ИБРАГИМОВ Ю.М.

ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ СТРАТЕГИИ ПРАКТИКИ

Учебное пособие



Грозный – 2024

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет
им. А. А. Кадырова»

ИБРАГИМОВ Ю.М.

ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ СТРАТЕГИИ ПРАКТИКИ

Учебное пособие

Грозный – 2024

УДК 364(075).8
60.9я73
С 568

Р е ц е н з е н т ы:

– АЛИПХАНОВА Фатима Надирбековна, доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры информационных технологий, искусственного интеллекта и общественно-социальных технологий цифрового общества ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет» (г. Москва);

– БАЗАЕВА Фатима Умаровна, доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры педагогики ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет» (г. Грозный).

Ибрагимов Ю.М. Технологии социальной работы: психолого-педагогические стратегии практики: учебное пособие / автор-состав. Ибрагимов Ю.М. – Грозный, 2024. – 168 с.

В учебном пособии рассматриваются современные технологии помощи гражданам и развивающиеся практики решения социальных проблем, ориентированные на гражданские инициативы, расширяющие возможности и способы достижения благосостояния населения.

Представлены технологии развития профессиональных компетенций специалистов по социальной работе. Изложены актуальные инновации в социальной работе за рубежом. Содержит методические материалы и рекомендации для самостоятельной работы студентов.

Предназначено магистрантам, обучающимся по программе магистратуры направления подготовки 39.04.02 Социальная работа, аспирантам, организаторам социальной работы и практическим специалистам.

© Ибрагимов Ю.М., 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие 4
Глава 1. Социальная работа со случаем 7
Вопросы и задания для самостоятельной работы 25
Рекомендуемая литература 26
Глава 2. Социальное адвокатирование 27
Вопросы и задания для самостоятельной работы 46
Рекомендуемая литература 46
Глава 3. Социальное предпринимательство 47
Вопросы и задания для самостоятельной работы 72
Рекомендуемая литература 72
Глава 4. Краундфандинг 73
Вопросы и задания для самостоятельной работы 86
Рекомендуемая литература 86
Глава 5. Ассистивные (вспомогательные) технологии 88
Вопросы и задания для самостоятельной работы 97
Рекомендуемая литература 98
Глава 6. Волонтерство в решении социальных проблем 99
Вопросы и задания для самостоятельной работы 112
Рекомендуемая литература 113
Глава 7. Технологии развития личностной и профессиональной эффективности специалиста по социальной работе 114
Вопросы и задания для самостоятельной работы 144
Рекомендуемая литература 146
Глава 8. Иинновационные технологии социальной работы в США 147
Вопросы и задания для самостоятельной работы 164
Рекомендуемая литература 165

ПРЕДИСЛОВИЕ

Социальная работа как профессиональная деятельность, направленная на помощь и поддержку граждан, оказавшихся в трудных жизненных обстоятельствах, нуждается в постоянном совершенствовании собственных технологий. Первоначальное развитие отечественной практики социальной работы в 1990-е гг. происходило преимущественно благодаря созданию и организации деятельности новых социальных государственных учреждений, предоставляющих услуги различным категориям населения, регулировалось соответствующими нормативно-правовыми механизмами, сопровождаясь внедрением традиционных технологий в практику социальной защиты граждан. Ресурсы экстенсивного этапа развития постепенно исчерпались, и в современных условиях появляются новые технологии, инновационные практики решения социальных проблем. Они соответствуют формирующейся модели активной социальной политики, ориентированной на гражданские инициативы, вовлечение граждан в формы деятельности, которые позволяют преодолевать неблагополучие, изменять их жизненные ситуации собственными усилиями с привлечением ресурсов социальной среды, к которой они принадлежат.

Университетские программы подготовки специалистов социальной работы на этапе становления профессии выступали своеобразными двигателями формирующейся практической деятельности, во многом опережая ее, развивая методологические подходы, методики и теоретические представления о способах решения проблем людей и тех возможностях, которыми располагают технологии социальной работы для достижения целей данной профессиональной деятельности. Сохраняя лидирующие позиции, университеты в то же время осуществляют развитие учебных программ в процессе постоянного осмысления и внедрение в обучение

и подготовку кадров новых возможностей, которые появляются в практической социальной работе в России и за рубежом.

Настоящее учебное пособие представляет собой методический обучающий комплекс по современным технологиям социальной работы для образовательной программы магистратуры. В нем отражены тенденции развития технологий как практики социальной работы в свете меняющихся условий предоставления помощи населению в системе социальной защиты в России и зарубежного опыта.

Авторы учебного пособия руководствовались требованием образовательного стандарта, в соответствии с которым выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду профессиональной деятельности, на который ориентирована программа магистратуры, в частности на социально-технологическую деятельность. Она предполагает:

— владением знаниями об основных тенденциях развития социально-технологической деятельности и готовностью к их применению в сфере своей профессиональной деятельности (ПК-11);

— способностью конструировать и реализовывать технологии оказания социальных услуг (ПК-12);

— готовностью к организации межведомственного взаимодействия и использованию потенциала социальной инфраструктуры по социальному оздоровлению общества (ПК-13);

— способностью к осуществлению оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации (ПК-14).

В каждой главе учебного пособия раскрывается сущность и содержание технологического процесса или современной социальной практики, область ее применений, результативность и социальные эффекты, достигаемые в процессе ее реализации. Главы предваряются подробным понятийным аппаратом, завершаются контрольными вопросами и практическими заданиями, позволяющими организовать самостоятельную работу студентов магистратуры.

Учебное пособие позволяет студентам более эффективно освоить технологический модуль учебного плана магистерской программы, реализуемого кафедрой социальной работы УрФУ.

Соответствует ФГОС ВО третьего поколения ++. Для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа» (уровень магистратуры), аспирантов и исследователей, изучающих проблемы социальной работы, организаторов и практиков социальной работы.

Учебное пособие подготовлено под руководством заведующего кафедрой социальной работы УрФУ профессора А. В. Старшиновой. В создании учебного пособия принимали участие А. В. Старшинова, доктор социологических наук, профессор (гл. 1, предисловие); Е. Б. Архипова, кандидат социологических наук, доцент (гл. 3, 4); М. В. Миронова, кандидат социологических наук, доцент (гл. 5); Е. А. Осипова, старший преподаватель (гл. 6); С. Н. Панкова, кандидат социологических наук, доцент (гл. 7); Н. С. Смолина, кандидат философских наук, доцент (гл. 2); А. С. Шарф, старший преподаватель (гл. 8).

Глава 1

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА СО СЛУЧАЕМ

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— содержание основных этапов технологического процесса, образующего «цикл помощи» в социальной работе со случаем;

— значение подготовительного этапа в работе со случаем;

— методика проведения интервью как источника информации о проблемной ситуации клиента;

— оценивание (оценочный анализ) как основа планирования работы;

— принципы планирования работы со случаем;

— виды деятельности социального работника на этапе выполнения;

— щценка эффективности и заключительный этап работы.

Определение основных понятий

Технология (от греч. τέκνο — искусство, мастерство, умение — λόγος — учение) — система знаний о способах и средствах обработки и преобразования материала. Длительное время понятие использовалось для характеристики производственного процесса, в современной науке понятие «технология» применяется и к социальным явлениям и процессам.

Социальная технология — система знаний об оптимальных способах преобразования и регулирования социальных отношений и процессов для решения общественной проблемы в виде определенного набора процедур и операций и сама практика достижения поставленных целей.

Технология социальной работы — отрасль социальных технологий, связанная с социальным обслуживанием, помощью и поддержкой людей, попадающих в трудные жизненные обстоятельства.

Представляет собой целенаправленное воздействие специалиста социальной работы на внешние и внутренние факторы, их активизацию в интересах нуждающегося в помощи человека или группы людей. Структура технологии социальной работы характеризуется этапностью, протяженностью и длительностью во времени, цикличностью (повторяемостью), наличием алгоритма действий и инструментарием как совокупности средств, способов, приемов, обеспечивающих достижение поставленной цели в процессе воздействия на человека или группу людей для преодоления трудных жизненных обстоятельств.

Социальная работа со случаем включает изучение ситуации клиента, испытывающего трудности социального функционирования, и систему оказания помощи. Характеризуется как процесс, предполагающий определенную последовательность действий и системный подход к ситуации отдельного человека или группы людей (семьям), оказавшихся в трудных жизненных обстоятельствах. Работа со случаем основана на психосоциальных, поведенческих и системных концепциях, определенных методологических и этических принципах и ценностях, помогающих справиться с психологическими, социально-психологическими, социально-экономическими проблемами и проблемами развития. Технология работы со случаем относится к микроуровню социальной работы.

Технология социальной работы — это непосредственные практические действия, основанные на научном подходе, по оказанию помощи отдельному человеку или группе людей, оказавшихся в трудных жизненных обстоятельствах, с которыми они не в состоянии справиться самостоятельно и нуждающихся в помощи. Поэтому наряду с понятием «технология» правомерно использовать понятие «практика» решения социальных проблем. Особенность любых социальных технологий состоит в том, что каждый человек, семья или группа людей, нуждающиеся в помощи, имеют специфические потребности, нужды, интересы, поэтому для их реализации необходим индивидуальный подход. Но профессиональная социальная работа характеризуется наличием определенных приемов, методов, способов, последовательностью их применения в процессе помощи. Их специфические проблемы могут разрешаться неспецифическими, то есть наиболее типичными способами. Овладеть технологией работы — значит научиться применять определенные

способы воздействия на людей, которых объединяют общие проблемы, создающие для них трудную жизненную ситуацию, соблюдая определенную последовательность, повторяя их до тех пор, пока необходимый результат не будет достигнут.

Социальная работа как технологический процесс имеет определенную структуру, в которую входит алгоритм действий, то есть предписание относительно последовательности действий, собственно действия, направленных на достижения поставленной цели, и применяемый инструментарий. Совокупность последовательно сменяющих друг друга, объединенных единой целью действий составляет процедуру технологического процесса, который включает следующие этапы:

— оценивание проблемной ситуации (оценочный анализ);

— формулирование цели и выбор способов воздействия (планирование);

— организация воздействия (деятельность по изменению ситуации);

— оценка и анализ результатов воздействия (оценка эффективности).

Они образуют завершенный технологический цикл, который может повторяться независимо от вида и содержания деятельности. Если цель достигнута, то работа заканчивается на последнем этапе, если не достигнута или достигнута частично, то работа начинается по вновь обозначенному выше циклу.

Содержание технологического процесса задается характером социальной или личностной проблемы, она определяет инструментарий, формы и методы работы.

В теории и практике социальной работы технологический цикл условно обозначается как «цикл помощи»[1]. Несмотря на большое количество методов, теоретических подходов и конкретных сфер практической работы, в процессе социальной работы присутствуют следующие этапы, применимые ко всем методам, подходам, сферам.

1. Предварительный этап: происходит знакомство с нуждающимся в помощи человеком или группой людей, семьей. На этом

[1] См.: Практика социальной работы: методы и формы // Энциклопедия социальной работы : в 3 т. / пер. с англ. Т. 2. М., 1994. С. 300–317 ; *Хислоп Э.* Я — профессиональный социальный работник. Екатеринбург, 1996. 41 с.

этапе устанавливается коммуникация между социальным работником и нуждающимся в помощи человеком или группой людей. В процессе взаимодействия и проведения интервью (собеседования) начинается сбор информации о ситуации человека или группы людей.

2. Оценивание ситуации и определение проблемы, которая вызвала жизненные затруднения.

3. Планирование работы по изменению трудной жизненной ситуации, определение цели, распределение ответственности между социальным работником и теми, кому он помогает.

4. Непосредственная работа: посредничество, предоставление услуг, психосоциальная работа и другие виды помощи.

5. Оценка итогов работы, соотнесение достигнутых результатов с той ситуацией, которая предшествовала началу работы.

6. Заключительный этап.

В реальной практике социальный работник действует не всегда в строгом соответствии с обозначенной схемой, поскольку отдельные этапы могут выпадать в силу повторяемости и однотипности многих проблем. В повседневной профессиональной деятельности социального работника наблюдается своеобразный «автоматизм» в работе. Тем не менее необходимо четко представлять содержание каждого этапа. Проиллюстрируем выделенные этапы на примере работы с семьей в условиях медицинского реабилитационного центра для детей с врожденными или приобретенными нарушениями здоровья.

Начальный этап работы. Профессиональная социальная работа предполагает важную компетенцию, выраженную в умении установить коммуникацию с клиентом, адекватную той ситуации, в которой он оказался. При первой встрече каждая деталь становится источником информации, показателем, например, характера отношений в семье, проявлением не всегда осознаваемых проблем. Поэтому такая встреча должна быть тщательно продумана и подготовлена. Специалист по социальной работе может провести первую встречу непосредственно в учреждении, где он работает, или выехать домой к клиенту социальной службы по месту его проживания.

Встреча в домашних условиях имеет дополнительные преимущества — социальный работник получает возможность оценить

домашнюю атмосферу и более верно понять экономическое положение семьи, увидеть бытовые условия, получить представление об отношениях членов семьи. При этом не обязательно подробно расспрашивать об этом, социальному работнику достаточно просто увидеть, в какой комнате живет семья, больной ребенок или все дети, какие игрушки у него есть, имеется ли специальный уголок с предметами ухода и занятий с ним и т. п. Оценка организации жизненного пространства семьи имеет существенное значение при планировании социальным работником дальнейшей работы. Встреча в домашних условиях может помочь специалисту выбрать конкретные действия, которые устранят проблему, а также позволяет более отчетливо представить, насколько заботятся родители о своем ребенке.

Следует подчеркнуть, что встреча социального работника с семьей в доме, в котором она живет, будет результативной, если в ней примут участие все ее члены. В том случае, если в доме оказался кто-то из родственников или соседей, их также можно привлечь к разговору. Организованная таким образом встреча представляет собой источник информации, которая необходима для планирования работы и ее непосредственного проведения с семьей.

Подготовка к первой встрече с семьей необходима и в том случае, если она проходит в условиях реабилитационного центра. Нужно предусмотреть место встречи, желательно, чтобы это была отдельная комната, в которой могли бы разместиться все участники. Если в семье есть другие дети младшего возраста, необходимо продумать, как их занять на время проведения беседы с родителями — приготовить игрушки, бумагу для рисования и карандаши, книжки-раскраски и т. п. Если на руках у мамы грудной малыш, нужно предусмотреть, как удобнее их расположить, особенно на случай, если потребуется накормить малыша, перепеленать или проводить в специально подготовленную для этого комнату.

Социальный работник может предварительно договориться о беседе по телефону или послать письменное сообщение, что позволит принять во внимание пожелания родителей о дате и времени встречи. В реабилитационном центре обычно социальный работник впервые встречается с семьей, когда она приезжает на прием к специалистам центра в соответствии с плановыми реабилитационными мероприятиями. В последнем случае перед ним стоит

задача определить те семьи, которые столкнулись с проблемами, затрудняющими их жизнедеятельность. Следует иметь в виду, что все семьи, в которых рождаются дети с нарушениями (патологиями) развития, потенциально относятся к группе риска. Таким семьям нужно помочь адаптироваться к ситуации рождения больного ребенка и соответствующим проблемам. Социальный работник на первой встрече с семьей осуществляет своеобразный отбор семей, самостоятельно адаптировавшихся, и тех, кто испытывает серьезные семейные трудности. Как правило, большинство семьей, попадая в ситуацию рождения больного ребенка, сталкиваются с материальными трудностями, поскольку снижается их жизненный уровень в связи с затратами на уход за больным ребенком, необходимостью оставить работу матери и т. п. Выполняя посреднические функции, социальный работник связывает их с государственными учреждениями социального обеспечения, способными реализовать гарантированные законом их социальные права.

Проблемы психосоциального характера, такие как кризис, угроза распада семьи, нарастание конфликтов, проблемы с детьми, решение об отказе от больного ребенка, страх и нарастание тревоги по поводу его дефекта, физическая и психическая усталость из-за трудностей ухода за таким ребенком, образуют совокупность проблем, выявить которые достаточно непросто. Анализ практической деятельности социальных работников в медицинском учреждении показывает, что обращаться за помощью к социальному работнику по поводу таких проблем родители не решаются. В таком случае получение информации во время проведения беседы с членами семьи необходимо проводить, используя определенные методики интервьюирования.

Беседа, в ходе которой социальный работник интервьюирует родителей ребенка, задавая им вопросы и получая от них ответы для того, чтобы сформировать представление о ситуации в семье, по существу, представляет начальный этап работы с семьей. Информация необходима для определения проблемы и формирования подхода к ее решению. Это во многом зависит от методически правильно организованного собеседования с семьей. Беседа социального работника со своими клиентами представляет собой определенную коммуникацию или взаимодействие. Его профессиональные компетенции проявляются в том, чтобы понимать и знать явные

и скрытые мотивы поведения людей, внимательно выслушать и наблюдать, принимать во внимание вербальные и невербальные средства общения, владеть всеми приемами коммуникации, способными помочь правильно выявить проблему.

Когда социальный работник начинает собеседование с семьей, ему необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

— социальному работнику необходимо уметь управлять беседой, чтобы участники встречи имели возможность всесторонне обсудить проблему, создающую трудную жизненную ситуация;

— акцентировать внимание на сильных сторонах семьи, с помощью которых можно разрешить ее проблему;

— общаясь с членами семьи, пришедшими на собеседование, не забывать о тех, кто отсутствует, и постараться проанализировать причину этого;

— создать условия беседы, при которых все могли бы высказаться по поводу своей проблемы как можно искреннее и полнее;

— говорить во время беседы так, чтобы сказанное было понятно взрослым и детям, молодым и пожилым членам семьи.

Социальному работнику необходимо придерживаться определенных методических требований к организации и проведению интервью.

Беседа должна проходить по заранее подготовленному плану. Социальный работник должен четко сформулировать цель, которую необходимо достичь во время интервьюирования членов семьи. Беседа всегда затрагивает какую-то одну проблему, например обсуждение вопроса взаимоотношений между родителями и детьми или финансовые проблемы семьи, или конфликт, который угрожает стабильности семьи.

Во время беседы ее участников необходимо познакомить с темой предстоящего разговора и убедиться, что она всем понятна, а также определить продолжительность общения социального работника с семьей.

В начале разговора с семьей социальный работник обязан представиться и объяснить, чем он занимается, возможно, участники встречи захотят задать ему вопросы, на которые ему нужно ответить. Уточняя форму обращения к каждому члену семьи, социальному работнику необходимо продемонстрировать уважение к ним. Следует обратить внимание, как все расположились по отношению

друг к другу, что поможет получить представление о реально складывающихся отношениях в семье.

После короткого вступления целесообразно сразу перейти к обсуждению проблемы. В основной части встречи главное внимание должно быть сосредоточено на вопросах, при помощи которых проясняется проблемная ситуация.

Методика задавания вопросов представляет особую компетенцию, которую должен освоить социальный работник, так как от правильно заданных вопросов зависит, какие ответы дадут члены семьи, то есть качество информации, которая необходима для его дальнейшей работы. Социальному работнику необходимо организовать и провести интервьюирование таким образом, чтобы семья убедилась в серьезности его намерений помочь ей, поэтому ему необходимо использовать свои знания, опыт, интуицию для достижений взаимопонимания и доверительных отношений со своими клиентами. Принимая во внимание данное требование, социальному работнику не стоит высказывать категоричных суждений по поводу обсуждаемой в семье ситуации, осуждать или порицать какие-то неблаговидные с точки зрения общепринятых норм поступки, совершенные кем-то из семьи. Следует быть корректным не только в высказываниях, интонациях, жестах и мимике, но и в таких обычных для работы моментах, как записи во время интервьюирования. Социальному работнику лучше их сделать после встречи или при необходимости предупредить об этом своих собеседников и записать лишь что-то важное. Ведение записи может не способствовать непринужденной и свободной атмосфере во время встречи. Задача же состоит в устранении любых возможных барьеров общения, которые нарушают коммуникацию. Барьеры общения могут возникать в результате поспешных оценок со стороны социального работника, необоснованных выводов, неверных комментариев, стереотипного восприятия людей и их поступков.

Чтобы избежать напряженных ситуаций в процессе общения, не следует выявлять какие-то глубоко личные для каждого члена семьи события, факты. Социальному работнику нужно проявить все свое профессиональное мастерство для предупреждения таких поворотов беседы. Специалисты по коммуникации считают, что интервью проведено успешно, если удалось избежать барьеров, нарушающих коммуникацию.

Почему важно, чтобы атмосфера встречи носила доверительный характер, когда все свободно и заинтересованно участвуют в разговоре, обсуждая семейную проблему? Отвечая на этот вопрос, необходимо понимать, что в процессе изложения своих проблем, их проговаривания участниками встречи происходит и их осмысление. Рефлексия создает возможность участникам разговора подняться над ситуацией, отобразить ее, а следовательно, увидеть способ выхода из нее. Правильно организованное интервью, таким образом, позволяет его участникам самим прийти к решению собственной проблемы.

Помимо умения установить личностные отношения и атмосферу взаимопонимания со своими клиентами для того, чтобы добиться эффекта, когда семья начинает сама осознавать собственные трудности и понимать, что необходимо сделать для их преодоления, социальный работник должен проявить умения правильно задавать вопросы.

Навыки задавания вопросов основываются на определенных знаниях и вырабатываются по мере приобретения опыта межличностного общения. Он относится к профессиональным навыкам социальных работников.

При выборе тактики проведения собеседования с клиентом следует исходить из того, что существуют разные типы вопросов. Например, альтернативные и не альтернативные, открытые и закрытые, и задавать их в зависимости от поставленных целей и характера информации, которую социальный работник стремится получить во время беседы. Задавая вопрос: «Как вы проводите свободное время в выходные дни?», он рассчитывает услышать различные ответы от каждого члена семьи, которые будут, возможно, дополнять друг друга и позволят составить более полное впечатление о проведении семейного досуга. Социальный работник в таком случае должен иметь время, чтобы выслушать всех присутствующих, хотя для него важно было выяснить лишь, например, насколько дружная и сплоченная семья. Когда время собеседования ограничено, уместен вопрос: «Вы вместе проводите свободное время в выходные дни?», ответ при таком вопросе будет однозначным: «Да» или «Нет». Необходимая информация в обоих вариантах поставленного вопроса будет получена, но она качественно различна.

При подготовке интервью социальный работник делает выбор: много или мало задавать вопросов. Большое количество вопросов

может превратить беседу в допрос, а мало вопросов не позволит получить полную информацию. Здесь необходимо найти золотую середину.

Всем известно, что большинство вопросов начинаются со слова «почему?». Но такой вопрос заставляет отвечающего занять оборонительную позицию, так как он все время должен объяснять свое поведение, поступки, действия. Социальный работник невольно выступает в роли нападающего. Методически более правильно задавать вопросы со слова «что», такая форма вопроса предпочтительнее для обеих сторон. Вместо того чтобы добиваться от семьи ответа на вопрос: «Почему вы хотя бы раз в неделю не можете собраться все вместе?», целесообразнее спросить: «Что произойдет, если вы в воскресенье соберетесь все вместе?» Сильная сторона такого вопроса, как и всех гипотетических вопросов, в том, что они позволяют смоделировать новую для семьи ситуацию и увидеть положительные стороны отношений или поведения, которые раньше в семье не практиковались. Аналогичным эффектом обладает и прием, когда социальный работник предлагает участникам интервью представить и описать идеальное решение проблемы «а что было бы, если... ?» — это также своеобразный совместный поиск решения проблемы.

