посредница между богами и людьми<sup>178</sup>. Социальная работа, как уже говорилось, немыслима без элемента посредничества. Причем этот элемент оказывается не второстепенным, а центральным. Посреднический характер социальной работы – это следствие ее интегральности и пограничности, направленности на человека и решение его жизненных проблем. Необходимость посредничества между человеком и разного рода институтами возникает в том случае, когда человек не может самостоятельно реализовать свои права и возможности. Соционом усиливает волю обратившегося к нему человека и побуждает встречную волю инстанции войти в положение оказавшихся в трудной жизненной ситуации человека или группы людей.

Связь с общественностью – одна из базовых технологий социальной работы, позволяющая использовать многие другие методы и приемы: анкетирование, наблюдение и т.д. При анализе данной технологии основной акцент будет сделан на использовании СМИ, что обусловлено той ролью, которую играют они в современном обществе, а также тем, что до последнего времени сотрудники социальных служб России не продемонстрировали желания или умения профессионально взаимодействовать с ними. Вместе с тем в государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по специальности “Социальная работа” постулируется, что соционом должен знать специфику работы в различной социальной среде, уметь использовать передовой отечественный и зарубежный опыт, обеспечивать посредничество, с одной стороны, между личностью и семьей, а с другой – между различными общественными и государственными структурами, обеспечивая связь между семьей и обществом, применяя научные представления о путях предупреждения и коррекции социальных девиаций.

<sup>177</sup> Кабреро, Х.Д. Связи с общественностью в мире финансов / Х.Д. Кабреро. – М.: Изд-во “Дело”, 1996. – С. 18.

<sup>178</sup> Данакин, Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы / Н.С. Данакин // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 1. – С. 30.

2. В самом общем виде социумом выступает как посредник между конкретным клиентом и социумом. Он содействует, с одной стороны, эффективной адаптации клиента к этому социуму, а с другой – преодолению отчужденности социума от реальных забот людей. Данная задача – исключительной сложности. Для ее решения необходимо на первом этапе как минимум быть услышанным, а это требует наличия хорошей репутации, признания.

Следует иметь в виду, что одна из наиболее контактных аудиторий, которой специалисты по связям с общественностью должны уделять особое внимание, – персонал самой социальной службы. Каждый ее сотрудник является передатчиком информации во внешнюю среду, т.е. как бы создает имидж своей организации. Значит, объясняя персоналу исключительную роль каждого специалиста, мы прививаем ему определенный тип поведения. Эффективна лишь та организация, сотрудники которой отождествляют себя с ней, ощущают ответственность за ее деятельность. Для достижения этого некоторые организации выпускают печатные издания для внутреннего пользования, имеющие пропагандистский, информационный уклон. Участвуя в выпуске подобных изданий, сотрудники организации включаются в совместную деятельность, проникаются устремлениями организации, осознавая важность своей роли в ее работе. Одновременно соответствующую совокупность сообщений получают и СМИ. Цель этой работы – создание благоприятного внутриорганизационного климата, общественного мнения и завоевания расположения, основанного на доверии. Необходимо помнить, что хорошую репутацию трудно завоевать и легко потерять.

В работе с персоналом организации как с важной контактной аудиторией, частью общества значительную роль играют проведение *социально-го исследования* обстановки в организации и выяснение на этой основе необходимости сохранения или изменения осуществляемой до сих пор политики. Такое исследование предупреждает субъективизм в деятельности руководства. Возможными этапами исследования могут быть:

- выяснение степени отождествления себя с организацией;
- выявление конфликтных ситуаций и в случае необходимости предложение мер по их разрешению;
- анализ взаимоотношений сотрудников с администрацией, общественными объединениями, изучение мнения персонала о руководстве;
- изучение приемов пересмотра заработной платы и продвижения по службе сотрудников;
- определение того, насколько хорошо персонал знает свою организацию, ее цели, миссию, как определяет положительные или отрицательные стороны работы в этом учреждении, имеет ли достаточную информацию об его деятельности;

- выяснение степени удобства рабочих мест, что позволяет работать с полной отдачей сил;
- изучение ситуаций, при которых возникает большее число проблем, установление причин этого;
- установление степени доверия сотрудников по отношению к их организации.

Профессионализм в работе с персоналом организации во многом предопределяет и эффективность работы с общественностью, ибо эта деятельность осуществляется сотрудниками организации.