Следует помнить и об интонации, в которой задается вопрос — подозрительная или обвинительная интонация вопроса невольно вызывает негативные чувства у тех, кого спрашивают. Вопрос «как вы потратили деньги, полученные на ребенка?», может быть задан в прямо противоположной манере тем усилиям, которые предпринимались социальным работником, чтобы наладить контакт с семьей, и они окажутся напрасными. Иная интонация не только позволит получить информацию от собеседников, но и в процессе совместного обсуждения найти более рациональные способы расходования ограниченных семейных средств.

Социальный работник, имеющий большую практику общения с людьми, которым он помогает, исходит из того, что профессионально сформулированные и заданные вопросы — это способ изменения проблемной ситуации клиента. С его помощью можно разрушить стереотипное поведение, взгляды, привычки или хотя бы критически их переосмыслить и увидеть какие-то иные возможности, новые формы организации жизнедеятельности, в нашем случае речь идет

о семейной жизни. Потому что советы, назидания, нравоучения редко воспринимаются и достигают необходимого эффекта. «Возможно, я не прав, но если вы попробуете распределять деньги равномерно по неделям, то...» — такая форма коррекции поведения скорее достигнет цели, чем прямолинейная попытка, например, заставить отказаться родителей тратить большую часть денег в день выдачи зарплаты. Этот и другие приемы коммуникативного воздействия направлены на то, чтобы родители задумались над своей ситуацией — возможно, им не денег не хватает, а умения распределять и экономить? Заставить задуматься — одна из целей, которую преследует во время интервью профессионал, и если во время беседы неожиданно образовалась пауза, не следует торопиться ее прерывать или подсказывать ответ. В такие моменты человек напряженно обдумывает сказанное и, возможно, находит какие-то решения.

Наконец, нужно обратить внимание на возможности так называемого кругового опроса, применяемого при интервьюировании семьи или небольшой группы клиентов, с которыми работает специалист. Групповой опрос эффективен, когда нужно получить информацию о ситуации с позиций третьего члена семьи.

Таким образом, вся методика вопросов и выслушивания ответов, применяемая социальным работников во время беседы, нацелена на получение информации, с помощью которой определяется проблема и намечаются общие подходы ее решения. Социальному работнику нужно уметь вовремя завершить беседу, подводя итог обсуждаемым вопросам. Заканчивая встречу, он при необходимости назначает следующую, уточняя время и место. Практика показывает, что половина клиентов, обращающихся за помощью к социальным работникам, ограничиваются первой беседой — ее оказывается достаточной для решения возникших затруднений.

Сбор информации после первого интервью продолжается в других формах: наблюдение, встречи с представителями официальных структур, с родственниками и соседями, работа с документами, анализ предшествующих обращений в социальные службы, взаимодействие со специалистами смежных профессий, к которым обращалась семья.

Следующий этап работы — *оценочный анализ* — связан с систематизацией полученной информации для того, чтобы оценить характер и суть потребностей семьи в связи со сложившейся

проблемой, ее возможности и ресурсы, а также возможности ее социального окружения, какая помощь необходима. Оценивается и мотивация семьи на преодоление трудностей. Социальному работнику иногда важно понять, нужна ли помощь на самом деле. На этом этапе определяется структура помощи и цели, которые требуется достигнуть.

О ц е н и в а н и е — это длительный процесс. Несмотря на то, что мы выделили его как самостоятельный этап работы с семьей, на практике оценивание начинается в процессе интервьюирования. Первоначальная оценка может уточняться, меняться по мере работы с семьей и получения информации о ситуации, в которой она оказалась. Оценивание в теории и практики социальной работы рассматривается в качестве наиболее важного и ответственного периода работы, оно осуществляется на протяжении всей работы с семьей, в его основе лежит информация, ее качество, а эффективность оценки во многом определяется умением ее систематизации и анализа. Поэтому существенное значение приобретают источники информации, ведение документации, в которую вносится информация, и приемы ее систематизации.

Методика анализа (оценивания) полученной информации включает в себя следующие моменты:

— точно определить суть проблемы;

— выяснить, как ее понимает семья (клиент);

— сформировать полное представление самому социальному работнику о ситуации, в которой оказалась семья;

— изучить причины сложившейся ситуации и представить ее последствия, если изменений в семейной ситуации не произойдет;

— понять характер внутрисемейных отношений и определить собственные возможности семьи в изменении ситуации;

— проанализировать окружение семьи и ресурсы, которыми оно располагает для ее поддержки;

— исследовать мотивацию семьи для принятия помощи со стороны социального работника или от других людей;

— изучить возможности предоставления помощи официальными структурами в соответствии с законом;

— сформулировать потребности семьи в соответствии со сложившейся ситуацией и наметить достижимые цели в удовлетворении этих потребностей.

Для того чтобы точно провести оценочный анализ (оценивание), социальному работнику постоянно необходима дополнительная информация, но нужно принимать во внимание, что ее увеличение не всегда эффективно. Следует руководствоваться принципом, что объем информации должен соизмеряться с возможностями помощи, ее целями, структурой. При работе с семьей, имеющей ребенка с врожденным нарушением здоровья, социальная помощь в условиях реабилитационного центра нередко имеет характер профилактики с целью поддержания нормального выполнения семейных функций. Поэтому информация, собираемая социальным работником, носит описательный характер о семье и ребенке, которая вносится в «Социальную карту семьи». Если в семье появляются специфические проблемы, социальному работнику необходима дополнительная информация, разработанная карта семьи учитывает и такую возможность. В карту вносятся не только социально-демографические характеристики семьи, род занятий родителей, уровень их образования, место проживания семьи, но и характер внутри и вне семейных отношений, данные о ближайшем окружении семьи и ребенка, его место среди других детей в семье, отношение к нему с их стороны. Отслеживается динамика отношений после рождения ребенка, позволяющая проследить психологический климат в семье и при необходимости осуществлять работу по коррекции поведения с целью его нормализации. Она дает возможность фиксировать проблемы, которые высказывают родители на встрече социальному работнику, и записывать его собственные суждения о семье и ее роли в реабилитации ребенка. Социальная карта имеет электронный вариант, данные заносятся в компьютер, благодаря этому в реабилитационном детском центре создана соответствующая база данных.

Оценочный анализ (оценивание) — это одновременно начало и основа для *этапа планирования* помощи в работе со случаем. Планирование происходит в соответствии с решением конкретной проблемы и означает, что нужно сделать в соответствии с выявленной проблемой и кто будет делать, поскольку планируются действия как самого социального работника, так и тех, с кем он работает. Происходит своеобразное закрепление обязанностей за каждой из сторон, участвующей в работе, социальным работником и теми, кому он помогает преодолеть жизненные затруднения. В современной

практике социальной работе такой принцип получил название «распределение ответственности». В практике западных стран широко распространен опыт заключения контракта между клиентами и социальным работником в устной или письменной форме, который предусматривает разграничение обязанностей между ними и ответственности при разрешении проблемы клиента. В отечественной практике социальной работы он также получил широкое распространение и нормативное закрепление.

Планируя совместные действий в решении проблем клиента, социальные работники руководствуются важным методологическим принципом, исходя из базовой ценности социальной работы — уважение человеческого достоинства. Человеку, нуждающемуся в помощи, нужно помочь развить способность к управлению собственной жизнью, не следует смотреть на него как на объект помощи, поэтому не следует делать что-то вместо него, иначе он становится зависимым в решении своих личных проблем, перестает быть субъектом собственной жизни. Нельзя поощрять нуждающегося в помощи человека в его стремлении, чтобы им руководили и управляли. Цель работы — научить человека, оказавшегося в трудной жизненной ситуации, навыкам, при помощи которых он сам способен изменить сложившуюся трудную ситуацию. Если такие изменения произошли, значит, он стал более самостоятельным и независимым от профессионального вмешательства социального работника. При таком подходе реализуется главный терапевтический эффект социальной работы.

Планируя собственные действия и то, что необходимо сделать самой семье, социальному работнику целесообразно составить рабочий план и график выполнения и осуществлять контроль его исполнения. Планирование может носить как долговременный характер, например в соответствии с индивидуальным планом реабилитации ребенка, рассчитанным на длительный период, так и кратковременный или срочный.

На этапе выполнения тех мероприятий, которые намечены при планировании для изменения трудной жизненной семейной ситуации, осуществляется обслуживание семьи посредством предоставления услуг социальными службами, с которыми ее связывает социальный работник центра, или часть таких услуг оказывает сам специалист по социальной работе в медицинском центре.

Социальное обслуживание семьи в условиях центра медико-социальной реабилитации осуществляется в форме патронажа семьи. Наиболее распространенными видами деятельности при такой форме организации работы на этапе выполнения выступают беседа с семьей, информирование, консультирование, которое может носить социально-правовой характер, посредничество.

Беседа обычно проходит со всеми без исключения семьями, в которых рождаются дети с тяжелыми нарушениями здоровья. В процессе беседы социальный работник знакомится с семьей, объясняет общий порядок организации лечения и реабилитации ребенка, свою роль и других специалистов во взаимодействии с семьей и ребенком, то есть беседа имеет ознакомительный и общий разъяснительный характер.

Консультация отличается более индивидуальной направленностью общения с целью развития необходимых знаний у клиента. Основное значение этого вида деятельности — расширить информированность семьи в связи с той или иной проблемой путем ее всестороннего обсуждения. В процессе консультации социальный работник стремится повлиять на поведение семьи таким образом, чтобы она почувствовала необходимость изменений и приобрела уверенность и готовность к ним. Наиболее типичные вопросы, по поводу которых происходит консультирование, — это проблемы больного ребенка, вопросы его развития, обучения, его взаимоотношений с другими детьми, проблемы здоровья других членов семьи, проблемы взаимоотношений в семье и многие другие. Социальный работник может привлекать к консультированию семьи других специалистов медицинского учреждения. Обычно предметом консультирования выступают правовые вопросы, что требует большой предварительной подготовки и соответствующих знаний. Смысл данного вида консультирования — проанализировать семейную ситуацию с точки зрения существующего законодательства. Социальный работник может дать общее разъяснение о правах и гарантиях семьи, воспитывающей ребенка инвалида, в более сложных вопросах он направляет семью на консультацию к юристу центра или органов социальной защиты.

Консультация может включать в себя конкретные советы и рекомендации, носить разъяснительный характер, обладать терапевтическим воздействием. Но основное назначение

консультирования — активизировать собственные усилия клиентов.

Посредничество также относится к распространенным видам деятельности в социальной работе с семьей и представляет собой организационные услуги. Любая социальная служба устанавливает и развивает связи с теми учреждениями и организациями, социальными службами, органами управления, которые могут удовлетворить потребности ее клиентов. Такой вид деятельности существенно значим для учреждений межведомственной направленности, к которым относится центр медико-социальной реабилитации. Дети — пациенты центра и их семьи нуждаются в медицинских, образовательных, социальных, правовых, административных и иных услугах. Социальные работники должны знать функции тех учреждений и служб, которые могут оказаться полезными семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями здоровья. Им необходимо знать не только официальные, но и общественные, частные, религиозные объединения, способные оказать такую помощь. Они должны точно представлять, какую именно помощь может оказать та или иная структура, в каком объеме, на каких условиях, поэтому нужно постоянно наблюдать за меняющимся профилем и порядком работы учреждений, в которые направляются семьи с детьми инвалидами.

Выполнение посреднических услуг начинается со сбора достоверной и надежной информации о тех организациях, к услугам которых обратится социальный работник. Затем вместе с родителями ребенка он обсуждает возможности учреждений, способных предоставить им нужные услуги, и выбирают такое учреждение. Роль социального работника состоит в том, что он берет на себя ответственность, поскольку рекомендует выбранное учреждение на основе профессиональной оценки проблемы семьи, соотнеся ее с возможностями данного учреждения. Последующие действия социального работника направлены на организацию контакта семьи с выбранным учреждением.

Рассмотрим это на примере деятельности социального работника в медицинском центре. Во-первых, социальный работник делает выписку с названием, точным адресом, с указанием, как до него добраться, и предоставляет ее родителям. Он разъясняет, какие именно услуги может получить семья в данном учреждении. Во-вторых, ему целесообразно написать сопроводительное письмо

с указанием, в чем нуждается семья. Тем самым оказывается помощь не только семье, но и специалистам социальной службы, в которую она направляется. В-третьих, социальному работнику нужно указать конкретного специалиста, с которым семья будет контактировать, и где его найти. В-четвертых, уместно предложить родителям в присутствии социального работника позвонить в социальную службу и договориться о посещении. Этими и другими приемами организации взаимодействия патронируемой семьи и службы, в услугах которой нуждается семья, не ограничивается деятельность социального работника-посредника. Он должен убедиться в том, что семья получила услугу, в которой нуждалась, а служба, в которую направлялись клиенты, действительно отвечает необходимым запросам. В дальнейшем ее можно использовать в работе с другими семьями, или, в противном случае, отказаться от сотрудничества и искать другое учреждение аналогичного профиля.

Посредническая деятельность социального работника медицинского учреждения может быть тесно связана и с органами социальной защиты, учреждениями социального обеспечения, которые призваны предоставить материальную помощь семьям, имеющим детей инвалидов, в соответствии с действующим законодательством, с принятыми федеральными, региональными и муниципальными программами помощи детям-инвалидам и их семьям. Социальный работник взаимодействует также с органами образования и с культурно-просветительскими учреждениями, располагающими определенными ресурсами реабилитации и социальной адаптации детей с ограниченными возможностями. Он может взаимодействовать с учреждениями, связанными с профилактикой и реабилитацией детей и подростков с девиантным поведением. В своей работе он устанавливает связь и с органами опеки и попечительства, когда ребенок остается без заботы со стороны взрослых или становится сиротой, с комиссией по защите прав и делам несовершеннолетних. В его поле зрение попадают все структуры, оказывающие не только социальные услуги в прямом смысле слова, а располагающие любыми возможностями в отношении ребенка и его семьи в целях их социальной интеграции.

Посреднические функции, но уже не только организационного характера, социальный работник может выполнять в таких видах деятельности, как переговоры, урегулирование конфликтов,

взаимодействие с другими профессионалами, способными оказать помощь в данном конкретном случае, представительство в различных инстанциях, например судебных, при интервенции или вмешательстве в кризисную ситуацию.

На этапе непосредственной работы по изменению ситуации, которая затрудняет жизнедеятельность семьи, возможно уточнение и корректировка запланированной работы или принятых обязательств с той и другой стороны.

Этап оценки эффективности произошедших изменений предполагает анализ предпринятых усилий путем соотнесения достигнутого состояния семейной ситуации с предшествующей началу работы. Иногда на этом этапе пересматриваются поставленные при планировании цели на более достижимые или меняются способы их реализации. В таком случае работа продолжается вновь по обозначенному циклу помощи, если цель в основном достигнута, работа завершается.

Заключительный этап связан с подготовкой семьи (клиента) к завершению работы и самостоятельному функционированию и в тех случаях, когда семья сталкивается с новыми трудностями. Предполагается, что она получила опыт решения собственных проблем и необходимые навыки их преодоления в аналогичных ситуациях. Ошибки и неудачи анализируются не менее тщательно, чем успешный опыт. Наиболее действенные способы и методы работы получают распространение в профессиональной среде, благодаря чему социальная работа постоянно совершенствуется.

Представленная технология социальной работы со случаем может быть по-разному реализована в зависимости от теоретико-методологической перспективы, которую выбирает социальный работник для достижения изменений в проблемной ситуации человека, нуждающегося в помощи, или группы людей. Выделяют такие теоретические модели социальной работы, как психосоциальная, интеракционистская, бихевиористская, конфликтная, системная[2]. Каждая из них различается не только теоретическими и методологическими принципами, объясняющими феномен

[2] Методология исследования социального развития и благополучия: учебные кейсы и практические задания : учеб. пособие / А. В. Старшинова и др. ; под общ. ред. А. В. Старшиновой. Екатеринбург, 2016. С. 8–19.

«трудной жизненной ситуации» и способы выхода из нее в процессе оказания помощи, но и ролью социального работника в этом процессе, ценностными приоритетами, на которые ориентирована модель. По мере развития технологий социальной работы на смену, например, умению формулировать «диагноз» и проводить «лечение» как приоритетным компетенциям социального работника приходят компетенции, характеризующие умение взаимодействовать с клиентом. Его роль определяется тем, насколько в процессе взаимодействия он способен актуализировать опыт клиента, его чувства, эмоциональные переживания, усиливать внутренние, личностные ресурсы клиента, его способностью пользоваться общественными ресурсами и возможностями. При таком подходе в оценочном анализе приоритетным является не изучение причин, в результате которых человек попадает в ситуацию, затрудняющую его повседневную жизнь и вынуждающую искать помощи. В отличие от «диагностического» направления, оценочный анализ в функциональном направлении психосоциальной модели работы со случаем акцентирует внимание на изучении тех ресурсов, которыми располагает социальная сфера и которыми может быть усилены внутренние, личностные ресурсы нуждающегося в помощи человека. Способность социального работника устанавливать партнерские отношение с клиентом, влиять на его мотивацию к изменениям своей трудной жизненной ситуации являются важными ресурсами помощи клиенту как и ресурсы социального учреждения, в котором он работает.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Дайте характеристику технологии социальной работы, назовите ее отличительные черты.

2. Значение и методика проведения (собеседования) интервью с клиентом в технологии социальной работы.

3. В чем заключаются особенности планирования социальной работы в процессе оказания помощи клиенту?

4. Разработайте методику, позволяющую изучить, оценить и составить характеристику основных моделей взаимодействия социального работника и клиента в социальном учреждении. При составлении методики следует принять во внимание такие показатели, как уровень

доминирования социального работника при общении с клиентом на стадиях выбора и принятия решений; способность социального работника вызвать клиента к общению, поддержать его, выразить сочувствие; дружелюбный настрой, уважительное отношение к клиенту; равноправие в диалоге; способность социального работника принимать любые решения клиента.

Проведите анализ, насколько разные способы взаимодействия социального работника и клиента влияют на изменение его ситуации. Задание выполняется в форме письменного отчета.

5. Составьте гайд-интервью с клиентом, имеющим проблемное поведение, для определения его ожиданий относительно возможностей получения помощи в изменении сложившегося поведения, определения желаемых целей изменения нежелательного поведения.

6. Разработайте комплексную модель исследования ситуации клиента, включающую в процесс помощи элементы функционального и конструктивистского подхода. Задание выполняется в форме программы исследования, содержащей в качестве инструмента анкету или гайд-интервью.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Платонова Н. М. Инновации в социальной работе : учеб. пособие для студ. высш. проф. образования / Н. М. Платонова, М. Ю. Платонов. М. : Изд. центр «Академия». 2011. 256 с.

Психология социальной работы : учебник для вузов / под ред. М. А. Гулиной. 2-е изд. СПб. : Питер, 2010. 384 с.

Фирсов М. В. Психология социальной работы : уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. М. : Юрайт, 2015. 390 с.

Фирсов М. В. Технология социальной работы : уч. пособие для бакалавров / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. М. : Юрайт, 2012. 257 с.

Теория социальной работы : учебник для магистров / Е. И. Холостова и др. ; под общ. ред. Е. И. Холостовой, Е. Г. Студеновой. М. : Изд.-торг. корпорация «Дашков и К°», 2018. 474 с.

Глава 2

СОЦИАЛЬНОЕ АДВОКАТИРОВАНИЕ

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— *понятие «адвокатирование» и его трактовка*;
— *модели адвокатирования*;
— *гражданское адвокатирование*;
— *самоадвокатирование*;
— *принципы социального адвокатирования*;
— *адвокатирование vs лоббирование*;
— *адвокатирование vs адвокатура*;
— *этапы и субъекты адвокатирования*;
— *стратегии адвокатирования*;
— *перспективы социального адвокатирования как инновационной технологии социальной работы.*

Определение основных понятий

Социальное адвокатирование — это публичная или частная кампания, направленная на реализацию прав определенных социальных групп, на изменение политики и ценностей, которые закрепляют в обществе неравенство, посредством оказания влияния на принимающие решения институты власти и поощрения гражданского участия в продвижении общей цели.

Самоадвокация — процесс, в котором индивид или группа индивидов действуют от своего лица с целью достижения определенных целей; это ситуация, когда клиент имеет возможность самостоятельно отстаивать свои права и интересы.

Адвокация случая — это представление интересов или защита прав индивида или конкретной группы людей, которые на момент затруднительной жизненной ситуации не могут самостоятельно отстоять свои права.

Стейкхолдеры — физические лица или организации из внешней среды, вовлеченные в проблемную ситуацию, привлекаемые для осуществления социального адвокатирования или заинтересованные в результатах. Например, органы государственной власти, общественные организации, социальные группы или собственники и/или менеджеры частной организации. Заинтересованность стейкхолдеров в результатах социального адвокатирования должна использоваться адвокатами для решения насущных задач, обеспечения ресурсами (например, разрешение каких-то конфликтных ситуаций с органами государственной власти, поиск дополнительных источников ресурсов).

Понятие «адвокатирование» и его трактовка

Адвокатирование, адвокация, адвокейси (от англ. *advocacy* — защита) — термины, характеризующие технологию защиты прав и законных интересов клиентов (индивидов или групп), используемую «третьим сектором», некоммерческими организациями или инициативными гражданами. Точного понимания, что есть адвокатирование в современных российских исследованиях, нет. В зарубежных исследованиях дискуссии о значениях понятия «адвокатирование» происходят с неизбежным отсутствием всеобщего согласия, сами дискуссии возникают в результате последних и противоречивых примеров адвокатирования в социальной сфере, сфере здравоохранения и социальной помощи, главным здесь становится вопрос о роли людей, работающих в этих областях (насколько сами специалисты, социальные работники могут выступать сторонниками, защитниками, адвокатами клиентов[1]). Сложности возникают также из-за существующих различных моделей адвокатирования, разработанных в современных государствах всеобщего благосостояния.

В теоретических исследованиях социальной работы некоторыми исследователями (прежде всего М. Пэйном, Л. Доминелли) выделяется социал-коллективистский подход, в рамках которого и обосновывается возникновение социального адвокатирования

[1] См.: *Bateman N.* Advocacy skills for health and social care professionals. London, 2000. P. 23.

как технологии активизации ресурсов клиентов по защите их интересов и технология публичной защиты прав и интересов. Сам социал-коллективистский подход исходит из того, что интересы элит ограничивают возможности притесняемых групп, и помешать этому могут только социальные реформы. Принятие текущего социального порядка исключает равные права и возможности для уязвимых слоев общества, на которых и должен быть направлен фокус всех социальных служб. Следовательно, под главной целью социальной работы необходимо понимать достижение социальной справедливости, чтобы наиболее незащищенные категории граждан стали полноправными членами общества. Исходя из заявленных принципов социал-коллективистского подхода, социальная работа должна устанавливать связь между клиентами и политическими, социальными структурами, должна стимулировать активность людей и давать возможности для расширения и реализации прав[2].

Британская исследовательница Лена Доминелли, возглавлявшая Международную ассоциацию социальных работников, называет социал-коллективистский подход эмансипаторным (освободительным), тем самым подчеркивая идею освобождения людей от притеснений, которые базируются на предвзятом отношении и социальном разделении из-за принадлежности к той или иной расе, классу, из-за пола, возраста, сексуальной ориентации, религиозных взглядов, наличия инвалидности и т. д.[3] Угнетение в данном случае возникает по причине различий в доступе к власти и иным привилегиям между доминирующими социальными группами и так называемыми меньшинствами; оно может присутствовать как исключительно в рамках социума, так и на государственном уровне, представляя собой всепроникающее явление, которое охватывает общественные структуры, политические, экономические и социальные институты, социальные отношения. В результате жертвы дискриминации часто попадают в ситуацию изоляции, неравноправия, предубеждений, насилия и социальной уязвимости.

---

[2] См.: *Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р.* Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. М., 2015. С. 154.

[3] См.: *Dominelli L.* Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice. London, 2002. P. 9.

Исследователи Роберт Адамс, Малькольм Пэйн, Лена Доминелли и Барбара Титер считают, что социал-коллективистское направление основывается на критическом подходе к практике социальной работы, нацеленном на изучении и анализе социальных и политических структур, их функционировании и их влиянии на отдельных индивидов, семьи, общины и группы[4]. Критический подход предполагает, что властные структуры и социальные процессы могут быть дискриминационными, а социальные службы, дома-интернаты и образовательные учреждения порой воспроизводят ту самую структуру социальных отношений, на которой базируется существующее в обществе неравенство. Так, по мнению исследователя Роберта Макинтайра, критическая теория и практика социальной работы оспаривают модель традиционной социальной работы, полагающейся на сведение трудных жизненных ситуаций клиентов к индивидуальным психологическим аспектам личности, возлагая тем самым на них ответственность за проблемы, которые, как правило, имеют системное социальное происхождение[5]. Именно поэтому многие исследователи определяют социал-коллективистский подход как трансформационный, то есть призывающий к преобразованию общества в целях защиты наиболее уязвимых слоев. Следовательно, социальным работникам необходимо стимулировать активность благополучателей и оказывать содействие преобразованию общества с целью достижения социальной справедливости. Адвокатирование как раз и становится технологией, активизирующей ресурсы клиента и локальных сообществ, направляемые на защиту, расширение прав и интересов и изменение социального порядка.

Таким образом, в процессе антидискриминационной практической работы специалисты видят в благополучателях активных агентов изменений и, соответственно, создают условия, чтобы клиенты могли высказываться о своих проблемах и потребностях. Активизация ресурсов как раз направлена на конструирование

---

[4] См.: *Adams R., Dominelli L., Payne M.* Critical Practice in Social Work. London, 2009. P. 19.

[5] См.: *Макинтайр Р.* Социальная политика в странах с переходной экономикой в аспекте развития человеческих ресурсов // Проблемы прогнозирования. 2002. № 2. С. 142–151.

возможностей для клиентов участвовать в решении своих проблем через предоставление информации, формирование критического мышления и снижение влияния социальных или личностных препятствий в достижении социальной справедливости. Это вид практической деятельности, предполагающий стимулирование отдельных индивидов на объединение для повышения потенциала и расширения возможностей социальной работы. Защита же интересов клиентов заключается в отстаивании их прав и представлении интересов перед находящимися у власти лицами и социальными структурами, а также в публичной репрезентации с целью достижения социальных изменений.

Модели адвокатирования

В юридическом смысле адвокатирование может быть сужено до деятельности адвокатов, практикующих юристов по защите интересов клиентов прежде всего в суде, что требует от них обладания искусством говорить и допрашивать свидетелей и задействовать все доступные им правовые инструменты (здесь речь идет о так называемом правовом адвокатировании). Соответственно, книги по адвокации для юристов будут концентрироваться на сочетании профессиональных обязанностей, правовых норм и человеческих навыков для участия в зале судебного заседания. Однако социальные работники и специалисты в области здравоохранения могут также выступать в качестве защитников. Более того, некоторые из них (например, социальные работники), часто имеют четкую установку на ответственные действия от имени своих клиентов в качестве их защитников. В некоторых случаях защита интересов клиентов становится неизбежным следствием работы с клиентами, находящимися в неблагополучном положении, являющимися социально незащищенными. Так, Нил Бэйтмен приводит следующий пример: «врач или медсестра, ведомые чувством несправедливости или беспокойства о влиянии на здоровье пациента, могут написать арендодателю об организации жилищных условий пациента или попытаться убедить коллег, что именно этот конкретный курс лечения необходим этим пациентам»[6]. В данном примере адвокатирование

[6] *Bateman N.* Advocacy skills for health and social care professionals. P. 23.

будет маргинальной, неосновной задачей практикующего врача, однако же, несмотря на такую маргинализацию, улучшение жилищных условий или оказания медицинских услуг могут быть более эффективными.

Некоммерческая организация может бросить вызов официальному отчету о специальных образовательных потребностях детей. Кроме того, социальный работник может потребовать предоставить дополнительные пособия по социальному обеспечению или конкретные услуги для клиента по определенным причинам. Во всех приведенных примерах адвокатирование будет использоваться в качестве средства удовлетворения потребностей клиентов или защиты их интересов.

Различные подходы к адвокатированию отчасти отражают различные исторические корни разных профессиональных групп в рамках социального государства, различные роли, которые играют эти профессиональные группы. С другой стороны, сформировавшиеся различные подходы к адвокатированию являются отражением различающихся требований/потребностей клиентов. Врачи, очевидно, будут выступать за вопросы, связанные с медицинской точки зрения, в то время как социальные работники будут охватывать более широкий спектр вопросов, отражая тем самым круг людей и ситуаций, на которых направлена их деятельность.

Термин «адвокатирование» ***в российской практике*** именно в таком виде используется некоммерческими организациями, чтобы зафиксировать ту технологию, которая используется для привлечения внимания общества к той или иной социальной проблеме. В зарубежных исследованиях русскими переводчиками понятие «advocacy» переводится как *защита интересов клиента* в социальной работе[7], что подчас затрудняет понимание самой технологии. Более того, в российской практике сама технология используется довольно редко и в основном в некоммерческом секторе, что позволяет по крайней мере на уровне практики зафиксировать различия в реализации технологии.

Содержательно технология реализуется через систему мер и действий информационного, методического характера, направленных на решение общественно значимой проблемы, как правило,

[7] См.: *Пэйн М.* Социальная работа: современная теория. М., 2007. 400 с.

в области защиты прав и интересов человека. Цель адвокатирования — защита общественных интересов или ценностей, воздействие на социально значимые проблемы или общественные представления об этих проблемах. Адвокатирование может осуществляться посредством проведения публичных кампаний, организуемых как на индивидуальном, так и на групповом уровне. Наиболее распространенными сферами применения адвокатирования являются сферы здравоохранения и социальной защиты.

Адвокатирование как технология защиты прав и интересов возникла благодаря концептуальному обоснованию социальной сущности государства в рамках модели «государства всеобщего благосостояния», которая закрепляет ответственность за социальное благополучие прежде всего за государством. Постепенно социальная ответственность распределяется между разными участниками: государством, коммерческим сектором и «третьим сектором». Адвокатирование в рамках такой модели становится инструментом воздействия на социальное благополучие, в том числе посредством защиты прав и интересов человека или социальных групп.

Британская благотворительная организация MIND, занимающаяся проблемами людей с ментальными нарушениями, выявила три основных формы адвокатирования[8]. Это:

— гражданское адвокатирование (*citizen advocacy*);
— самозащита (*self-advocacy*);
— правовая защита (*legal advocacy*).

Гражданское адвокатирование

Гражданское адвокатирование (*citizen advocacy*, то есть защита гражданских прав и интересов) впервые появилось в США и Нидерландах в 60-х гг. XX в. и было направлено на оказание помощи людям с особыми образовательными потребностями (*people with learning disabilities*), особенно в отношении тех социальных услуг, что они получали. Так, например, в США сообщество работников Вольфенсбергер «Wolf Wolfensberger» при работе с родителями детей с инвалидностью применили технологии адвокации. Родители

[8] MIND : [site]. URL: https://www.mind.org.uk/media/23456559/advocacy-in-mental-health-2018.pdf (accessed: 01.06.2018).

решили: для того чтобы их дети получали услуги лучшего качества, необходимо чтобы кто-то выступал от их имени в качестве адвоката. Их тревога была в том, что было бы некому выступать в качестве защитника детей после смерти родителей. Вольфенсбергер разработали концепцию заинтересованного гражданина, действующего от имени ребенка — комбинированного лучшего друга и объективного адвоката.

Акцент в адвокатировании граждан ставится на том, чтобы давать голос тем, кто не может говорить от своего имени. Адвокация граждан рассматривает защитника и действующего пользователя услуг через категорию «партнерство». Адвокат и клиент рассматриваются как «партнеры».

Таким образом, Вольфенсбергер продемонстрировал, как гражданское адвокатирование становится ключевым элементом процесса нормализации положения людей с особенностями развития. Им была сформулирована концепция валоризации социальных ролей (Social role valorization), в соответствии с которой людям с особенностями развития может быть предложена в учреждениях среда, которая позволит им сформировать ценные социальные роли и образ жизни, приближенный к образу жизни за рамками социальных учреждений, которые одновременно являются ключевыми институтами, в которых права и интересы клиентов эксплуатируются и злоупотребляются. Адвокатирование же способствует выявлению и предотвращению этих фактов и явлений. Поэтому адвокатирование — это часть процесса защиты уязвимых людей.

Гражданская адвокация возникает тогда, когда гражданин развивает отношения/вступает в отношения с другим лицом, которое рискует социальной изоляцией или другими несправедливостями из-за болезни или инвалидности. По мере развития отношений адвокат предпочитает понимать, отвечать и представлять интересы другого лица, как если бы они были его собственными. Индивидуальные отношения адвоката и партнера имеют центральное значение для гражданского адвокатирования и позволяют адвокату использовать свое время и силы, улучшая жизнь конкретного человека. Эти отношения могут противостоять укоренившейся практике восприятия людей с инвалидностью как однородной группы, а не как сумму личностей с их собственными особыми симпатиями и антипатиями, интересами и потребностями.

Гражданские защитники будут заниматься такими различными повседневными вещами, как стремление к социальным событиям/мероприятиям, помогающим с трудными личными проблемами, помогающими паре зарегистрировать брак, несмотря на сопротивление родителей или поставщиков услуг, добивающихся, чтобы пожилой человек получил офтальмологическое лечение после нескольких лет ожидания операции и т. д. Они также будут представлять людей на тематических конференциях и встречах, помогать людям требовать льгот и помогать им перейти к независимой жизни. Они также будут способствовать качеству обслуживания, особенно в учреждениях длительного пребывания (требовать изменений, отслеживать дискриминационные и неправомерные практики).

Модель гражданского адвокатирования предполагает адвоката, действующего в самых разных ролях, имеющего одновременно различные навыки, необходимые для таких ролей, и все это достаточно плохо определено и артикулировано. Гражданский адвокат наделяется обязанностями быть другом, советником, консультантом по правовым вопросам и общим вопросам, сторонником; иными словами, слишком много различных ролей падает на плечи одного человека. Это в сочетании с долгосрочной перспективой необходимых обязательств означает, что гражданское адвокатирование трудно поддерживать. Кроме того, реальные социальные изменения, производимые за счет гражданского адвокатирования, достаточно затратные по времени их реализации.

Адвокация граждан направлена на то, чтобы помочь людям стать более независимыми. Так, например, защитник, занимающийся гражданским адвокатированием, может быть обеспокоен бытовыми делами, например выбором одежды для человека с инвалидностью (в том числе с ментальной инвалидностью). Такие вопросы имеют неоценимое значение для тех, чей внешний вид определяется другими. Citizen-адвокаты пытаются помочь тем людям, кто выражает свои пожелания, тем самым помогая им стать полноправными гражданами.

Таким образом, становится ясно, что разные специалисты будут задействованы в различных формах адвокации: от квазиправовых (например, специалисты НКО, обладающие опытом правового адвокатирования или юридическими знаниями) до очень личных. Существует, однако, набор основных навыков, которые являются

общими для всех форм адвокатирования. Одновременно задачи, за которые защитники берутся, имеют общую основу: помощь другим людям получить что-то от кого-то с силой, которой сами подопечные, клиенты защитников, не обладают. Иногда все просто и структурировано: например, необходимо добиться назначения дополнительного вида социального обеспечения, что регулируется правовыми нормами; в других случаях все очень сложно и не структурировано и не имеет четких границ (в обществе нет представлений о существующих проблемах тех или иных клиентов и необходимо выстроить взаимодействие с органами власти или другими субъектами, от кого зависит принятие политического решения, изменения правовых норм, принятие новых норм). Вне зависимости от типа задачи, адвокатирование как технология должна быть структурированной, только тогда можно рассчитывать на определенный результат или эффект. Ниже мы вернемся к вопросу о стратегиях адвокатирования.

Самоадвокатирование

Самоадвокатирование (*self-advocacy*) появляется в 70-х гг. XX в., распространено во многих странах Европы (Великобритания, Финляндия и др.) и США, Канаде. «Самозащита» определяется как процесс, в котором физическое лицо или группа людей говорят или действуют от своего имени в достижении своих собственных нужд и интересов. Все мы — самостоятельные защитники в большей или меньшей степени. Мы ходим в магазины и просим товары надлежащего качества; мы требуем качественных медицинских и образовательных услуг, иными словами, мы сообщаем о наших интересах и желаниях ежедневно в самых разных ситуациях. Это самые обычные формы адвокатирования, но важно, как они могут использоваться людьми с особыми потребностями, чтобы выжить в современном обществе.

Есть, однако, много интересных примеров самозащиты, предпринятой на коллективной основе, где суммирующий результат становится больше, чем сумма отдельных частей (эффект синергии): группы жильцов, организующих коллективные действия по улучшению жилищных условий; семьи, которые, действуя коллективно, оспаривают действия должностных лиц; родители

детей, находящихся под опекой, которые в форме групп поддержки взаимодействуют с другими родителями, чтобы бросить вызов проблемам и сложным ситуациям, с которыми им приходится сталкиваться; профсоюзы, члены которых предпринимают коллективные действия, чтобы обеспечить улучшение условий труда.

В истории британского самоадвокатирования можно найти такой яркий пример: в середине 1970-х гг. жильцы многоквартирных домов, в просторечии известных как *the piggeries* (свинарники), названных так из-за ужасающего состояния, смогли противостоять совету Ливерпуля. Они организовались с целью снести трущобы. Мало того, что они публично протестовали, но они еще и мобилизовали радикальных юристов, чтобы бросить вызов совету по жилищному праву. В результате «свинарники» опустели, жильцы были переселены в новые дома, и они установили полезные прецеденты для использования этого случая другими арендаторами.

В той же Великобритании в учреждениях здравоохранения и социального обеспечения эффективная самозащита имела место среди людей, имеющих ментальные нарушения здоровья и особые образовательные потребности, пользующихся социальными услугами. Также адвокатирование было развито среди людей с ограниченными физическими возможностями.

Интересный пример коллективной самозащиты был в группе адвокатирования Nottingham[9]. Эту организацию составляют люди с ограниченными возможностями и сотрудники не-инвалиды. Работая в коллективе, они активно оспаривали практики, ограничивающие образ жизни людей, имеющих специальные образовательные потребности. Адвокатирование в этом случае уделяло большое внимание обучению людей с инвалидностью навыкам уверенности и помощи сформулировать свои жалобы. Вопросы, которые были решены, включают широкий круг проблем обслуживания — например, жилье, где с людьми обошлись ненадлежащим образом арендодатели.

У организации People First[10] был последовательный опыт в коллективной самозащите. Примером расцвета деятельности по

---

[9] Disability Nottinghamshire : [site]. URL: http://www.disabilitynottinghamshire.org.uk (accessed: 01.06.2018).

[10] Prople first : [site]. URL: http://peoplefirstltd.com (accessed: 01.06.2018).

адвокатированию интересов людей с нарушенной способностью к научению, которое в первую очередь было разработано в США и Скандинавии в 1970-е гг. People First принимает активное участие в различных мероприятиях по адвокатированию, например в Канаде был реализован проект по адвокатированию против принудительной стерилизации женщин с нарушенной способностью к научению, известный как «Ева». В результате канадский Верховный суд постановил, что никто не будет стерилизован без их разрешения. В США People First объединили коллективный протест против закрытия учреждений длительного пребывания (штат Теннесси), а также было обеспечено участие людей с ограниченными возможностями в государственных советах внебольничной помощи (например, в штатах Колорадо и Иллинойс).

Значением самозащиты для людей, работающих в сфере здравоохранения и социальной помощи, является то, что адвокатирование обеспечивает реализацию прав и интересов клиентов, в том числе задействуя новые механизмы и инструменты защиты, производя в итоге социальные изменения. Также очевидно, что наиболее эффективные формы самозащиты — это те, где люди действуют коллективно и соединяют правовые действия и механизмы с коллективной деятельностью.

Самоадвокатирование предполагает, что оно непосредственно поражено проблемой: пострадавшие от несправедливости, клиенты, пользователи услуги — это те, кто выступают в качестве собственных адвокатов. В некоторых ситуациях эффективнее обратиться к стороннему специалисту. Профессионалы, непосредственно не затронутые проблемой, могут играть значительную роль в таких группах. Например, организация Towerwatch в Лондоне была создана для проведения акций относительно низкого качества услуг, предоставляемых Департаментом социального обеспечения в 1990-е гг., привлекла в свои члены как заявителей, претендующих на права и на качество услуг, так и служащих из местных органов власти.

Многие группы клиентов могут оказывать влияние на работу по развитию людей, занятых в организациях, оказывающих помощь, иными словами, влиять на качество обслуживания, способствовать защите интересов клиентов. Так, в Великобритании специалисты по обслуживанию часто целенаправленно содействовали формированию групп самозащиты для того, чтобы бросить вызов своим

собственным организациям и высказывать собственное мнение о социальных услугах и сервисах.

В настоящее время акцент ставится на участии пользователей сервисов в обеспечении качества социальных сервисов, что частично закреплено в законодательстве (через общественный контроль, обязательные попечительские советы при социальных службах). Все это добавляет импульс адвокатированию, хотя возникает вопрос, как долго группы самозащиты способны сохранять свою независимость в таких отношениях с социальными сервисами. Дальнейшее законодательное закрепление, конкретизация правовых норм о формах участия потребителей в контроле качества социальных сервисов, формах партнерства в рамках управления социальными сервисами позволит снять существующую неопределенность и преодолеть текущее переходное состояние сферы обслуживания.

Дискуссионным является вопрос о возможном финансировании со стороны государства групп самоадвокатирования, которые нуждаются в определенных ресурсах (деньги необходимы для оплаты командировочных, учебных и секретарских расходов, оплаты услуг внешних защитников, выступающих посредниками между потребителями и органами власти, консультантами и т. д.)

Таким образом, движение самозащиты (self-advocacy) в состоянии мобилизовать общественные кампании и реализовать правовые задачи по вопросам доступности прав человека.

В России адвокатирование как технология применяется некоммерческими организациями или отдельными активными гражданами. Так, например, Анна Федермессер (известная в социальных сетях как Нюта Федермессер) от своего имени (на личных страницах в социальных сетях) или от лица учрежденного ею благотворительного фонда помощи хосписам «Вера» привлекает внимание к проблемам людей, нуждающихся в паллиативной помощи, поддерживает региональные хосписные организации. Одновременно пытается вести диалог с органами власти как член Совета общественных организаций по защите прав пациентов при Департаменте здравоохранения г. Москвы, тем самым привлекая внимание властных структур к необходимости внесения изменений в законодательство о паллиативной помощи.

В результате проведенных ею общественных кампаний (например, опрос граждан в августе-сентябре 2014 г. о процедурах доступа

к обезболивающим препаратам) совместно с другими активистами и общественными организациями в Государственную думу был внесен законопроект, а впоследствии принят федеральный закон о внесении изменений в другие нормативно-правовые акты, в соответствии с которыми доступ к обезболивающим препаратам был облегчен.

Принципы социального адвокатирования

Основными принципами адвокатирования являются:

1. Публичность.
2. Честность.
3. Прозрачность кампаний.
4. Открытость.
5. Бескорыстность.
6. Направленность на защиту социальной группы, интересы которых ущемлены.

Адвокатирование в определенном смысле схоже с правозащитной деятельностью, так как предполагает защиту интересов и прав индивидов и групп.

Адвокатирование vs лоббирование

Соотношение с лоббизмом или лоббированием, которые подразумевают попытки индивидов или групп индивидов воздействовать на органы власти в целях влияния на осуществление государственной политики для содействия собственным интересам. Лоббирование может осуществляться отдельными индивидами, группами, объединениями индивидов или корпораций или общественными организациями. Оба термина («лоббирование» и «адвокатирование») предполагают представительство интересов других, их защиту или продвижение в публичном дискурсе. По мнению некоторых исследователей, адвокатирование как явление гораздо шире лоббирования, поскольку предполагает воздействие не только на органы государственной власти с целью принятия конкретного политического решения, но и воздействие на других субъектов и саму социальную реальность. Иными словами, сложившаяся проблемная ситуация в рамках адвокатирования может быть преодолена вне пространства политики и органов власти, ситуация

может быть изменена посредством трансформации общественных представлений или деятельности других общественных субъектов. Если еще конкретнее, то лоббизм предполагает воздействие на законодательные органы власти, управляющие законодательным процессом и определяющие содержание законодательных актов. Адвокатирование же, напротив, направлено на определенные общественные перемены, которые сопровождаются и трансформацией общественного мнения на положение социально уязвимой группы или на социально значимую проблему. Все эти трансформации и изменения входят в содержание адвокатирования как деятельности, то есть наряду с отстаиванием и защитой общественных интересов происходит продвижение общественных ценностей или формирование общественно значимых целей и ценностей.

Адвокатирование в отличие от лоббирования — это защита и продвижение общественных интересов. Тогда как с помощью лоббирования осуществляются узкие интересы отдельных индивидов, корпораций, профессиональных сообществ, которые пытаются добиться определенных преференций. Общественные интересы — многозначное понятие, содержание которого меняется от контекста. В данном случае под общественными интересами целесообразно понимать интересы индивидов или групп, социально уязвимое положение которых лишает их возможности отстаивать собственные интересы. Таким образом, можно зафиксировать направленность адвокатирования на социальное благополучие и социальную справедливость: предоставляя посредством адвокатирования социально уязвимым индивидам или группам возможность отстаивать собственные интересы или интересы других, мы тем самым уравниваем возможности каждого в его праве на защиту своих прав и интересов.