Пресса – одновременно и средство передачи информации, и аудитория, требующая особого внимания специалистов по связям с общественностью. Необходимо постоянно держать прессу в курсе того, что волнует персонал организации, хотя бы потому, что это знание порождает понимание и ответственное поведение во взаимодействии с ней. Незнание же порождает в лучшем случае нейтральное, в худшем – безответственное поведение. К тому же следует учитывать огромное влияние СМИ на современное общество. Подчеркнем, что в последние годы наблюдается явный рост влияния масс-медиа на потенциальных партнеров, союзников, спонсоров, клиентов социальных организаций.

Планируя работу со СМИ, важно помнить, что несвоевременная информация, ее дефицит порождают слухи, которые подчас трудно контролировать. Чтобы организовать высококачественную информацию, важно отражать мнение разных людей, исходя из того, что в процессе социальной работы взаимодействуют клиенты, специалисты социальной службы, конкуренты, спонсоры и другие люди и организации. Необходимо постоянное сотрудничество, при котором выдаваемая информация превращается в сведения, не только соответствующие целям и политике социальной службы, но и интересам СМИ, их аудитории. Необходимо учитывать, что далеко не сразу СМИ, а с их помощью общество в целом “услышат глас” социальных служб, тем более осознают необходимость и значимость своего участия в решении проблем специалистов этих служб. Это невозможно хотя бы в силу недостаточного знания о работе социальных служб, наличия типовых, ситуативных стереотипов, специфики современного этапа деятельности социальных служб: даже сами профессионалы порой не имеют четкого представления о сути социальной работы, ее перспективах.

Ф. Нилендер в книге “Связь с общественностью” дает ряд рекомендаций относительно установления эффективной связи с прессой:

- 1) сообщение для печати должно соответствовать принятым нормам, быть точным и понятным;
- 2) предпочтительно передавать информацию заблаговременно, чтобы облегчить работу журналиста, дать ему время для изучения и анализа этой информации;

3) сообщение должно быть объективным, высказывание собственного мнения допустимо лишь в случае, если это соответствует цели статьи;

4) не следует пренебрегать общением с журналистами;

5) нельзя упрекать журналистов, если переданная им информация не опубликована ими;

6) информация должна быть передана определенному сотруднику редакции;

7) по просьбе прессы желательно сообщать о необычных или неприятных фактах, однако предварительно следует продумать эти сообщения и придать им нужный оттенок.

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

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

Другой прием – *публицити* – неличностное стимулирование желательного поведения посредством публикаций, которое не оплачивается определенным спонсором.

*Реклама* (лат. *reklamare* – “выкрикивать”) в социальной работе – это: а) информирование об услугах, различных их видах с целью оповещения клиента и создания спроса на эти услуги; б) распространение сведений о ком-либо и чем-либо с целью обретения популярности. Таким образом, цель рекламы – это стремление убедить ее потребителя в необходимости определенного поведения: обращение к определенному виду социальных услуг, обращение к услугам данного учреждения, спонсорская активность и т.п.

Существует множество видов рекламы: пригласительный билет, бланк письма, визитка, вывеска на здании, газетная реклама, книжная закладка, календарь, рекламная листовка, обложка, полиэтиленовый, реклама на транспорте, сувенир-реклама и др. Наиболее эффективна реклама при одновременном использовании разнообразных ее видов.

Типовые разделы рекламы следующие: графическая часть, слоган (рекламный девиз, лозунг, зачин), информационный блок, диапазон предлагаемых услуг, побуждение потенциального клиента (спонсора, партнера) к действию, адрес и связь, элементы фирменного стиля. Профессионалы давно научились объединять достоинства графики и текста и компенсиро-

вать их недостатки. Более того, чего нельзя или трудно добиться с помощью текста, легко удается выполнить в графике.

Так, для того чтобы подчеркнуть солидность и основательность учреждения, что в тексте сделать сложно (ибо читатели перенасытились обещаниями типа “мы надежные помощники”, “мы с вами везде и всегда”, “мы гарантируем высокое качество обслуживания”, “аналогов не имеет”), можно попытаться использовать графику – например, расположить текст на фоне здания, в котором и размещена социальная служба (в случае, если оно хорошо известно в городе).

После графического решения проблемы необходимо обратиться к слогану, поскольку, как показывает опыт, большинство потребителей рекламы акцентируют внимание именно на графике и слогане, а не тексте рекламы. Назначение слогана – побуждение к действию, ибо наше внутреннее “Я” требует точных инструкций: “Каждого обратившегося – поддержим”, “Центр “Семья” – надежный партнер” и т.п. Желательно избегать чрезмерно щедрых обещаний.