Адвокатирование vs адвокатура

Соотношение адвокатирования и института адвокатуры. Адвокатура представляет собой правовой институт, назначение которого тоже защита прав и свобод и интересов клиента законными способами, но прежде всего в судебных инстанциях. Правовой статус адвоката, особенности адвокатской деятельности регулируются в РФ Федеральным законом от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации». В частности,

закон фиксирует такие смысловые значения адвокатуры, как профессионального сообщества адвокатов и как института гражданского общества. Адвокат в процессе защиты интересов клиента тоже может использовать технологию адвокатирования, например привлекая внимание общественности к проблеме, с которой столкнулся его клиент или к ситуации нарушения прав и свобод клиента. В этой ситуации адвокат обладает необходимыми ресурсами и знаниями ситуации, которые могут позволить ему изменить общественное отношение к проблеме. Так, например, екатеринбургский адвокат Алексей Бушмаков, отстаивая интересы Юлии Савиновских, чьих приемных детей изъяли органы опеки, вел активную публичную кампанию, выступая на различных мероприятиях, в СМИ, публиковал все детали судебного процесса в социальных сетях. Общее у адвокатирования и института адвокатуры в том, что кто-то выступает в публичном дискурсе от имени кого-то (адвокат от имени своего клиента, защитник в адвокатировании от имени другого человека или группа людей от своего имени).

Этапы и субъекты адвокатирования

Адвокатирование представляет собой процесс (иногда долговременный и непрерывный, направленный на достижение поставленной цели посредством решения конкретных практических задач), в структуре такого процесса можно выделить **этапы и основных субъектов**, непосредственно осуществляющих адвокатирование.

Адвокатирование как технология немыслима без объединения усилий нескольких субъектов. Очень часто публичные кампании по продвижению прав и интересов человека или их защите проводятся коалициями (объединениями инициативных граждан или общественных организаций). Создание коалиций в этом случае увеличивает шансы на возможное решение проблемы.

Кампании по адвокатированию могут включать в себя такие действия, как информирование и просвещение о социально значимой проблеме конкретного человека или группы или о правах этих субъектов. Причем важно информировать не только о самой проблеме, но и о ходе кампаний по адвокатированию и о результатах. Это позволяет изменить социальные представления о проблеме. Одновременно в рамках адвокатирования возможны переговоры

с различными государственными структурами или участниками проблемной ситуации, чьи действия могут повлиять на преодоление этой ситуации.

Адвокатирование начинается с анализа проблемной ситуации и оценки ресурсов, которыми обладают субъекты — инициаторы кампании по адвокатированию. В процессе оценки ресурсов важно понять, насколько возможно решение проблемной ситуации в принципе, достаточно ли ресурсов у самого субъекта или необходимо объединить усилия нескольких субъектов, работающих над решением сходных задач. Анализ проблемной ситуации позволяет сформулировать четкие цели, которые планируется достичь в процессе кампании по адвокатированию. Формулирование цели невозможно без понимания причин проблемной ситуации или причин нарушения прав человека, природы факторов, обусловливающих проблемную ситуацию. Соответственно, цель кампании по адвокатированию может быть направлена на устранение причин или факторов, детерминирующих проблемную ситуацию, способствующих нарушению прав человека.

Далее проводится анализ субъектов, вовлеченных в проблемную ситуацию (стейкхолдеров): семья, социальное окружение, локальное сообщество, корпорации, коллективные субъекты, ответственные за изменение проблемной ситуации, влиятельные публичные субъекты и т. д. Каждый из стейкхолдеров обладает определенными возможностями по воздействию на проблемную ситуацию, поэтому важно их проанализировать, чтобы использовать имеющиеся ресурсы и использовать соответствующие технологии. Анализ возможностей также предполагает и анализ целевой аудитории кампании и возможного изменения социального поведения субъектов, входящих в целевую группу.

На следующем этапе происходит выбор конкретной технологии адвокатирования. Среди возможных технологий исследователи называют следующие: лоббирование, переговоры, тренинги для вовлеченных субъектов, медиаадвокатирование. На основе выбранных технологий в дальнейшем разрабатывается план, то есть перечень конкретных действий с указанием сроков выполнения и ответственных акторов.

Для эффективного адвокатирования целесообразно проводить текущий и постоянный мониторинг кампании, то есть контроль

за выполнением всех действий и анализ полученных результатов в их взаимосвязи с осуществленными действиями.

Стратегии адвокатирования

Кампании по адвокатированию могут быть проведены в соответствии с одной или несколькими стратегиями. Выделяют несколько подходов в выстраивании стратегии адвокатирования:

— конфронтационный (через проведение протестных мероприятий и маршей);

— публичный (через использование СМИ);

— личностный (через подготовку писем, запросов, проведение встреч с представителями власти);

— сотрудничество (через создание сетей и коалиций с другими заинтересованными субъектами).

Таким образом, адвокатирование в современном мире становится действенным способом, позволяющим влиять на права и интересы групп или отдельного человека, особенно на права тех, кто находится на определенной «социальной обочине», социально уязвим и лишен возможности защищать свои права самостоятельно.

Перспективы социального адвокатирования как инновационной технологии социальной работы

Адвокатирование интересно прежде всего тем, что применение этой технологии может привести к изменениям текущего социального порядка, закрепляющего социальное неравенство, дискриминацию, нарушение прав и свобод в отношении различных социальных групп или отдельных субъектов. При условии реализации технологии адвокатирования некоммерческими организациями, отличающимися большой активностью, творческим подходом и способностью к созданию и реализации инновационных проектов, потенциал самой технологии возрастает. Более того, в третьем секторе одним из доминирующих направлений деятельности является защита интересов уязвимых людей и социальных групп, достижение социальной справедливости.

В силу того что, главной задачей социального адвокатирования является расширение прав и возможностей уязвимых категорий

граждан, технология работает и на качество социальных сервисов для этих граждан, в том числе в государственном секторе. Одновременно базовый принцип для адвокатирования — принцип партнерства гражданского общества и государства формирует у клиента и защитника чувство взаимной ответственности за социальный порядок и социальную справедливость. Все перечисленные факторы могут благоприятно сказаться на трансформации системы социальной защиты в целом.

В рамках социального адвокатирования специалист, защитник стремится стимулировать активность клиента, стремится рассматривать индивидуальные проблемы клиентов в контексте социальных условий и признавать, что проблемы угнетаемых групп имеют в первую очередь социальные причины, а значит, необходимо осуществлять защиту как на индивидуальном, так и на общественном уровнях, что становится возможным в рамках публичных адвокационных кампаний и других публичных коллективных действий. Специалисты по социальной работе взаимодействуют не только с клиентами, но и с некоммерческими организациями, общественными объединениями, обществами защиты прав и тем самым участвуют в политическом действии, направленном на достижение интересов отдельных индивидов или социальных групп. Стратегии вмешательства в данном случае должны включать в себя информационно-пропагандистскую деятельность, лоббирование — то есть все те меры, которые способны оказать влияние на структуры, закрепляющие в обществе неравенство и дискриминацию.

Социальное адвокатирование как технология предстает прежде всего как технология защиты интересов клиентов. Понятие «защита» тесно связано с термином «представление», где «представлять» означает интерпретировать или выражать интересы клиентов перед властными и общественными структурами. Более того, сами клиенты могут оставаться анонимными и не быть вовлеченными в публичный процесс социальной работы. Целью же любой подобной практической деятельности становится внесение изменений в законодательство или политику от имени группы благополучателей, облегчение доступа к различным формам обеспечения и обретение социальных гарантий. Также с помощью данной тактики социальной работы можно достичь социального прогресса через индивидуальное и групповое просвещение и организацию

групп самопомощи, в которых клиенты после перенесенных жизненных трудностей работают совместно для репрезентации своих индивидуальных потребностей и проблемной ситуации в целом.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Дайте характеристику социальному адвокатированию как технологии. Есть ли, на ваш взгляд, ограничения для применения данной технологии в социальной работе в России?
2. Как, на ваш взгляд, меняется позиция адвоката в разных моделях социального адвокатирования?
3. Составьте рекомендации для защитника клиента социальной службы.
4. В чем, на ваш взгляд, должны заключаться функции социального работника, выступающего защитником клиента?
5. Может ли защитник интересов клиентов быть в штате социальной службы? Будет ли в этой ситуации конфликт интересов?
6. Что, на ваш взгляд, поменяется в управлении социальной службой, если налажены партнерские отношения с группой самозащиты, участвующей в контроле качества предоставления социальных услуг?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

Пэйн М. Социальная работа: современная теория : учеб. пособие / М. Пэйн ; под ред. Дж. Камплинга ; пер. с англ. О. В. Бойко (гл. 1—11) и Б. Н. Мотенко (гл. 12—14) ; науч. ред. рус. текста д-ра филос. наук, проф. И. В. Наместникова. М. : Изд. центр «Академия», 2007. 400 с.

Дополнительная

Bateman N. Advocacy skills for health and social care professionals / N. Bateman. London, 2000. P. 185.

Адвокатирование в Республике Беларусь: опыт организаций гражданского общества : [сайт]. URL: http://oeec.by/wp-content/uploads/2016/03/ (дата обращения: 17.04.2018).

Что такое адвокация и как она может помочь // Культура и креативность : [сайт]. URL: https://www.culturepartnership.eu/publishing/advocacy-course/what-is-advocacy (дата обращения: 17.04.2018).

Глава 3

СОЦИАЛЬНОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— подходы к пониманию сущности социального предпринимательства;

— институциональные формы социального предпринимательства;

— типы социальных предпринимателей;

— кейсы социальных предприятий из западной и отечественной практики.

Глава посвящена социальному предпринимательству как инновационному инструменту решения социальных проблем. В нашей стране долгое время государственные учреждения являлись единственными субъектами реализации социальной политики и поддержания социального равновесия. Современный подход подразумевает подключение других субъектов к решению социальных проблем, которые могут предложить нестандартные, инновационные формы работы с клиентами. Самыми новыми и перспективными субъектами являются социальные предприниматели, которые предлагают альтернативный способ решения проблем социальных групп.

Определение основных понятий

Классификация (от лат. *classis* — разряд, класс) — это систематическое деление и упорядочение понятий и предметов на основе определенных признаков. Технически процедура классификации представляет собой распределение множества объектов на определенные подмножества на основании сходства и различия. Образующуюся в результате этого систему называют классификацией. Таким образом, данный термин используется как для характеристики процесса познания объекта, так и для представления его результатов.

Модель — мысленный или условный образ, аналог какого-либо объекта, процесса или явления, воспроизводящий в символической форме их основные типические черты.

Предпринимательство — это принципиально новый тип хозяйствования, базирующийся на инновационном поведении собственников предприятия, на умении находить и использовать идеи, воплощать их в конкретные предпринимательские проекты[1].

Теория социального предпринимательства на данном этапе своего развития находится на допарадигмальной стадии, и в научной литературе можно встретить множество определений и подходов к пониманию сущности данного явления.

Различия в определении термина «социальное предприятие» обусловливаются особенностью экономики и условиями существования бизнеса в различных странах.

Американская традиция в понимании сущности социального предпринимательства

Впервые термин **«социальное предприятие»** стал использоваться Американским некоммерческим сообществом (The American non-profit community) в 1970-х гг. XX в. для обозначения собственного бизнеса по созданию рабочих мест для обездоленных, бездомных и других людей, подверженных риску[2]. Исторически различные формы самообеспечения некоммерческих организаций в США существовали с момента основания государства, когда параллельно сбору пожертвований организовывались благотворительные ярмарки, где продавались товары ручной работы, выполненные подопечными данных организаций. В 1960-х гг. Федеральное правительство США запустило программу «Великое общество», которая предполагала государственное финансирование некоммерческих организаций, занимающихся проблемами бедности, образования, здравоохранения, развития местных сообществ. («Великое общество» (Great Society) — это набор государственных программ,

[1] См.: Основы предпринимательства : учеб. пособие : в 3 ч. Ч. 1. Изд. 2-е, доп. и перераб. Чита, 2016. С.125.

[2] См.: *Alter S. K.* Case studies in social entrepreneurship. Washington, DC, 2002 [Electronic resource]. URL: http://www.oscrousse.org/programs/socialno/statii/cases-Counterpart.pdf (accessed: 15.08.2018).

принятых в США по инициативе президента Линдона Б. Джонсона. Социальные реформы проводились с целью искоренения бедности и расовой сегрегации, реформирования образования и системы медицинского обслуживания, а также проблему урбанизации и транспорта. Активное вмешательство США в войну во Вьетнаме заставило правительство Джонсона свернуть реформы, проводимые в интересах социальных низов американского общества.) Спустя десятилетие экономический кризис вынудил правительство урезать государственное финансирование общественных организаций. Поэтому последние стали расширять свою коммерческую деятельность с целью восполнить пробелы в финансировании[3].

В целом для американской традиции характерно более широкое понимание сущности социального предпринимательства, больше концентрирующемся на термине «предприятие», которое получает прибыль от своей деятельности. Такой подход позволяет включать в категорию социальных предприятий достаточно большую группу организаций, начиная от коммерческих предприятий, занимающихся общественно полезной деятельностью (корпоративные благотворительные организации и социальная ответственность бизнеса) до предприятий двойного назначения, сочетающих извлечение прибыли с социальной деятельностью (гибридные организации), и некоммерческих организаций, занимающихся коммерческой деятельностью с целью обеспечения своей уставной деятельности (социальные организации).

Следуя этому подходу, к социальному предпринимательству можно отнести любую деятельность, прибыль от которой направляется на решение социальных проблем.

Европейская традиция в понимании сущности социального предпринимательства

Европейская традиция социального предпринимательства преимущественно опирается на два основных подхода.

Первый подход делает акцент на инновационной составляющей деятельности социального предприятия в решении социальных

[3] См.: *Salamon L. M.* Holding the center: America's nonprofit sector at the crossroads. New York, 1997. 110 p.

проблем, на стремлении усилить социальный эффект от своей коммерческой деятельности. Anderson and Dees[4] описывают социальных предпринимателей как инициаторов изменений, поскольку они предлагают новые идеи в одной из следующих областей: новые услуги, новое качество услуг, новые методы производства, новые факторы производства, новые формы организаций или новые рынки.

Таким образом, социальное предпринимательство в рамках данного подхода больше заинтересовано в степени социального воздействия, нежели в получении дохода от деятельности.

Второй подход разрабатывается в рамках исследовательской сети EMES (The Emergence of Social Enterprise in Europe — Возникновение социальных предприятий в Европе). Данный проект стартовал в 1996 году и посвящен исследованию социальных предприятий в странах Европейского союза.

Исследователи из сети EMES, базируясь на междисциплинарном подходе (экономика, социология, политология и управление), сформулировали критерии, которые демонстрируют гибридную сущность социальных предприятий, которые существуют на стыке бизнеса и третьего сектора

Четыре критерия отражают экономическую и предпринимательскую природу социального предприятия:

1) непрерывная деятельность по производству товаров и/или услуг;

2) высокая степень автономии;

3) значительный уровень экономического риска;

4) наличие хотя бы минимального объема оплачиваемой работы (не только волонтерский труд).

Пять других показателей характеризуют социальные аспекты таких предприятий;

1) явная цель принести пользу сообществу;

2) деятельность, инициированная группой граждан;

3) власть принятия решений, не основанная на владении капиталом;

[4] См.: *Dees J. G., Anderson B. B.* Framing a theory of social entrepreneurship: building on two schools of practice and thought. Research on social entrepreneurship // ARNOVA occasional paper series. 2006. № 1 (3). P. 39–66.

4) в деятельность организации вовлечены те, кто является ее непосредственными благополучателями;

5) ограниченное распределение прибыли[5].

Данный подход не может быть рассмотрен как общее руководство для идентификации социального предприятия, но может быть принят во внимание в качестве модели, которая комбинирует наиболее существенные черты социального предпринимательства

Типы социальных предприятий

Дискуссионность понятийного аппарата обусловливает существование множества институциональных форм социального предпринимательства. Ниже будут представлены несколько основных классификаций, которые используются в академической среде и в практике социального предпринимательства.

1. Классификация социальных предприятий в зависимости от уровня интеграции социальной программы в бизнес-процессы

Эта типология является результатом работы, подготовленной Межамериканским банком развития в 2003 г. на основе изучения практики социального предпринимательства в Латинской Америке.

Автор классификации Kim Alter соотнесла социальные ценности и цели деятельности организации с бизнес-практиками (рис. 1) и разделила социальные предприятия на встроенные (Embedded), интегрированные (Integrated) и дополнительные (Complementary)[6].

---

[5] См.: *Defourny J., Nyssens M.* Conceptions of Social Enterprise and Social Entrepreneurship in Europe and the United States: Convergences and Divergences // J. of Social Entrepreneurship. 2010. № 1(1). P. 32–53.

[6] См.: *Alter K.* Social Enterprise: A Typology of the Field Contextualized in Latin America. Washington D.C., 2003 [Electronic resource]. URL: https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/2711/Social%20Enterprise%3a%20A%20Typology%20of%20the%20Field%20Contextualized%20in%20Latin%20America.pdf?sequence=1&isAllowed=y (accessed: 16.08.2018).

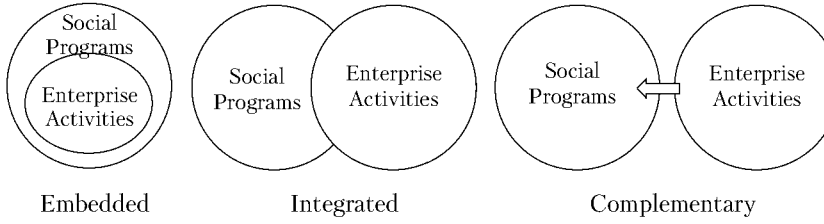


Рис. 1. Степень интеграции социальной программы и бизнес-процессов в социальном предприятии

Встроенные (Embedded) социальные предприятия. Социальные программы самофинансируются за счет предпринимательской деятельности, а предприятие функционирует как устойчивая социальная программа. Встроенные социальные предприятия генерируют как социальную ценность, так и экономическую ценность и обладают следующими общими характеристиками: 1) социальная и экономическая деятельность унифицированы; 2) социальная миссия является центральной целью бизнеса; 3) целевая аудитория (клиенты) является неотъемлемой частью модели либо в качестве клиентов рынка, либо в качестве сотрудников. Представленные ниже модели социального бизнеса часто принимают форму встроенного социального предприятия.

Модель поддержки предпринимательства. Социальное предприятие на льготных условиях продает товары или предоставляет услуги целевой аудитории (ЦА) или клиентам рынка (индивидуальным предпринимателям или фирмам), которые затем производят и продают свои продукты и услуги на внешний рынок. Миссия такого предприятия — облегчение финансовой безопасности и устойчивости клиентов посредством предпринимательской деятельности и продаж услуг. Микрофинансовые организации, а также многие программы развития бизнеса обычно используют эту модель (рис. 2).

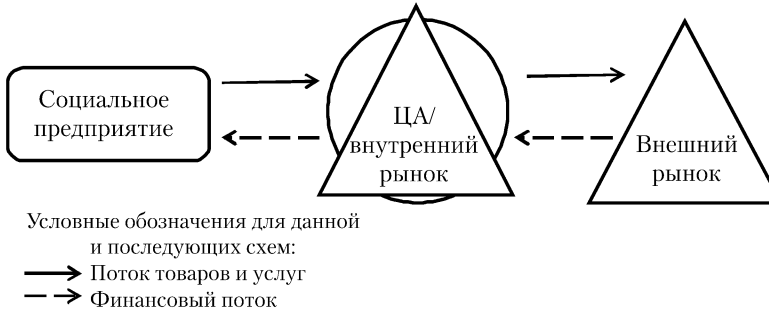


Рис. 2. Модель поддержки предпринимательства (Entrepreneurial Support Model)

Модель рыночного посредника (рис. 3) обеспечивает разработку продуктов и предоставление кредитных услуг целевому населению или клиентам (мелким производителям). Социальное предприятие покупает клиентские продукты, в некоторых случаях предоставляя им гарантированный рынок. Затем клиентские продукты продаются на внешний или экспортный рынок с надбавкой. Деловая активность сочетается с компонентами социальной программы по оказанию помощи ЦА в разработке товарной продукции и обеспечении финансовой безопасности. Доход, полученный от продажи продукции, используется для покрытия операционных расходов и социальных затрат на оказание услуг. Эту модель часто используют сбытовые кооперативы, сельскохозяйственные и ремесленные предприятия.



Рис. 3. Модель рыночного посредника (Market Intermediary Model)

Например, социальный предприниматель покупает у сельских жителей продукты и товары собственного производства

по справедливым ценам, а затем продает их с существенной надбавкой для покрытия операционных расходов и роста бизнеса на внешнем или экспертном рынке. Заработанные доходы используются для социальных мероприятий, связанных с успехом в бизнесе: оказание помощи ремесленникам в разработке продуктов и обеспечении качества, а также предоставление клиентам оборотного капитала для покупки сырья и материалов для производства качественного продукта.

Модель занятости. Этот тип социального предприятия (рис. 4) предоставляет возможности трудоустройства и профессиональной подготовки для своих клиентов (лиц, лишенных гражданских прав, бедных, инвалидов, уязвимых, подверженных риску, молодежи и т. д.), а затем продает свои продукты или услуги на внешний рынок. Таким образом, миссия предприятия сосредоточена на создании рабочих мест для целевой аудитории. Успешность такого бизнеса зависит от уместности рабочих мест, которые он создает для своих клиентов (с точки зрения возможностей и ограничений ЦА), а также от коммерческой жизнеспособности продукта или услуги. Доход используется для покрытия операционных расходов, социальных издержек при использовании подобной рабочей силы и вспомогательных социальных программ, таких как здравоохранение или жилье. Модель занятости широко используется организациями, использующими труд инвалидов. Популярными примерами являются предприятия по уборке и ландшафту, кафе, книжные магазины, курьерские услуги, деревообработка и механический ремонт.

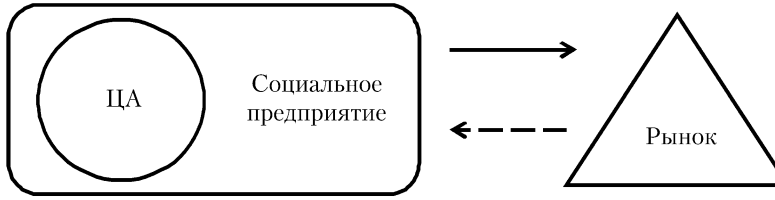


Рис. 4. Модель занятости (Employment Model)

Модель вознаграждения за обслуживание. Социальное предприятие взимает плату за предоставление услуг своим клиентам или субъектам (отдельным лицам, фирмам или сообществам) (рис. 5).

При этом стоимость, взимаемая с ЦА, лишь частично покрывает затраты на предоставление услуги. Для компенсации остальных затрат предприятие должно заниматься другими видами деятельности или грантами. Плата за обслуживание — широко используемая модель социального бизнеса в НКО, школах, музеях, больницах и клиниках.

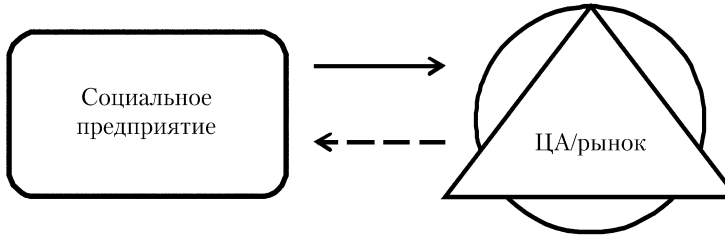


Рис. 5. Модель вознаграждения за обслуживание
(Fee-for-Service Model)

Например, университет взимает плату за свои образовательные услуги, которая покрывает значительную часть эксплуатационных расходов, таких как зарплаты преподавателей и содержание зданий. Тем не менее сборы со студентов недостаточны для развития инфраструктуры или финансирования научных исследований, поэтому университет в дополнение к доходам от обучения, создает ряд научных и инженерных проектов с коммерческими организациями.