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

Другой прием – *выявление устойчивых тем*, интересующих читателей газет, телезрителей, клиентов социальной службы. Для этого некоторые специалисты еженедельно проводят своего рода телефонный опрос горожан на предмет наличия новостей (о гостях, поездках, событиях за неделю) и таким образом определяют темы, постоянно вызывающие интерес, – на них и надо обратить внимание профессионалу. Как заметил в свое время Д. Карнеги, несмотря на то что он сам любит клубнику, отправляясь на рыбалку, он берет с собой червяков, ибо их предпочитают рыбы.

Нужно, чтобы рекламируемое поведение так или иначе способствовало решению проблем клиента. Например, в рекламной антитабачной кампании, проводимой Государственным управлением просвещения Великобритании и адресованной школьникам, использовались такие плакаты:

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

Важной частью связи с общественностью является работа с благотворительными учреждениями, спонсорами (включая потенциальных). В си-

туации, когда социальная поляризация в России продолжается, растет число лиц и социальных групп, нуждающихся в разных видах помощи, многие социальные службы стали обращаться к возможностям благотворительности. Россия как бы разделилась на тех, кому нужно помогать, и тех, кто должен помогать. Но четких и корректных критериев принадлежности к этим категориям не существует. Важно найти также и оптимальные формы благотворительности, поскольку простая раздача социальных благ, как говорилось ранее, не решает социальных проблем, а порой даже развращает людей, способствуя формированию “культуры пособий”, иждивенчеству.

Благотворительность – нравственная обязанность имущего помочь неимущему. Социумом помогает “донорам” решать подобные задачи своевременно и эффективно. При этом важно понять, какая именно социальная проблема подвигает потенциального “донора” на благотворительность. Не менее важно рассказать этому “донору”, на что будут использованы его деньги, и дать понять, что откладывать помощь нельзя. Иначе говоря, используется принцип срочности. Практика свидетельствует об эффективности также такого принципа, как “просить у многих о немногом”.

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

Идеальной рекламы, нравящейся всем и всегда, не существует. Но любую рекламу можно улучшить. И.Л. Викентьев предлагает серию контрольных вопросов для проверки эффективности рекламы:

1) Не отвлекает ли реклама внимание читателей от рекламируемого поведения?

2) Какую психологическую позицию, по предложению автора рекламы, должен занять потенциальный клиент, спонсор и т.д.?

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

4) Какие выразительные средства используются в рекламном тексте:

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

– ритм;

– риторические вопросы;

– диалог;

– темп произношения рекламного текста;

– отсутствие “заумных” фраз;

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

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

5) Побуждает ли к действию текст рекламы?

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

7) Указаны ли адрес и маршрутная схема (если рекламируется организация)?

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

Проанализируем возможный вариант программы *паблисити*.

Профессиональное составление данной программы начинается с определения ее причины и цели. Важно решить, что побудило разработчика данной программы к действиям. Для этого целесообразно ответить на ряд вопросов:

1) Почему паблисити потребовалось именно сейчас?

2) Что именно побудило вас обратиться к паблисити:

а) желание, чтобы о недавно возникшей социальной службе узнали как можно больше людей;

б) знаменательная дата в жизни вашей организации;

в) необходимость оказания экстренной помощи кому-то из клиентов или жителей города?

Причин может быть большое множество. Ответы на следующие вопросы помогут прояснить и установить наиболее общие цели паблисити:

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

2) Требуется ли вам новые союзники, спонсоры?

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

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

5) Не собирается ли ваша организация отметить какое-либо важное событие?

6) Нет ли необходимости расширить сферу взаимодействия со смежными организациями, благотворительными учреждениями?

7) Не стремитесь ли вы поддержать какое-то событие или бойкотировать его?

8) Не желаете ли вы принять участие в мероприятии, проводимом в вашей местности (демонстрации, благотворительной акции)?

9) Не хотите ли вы расширить масштабы своей деятельности?

10) Испытываете ли вы необходимость установить своих потенциальных клиентов, спонсоров?

11) Действительно ли вы хотите достичь поставленной цели?

12) Не нужно ли вам с помощью паблисити облегчить работу своей организации?

13) Нет ли нужды сократить число “звонков вежливости”, необходимых для поддержания хороших отношений со знакомыми вам людьми?

14) Не нуждается ли имидж вашей организации в улучшении?

15) Нет ли необходимости улучшить репутацию вашей службы?

16) Нет ли у вас серьезных (или потенциально серьезных) проблем, которые можно было бы преодолеть с помощью паблисити?