Интегрированные (Integrated) социальные предприятия. В этом случае деловая активность предприятия и деятельность по достижению социальной миссии лишь частично пересекаются. Миссия бизнес-процессов — не реализация социальной программы, а лишь ее финансовая поддержка.

Интегрированные социальные предприятия обладают следующими общими характеристиками: 1) социальная и экономическая деятельность частично пересекаются; 2) существуют синергические связи между социальной и экономической деятельностью, такие как совместное использование затрат, использование активов и укрепление систем; 3) экономическая активность часто связана с миссией (или улучшает миссию), но это не обязательное требование;

4) представители целевой аудитории обычно не трудоустраиваются на предприятии, но являются прямыми бенефициариями.

Представленные ниже модели социального бизнеса часто принимают форму интегрированного социального предприятия.

Модель субсидирования услуг. Социальное предприятие продает продукты или услуги внешнему рынку и использует полученные доходы для финансирования социальных программ (рис. 6). При этом целевая аудитория, как правило, получает услуги или продукты на безвозмездной основе. В этой модели бизнес-деятельность и социальная деятельность частично пересекаются, разделяя затраты, активы, операционные компоненты и доход. Субсидирование услуг является одним из наиболее распространенных видов социальных предприятий.



Рис. 6. Модель субсидирования услуг (Service Subsidization Model)

Модель рыночных связей. Этот тип социального предприятия (рис. 7) способствует связям между целевым населением и внешним рынком. Он функционирует как брокер, соединяющий покупателей с производителями и наоборот, а также предоставляет информацию о рынке для обоих его субъектов, но сам ничего не покупает и не продает. Социальное предприятие взимает плату и с покупателя, и с продавца, а также предоставляет на платной основе бизнес информацию и услуги маркетинговых исследований.

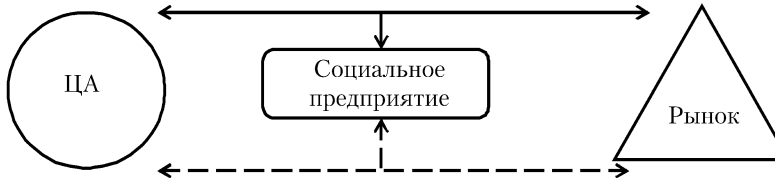


Рис. 7. Модель рыночных связей (Market linkage Model)

Дополнительные (Complementary) социальные предприятия. В таких предприятиях бизнес-процессы не связаны с социальной миссией, но дополняют социальные программы, предоставляя финансовую поддержку. Complementary Social Enterprise может функционировать как коммерческое подразделение или дочернее предприятие, деятельность которого не обязательно связана с социальной миссией и не преследует социальной выгоды. Правовой статус часто зависит от нормативной среды, в которой работает социальное предприятие, от доступа к капиталу, займам или инвестициям. В итоге создаются взаимодополняющие структуры: социальное предприятие порождает экономическую ценность, а социальные услуги головной организации создают социальную ценность.

Такая форма характерна для социальных предприятий, где: 1) Некоммерческие организации (НКО) и организации социального обслуживания выступают посредниками между экономической и социальной деятельностью предприятия; 2) финансирование социальной деятельности выступает мотивацией для экономической деятельности; 3) экономическая деятельность часто не связана с социальной миссией; 4) представители целевой аудитории (клиенты) являются прямыми бенефициариями дохода, полученного от социального предприятия.

Представленные ниже модели социального бизнеса часто принимают форму дополнительного социального предприятия.

Модель организационной поддержки (рис. 8). Социальное предприятие продает товары и услуги на внешний рынок (бизнес, целевое население или широкая общественность). Чистые доходы от социального предприятия используются для покрытия или субсидирования расходов головной организации на реализацию социальных программ. Таким образом, подобное социальное предприятие создается как механизм финансирования социального учреждения и часто структурируется как дочерний бизнес. Тип деятельности социального предприятия в этой модели не обязательно должен быть связан с миссией головного социального учреждения. Очень успешные примеры этой моделичасто встречаются среди организаций гражданского общества и западных НКО.

Например, экологическая организация создает отдельную коммерческую дочернюю компанию, которая заключает контракты с правительством для проведения мониторинга окружающей среды

и оценки соответствия частных компаний экологической безопасности. Полученная прибыль перечисляется в головную НКО и используется для финансирования экологического образования и программ защиты окружающей среды.

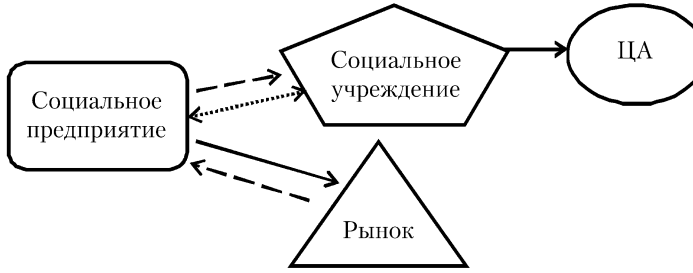


Рис. 8. Модель организационной поддержки
(Organizational Support Model)

Модель партнерства с частным сектором (рис. 9) предполагает взаимовыгодное партнерство или совместную деятельность коммерческой компании и социального учреждения. Партнерство часто приводит к созданию нового юридического лица или подразделения, получающего прибыль, расположенного либо в коммерческой компании, либо в социальном учреждении. Социальное предприятие данного типа часто не имеет никакой социальной миссии, но пользуется ресурсами социального учреждения-партнера, что дает ему возможность получить следующие конкурентные преимущества: использование более дешевого труда, отсутствие или более слабая форма государственного контроля над деятельностью, формирование имиджа и т. д. Головное социальное учреждение получает стабильное финансирование и может расширять свое социальное воздействие. Юридически данное партнерство может быть оформлено как совместное предприятие, лицензионное соглашение или официальное партнерство. Рынок сбыта товаров и услуг социального предприятия в данной модели чаще всего является внешним, но существуют примеры, когда потребители коммерческих и социальных услуг совпадают. Хотя данный вид партнерства между коммерческими и социальными организациями активно развивается, на практике подобное сотрудничество встречается еще достаточно редко.

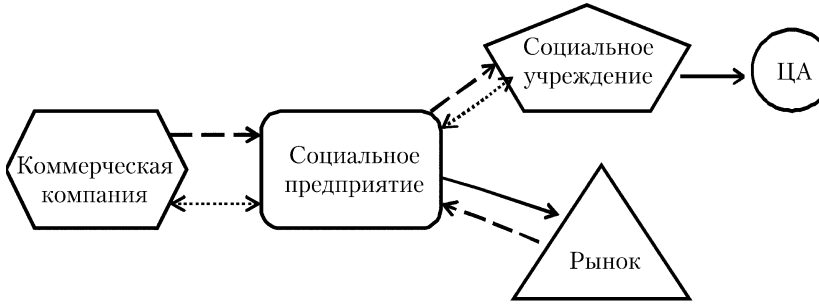


Рис. 9. Модель партнерства с частным сектором
(Private-Sector Partnership Model)

Например, экологическая некоммерческая организация формирует партнерство с туристической компанией для создания нового продукта в сфере экологического туризма. НКО занимается экологическим образованием, предоставляет консалтинговые услуги и доступ в уникальные охраняемые зоны (заповедники и т. п). Туристическая компания занимается маркетингом и сопровождением туристов. Обе организации получают доход, который они могут использовать для своих целей.

Модель франчайзинга (рис. 10). Этот тип социального предприятия продает проверенную бизнес-модель другим организациям для создания своих социальных предприятий. Социальная ценность создается за счет тиражирования идеи сочетания успешного бизнеса и достижения социальной миссии в других сферах или регионах. Покупатели франшизы получают не только бизнес-модель, методологию и т. д., а также постоянную техническую поддержку со стороны франчайзера. Покупка франшизы может быть хорошим вариантом для многих НКО и учреждений социального обслуживания, так как она позволяет сосредоточиться на выполнении социальной миссии, не заботясь о том, как правильно начать успешный бизнес.

Комплексная модель (рис. 11). В данном случае речь идет о комбинации из нескольких моделей (на схеме иллюстрируется частный случай комбинации моделей занятости и организационной поддержки). Социальное предприятие зарабатывает деньги для удовлетворения своих социальных потребностей и одновременно

субсидирует головную организацию или другие социальные программы. Комплексные структуры не ограничиваются предприятиями, основанными на трудоустройстве ЦА, и могут сочетать любую другую встроенную модель, такую как модель поддержки предпринимателя или рыночного посредника, с интегрированной или дополнительной моделями.

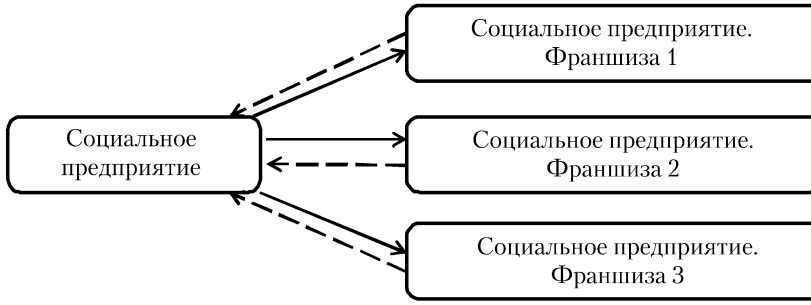


Рис. 10. Модель франчайзинга (Franchise Model)

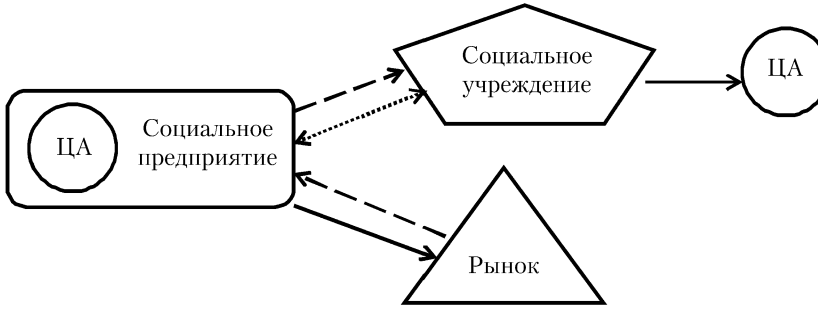


Рис. 11. Комплексная модель (Complex Model)

Например, социальное предприятие, расположенное в сельской местности, выращивает и продает свою продукцию на экспортных рынках, используя в качестве рабочей силы местных жителей. Прибыль от бизнеса используется для субсидирования головной организации, которая использует данное финансирование для содержания школы и клиники для неимущих местных жителей.

Многие социальные предприятия — это многоуровневые организации с различными финансовыми целями и структурами финансирования. Например, музей может иметь как коммерческий бизнес, так и получать субсидирование различных видов своей деятельности. Смешанные предприятия (рис. 12) могут существовать в различных формах в зависимости от времени создания, опыта деятельности, социальных и финансовых целей. Диаграмма, представленная выше, демонстрирует только один из возможных вариантов. «Зрелые» социальные предприятия, существующие на рынке длительное время, неизбежно приходят к необходимости создавать подобную смешанную структуру.

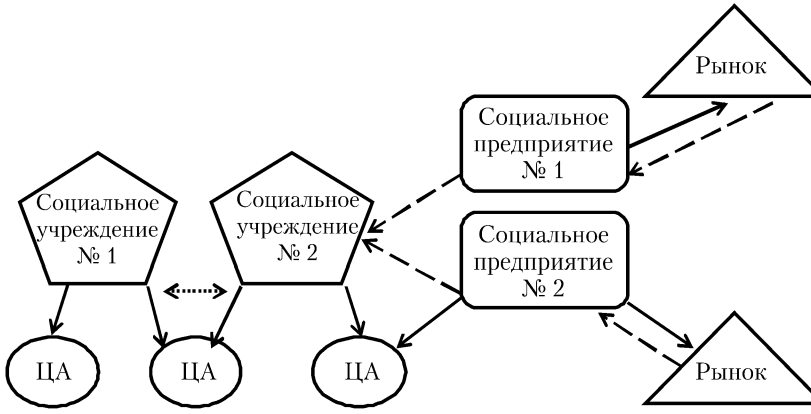


Рис. 12. Модель смешанного предприятия (Mixed Enterprise Model)

2. Классификация социальных предпринимателей в зависимости от географии деятельности, мотивов и способов решения социальных проблем

Данная классификация была предложена Шейкер А. Захра и коллегами[7]. Для ее разработки авторы опирались на данные, полученные другими исследователями проблематики социального предпринимательства: Хайека (1945), Кирзнера (1973) и Шумпетера (1942).

[7] См.: *Zahra S. A., Gadajlovic E., Neubaum D. O., Shulman J. M.* A typology of social entrepreneurs: Motives, search processes and ethical challenges // J. of business venturing. 2009. Vol. 24. Is. 5. P. 519–532.

В основе данной классификации лежит идея, что каждый социальный предприниматель предлагает свой способ решения социальной проблемы, обусловленный его возможностями и приоритетами деятельности.

С учетом данных критериев можно выделить три типа социальных предпринимателей: социальный «bricoleur» (в переводе с французского — мастер на все руки, человек, которому нравится выполнять небольшую ручную работу), социальный конструкционист и социальный инженер (табл. 1).

3. Классификация типов социальных предприятий в зависимости от модели получения дохода, социальной миссии и степени инноваций

Данная классификация — результат исследования, проведенного в 49 странах мира, с использованием методологии Global Entrepreneurship Monitor (GEM).

Авторы публикации[8], обобщая опыт различных стран, сгруппировали все возможные варианты существующего социального бизнеса в следующие организационные модели.

Некоммерческая организация

В данной классификации под некоммерческой организацией понимаются организации, которые имеют явную социальную миссию, но чьи рыночные доходы составляют не менее, чем на 5 % от всего финансирования. Понимая спорность отнесения НКО в спектр социального предпринимательства, авторы предложили создать два подкласса НКО:

1. Некомерческое социальное предприятие (Not-forprofit social enterprises), которое, несмотря на зависимость от государства, благотворительной помощи и членских взносов, стремится использовать инновационные методы в достижении цели и социальной миссии.

[8] См.: *Lepoutre J., Justo R., Terjesen S., Bosma N.* Designing a global standardized methodology for measuring social entrepreneurship activity: the Global Entrepreneurship Monitor social entrepreneurship study // Small Business Economics. 2013. Vol. 40, Is. 3. P. 693–714.

Таблица 1

Типы социальных предпринимателей

Критерии	Социальный «bricoleur»	Социальный конструктивист	Социальный инженер
Теоретическое обоснование	Хайек	Кирзнер	Шумпетер
Цель деятельности	Решение местных социальных проблем с учетом имеющих ресурсов и опыта деятельности	Разработка и внедрение альтернативных способов решения социальных проблем в тех сферах, где государство, учреждения социального обслуживания и бизнес не могут удовлетворить социальные потребности ЦА	Создание новых, более эффективных механизмов решения социальных проблем взамен существующих, которые не способны удовлетворить потребности ЦА
Масштаб, охват ЦА, регулярность	Малый масштаб, охват локальной/местной ЦА, эпизодический характер	Малый и крупный масштаб деятельности, охват ЦА от местного до международного уровня, удовлетворение текущих социальных потребностей	Национальный и международный масштаб деятельности, широкой охват ЦА, стремление к созданию прочных социальных изменений
Обоснование необходимости их деятельности	На местном уровне существует огромное количество специфических, узких проблем, которые невозможно заметить, не будучи погруженным в локальный контекст	Существующие, общепризнанные способы решения социальных проблем существенно ограничиваются законодательством, приоритетными направлениями социальной политики, экономической и политической ситуацией в стране. Поэтому существующие	Технологии решения социальных проблем не могут совершенствоваться в бюрократических социальных структурах. Действующие игроки в социальной политике могут противиться инновациям из страха потерять свою власть и из желания лоббировать собственные интересы

Продолжение табл. 1

Критерии	Социальный «bricoleur»	Социальный конструктивист	Социальный инженер
		государственные организации и бизнес-структуры не могут эффективно удовлетворять многие важные социальные потребности ЦА	
Социальная значимость	Их действия помогают поддерживать бесконфликтное существование социальных проблем	Восполняют социальные пробелы, решают острые социальные проблемы в существующем социальном контексте и помогают поддерживать социальную гармонию	Стремятся изменить существующий социальный порядок, обладают желанием и возможностями для преодоления бюрократических препятствий
Воздействие на социальное равновесие	Атомистические действия (малые проекты для поддержки конкретных представителей ЦА) местных социальных предпринимателей приближают нас к теоретическому «социальному равновесию»	Поддержание социального равновесия посредством предоставления социально значимых товаров и услуг, недоступных ЦА в текущем социальном контексте	Разрушение существующего социального равновесия и замена его на более эффективное

Окончание табл. 1

Критерии	Социальный «bricoleur»	Социальный конструктивист	Социальный инженер
Возможности	— автономность; — способность решать проблему ограниченными ресурсами; — своевременное реагирование на возникновение проблемы; — знание контекста возникновения и существования проблемы	низкая конкуренция (так как они работают в тех сферах, с той группой, которые остаются за пределами интересов других агентов социальной политики)	поддержка в широких общественных кругах
Ограничения	— ограниченность в ресурсах и опыте; — необходимость учитывать местные нормы и правила, образ жизни; — географическая изоляция и специализация	— высокие требования к профессионализму сотрудников и волонтеров; — потребность в регулярном финансировании деятельности; — контроль со стороны спонсоров	— конкуренция со стороны действующих игроков социальной политики; — ограниченный доступ к традиционным источникам финансирования и необходимым ресурсам; — неузаконенность способов решения социальных проблем

Здесь четко просматривается инновационный подход к пониманию сущности социального предпринимательства, согласно которому финансовая жизнеспособность предприятия имеет второстепенное значение. На первый план выходит деятельность по решению социальных проблем и мобилизации ресурсов общества.

В рамках этого подхода очень часто инновационность в решении общественных проблем ставится во главу угла по отношению к финансовой жизнеспособности предприятия. Такое социальное предприятие может вообще не приносить никакого дохода, ценность его деятельности будет заключаться в том, что оно мобилизует ресурсы для решения важных проблем.

2. Традиционное НКО, которое реализует свою миссию, опираясь на привычную практику и целевых клиентов.

Гибридное социальное предприятие

Гибридное социальное предприятие существует в форме частной коммерческой организации, отличительная и новаторская особенность которой заключается в том, что, помимо бизнес-цели, существует и социальная цель, направленная на удовлетворение социальных потребностей. Таким образом, социальные предприниматели имеют «гибридные» цели, сочетая как рыночную, так и социальную логику. В данной классификации под гибридными социальными предприятиями понимаются организации, которые позиционирует себя как социальные, но получают не менее 5 % своих доходов от продаж услуг или продуктов или идентифицируют себя как обычный бизнес. Однако особенность гибридности заключается в том, что, несмотря на самоидентификацию как социальной организации, эти предприятия реализуют свою социальную задачу только посредством коммерческой деятельности. Степень гибридности может варьироваться, что влияет на то, какое место отводится реализации социальной миссии в деятельности подобных организаций.

С учетом данного факта авторы разделяют гибридные социальные предприятия на подклассы:

1) экономически ориентированные гибридные социальные предприятия (economically-oriented hybrids);

2) социально ориентированные гибридные социальные предприятия (socially oriented hybrids).

Коммерческие предприятия с социальной идеей

Несмотря на то, что традиционные коммерческие предприятия с четкими экономическими приоритетами и целями, формально должны быть исключены из спектра социального предпринимательства, на практике существует некое подмножество коммерческих организаций, которые уделяют большое внимание социальным и экологическим целям. Эти предприятия, хотя и не идентифицируют себя как социальную организацию, своей деятельностью доказывают, что социальные и экологические аспекты, тем не менее являются важной частью их миссии.

Поэтому авторы включают данный тип организаций в свою классификацию социальных предприятий и подразделяют их на два подкласса:

1) собственно сами коммерческие предприятия с социальной идеей (Socially-committed regular enterprises). В отечественной научной мысли мы бы отнесли описанный тип предприятия к социально ориентированному или социально ответственному бизнесу;

2) коммерческие социальные предприятия (for-profit social enterprises). Обычно подобные организации работают и получают прибыль в той сфере, которую традиционно можно отнести к некоммерческой. Например, частные школы, детские сады, медицинские центры и т. п.

Практика социального предпринимательства

Ниже представлены примеры социальных предприятий из отечественной и зарубежной практики.

Grameen Bank («Деревенский банк») — Бангладеш. Бангладеш — бедная страна, в которой большое количество жителей находятся за чертой бедности. Муххамад Юнус, профессор экономики, в 1976 г. создал банк, большинством акционеров которого были женщины, проживающие на селе. Фактически Юнус предложил революционную для того времени практику выдачи небольших банковских кредитов без залога беднякам, которые благодаря этой сумме могли бы начать небольшое самостоятельное дело. До этого его клиенты вынуждены были брать деньги взаем у ростовщиков, которые предлагали им совершенно невыгодные условия. Основная социальная идея подобного бизнеса заключалась в формировании

у бедных слоев населения чувства собственного достоинства и стремления добиться лучшей жизни собственными силами. Все сотрудники банка нанимались из числа местных жителей на конкурсной основе.

Постепенно количество клиентов Grameen увеличилось до нескольких миллионов человек, а сам банк превратился в символ новой экономики стран третьего мира.

В 2006 г. Юнус стал лауреатом Нобелевской премии мира за усилия по созданию основ для социального и экономического развития и новаторскую практику микрокредитования.

Турфирма «Liberty», г. Санкт-Петербург (Мария Бондарь и Наталья Гаспарян). Организация появилась в 2004 г. Основное направление деятельности — предоставление туристических услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья. Основные клиенты — инвалиды-колясочники, так как именно они испытывают большие трудности с передвижением и посещением общественных мест.

Бизнес начался с организации обзорных экскурсий для туристов, которые приезжали в город Санкт-Петербург на один-два дня. Уже с самого начала компания столкнулась с проблемами доступности культурной среды города для инвалидов-колясочников. В тот период доступ таких людей был возможен только в Эрмитаж и Русский музей. Организаторам туров приходилось изготавливать собственные переносные пандусы, чтобы обеспечивать доступ своих клиентов на другие объекты. Впоследствии администрация некоторых культурных учреждений самостоятельно установила капитальные конструкции, позволяющие инвалидам-колясочникам посещать их.

Вторая проблема — недостаток гостиниц, имеющих условия для размещения колясочников, таких как поручни, широкие дверные проемы, соответствующим образом устроенные ванные комнаты.

Финансовый доход фирма получает в основном от иностранных клиентов, которые приезжают в столичные города, города Золотого кольца и в другие знаковые населенные пункты. Туристические услуги для отечественных клиентов практически не окупаются (или даже убыточны) в связи с тем, что не каждый инвалид-колясочник, живущий в России, может позволить себе путешествовать на индивидуальных условиях. Поэтому данное направление существует

только за счет прибыли, полученной от организации туристического отдыха для иностранных туристов.

В 2010 г. компания участвовала в конкурсе фонда региональных социальных программ «Наше будущее» и выиграла беспроцентный займе сроком на четыре года.

В перспективе владельцы бизнеса планируют работу не только с инвалидами-колясочниками, но и, например, с глухими и слабослышащими людьми.

«Наивно? Очень», г. Москва (Нэлли Уварова). Это российская частная компания, ставящая перед собой задачу социализации и трудоустройства молодых людей с тяжелыми психоневротическими расстройствами личности. Организация была создана в 2011 г. актрисой Нелли Уваровой. На первом этапе проект функционировал как интернет-магазин, но впоследствии были созданы производственные мастерские и художественная студия, в которых обучаются и работают люди с особенностями развития, а также реальный магазин, в котором продаются работы «особенных» художников.

Согласно статистике, людям с ментальными расстройствами у нас в стране практически невозможно получить профессию и работу, которая бы позволяла им самостоятельно себя обеспечивать. При этом особенности их интеллектуального и физического развития позволяют им совершенно по-иному смотреть на окружающий их социальный мир, эмоционально и открыто. В результате большинство из них — очень одаренные люди в творческом плане. Именно на это и сделала ставку Нэлли Уварова.

Суть проекта состоит в том, что произведенные в мастерских авторские шедевры тиражируются (на футболках, толстовках, кружках, тарелках и прочих предметах), а затем продаются на рынке.

На данном этапе развития организация создает собственную розничную сеть и оптовые каналы сбыта своей продукции.

«Ecopad»: благо из обрезков, г. Москва (Алексей Травин). Это коммерческий проект по изготовлению экопродукции (блокноты, сувениры и т. п.) из обрезков жизнедеятельности полиграфических предприятий. Вся продукция изготавливается из материалов вторичного использования единичными тиражами и произвольных размеров.

Проект стартовал в 2009 г., когда начальник цеха типографии «Идея принт» Алексей Травин решил изготавливать блокноты

из ненужных обрезков бумаги, которые обычно попадали в мусорный бак. К производству он привлек волонтеров, подростков и людей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации. Проект оказался востребованным: блокнотами Ecopad стали пользоваться компании, бережно относящиеся к природным ресурсам. Позже к блокнотам добавились календари, бумажные ручки, стаканчики.

90 % прибыли от реализации продукции ECOPAD отчисляются на благотворительность.

Проект формирует бережливое и ответственное поведение по отношению к природным ресурсам и окружающей среде. Владелец бизнеса регулярно обращается к населению с просьбой не выкидывать ненужные остатки бумаги, а приносить в свою организацию, чтобы дать ей вторую жизнь.

Нельзя сказать, что налажено промышленное производство полиграфической продукции с целью получения дохода, но разовые выпуски, акции и производство под заказ происходят регулярно.

«Веселый пряник», г. Тольятти (Сания Федорова). Кондитерское объединение основано в 2010 г. и занимается промышленным производством имбирного печенья, которое организовано в помещении бывшей столовой.

Процесс производства печенья полуавтоматизированный и не требует от рабочих кадров высокой квалификации, поэтому владелица бизнеса смогла взять на работу представителей социально незащищенных слоев населения. В основном это люди пенсионного и предпенсионного возраста, а также инвалиды. Для того чтобы сделать механизм сотрудничества с представителями данной категории более эффективным, Сания активно взаимодействует с местным Центром занятости. В рамках специальных программ центр направляет людей с ограниченными возможностями напрямую на производство. График работы почти у каждого работника индивидуальный, в зависимости от собственных предпочтений и сферы деятельности.

На старте своего бизнеса Сания Федорова получила гранд от администрации Самарской области в размере 300 тыс. рублей на покупку необходимого оборудования, а также первоначальный взнос на лизинг машины для перевозки продукции по точкам сбыта. Этому способствовал продуманный бизнес-план (до этого Сания руководила собственной аудиторской компанией) и оригинальная

идея. До «Веселого пряника» имбирное печенье практически не производилось в России, а импортировалось из Швеции и Польши. А если и производилось, то вручную, что существенно удорожало стоимость продукции. Организация промышленного производства позволила значительно удешевить себестоимость печенья и стать конкурентоспособным на кондитерском рынке.

Заработная плата на предприятии ниже, чем в целом на рынке. Однако бизнес не испытывает недостатка в рабочей силе, поскольку трудоустраивает специфическую группу работников, которые готовы на данные условия, так как сталкиваются с серьезными проблемами на рынке труда.

Продукция предприятия с легкостью заинтересовала различные торговые сети (в том числе такие, как «Пятерочка», «Карусель», «Перекресток») и проблем со сбытом не возникало даже на старте бизнеса. Общая производительность кондитерского производства составляет несколько тонн имбирного печенья в месяц.

Danke-Shop, благотворительный магазин, г. Калининград. Первый благотворительный магазин Danke-Shop открылся в Калининграде в 2015 г. Сейчас проект включает уже три магазина, склад и Центр бесплатной выдачи вещей. В данном магазине продаются ненужные другим людям вещи, которым вполне можно дать еще одну жизнь. Как говорят инициаторы данного предприятия: «Это такой секонд-хенд с благотворительной философией».

Около крупных торговых сетей города расположены специальные контейнеры, в которых любой желающий может оставить ненужную обувь и одежду. Сотрудники Danke-Shop сортируют вещи: около 90 % распределяются по благотворительным организациями (например, благотворительный центр «Верю в чудо») разного профиля и раздаются нуждающимся в Пункте выдачи вещей, 10 % отправляются в благотворительный магазин Danke-Shop, где продаются по доступным ценам. Непригодная к использованию одежда идет на переработку.

Подобный формат социального бизнеса (благотворительный магазин) — это распространенная практика за рубежом. Например, в Великобритании, Америке, Австралии и других странах первые благотворительные магазины были открыты еще 70 лет назад. В России их первое появление относится к началу 2000-х гг.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. В чем заключается инновационный потенциал социального предпринимательства в решении социальных проблем?

2. Какие идеи из западной практики вы считаете наиболее перспективными для решения социальных проблем в российских условиях?

3. Выделите возможности и ограничения для развития социального бизнеса в России.

4. Прочитайте внимательно представленные примеры из практики социального предпринимательства. Типологизируйте их согласно классификациям, рассмотренным в данном разделе.

5. Воспользуйтесь открытыми источниками и найдите собственные примеры для каждого типа социального предприятия. Обоснуйте свой выбор.

6. Выделите основные сущностные черты социального предпринимательства.

7. Чем, на ваш взгляд, отличается социальное предпринимательство от социальной ответственности бизнеса и от традиционного предпринимательства?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Кикал Дж. Социальное предпринимательство: миссия — сделать мир лучше / Дж. Кикал, Т. Лайонс ; пер. с англ. М. : АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. 354 с.

Основы предпринимательства : учеб. пособие : в 3 ч. Ч. 1 / В. Ю. Буров. Изд. 2-е, доп. и перераб. Чита, 2016. 257 с.

Сафаров С. М. Основы социального предпринимательства / С. М. Сафаров. Иваново : «Роща», 2014. 295 с.

Социальное предпринимательство в России и в мире: практика и исследования / отв. ред. А. А. Московская. М. : Изд. дом Высш. шк. экономики, 2011. 284 с.

Глава 4

КРАУНДФАНДИНГ

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— *понятия фандрайзинг и краундфандинг*;
— *современные технологии краундфандинга* ;
— *практика краундфандинга в России и за рубежом.*

Определение основных понятий

Фандрайзинг (от англ. *fund* — средства, финансирование, *raise* — нахождение, сбор) — это деятельность, которая направлена на привлечение и аккумулирование средств из различных источников. Основная цель поиска источников финансирования — это обеспечение деятельности благотворительных/общественных организаций и социальных программ. Технически фандрайзинг представляет собой хорошо организованную и спланированную работу. Хороший фандрайзер не только получает необходимые материальные ресурсы, но и формирует социальную ответственность у различных субъектов гражданского общества и бизнеса.

Можно выделить две основные формы фандрайзинга:

Проектный фандрайзинг — привлечение средств на реализацию конкретного проекта.

Оперативный фандрайзинг — привлечение средств на оплату текущих расходов. В этом случае полученные ресурсы аккумулируются в бюджете организации и используются, например, на покрытие коммунальных и канцелярских расходов, выплату заработной платы и т. п.

Проектный фандрайзинг признается более эффективным, так как наличие четкой цели лучше стимулирует жертвователей.

Типы жертвователей:

Донор — частное лицо или организация, делающие пожертвования безвозмездно и на постоянной основе.

Спонсор — частное лицо или организация, финансирующая какое-либо мероприятие или организацию, но на определенных условиях, выгодных для себя. Как правило, спонсоры рассчитывают получить налоговый вычет, новых клиентов, прорекламировать новый продукт и т. п.

Инвестор — частное лицо или организация, которые вкладывают денежные средства в проект с расчетом на получение прибыли или дивидендов.

Меценат — частное лицо, поддерживающее различные некоммерческие проекты и организации.

Грантодатель — частное лицо или организация, финансирующие социальные программы или некоммерческие организации на конкурсной основе.

В практике фандрайзинга существует множество технологий сбора пожертвований для финансирования социальных проектов, программ и организаций. В рамках данного раздела мы сосредоточим свое внимание только на одном способе краундфандинге.

Краундфандинг (от англ. *crowd funding* — народное финансирование: *crowd* — толпа, *funding* — финансирование) — это сбор коллективных частных пожертвований от населения на финансирование, как правило, конкретных проектов.

Существуют различные технологии сбора денежных средств от физических лиц. На современном этапе все большую популярность набирает использование сети Интернет для создания специального ресурса — краундфандинговой платформы.

Краундфандинговая платформа (площадка) — это специально созданный ресурс в Интернете, организующий взаимодействие между реципиентами/создателями нового продукта или проекта и потенциальными донорами/пользователями платформы.

Современные зарубежные и отечественные краундфандинговые платформы различаются по тематике, условиям получения собранных денежных средств и взимаемой комиссии, способам взаимодействия с донорами. Однако схематически процесс «народного

финансирования» на данных платформах можно представить следующим образом[1] (рис. 13).



Рис. 13. Схема работы краундфандинговых платформ

Как видно из представленной на рис. 13 схемы, донор в ответ на свое пожертвование в некоторых случаях получает не только удовлетворение от участия в социально полезном деле, но и в некоторых случаях некое вознаграждение.

Модели краундфандинга

Первая классификация основывается на способе получения вознаграждения донорами. На данный момент интернет-площадки краундфандинга используют несколько моделей вознаграждения жертвователей[2].

1. Неденежная форма возраграждения (nonfinancial crowdfunding)

Данная форма подразумевает любое вознаграждение, кроме финансового/денежного, и делится на две модели:

Модель пожертвований (donation-based crowdfunding). Технически любое материальное вознаграждение в данной модели отсутствует, так как донор осуществляет безвозмездное пожертвование и не получает никаких привилегий и бонусов от автора проекта.

---

[1] См.: *Спиридонова Е. В., Шумовская А. С., Сошников Д. С.* Инновационные способы финансирования проектов: теория и практика краудфандинга // Рос. предпринимательство. 2016. Т. 17, № 17. С. 2179–2192.

[2] См: *Рукавишников С. В.* Краундфандинг в системе предпринимательства, его виды и используемые технологии // Вестн. ун-та. 2017. № 2. С. 189–193.

Фактически донор получает моральное удовлетворение от причастности к реализации проекта, который имеет социальный резонанс.

Исследователи выделяют самые различные мотивы бескорыстного пожертвования. Среди них: личная симпатия, осознание собственной значимости, патриотизм, самореализация, сочувствие целям организации, чувство долга, страх за будущее, поддержание традиций, сострадание, порыв души, личные связи, совесть, жизненный принцип, жалость, реализация мечты и т. п.

Модель нефинансового вознаграждения (reward-based crowdfunding) предполагает, что донор получает благодарность от реципиента в неденежной форме за то, что поверил в идею и поддержал материально. Например, возможность первым попробовать продукт или протестировать новое изобретение, книга, билет на концерт, уникальный сувенир, выпущенный ограниченным тиражом для поддержки проекта. Эта форма привлечения инвестиций с помощью краундфандинга является самой популярной на сегодняшний день.

2. Денежная форма (financial crowdfunding)

Данная форма предполагает финансовое вознаграждение инвесторам и значительно реже встречается в практике деятельности краундфандинговых Интернет-платформ.

Модель народного кредитования (lending-based crowdfunding), которая очень напоминает банковский кредит с единственным исключением — инвесторами, в данном случае выступает группа физических лиц. Заемщик выплачивает проценты за пользование привлеченными инвестициями, которые существенно ниже, чем в банковских организациях.

В США существует целый рынок кредитования населения с помощью краундфандинга. Ярким примером выступает интернет-площадка LendingClub. LendingClub — это первая и крупнейшая в мире одноранговая кредитная компания, штаб-квартира которой находится в Сан-Франциско.

Кредитный клуб позволяет заемщикам брать необеспеченные личные займы на сумму от 1 000 до 40 000 долларов США. Стандартный срок кредита составляет три года. Потенциальные инвесторы просматривают списки займов на веб-сайте Lending Club и выбирают те, которые они хотят поддержать на основе информации, предоставленной о заемщике, сумме кредита, кредитной

истории и цели кредита. Инвесторы зарабатывают на процентах. Кредитный клуб зарабатывает деньги, взимая с заемщиков плату за инициирование, а с инвесторов — плату за обслуживание.

Второе направление применения данной модели в практике краундфандинга — это сбор инвестиций для отдельных проектов. Ярким примером в данном направлении является сбор средств на внедрение и усовершенствование цифровых технологий, используемых в берлинском футбольном клубе «Герта» посредством интернет-площадки Kapilendo. Руководство клуба обратилось к своим болельщикам с просьбой инвестировать 1 миллион евро в развитие клуба. Запрошенная сумма была собрана за **9 минут и 23 секунды.** Этому успеху способствовал правильный расчет — обращение к целевой аудитории, которая получает двойную мотивацию от участия в инвестициях: возможность поддержать свою команду и возможность заработать. «Народным» инвесторам была предложена выгодная процентная ставка, которая была на 1 % выше предложений немецких банков.

Модель акционерного краундфандинга (equity-based crowdfunding). Эта модель предполагает участие инвестора в акционерном капитале посредством владения ценными бумагами. Обычно такой формат инвестирования используется начинающими непубличными компаниями и вызывает много споров, так как несет в себе много рисков и для реципиентов, и для доноров. В России акционерный краундфандинг представлен площадкой StartTrack[3]. На ней любой желающий может инвестировать сумму от 100 000 рублей, а взамен получить долю в проекте, следить за развитием бизнеса прямо на сайте, получать дивиденды в личном кабинете. На данный момент уже 71 компания получила инвестиции в свой бизнес.

Вторая классификация учитывает способ получения средств авторами проектов. Поскольку краундфандинговая платформа является посредником между инвесторами и авторами проектов, на которой расположены также и средства расчетов (электронные кошельки), то за свои услуги она взимает определенную плату, а также устанавливает ряд условий получения заработанных денежных средств.

---

[3] StartTrack — краундфандинговая прощадка : [интернет-портал]. URL: https://starttrack.ru/pages/howitworks (дата обращения: 28.08.2018).

В зависимости от способа получения денежных средств авторами проектов выделяют четыре модели краундфандинга:

1. Краундфандинг с жесткими условиями («все или ничего»). Автор проекта получает заявленную сумму, только если она была собрана полностью и в заявленный срок. В противном случае все полученные деньги возвращаются обратно инвесторам, которые снова могут вложить их в другие проекты.

2. Краундфандинг с мягкими условиями («оставь все себе»). Автор получает собранную сумму вне зависимости от того, достигнута заявленная сумма или нет. Если полученного финансирования не хватает на реализацию проекта, то автор принимает решение о дальнейшей судьбе денег самостоятельно. В некоторых случаях платформа устанавливает мягкое ограничение, например, автор должен собрать 50 % от заявленных средств. Это делается из стремления обезопасить и авторов, и инвесторов.

3. Краундфандинг со свободной ценой. Каждый посетитель сайта сам определяет сумму, которую он готов заплатить за нужный контент. Как правило, такая модель используется в том случае, когда автор уже создал продукт, а сейчас распространяет его со свободной ценой, возвращая деньги, потраченные на его создание.

4. Благотворительный краундфандинг. В этой модели отсутствует комиссия за обслуживание на платформе благотворительных социальных проектов, а модераторы активно принимают участие в продвижении проектов.

Современные краундфандинговые площадки

KickStarter(www.kickstarter.com)

Kickstarter — это самая популярная краудфандинговая платформа в мире. Изначально создавалась для различных творческих проектов: съемки независимого кино, создание видеоигр, комиксов, музыки, техники, гаджетов и т. п.

Принцип работы платформы

На Kickstarter.com собираются деньги на реализацию конкретных идей и проектов, а не на финансирование уже существующих компаний. В обмен на финансовую помощь доноры получают различные компенсации и привилегии. Платформа работает

по принципу «все или ничего», что означает, что если 100 % от заявленной суммы не были собраны к указанному времени, то заявители ничего не получают, деньги возвращаются обратно донорам на их электронные кошельки. Комиссия системы с успешных проектов составляет 5 %. Дополнительные 3–5 % забирают платежные системы. Кампании можно размещать длительностью от 1 до 60 дней. Но сама платформа рекомендует срок не больше 30 дней. Согласно статистике Kickstarter, больше половины размещенных проектов не достигают финансовой цели, а около 12 % не собирает вообще ничего.

Для добавления своего проекта нужно быть резидентом Соединенных Штатов Америки, Соединенного Королевства Великобритании, Канады, Нидерландов, Австралии, Новой Зеландии, Дании, Норвегии, Швеции и Ирландии. До 2015 г. все платежи осуществлялись через Amazon Payments, а в 2015 г. Kickstarter перешел на сервис Stripe.

GoFundMe (www.gofundme.com)

Платформа предлагает три основных способа сбора средств:

1) Персональная кампания. Это самый популярный вариант, который заключается в сборе средств на совершенно любые цели. При этом деньги поступают на счет автора мгновенно, и он может их забрать в любой момент.

2) Кампания по сбору средств на благотворительность. Автор сознает персональную страничку, на которой он обращается к потенциальным донорам с просьбой перечислить денежные средства на финансирование, как правило, текущих расходов различных благотворительных фондов. Деньги, аккумулирующиеся на персональной странице автора, передаются благотворительной организации строго раз в месяц.

3) Краудфандинговые кампании, основанные на принципе «Все или ничего». Сбор средств осуществляется под конкретный проект или идею. Доноры получают вознаграждение и привилегии, авторы проектов получают собранные средства только в том случае, если собрано 100 % от заявленной суммы. Срок проведения такой кампании может варьироваться от 1 недели до 3 месяцев.

Платформа GoFundMe открыта для всех желающих. Проекты принимаются из любой точки мира. Для американских граждан автоматически создается аккаунт в платежной системе WePay,

а для интернациональных клиентов требуется наличие аккаунта в PayPal. Спонсорам не нужно регистрироваться на платформе, они просто вводят данные своей банковской карты, и нужная сумма с нее списывается.

Комиссия платформы составляет 5 % от собранной суммы. Платежные системы дополнительно забирают 2,9 % + $0,3 за транзакцию. Причем в случае со сбором средств на благотворительные цели комиссия систем повышается до 4,25 % в связи с включением в цепочку компании FisrtGiving, обеспечивающей все коммуникации.

IndieGoGo (www.indiegogo.com)

Данная платформа предназначена для финансирования совершенно любых проектов, включая сбор средств на личные цели (как на GoFundMe).

Создать свой проект можно из любой точки мира, для этого понадобится только счет в банке.

IndieGoGo использует гибкую модель финансирования, которая включает в себя две возможности: «все или ничего» с комиссией платформы в 4 %; «оставь все себе» с комиссией в 9 %.

Автор кампании изначально может выбрать наиболее привлекательный вариант. Первый будет сигнализировать донорам, что он уверен в своем проекте и готов идти на риск, а второй будет подстраховывать от неудачи.

Если автор, выбрав второй вариант, собрал требуемую сумму, то 5 % ему возвращаются, что делает систему взаимодействия с порталом еще более гибкой. Для благотворительных проектов платформа предлагает 25 % скидку по всем процентным ставкам.

Несмотря на глобальность платформы и отсутствие в ней видимых ограничений по участию, собирать средства можно только в нескольких валютах: доллары США, канадские доллары, английский фунт стерлингов и евро.

Ulule (www.ulule.com)

Ulule — это французская краундфандинговая платформа, созданная для поддержки креативных, политических и благотворительных проектов. За свою поддержку доноры получаются различные бонусы, подарки или сам продукт.

Отличительной особенностью платформы Ulule является поддержка как традиционной модели с целевой суммой финансирования,

так и выбор из заранее определенного количества создаваемого продукта (модель предзаказов). В последнем случае автор избавляется от необходимости придумывать сложные варианты поощрений и может сконцентрироваться на самом продукте.

Платформа Ulule работает в рамках схемы «Все или ничего. Размер комиссии составляет 5 %. Дополнительные 3–3,5 % забирает платежная система.

Автором проекта может выступать любой человек. Но если собираемая сумма обозначена в евро, тогда автор должен иметь банковский счет в одном из 28 государств Европейского союза или Швейцарии, Лихтенштейне, Норвегии, Исландии. В случае, если сумма собирается в долларах, то все платежи проводятся через PayPal с локальными ограничениями данной платформы. Минимальная целевая сумма финансирования проекта составляет €5. Верхнего лимита не существует. Максимальный срок кампании ограничен 90 днями. Минимальный не оговаривается.

После одобрения модераторами проект попадает в публичный доступ. Однако он помечен статусом «Nestling». Это означает, что проект не показывается на сайте платформы, а доступен только по прямой ссылке. После того как хотя бы пять человек поддержат его деньгами, он появится на сайте. Если проект собрал целевую сумму, то у автора запрашивают платежные реквизиты, по которым он получает средства в течение 72 часов. При работе через PayPal деньги поступают в кошелек автора в данной платежной системе сразу после завершения проекта.

Ulule является одной из первых европейских краудфандинговых платформ и крупнейшей во Франции.

Краудинвестинговая платформа народного кредитования KIVA (www.kiva.org)

Kiva — это первая и крупнейшая в мире платформа для оказания финансовой помощи людям. Kiva является некоммерческой организацией, задача которой состоит в объединении людей посредством сервиса народного кредитования с целью оказания помощи бедным и нуждающимся, а также содействия экономическому росту.

Платформа была создана в 2005 г. и с этого времени выдала более $1 млрд заемщикам, уровень возврата денежных средств составляет 96,9 %. За 13 лет своего существования были выданы

кредиты 3 млн заемщиков, в качестве доноров поучаствовало 1,7 млн человек. География проекта охватывает 81 страну.

Принцип работы платформы

Kiva работает через посредников, которые называются «полевыми партнерами».

Партнерами могут быть совершенно разные структуры, в том числе, микрофинансовые организации, социальные учреждения, школы, некоммерческие организации. Данные структуры обладают опытом работы на локальном рынке, хорошо осведомлены о потребностях населения и занимаются сопровождением кредитов, выданных нуждающимся.