Уточнив причину необходимости паблисити, вы определите свои цели и избавитесь от ненужной работы. Возможные цели программы паблисити:

– максимальное воздействие на благотворительные организации, потенциальных спонсоров, результатом которого должно быть установление и развитие сотрудничества с названными учреждениями, предприятиями;

– повышение репутации данной организации; улучшение имиджа социальной службы за счет повышения ее эффективности;

– публикация материалов о специфике социальной работы, уникальности и исключительности ее роли в трансформирующемся обществе.

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

Следует тщательно проанализировать характер сообщений, публикуемых в газетах, особенно информацию о других организациях, их деятельности. Важно определять, почему именно эти сообщения были опубликованы, что привлекло к ним внимание журналистов: информация, сюжет или интересная личность? Помещен ли этот материал в отделе новостей или выходит под специальной рубрикой? Что это за рубрика? Словом, изучается не только то, что напечатано, но и почему это напечатано. Несмотря на все различия, которые присущи разным газетам, у них есть общая черта: они издаются для читателей, интересы которых безграничны.

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

Для распространения информации о социальной службе по всей стране можно воспользоваться выпуском четырехстраничного *релиза* (от англ.

release – «выпускать, разрешать, публиковать»), т.е. официальным заявлением для печати, украшенным фирменными виньетками. Пресс-релизы могут содержать предложения новых видов деятельности, услуг для клиента; их описание; фото ведущих специалистов; проблемные сообщения.

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

Неотъемлемой составляющей программы паблсити являются данные об истории социальной службы, даже если эта служба возникла вчера. При этом нельзя полагаться только на свою память, поскольку исторические факты со временем искажаются и забываются. Имеет смысл порыться в подшивках старых газет, разыскать письма, контракты, фото – все, что имеет отношение к организации. Важно обратить внимание на необычные и интересные события, связанные с возникновением социальной службы. Не менее важно найти то, что особенно удивит ипущего<sup>179</sup>. Это будет наиболее ценной частью паблсити.

Воспоминания сотрудников организации – важный источник информации. Имеет смысл составить список всех руководителей организации или людей, внесших значимый вклад в ее деятельность, с указанием их титулов и должностей. Ветераны труда могут многое рассказать о жизни организации. Не следует жалеть времени на общение с ними. В результате очень многие вещи станут восприниматься совсем под другим углом зрения, и отражение в паблсити этого нового восприятия нередко приносит успех организации, привлекает внимание к ней со стороны других лиц и учреждений.

Иногда программа паблсити включает в себя проведение вечеров отдыха для разных организаций, социальных групп, профессионалов, в зависимости от целей программы. Например, вечер для представителей прессы, посвященный Дню журналиста (возможно, организованный для пенсионеров-журналистов), или для женщин в Международный женский день, День семьи и т.д. Желательно, чтобы на этом вечере самые влиятельные редакторы и журналисты, профессионально освещающие социальные проблемы, познакомились с деятельностью данного учреждения. Можно установить стенды с наиболее подходящей для данного случая информацией о деятельности организации, волнующих ее проблемах.

<sup>179</sup> Доти, Д. Паблсити и паблик рилейшнз; пер. с англ. / Д. Доти – М.: Информационно-издательский дом "Филин", 1996. – С. 42-50.

Гостям можно раздать сувениры, которые будут постоянно напоминать о данной организации (настольный календарь, например). В комплект презентации для прессы можно включить фото, на котором представлены виды деятельности, социальных услуг, оказываемых населению данной службой; информацию, почему именно данные услуги предоставляются населению.

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

Иначе говоря, для того, чтобы волнующий специалиста факт, ситуация заинтересовали население курируемого района, социум в целом, побудили их к действию, целесообразно, может быть, обратить внимание на существование конфликта между различными эмпирическими данными либо между теорией и практикой, между планами данной службы и других организаций города. Например, население района, в котором доминируют пожилые люди, страдает от необустроенной рекреационной территории, а также нарушения норм озеленения. Администрация района дает разрешение за разрешением на возведение в этом районе многоэтажных гаражей, автостоянок, игнорируя коллективные обращения пенсионеров района в соответствующие властные структуры. Задача социолога в такой ситуации – опираясь на общественность, профессионально довести до сведения потенциальных союзников, органов власти и управления соответствующую информацию, дабы она была в конечном счете воспринята как их проблема, породила желание решить существующую задачу.

Добиться хорошего результата невозможно без сохранения благополучного организационного имиджа с помощью связи с общественностью. Разумеется, людей раздражают разные обстоятельства: одних – конфликты; других – общественные условия, которые они стремятся улучшить; третьих – определенные аспекты их собственной жизни, которые они пытаются исправить или понять. Поэтому, чтобы завладеть вниманием каждого (в идеале), специалист должен формулировать проблему, используя разные стили. Такие задачи по плечу профессионалам, имеющим хорошую репутацию, известным широкой общественности, воспринимаемым наиболее влиятельными лицами, организациями как сила, с которой нельзя не считаться.