«Полевые партнеры» выдают кредиты из своих средств. Они могут это сделать как за 30 дней до публикации объявления на сайте Kiva, так и до 90 дней после. Партнеры собирают истории нуждающихся в своем регионе и загружают их на платформу Kiva. Редакторы-добровольцы корректируют данные, при необходимости переводят их на английский язык и размещают их в свободном доступе на пратформе.

Кредиторы просматривают объявления и поддерживают выбранные истории суммами от $2. Минимальный шаг также составляет $25. С определенной периодичностью средства передаются «полевому партнеру».

«Полевой партнер» получает средства от Kiva, тем самым компенсируя свои расходы за уже выданный кредит нуждающемуся. Далее партнеры собирают со своих заемщиков средства и зачисляют их на свой аккаунт на платформе Kiva, которая не берет никаких комиссий за совершение финансовых операций.

Получив от партнеров проценты, Kiva зачисляет их кредиторам, которые вольны как поддержать другого человека, так и вывести средства через платежную систему PayPal.

Высокий уровень возвратов обеспечивает строгая система проверки «полевых партнеров». Они должны отвечать следующим критериям:

— регистрация в качестве юридического лица;

— возможность размещать объявления и управлять выданными кредитами;

— обслуживание как минимум 1000 активных заемщиков;

— 2–3-летняя история кредитования малообеспеченных слоев населения;

— наличие четкой социальной миссии[4].

BoomStarter (www.boomstarter.ru)

Российский аналог зарубежной платформы kickstarter. Работает по той же схеме «все или ничего». Получение собранных средств возможно,только если в течение установленного срока было собрано 100 % или более от заявленных денежных средств. Комиссионные сборы для проектов, набравших нужную сумму, составляют 5 %.

С момента создания (2012 г.) было успешно профинансировано 1800 проекта, собрано около 400 млн рублей, почти 200 тыс. человек выступили спонсорами. Проекты можно размещать в 20 категориях: криптовалюты, идея на миллион, бизнес, дизайн, еда, здоровье, игры, издания, искусство, мероприятия, мода, музыка, общество, спорт, театр, технологии, туризм, фильмы и видео, фотография, хореография.

Для тех, кто не имеет опыта в данном виде деятельности, платформа предлагает бесплатный обучающий онлайн-курс «Мастер краудфандинга».

Planeta (www.planeta.ru)

Платформа была создана в 2012 г. и использует модель мягкого краундфандинга, то есть выплаты производятся в случае набора от 50 % необходимого капитала, если автор идеи готов выполнить обязательства перед спонсорами. Комиссия сервиса для коммерческих проектов составляет 10–15 %. Социальные программы не облагаются комиссионными сборами.

Проекты можно размещать в 16 категориях: бизнес, благотворительность, дизайн и фотография, еда, игры, кино и видео, литература и журналистика, музыка, наука и технологии, обучение, общественные инициативы, путешествия, события, социальное предпринимательство, спорт, театр.

С момента создания платформы было собрано около 900 млн рублей. 4 122 проекта получили финансирование. Согласно официальной статистике каждый третий проект становится успешным.

В 2016 г. Planeta.ru запустила Первую всероссийскую школу краудфандинга для жителей регионов, в рамках которой опытные российские краундфандеры обучают данной технологии всех

[4] См.: Портал крауд-сервисов : портал [Электронный ресурс]. URL: http://crowdsourcing.ru/ (дата обращения: 29.08.2018).

желающих на бесплатной основе. Партнеры «Школы краудфандинга» — «СКОЛКОВО стартап академия», ФРИИ, фонд «Наше будущее», «ОПОРА РОССИИ», фонд «Городские проекты Ильи Варламова и Максима Каца», Московская школа кино, Гильдия неигрового кино и ТВ и др.

Сейчас Planeta.ru позиционирует себя как «агентство полного цикла», предлагая, помимо сбора денежных средств, продвижение проектов, продакшен, пост-продакшн и логистику. Кроме того, платформа сотрудничает с различными научными центрами, бизнес-инкубаторами и общественными организациями.

Добро Mail.Ru

Платформа сотрудничает только с общественными организациями и размещает только благотворительные проекты. Комиссий с пожертвований не взимается, все собранные денежные средства сразу перечисляются на счет фонда. Каждый год с 1 по 31 октября Добро Mail.Ru принимает заявки от некоммерческих организаций. Каждая заявка проходит очень серьезную процедуру проверки: проверка репутации фондом United Way, проверка службой безопасности Mail.Ru Group, собеседование с командой проекта, проверка юристами и заключение договора.

Технологии работы с краундфандинговой платформой

Народное финансирование социальных проектов и программ посредством краундфандинговых интернет-платформ — это новая технология в российской практике фадрайзинга. Тем не менее, основываясь на деятельности зарубежных платформ и на опыте успешных российских краундфандеров, можно сформулировать ряд рекомендаций, повышающих успешность заявки, размещенной на подобном ресурсе.

Прежде чем размещать проект на платформе, необходимо провести серьезную подготовительную работу, продумать проект до мелочей и, самое главное, способы его продвижения.

Базовые условия успешного старта:

1. Нестандартная идея и контент. Необходимо еще до размещения кампании на платформе придумать интересную идею проекта и качественный контент, который привлечет к себе внимание

общественности. Опытные краундфандеры рекомендуют формировать контент кампании по принципу квеста, чтобы с ее течением внимание к проекту не ослабевало.

2. Формирование сообщества людей, заинтересованных в реализации проекта. До запуска кампании целесообразно заручиться доверием некоторого круга людей. Это могут быть друзья родственники, единомышленники, сочувствующие проблеме, блогеры, журналисты. Они будут играть заметную роль, поддержав проект на его старте, например, перечислив первые денежные средства или разместив новость/сделав репост в соцсетях. Внимание к проекту на начальном этапе будет способствовать более быстрой его раскрутке.

3. Нестандартные инструменты продвижения. Первоначально продвижение краундфандинговых проектов осуществлялось посредством социальных сетей и СМИ. На сегодняшний день уровень шума во всех социальных сетях очень высокий и эффективность информационных сообщений в них стремительно падает. А публикация в СМИ, несмотря на то, что до сих пор повышает узнаваемость и доверие, не побуждает людей жертвовать деньги на проект.

Внимание потенциальных жертвователей может привлечь профессионально снятые видеоролик и фотографии, личные встречи с целевой аудиторией, хороший сайт, сделанный в поддержку проекта, авторская сувенирная продукция, публичное мероприятие в поддержку проекта, возможность посетить место реализации проекта в качестве наблюдателя или туриста и т. п. Необходимо привлекать внешний интернет-трафик на страничку проекта, например с помощью YouTube, «Инстраграм» или тематических сообществ, имеющих отношение к идее проекта. По статистике, успешные краундфандинговые проекты становятся таковыми, только если активно продвигают свою идею за пределами платформы.

4. Демонстрация решения проблемы. Недостаточно просто продемонстрировать наличие какой-либо социальной проблемы с целью вызвать жалось, необходимо сразу показать предлагаемое решение данной проблемы. Это будет сигнализировать донорам, что их деньги пойдут не на поиск выхода из сложившейся ситуации, а на реальные действия. Немаловажно также показать позитивность предложенного решения на контрасте с негативизмом самой проблемы.

5. Соответствие правилам краундфандинговой платформы. К выбору площадки необходимо подходить тщательно. Каждая платформа обладает своей спецификой, тематикой и правилами. Если продукт не имеет аналогов в мире, можно попытаться запустить кампанию на крупнейших зарубежных платформах.

6. Обдуманный расчет пороговой суммы для сбора. Основная ошибка начинающих краундфандеров — слишком большая пороговая сумма для сборов. Здесь необходимо найти разумный баланс, который будет учитывать сроки сбора денежных средств и суммы всех комиссий, которые придется заплатить. За вычетом комиссии краундфандинговой платформы, платежной системы, налогов, стоимости вознаграждения и сборов Почты России за пересылку прибыль от сборов будет составлять не более 50 %. Однако, если кампания проводится по модели «все или ничего», существует серьезный риск ее провалить, если пороговая сумма будет слишком большой. Опытные краундфандеры советуют устанавливать многоуровневые цели. В этом случае указанная пороговая сумма будет покрывать только часть работ по проекту, но донорам будет четко показано, что будет сделано дополнительно, если указанная сумма будет превышена.

7. Прозрачность сбора и расходования средств. В заявке необходимо предоставить публичную смету всех расходов на проект, которые предлагается покрыть с помощью пожертвований. И показать, что автор уже вложил часть своих ресурсов в реализацию проекта. Это повысит уровень доверия потенциальных доноров к кампании. Информацию о ходе сбора денежных средств также необходимо сделать общедоступной и для тех, кто уже сделал взнос, и для тех, кто еще находится в стадии принятия решения. Усилия команды, предпринятые для повышения эффективности и прозрачности проекта, служат залогом его реальности.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. В чем заключается инновационный потенциал краундфандинга в решении социальных проблем?

2. Выделите возможности и ограничения для развития краундфандинга в России.

3. Прочитайте внимательно описание краундфандинговых платформ. Типологизируйте их согласно классификациям, рассмотренным в данном разделе?

4. Проанализируйте социальные и благотворительные проекты на зарубежных и отечественных краундфандинговых платформах. Сравните тематику проектов, запрашиваемое финансирование, успешность сбора денежных средств, количество доноров, презентацию проектов, формат отчетности о потраченных средствах.

5. Найдите примеры успешных кампаний на любой платформе. Опишите технологии, которые авторы использовали для продвижения своего проекта. Выделите факторы, способствующие их успешности.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Воробьева О. И. Краудфандинг: интернет-сервис народного финансирования / О. И. Воробьева, С. Л. Миньков // Совр. наукоемкие технологии. 2014. № 5–2. С. 66–68.

Дрогичинская В. В. Практическое пособие по краудфандингу / В. В. Дрогичинская ; под ред. к. э. н. Ф. В. Мурачковского. М. : Глобал Нетворкс, 2018. 125 с.

Рич Дж. Краудфандинг. Привлечение денежных средств нужных вам для финансирования бизнеса, проекта или изобретения : справ. руководство / Дж. Рич. ; пер. А. Соколова. М. : И-Трейд, 2015. 343 с.

Рукавишников С. В. Краундфандинг в системе предпринимательства, его виды и используемые технологии / С. В. Рукавишников // Вестн. ун-та. 2017. № 2. С. 189–193.

Спиридонова Е. В. Успешный краудфандинг в России и за рубежом / Е. В. Спиридонова, Д. С. Сошников // Рос. предпринимательство. 2016. Т. 17, № 22. С. 3185–3196.

Спиридонова Е. В. Инновационные способы финансирования проектов: теория и практика краудфандинга / Е. В. Спиридонова, А. С. Шумовская, Д. С. Сошников // Рос. предпринимательство. 2016. Т. 17, № 17. С. 2179–2192.

Глава 5

АССИСТИВНЫЕ (ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ) ТЕХНОЛОГИИ

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— определение ассистивных технологий;

— роль ассистивных технологий в социальной инклюзии людей с особыми потребностями;

— классификация ассистивных средств;

— проблемы использования ассистивных технологий в современном российском обществе.

Согласно определению ЮНЕСКО, ассистивные/вспомогательные технологии (от англ. *assist* — помогать, ассистировать) — это устройства, технические средства и продукты, оборудование, программное обеспечение или услуги, направленные на усиление, поддержку или улучшение функциональных возможностей людей с ограниченными возможностями здоровья. Данный термин в современной интерпретации используется для обозначения вспомогательных, адаптационных и реабилитационных приспособлений для развития или компенсации нарушенных, ослабленных или утраченных функций и возможностей человека.

Использование ассистивных технологий позволяет существенно расширить возможности реализации потребностей людей, имеющих ограничения жизнедеятельности. Необходимость применения ассистивных технологий вызвана к жизни распространением практики социальной инклюзии.

Под инклюзией принято понимать совокупность мер, процедур, программ, правил и действий, направленных на создание среды, в которой признается разнообразие человеческих потребностей, создаются возможности для социального участия всех людей в жизни общества, вне зависимости от состояния здоровья, возрастной, половой или расовой принадлежности и т. д.

Процесс социальной инклюзии обусловлен изменением идеологии в отношении людей с ограниченными возможностями и переходом от медицинской к социальной модели инвалидности. Так, в рамках медицинской модели, человек, имеющий какое-либо нарушение здоровья, рассматривается обществом как больной, неспособный к независимой жизни и выполнению общественно-полезных функций, а значит, подлежащий социальной изоляции. Для этого в нашей стране до недавнего времени для инвалидов существовала сеть специализированных учреждений для проживания, обучения, а затем и трудовой деятельности.

С точки зрения социальной модели, инвалидность считается продуктом общественной жизни. В рамках данной модели предполагается, что именно здоровое окружение человека, имеющего нарушение здоровья, создает некие барьеры (информационные, коммуникативные, пространственно-средовые и т. д.), препятствующие его нормальной жизнедеятельности. Развивается представление о социальном равенстве инвалидов и людей, не имеющих инвалидности, утверждается взгляд на них как равноправных членов социума, которые имеет некоторые особенности, вызывающие ограничения их жизнедеятельности. Чаще всего эти ограничения связаны с имеющимися в обществе барьерами, препятствующими удовлетворению потребностей, полноценному включению людей с инвалидностью в активную социальную жизнь и затрудняющими реализацию их самостоятельной (независимой) жизни.

Независимая жизнь предполагает возможность контролировать свою жизнь, определять и принимать решения, управлять ею. Для того чтобы данная концепция могла быть реализована, современное государство стремится создать людям с особыми потребностями такие условия, при которых они могли бы как можно полнее раскрыть свой человеческий потенциал. Современное российское государство признает ценность каждой личности, создает систему поддержки людей, имеющих ограничения жизнедеятельности: институциональные нормы, закрепленные в нормативно-правовых актах, реабилитационные центры, учреждения для подготовки специалистов, осуществляющих помощь и поддержку данной социальной группы и т. д.

Включение человека с инвалидностью в жизнь социума сопровождается созданием комфортных условий для его социального

функционирования. Значимая роль в этом процессе отводится ассистивным технологиям, которые призваны обеспечивать функциональные возможности и автономность людей, повышать качество их жизни. Они позволяют удовлетворять значительный спектр разнообразных потребностей людей, имеющих ограничения жизнедеятельности, в частности обеспечить доступ к информации, общению, образованию, трудовой деятельности.

К категориям лиц, нуждающихся в ассистивных технологиях, относятся не только инвалиды, но и люди, длительно и часто болеющие, лица с ментальными нарушениями, пожилые люди, а также дети, имеющие проблемы в обучении.

Термин «ассистивные технологии» в зарубежной практике социальной работы появился в конце 80-х гг. XX в. В России он начал использоваться сравнительно недавно, хотя практика применения ассистивных технологий в России имеет довольно длительную историю и уходит корнями в специальную педагогику. Коррекционные образовательные учреждения активно использовали весь арсенал вспомогательных средств, позволяющих детям, имеющим нарушения здоровья, получать образование. В условиях специальной системы образования первоначально цели использования ассистивных технологий имели компенсаторный и образовательный характер. Сегодня вспомогательные технологии позволяют решать в том числе коммуникативные и информационные задачи. Научно-технический прогресс существенно расширил арсенал ассистивных средств, а значит и спектр возможностей людей, имеющих ограничения жизнедеятельности.

Ассистивные технологии могут быть представлены в различных вариантах: механические приспособления (костыли, резиновые поручни для опоры при ходьбе, инвалидные кресла, лифты-подъемники для колясок и т. д.); оптические средства; роботы-помощники; собаки-поводыри; звуковые сигналы; сложные приспособления с использованием электроники и компьютерной техники; специальное методическое и программное обеспечение и т. д.

Вспомогательные технологии также могут быть классифицированы по функциональному назначению в зависимости от категории нарушений (ведущего дефекта) у потенциальных пользователей.

Для *людей с нарушениями слуха* имеется возможность использования таких устройств, как слуховые аппараты, кохлеарные

импланты, информационные (индукционные) системы, слуховые тренажеры, акустические колонки и др. Использование перечисленных средств позволяет людям с нарушенным слухом коммуницировать, получать образование, работать с различными источниками информации. Например, в условиях образовательных учреждений, реализующих адаптивные программы для детей с нарушениями слуха, широкое распространение получила беспроводная технология передачи звука («Радиокласс»), которая включает микрофон для учителя и приемник для ученика, соединенный со слуховым аппаратом или кохлеарным имплантом через специальный адаптер (специальную индукционную петлю-индуктор). Система «Радиокласс» за счет использовния профессиональных звукоусиливающих устройств позволяет ученику с нарушенным слухом понимать речь в шумной обстановке, в том числе на удаленном от источника звука расстоянии. Для каждого ученика с нарушенным слухом предусмотрен микрофон и наушники. Аппаратура имеет индивидуальные регуляторы усиления громкости и частоты звука в зависимости от степени нарушения слуха. Дополнительно может использоваться мультимедийная аппаратура (интерактивные проекторы, доски, стол для обучающихся младших классов и дошкольников — SMART Table и др.). «Радиокласс» может использоваться как в условиях специализированных образовательных учреждений, так и в инклюзивных школах, поскольку позволяет всем учащимся качественно воспринимать звуковую информацию.

В образовательном учреждении (школа, колледж, вуз) значительное внимание должно отводиться обустройству комфортной среды жизнедеятельности. С этой целью для детей с нарушениями слуха в качестве вспомогательных средств активно используется световая индикация начала и окончания урока в классах и помещениях общего пользования (например, в библиотеке, столовой и т. д.). Возможно использование беспроводного цифрового сигнализатора с вибрационной и световой индикацией, который позволяет ребенку с тяжелым нарушением слуха, адекватно реагировать на звуковые сигналы, которые он не всегда способен услышать. Комфортное пространство жизнедеятельности детей с проблемами слуха также предполагает наличие оборудованных кабинетов для отдыха (сенсорные комнаты) и специальных коррекционно-развивающих занятий.

Для лиц *с нарушениями зрения* используются разнообразные тифлоинформационные средства. К ним относятся видеоувеличители, позволяющие слабовидящим людям читать документы, просматривать картинки, видеть мелкие детали в увеличенном виде (от 2- до 16-кратного). В некоторых видеоувеличителях предлагаются различные цветовые режимы работы, что позволяет просматривать текст в комфортной для человека цветовой гамме.

В условиях современного информационного общества востребованными являются различного рода интернет-ресурсы. В связи с этим возникает необходимость в ассистивных средствах, обеспечивающих незрячим людям доступ к информации через Интернет: библиотекам, информационным источникам, сайтам социальных учреждений. Для людей с существенными нарушениями зрения (незрячих) разработаны голосовые калькуляторы, брайлевские дисплеи, клавиатура и принтеры, тифлокомпьютеры. Эти ассистивные устройства снабжены программами, которые трансформируют видимую информацию в слышимую, выводят ее на брайлевский дисплей, соединенный с компьютером. Существуют сканеры, имеющие систему оптического распознавания текста. Читающая машина обеспечивает человеку с нарушениями зрения возможность чтения любых плоскопечатных текстов с помощью синтеза речи. Для слепых и слабовидящих существуют в том числе «говорящие» издания. Широкое распространение получили электронные записные книжки для людей с нарушениями зрения. Они позволяют шрифтом Брайля набирать необходимую информацию (адреса, номера телефонов, писать заметки), а затем вызывать нужную запись или переносить ее на компьютер для последующего преобразования в обычный текст или в речь.

Нарушение моторных функций является ведущим для людей с *ограничениями опорно-двигательного аппарата*. Эти нарушения могут носить различный характер. Так, у человека может быть повышен мышечный тонус, однако сила мышц при этом является сниженной. При гиперкинезах у людей часто возникают непроизвольные движения, которые они не могут контролировать. Для них являются актуальными такие ассистивные средства, которые компенсируют подобные двигательные нарушения. У людей с высокой степенью моторных нарушений возникает необходимость в использовании клавиатуры с клавишами увеличенного размера

(20–27 мм), расположенными достаточно далеко друг от друга, во избежание нажима нескольких клавиш одновременно. Данные клавиатуры также могут использоваться для управления компьютером с помощью пальцев ног. Клавиатуры такого типа снабжены, как правило, регулируемой задержкой нажатия клавиши, функцией исключения двойного нажатия (то есть ошибочное двойное или долгое нажатие игнорируются), регулированием скорости повторного нажатия.

Клавиатуры для людей с ограниченным радиусом движения (дистрофия мышц, заболевания суставов, отсутствие конечностей и др.) представлены клавиатурами малого размера, клавиши на которых могут быть расположены радиально и компактно. Маленькие клавиатуры производятся различных размеров (20–50 % по отношению к обычной), клавиши на них могут иметь повышенную чувствительность. Возможно, разделение клавиатуры на две части, установка на штативе (для тех, кто пользуется ртом для управления компьютером), специальное исполнение для работы только левой или только правой рукой.

Для людей с нарушениями подвижности предназначаются специальные альтернативные клавиатуры, которые работают от импульса возможного движения. Они могут функционировать от моргания глазами, движения головы, удара языка, дыхательных движений, звуковых сигналов и т. д. Ввод информации производится однократными импульсами, посылаемыми через сенсорные устройства на виртуальную клавиатуру. Возможно использование комбинации импульсов. Например, трекер — специальный обруч, надеваемый на голову, используется для людей с выраженными моторными нарушениями. Управление курсором данного устройства осуществляется за счет движения головы, а клик производится голосом, который преобразуется в специальных звуковой сигнал посредством специальных компьютерных программ.

Таким образом, для каждого двигательного нарушения создаются специальные ассистивные устройства, позволяющие учитывать конкретные ограничения человека, и компенсировать их.

Люди, имеющие нарушения речи, отличаются неспособностью выражения и понимания мыслей, чувств, потребностей как собственных, так и собеседника. Еще одной особенностью таких людей является ограниченность функций речевого аппарата либо средств

общения. Для них в качестве вспомогательных технологий предлагаются голосообразующие средства альтернативной коммуникации, а также усилители коммуникации, представляющие собой удобные устройства связи, которые преобразуют в речь сообщения, вводимые ими при помощи клавиатуры. Введенные таким образом текстовые сообщения отображаются на двух дисплеях, один из которых обращен к слушателю, другой — к говорящему. Подобные сообщения могут быть не только прочитаны, но и озвучены при помощи встроенного синтезатора речи.

Робототехника, получившая широкое распространение в работе с людьми, имеющими различные ограничения жизнедеятельности, доказала свою состоятельность и в социальной инклюзии людей с нарушениями речи. Робот позволяет преобразовывать печатное слово в живую речь, выполняя, таким образом, коррекционную и контролирующую функцию, благодаря которой происходит развитие самоконтроля и саморегуляция человека. Так, например, школьники, находясь в образовательном учреждении, могут набирать на клавиатуре ответы или высказывания на вопросы, которые им задаются. Ребенок при этом активизирует определенную кнопку на мониторе, и комьютер «отвечает» за него. Этот процесс способствует расширению возможностей неформального общения у детей с тяжелыми нарушениями речи с одноклассниками. Преимуществом робота является то, что одновременно в таком диалоге могут принимать участие сразу несколько учащихся, обучающихся дистанционно.