3. Проходящие в последнее время дискуссии о сути и роли метода связи с общественностью в практике социальной работы выявили три концептуальные позиции. Работа с общественностью должна:

во-первых, быть средством координации традиционных методов осуществления профессиональной деятельности и кооперации организаторов социальной работы;

во-вторых, она должна рассматриваться как социально-политическое средство удовлетворения интересов и потребностей населения;

в-третьих, она должна стимулировать изменение имеющихся потребностей, ожиданий и интересов граждан.

Клиенты должны понимать наличие тесной зависимости и взаимобусловленности личных и общественных проблем, должны принимать активное участие в солидарных действиях, направленных на предупреждение и урегулирование социальных коллизий.

### *Темы рефератов*

1. История становления метода связи с общественностью.
2. Реклама в работе с общественностью.
3. Способы взаимодействия со СМИ в социальной работе.
4. Презентация деятельности как актуальная проблема социальной службы.

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Проанализируйте социоэкономические контексты использования понятия "связи с общественностью".
2. Назовите типичные техники связи с общественностью как метода социоэкономической деятельности.
3. Как связаны реклама и связь с общественностью в социальной работе?
4. Проанализируйте типичные способы работы со СМИ в социоэкономической деятельности.

### *Задачи и упражнения*

1. Допустим, у вас – руководителя социальной службы – есть список реальных и потенциальных ее клиентов. Он абсолютно достоверен? Информация не дублируется? Нет никаких "мертвых душ"? А явных ошибок? Тогда скажите, когда последний раз вы обращались к ним по телефону? Если это имело место более 6 месяцев назад, возможно, пора позвонить им? О чем вы будете говорить со своим потенциальным клиентом в этот

раз? Проиграйте в парах (один участник – потенциальный клиент, другой – социомом) данный разговор, акцентируя внимание на роли социомома.

2. Завершите следующее предложение: “У специалиста по работе с общественностью всегда должна быть наготове информация, предназначенная...”

3. Е. Джеймс и Т. Хант, говоря о важном значении работы с общественностью современных организаций, выделяют пять целей, которых достигают организации, делающие упор на показ успехов своей деятельности и получение от нее выгод (См.: Кабреро, Х.Д. Связи с общественностью... – С. 42). Являются ли цели, которые ставят перед собой предприятия в работе с общественностью, идентичными целям социальных служб в соответствующей деятельности? Назовите типичные цели, которые ставят перед собой социальные службы в работе с общественностью.

### Рекомендуемый библиографический список

1. Викентьев, И.Л. Приемы рекламы: Методика для рекламодателей и рекламистов / И.Л. Викентьев. – Новосибирск: ЦЭРИС, 1993. – 144 с.
2. Данакин, Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы / Н.С. Данакин // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 1. – С. 28-33.
3. Доти, Д. Паблсити и паблик рилейшнз; пер. с англ. / Д. Доти. – М.: Информационно-издательский дом “Филин”, 1996. – С. 42-50.
4. Кабреро, Х.Д. Связи с общественностью в мире финансов / Х.Д. Кабреро. – М.: Дело, 1996. – 79 с.
5. PR: Международная практика / под ред. С. Блэка. – М., 1997.
6. Кравченко, И.А, Федотова, Л.Н. Экспертная оценка телерекламы / И.А. Кравченко, Л.Н. Федотова // Социология 4 М. – 2004. – №18. – С. 60-81.
7. Нельке, К. Проведение презентаций / К. Нельке. – М.: ОМЕГА-Л, 2006. – 144 с.
8. Ромат, Е.В. Реклама: учеб. пособие / Е.В. Ромат. – Киев: ИСИО Украины, 1996. – 224 с.
9. Шомели, Ж., Уисман, Д. Связи с общественностью. – 9-е изд.; пер. с фр. / Ж. Шомели, Д. Уисман. – СПб: Изд. дом “Нева”, 2003. – 128 с.
10. Яковлева, Ю.И., Ключкова, М.С. Шпаргалка. Связи с общественностью: учеб. пособие / Ю.И. Яковлева, М.С. Ключкова. – М.: ТК Велби, 2006. – 48 с.
11. Яркина, Т. Интерпретация тезауруса в области социальной педагогики и социальной работы (ФРГ) / Т. Яркина // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. – М., 1991. - Вып. 1. – С. 86-88.