Затруднения в устной речи человека позволяют компенсировать коммуникаторы. Они с помощью специального программного оборудования помогают сформировать на экране письменный вариант текста за счет подсказок в виде продолжения печатаемых слов, готовых фраз, подходящих по смыслу предложений. Затем с помощью синтезатора напечатанный текст произносится собеседнику.

Если у человека ключевым нарушением являются трудности при чтении или письме, то ему в качестве вспомогательных средств предлагаются программы, которые помогают в составлении и отправлении электронных писем. Для отправки электронного письма пользователь активирует графическое изображение адресата и проговаривает текст письма в микрофон компьютера. Затем текст

автоматически сохраняется и отправляется адресату. Данная технология доступна даже для пользователей, не умеющих ни читать, ни писать.

Ассортимент помогающих средств для *людей с когнитивными нарушениями* (умственными, психическими) не столь значителен. Одними из наиболее распространенных в применении являются технологии сенсорного экрана.

Технологии сенсорного экрана облегчают доступ к работе на компьютере людям с различными ментальными проблемами. Высокоинтеллектуальные разработки позволяют сформировать у людей с ментальными нарушениями навыки независимой жизни. Компьютерная программа помогает пошагово выстраивать жизнь человека с учетом его индивидуальных психических особенностей. Устройство может напоминать человеку о необходимости выполнения определенных действий (прием лекарств, осуществление гигиенических процедур и др.) при помощи разных способов (звуковых, текстовых, графических). В свою очередь, выполнив определенные действия, человек дает обратную связь с помощью прикосновения к сенсорному экрану в определенном месте. Все его действия, которые он выполнил или не выполнил, автоматически фиксируются, и информация о них передается лечащему врачу или обслуживающему персоналу. Таким образом, осуществляется контроль выполнения индивидуальной программы реабилитации.

В некоторых случаях система способна даже вмешиваться в процесс выполнения некоторых операций клиента и вносить коррективы в порядок их выполнения, исходя из результатов предыдущих действий. Программа может предложить разбить действия человека на более мелкие операции или уточнить время их выполнения. По мере формирования устойчивого умения или навыка необходимость в столь тщательном контроле действий человека с ментальными нарушениями уменьшается или отпадает совсем.

Среди ассистирующих средств для людей с когнитивными нарушениями также могут использоваться специальные наручные часы с высвечивающимся сообщением, напоминающие их владельцу о необходимости выполнения определенных действий в заданное время суток.

Потребности во вспомогательных технологиях для людей, *имеющих ограничения по общемедицинским показаниям* (например, для

пожилых людей), обусловлены специфическими особенностями данной возрастной группы. С одной стороны, ими активно используются ассистивные средства, направленные на компенсацию возникающих с возрастом нарушений (слуха, зрения, памяти и т. д.), то есть тех, о которых речь уже шла выше. С другой стороны, увеличение продолжительности жизни, высокая социальная активность пожилого населения вызывает необходимость в новых технических и программных разработках, направленных на повышение качества жизни людей «третьего возраста». Так, наиболее востребованными на сегодняшний день являются ассистивные замещающие конструкции: различные импланты, искусственные суставы т. д.

Для пожилых людей, осваивающих современные информационные ресурсы, выпускают планшеты, телефоны и др. с упрощенным интерфейсом. Эти устройства позволяют использовать новостные и развлекательные сайты, интернет-радио, социальные сети, интернет-телевидение. Для мобильных граждан третьего возраста актуальны сервисы, оказывающие помощь в навигации и определении местоположения (проект «Говорящий город»).

Ассистивные ресурсы также могут использовать родственники пожилых людей. В последние годы разработаны и представлены средства для обеспечения безопасности пожилых людей как индивидуального, так и общественного использования. В частности, онлайн-сервис «Не теряйся» осуществляет мониторинг не только местоположения, но и самочувствия пожилого человека. Это возможно благодаря смарт-браслету с контролем снятия (утери) и кнопкой SOS, а также мобильному приложению. Данный сервис позволяет родственникам отслеживать историю передвижения и осуществлять контроль изменения самочувствия пожилого человека.

Таким образом, мы можем отметить, что спектр ассистивных технологий на сегодняшний день достаточно широк и многообразен. Помогающие средства позволяют компенсировать функциональные ограничения, снизить степень зависимости человека от его социального окружения, создать среду, необходимую для социальной инклюзии, организовать комфортное пространство жизнедеятельности человека с ограниченными возможностями, уменьшить материальные затраты государства и семьи на его содержание. Вместе с тем имеется ряд обстоятельств, затрудняющих

в настоящее время реализацию многих ассистивных средств в России. Проблемные области в распространении ассистивных технологий и средств связаны с различными аспектами: технологическими, психологическими, инструментальными, социальными. Рассмотрим некоторые из них.

В нашей стране наблюдается крайне низкий уровень информированности большинства населения о современных ассистивных средствах и их возможностях.

Часть ассистивных средств являются весьма дорогостоящими, а значит, недостаточно доступными для большей части людей с нарушениями здоровья. Особенно это касается лиц, проживающих в малых городах и сельских поселениях.

Многие ассистивные средства являются высокотехнологичными разработками и требуют привлечения для своего обслуживания специалистов с очень высокой квалификацией.

Высокотехнологичные ассистивные технологии пока не получили широкого распространения. В большей степени они используются в домашних условиях либо в образовательных учреждениях, тогда как, например, рабочие места для людей с ограниченными возможностями, не оснащены необходимым вспомогательным оборудованием, позволяющим человеку беспрепятственно выполнять свои трудовые функции. Успешность их внедрения во многом будет зависеть от готовности к ней всех заинтересованных участников социальной инклюзии людей с ограниченными возможностями.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Дайте определение ассистивных технологий.
2. Обозначьте барьеры, с которыми сталкиваются люди, имеющие ограниченные возможности здоровья.
3. Какие проблемы людей с ограничениями жизнедеятельности могут быть решены с помощью ассистивных технологий?
4. Какова роль ассистивных технологий в социальной инклюзии людей с особыми потребностями?
5. Какие проблемы затрудняют реализацию ассистивных технологий в России?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Бут Т. Показатели инклюзии: практическое пособие / Т. Бут, М. Эйнскоу ; под ред. М. Вогана. М. : РООИ «Перспектива», 2007. 124 с.

Электронная база данных ассистивных устройств и средств : [сайт]. URL: http://www.abledata.com/

ИКТ в образовании людей с особыми потребностями: Специализированный учебный курс ; авториз. пер. с англ. / Н. Токарева, С. Бесио. М. : Изд. дом «Обучение-Сервис», 2008.

Набокова Л. А. Развитие связной речи студентов с нарушениями слуха при использовании современных коммуникативных технологий / Л. А. Набокова // Психолого-педагогическое сопровождение лиц с нарушениями слуха : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / под ред. проф. Е. Г. Речицкой. М. : МПГУ, 2012. 250 с.

Глава 6

ВОЛОНТЕРСТВО В РЕШЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— современные подходы к пониманию волонтерства;

— нормативно-правовые основы волонтерской деятельности в России;

— история становления института волонтерства в мировой и отечественной практике;

— характеристика этапов работы по привлечению и сопровождению волонтерской деятельности;

— исследование мотивации к осуществлению волонтерства.

Определение основных понятий

Волонтерство или волонтерская деятельность — во-первых, это деятельность, которая направлена на предоставление безвозмездных услуг человеку или группе людей, не являющихся родственниками волонтера, без расчета на денежное вознаграждение; во-вторых, это добровольная форма общественно значимой деятельности, способствующая личностному росту всех ее участников и повышению уровня культуры, обладающая такими сущностными характеристиками, как социально-экономический эффект; отсутствие оплаты труда; наличие выбора работы волонтером без принуждения и внешних обязательств.

Волонтер (от фр. *volontaire*) — во-первых, индивид, который безвозмездно занимается социально значимой деятельностью и осознает свое значение для общества; во-вторых, человек, делающий что-либо по своей воле, по согласию, а не по принуждению. Он может действовать неформально, работать бесплатно как в государственных, так и частных организациях медицинской, образовательной сферы социального обеспечения или являться членом добровольческих организаций.

Волонтерская социальная деятельность — направление волонтерства, представляющее собой не только оказание социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, осуществляемое добровольно без расчета на денежное вознаграждение, но также непрофессиональный вид социальной работы.

Добровольцы — люди всех возрастов и профессий из разных сфер и слоев общества, которые отдают часть своих сил, времени, знаний на благо других людей и общества в целом. Они рассматривают свою деятельность как инструмент социального, культурного, экономического и/или экологического развития.

Корпоративное волонтерство — инструмент поддержания социальной активности компании и формирования устойчивых отношений с государством и местными сообществами.

Современные подходы к пониманию актуальности волонтерства

Одним из ключевых ресурсов развития современного общества является волонтерство. Безвозмездная помощь другим людям выступает традиционным элементом жизни российского общества. Подобные практики имеют собственную историю становления, с этапами бурного роста и спада деятельности. Сегодня в условиях перехода на информационную платформу развития все чаще звучат высказывания о необходимости возобновления и укрепления волонтерства, а также реализации его в новых формах и направлениях.

Немаловажной особенностью является и то, что волонтерство выступает первоочередным элементом и основой развития профессиональной социальной работы. В современных условиях развитие социальной работы происходит при активном включении третьего сектора и некоммерческих организаций, которые все чаще вовлекают людей в разнообразные формы общественной деятельности, среди них важное место отводится волонтерству.

Исследователи отмечают масштабы распространения волонтерства и пользу, которую оно несет человеческому обществу. Все чаще оно осознается как инструмент формирования социальной реальности и приобретает большую актуальность, открывая перед участниками новые перспективы и способствуя духовному развитию общества.

Функции волонтерской деятельности сегодня настолько разнообразны, что позволяют решать задачи в совершенно разных сферах жизни: формирование гражданского общества; социализация индивидов; объединение усилий для защиты прав и интересов индивидов; развитие ассоциаций граждан; коллективное решение проблем сообщества путем развития социальных инноваций; поддержка и адаптация незащищенных групп, социальное творчество людей.

Кроме того, волонтерство было признано на международном уровне как основа развития современного общества. Всеобщая декларация добровольчества, принятая на XI Всемирной конференции добровольцев в 1990 г., сформулировала следующие принципы:

— признание права на объединение за всеми мужчинами, женщинами, детьми, независимо от их расовой принадлежности, вероисповедания, физических особенностей, социального и материального положения;

— уважение достоинства и культуры всех людей;

— взаимопомощь и оказание безвозмездных услуг;

— поощрение, стимулирование инициативы и творчества людей;

— стимулирование чувства ответственности, поощрения семейной, коллективной и международной солидарности.

В Российской Федерации 2018-й год Указом Президента России В. В. Путина был объявлен Годом добровольца (волонтера). Министр образования и науки Российской Федерации О. Ю. Васильева подчеркнула, что волонтерское движение обладает большим потенциалом, поэтому необходимо формировать социально значимый заказ на массовую подготовку лидеров-волонтеров, которые смогут привлечь в добровольчество креативных и мыслящих людей. Для этого нужно продолжать воспитывать соответствующее отношение к волонтерской деятельности, открывать образовательные центры подготовки волонтеров, разрабатывать и применять грамотную информационную политику.

Нормативно-правовые основы волонтерской деятельности в России

Нормативно-правовой базой реализации основ волонтерской деятельности в России являются следующие документы:

— Всеобщая декларация прав человека (1948);

— Конвенция о правах ребенка (1989);

— Всеобщая декларация добровольцев, принятая на XVI Всемирной конференции Международной ассоциации добровольческих усилий при поддержке Генеральной Ассамблеи ООН и Международной ассоциации добровольческих усилий;

— Гражданский кодекс Российской Федерации;

— Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, одобрена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054-р;

— Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

— Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;

— Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

Таким образом, законодательство о благотворительной и волонтерской деятельности состоит из соответствующих положений Конституции РФ, Гражданского кодекса РФ, иных федеральных законов и законов субъектов РФ.

Ведущим нормативно-правовым актом, который регулирует волонтерскую деятельность в стране, является Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. № 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)», вступил в силу с 1 мая 2018 г. Закон уравнивает понятия «волонтерство» и «добровольчество», определяет статус волонтерских организаций, организаторов волонтерской деятельности и волонтеров, закрепляет требования, которым должны соответствовать такие организации и лица.

Кроме того, в документе предусматривается, что между волонтером и благополучателем может быть заключен договор об исполнении расходов волонтера на питание, приобретение спецодежды, оборудования, средств индивидуальной защиты, предоставление помещения во временное пользование, оплату проезда до места назначения и обратно, уплату страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца (волонтера) либо на страхование его жизни или здоровья. При этом на добровольцев

и организаторов их деятельности возлагается обязанность не разглашать сведения, составляющие специально охраняемую законом тайну.

История формирования волонтерского движения

Волонтерство не всегда имело те черты, которыми оно обладает сегодня. Ранее волонтерская деятельность характеризовала только добровольное решение служить в армии. В XVIII — начале XIX в. в странах Европы волонтерские батальоны и полки входили в состав регулярной армии. Посредством волонтерства происходило комплектование армии до введения всеобщей воинской повинности. История показывает, что в волонтерской работе участвовали широкие слои населения разной профессиональной принадлежности, вне зависимости от уровня доходов и образования. Членство в волонтерских движениях не имело ограничений.

В нашей стране добровольчество также имеет достаточно глубокие исторические корни. Возникновение в России первых общественных организаций относится еще ко времени правления Екатерины II: предметом их деятельности становится образование, медицина, социальное обеспечение и другие направления. Относительно устойчивым явлением добровольчество становится во второй половине XIX в. — в период реформ Александра II, когда был упрощен порядок открытия общественных организаций и общество получило набор полномочий в области местного самоуправления.

Еще одним важным этапом развития добровольчества в отечественной истории становится середина 1980-х — начало 1990-х гг., когда появляется опыт организованного добровольчества в Москве и Санкт-Петербурге, который затем становится основой для развития добровольческого движения по всей стране. В этот период волонтерство для большинства принимающих в нем участие было возможностью совместного решения как собственных проблем среди людей с похожими проблемами, так и привлечением ресурсов различных организаций. В этот период происходит установление международных гуманитарных связей, развитие неправительственных международных программ, получает распространение переводная зарубежная литературы по благотворительной деятельности, что в свою очередь способствует укреплению понятия «волонтер»

в отношении добровольных помощников. В дальнейшем развитие добровольческого движения связано с провозглашением Организацией Объединенных Наций 2001 года Международным годом добровольцев.

Под данным исследования мировой частной благотворительности среди 145 стран, проведенного фондом CAF в 2015 г., количество волонтеров во всем мире уменьшилось на 0,3 %. В России количество волонтеров выросло, составив 19 % (23 миллиона жителей), что позволило стране занять 8-е место в мире по этому показателю.

Современная волонтерская деятельность может быть реализована в различных формах: от помощи одному человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию, до включения большого числа участников, действия которых направлены на устранение последствий какой-либо глобальной проблемы.

На сегодняшний день насчитывается несколько десятков направлений волонтерской деятельности, среди которых можно выделить наиболее распространенные:

Социальное волонтерство (помощь людям и группам людей, находящимся в трудном социальном положении — инвалиды, тяжелобольные люди, дети, оставшиеся без попечения родителей, люди без определенного места жительства и др.).

Среди наиболее распространенных форм социального волонтерства в нашей стране представлены сопровождение детей и подростков, в том числе из социально незащищенных категорий, адресная помощь, помощь персоналу медицинских учреждений для тяжело больных людей, просветительская, досуговая и творческая деятельность.

Ярким примером реализации социального волонтерства является опыт взаимодействия кафедры социальной работы Уральского федерального университета с многопрофильным медицинским центром «Бонум», занимающимся оказанием медицинской помощи и реабилитацией детей с тяжелыми нарушениями здоровья. Здесь пациентам оказывается специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь, под динамическим наблюдением специалистов 37 профилей находится более 12 000 детей в 10 областных специализированных центрах. Взаимодействие между коллективами кафедры и медицинского центра было начато еще в 1994 г., в период развития международного сотрудничества,

в рамках которого волонтеры из Великобритании обучали сотрудников особенностям организации социальной работы. Сегодня центр «Бонум» активно развивает работу с волонтерами, привлекая их к процессу социальной реабилитации детей-пациентов.

Волонтерская деятельность студентов заключается в первичном уходе за детьми в до- и послеоперационный период, организации досуговых мероприятий и развивающих занятий, создании творческих проектов совместно с детьми и их родителями, оказание помощи специалистам в развитии методик работы с детьми с тяжелыми нарушениями здоровья.

Экологическое волонтерство (действия, направленные на сохранение природных ресурсов, уборку территорий и помощь животным). Добровольческая деятельность по защите окружающей среды предполагает участие людей в разнообразных акциях по привлечению внимания общества или власти к экологическим проблемам, которые требуют решения. Волонтеры путем проведения лекций, рассказов оказывают помощь в распространении информации по различным экологическим проектам.

Одной из наиболее известных экологических добровольческих акций является общероссийская акция по уборке водоемов и их берегов «Вода России». По данным Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации, в 2017 г. было очищено от мусора 10 тысяч водных объектов, в подобной акции приняли участие порядка полутора миллионов человек из 83 регионов страны. На основе полученных результатов было принято решению сделать акцию традиционной.

В Свердловской области на очистку берегов выходят сотрудники промышленных предприятий, представители общественных экологических организаций. Кроме расчистки берегов, волонтеры также погружаются с аквалангами для сбора мусора на дне водоемов.

Культурное волонтерство (оказание помощи в восстановлении памятников архитектуры, работа в учреждениях культуры — библиотеках, музеях, деятельность в сфере туризма).

Впервые направление культурного волонтерства стало развиваться при поддержке ресурсного центра «Мосволонтер». До этого существовали только пробные варианты в формате студенческих клубов при крупных музеях, например Клуб друзей Эрмитажа, помощь волонтеров носила временный и нерегулярный характер.

В настоящее время согласно Плану мероприятий областных учреждений культуры по проведению в 2018 г. Года добровольца (волонтера) в Свердловской области наиболее востребованными формами являются демонстрация учебных материалов, посвященных Году волонтера, мастер-классы для педагогов и сотрудников учебных заведений, книжно-журнальная экспозиция «Волонтерское движение», Областной форум молодых библиотекарей «Библиоголливуд-2018: волонтерство и добровольчество»; создание волонтерских отрядов на базе государственных библиотек области и другие.

Событийное (*сервисное*) *волонтерство* — волонтерская деятельность, направленная на помощь в организации и проведении крупных значимых событий различных уровней (участие в значимых массовых мероприятиях, реализация проектов, различные ярмарки и фестивали). Событие при этом представляет собой специальное спланированное мероприятие, призванное достичь определенных социальных, культурных или корпоративных целей и задач, осуществляемое подготовленной группой профессионалов.

Среди наиболее известных и успешных практик событийного волонтерства в России чаще всего говорят о волонтерских программах Оргкомитетов Универсиады в Казани, Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи, Чемпионата мира по футболу, а также привлечение волонтеров для помощи в проведении региональных мероприятий различной направленности через волонтерские центры и иные добровольческие организации. По итогам проведения добровольческой акции в рамках чемпионата мира по футболу — 2018 был поставлен рекорд по количеству заявок — более 176 000 анкет на волонтеров Оргкомитета и более 50 000 — от городских волонтеров. По данным фонда «Общественное мнение», за полгода доля граждан, идентифицирующих себя как волонтеры, выросла с 8 до 11 %.

Корпоративное волонтерство в общем виде — это разновидность благотворительной деятельности коммерческих компаний, в которой принимают участие сотрудники в форме добровольческой деятельности.

В нашей стране это явление имеет пока не очень долгую историю развития, приблизительно с 90-х гг. XX в. Сегодня закачивается начальный этап — формирование феномена и накопление компаниями и корпорациями собственного опыта.

На протяжении четырех лет в России действует Национальный совет по корпоративному волонтерству, цель которого — обобщение опыта реализации корпоративных добровольческих проектов, разработка и распространение лучших решений в этой сфере. На сегодняшний день отделения Национального совета действуют в семи регионах России. На их базе компании проводят совместные мероприятия, обмениваются опытом и делятся общими практиками, активными участниками общественно значимых событий в городах и регионах присутствия компаний являются более 30 000 корпоративных волонтеров.

Этапы работы с волонтерами

Технология работы с волонтерами представляет собой деятельность, направленную на оптимальное использование труда волонтеров. Она может включать в себя несколько ключевых этапов:

1. Процесс подготовки к работе с волонтерами (выявление потребности организации в добровольцах, определение круга работ, которые будут выполнять добровольцы, анализ ресурсов и условий работы).

2. Привлечение добровольцев (определение способов привлечения добровольцев).

3. Непосредственная работа с волонтерами (реализация поставленных организацией целей, отслеживание изменения мотивации добровольцев к труду, стимулирование работы добровольцев).

4. Преодоление возможных сложностей в работе с добровольцами (понимание самими сотрудниками организации необходимости работы добровольцев).

Каждый из обозначенных этапов имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при работе:

1) *Планирование работы с волонтерами.* Планирование позволяет организации и сотрудникам, которые занимаются поиском волонтеров, определить свои ожидания от работы потенциальных добровольцев, позволяет достичь схожего понимания целей привлечения волонтеров и определить задачи сотрудников при работе с волонтерами, а также предусмотреть возможные трудности, которые могут возникнуть в процессе последующей деятельности.

Планирование преследует решение нескольких задач:

— определение роли волонтеров в процессе оказания помощи;

— поиск видов деятельности для волонтеров с учетом потребностей получателей услуг, самих волонтеров и других заинтересованных сторон;

— определение количества волонтеров, необходимых для того или иного вида деятельности;

— анализ возможных рисков, связанных с привлечением волонтеров;

— определение форм обучения волонтеров;

— анализ имеющихся ресурсов.

Традиционно в процессе планирования необходимо ответить на следующие вопросы: 1. Какое количество свободного времени есть у волонтеров? В связи с тем, что волонтеры трудятся по основному месту учебы или работы, волонтерской деятельности они могут посвятить лишь часть своего свободного времени. В среднем добровольцы могут уделять до 12 часов в месяц, куда также входит время на обучение волонтера и на подготовку к мероприятиям. 2. Какому числу людей требуется помощь, и какова степень их нуждаемости? При осуществлении программы социальной помощи следует правильно оценить количество человек, которым при поддержке волонтеров будут предоставлены услуги, и как часто такие формы взаимодействия требуются.

2) *Привлечение волонтеров.* Привлечение представляет собой процесс поиска и отбора волонтеров, желающих оказать помощь организации. Основной момент, на который следует ориентироваться при наборе, — это мотивация к занятию добровольной деятельностью, понимание того, насколько потребности добровольца совпадают с приоритетами организации.

Выделяется два основных типа набора волонтеров: массовый и целевой наборы. Цель массового набора — подобрать волонтера для такой деятельности, с которой может справиться большинство людей, когда не требуется специфический опыт и специальные навыки. Чаще всего поиск волонтеров при такой форме происходит путем обращения к СМИ или распространением объявлений.

При целевом наборе волонтеры должны обладать конкретным подходом к работе и определенным опытом. К людям предъявляются

требования по возрасту, наличию навыков, образованию. Особенность набора — обращение к узкому кругу: использование определенных СМИ, размещение объявлений в специально отведенных местах, непосредственное общение с людьми.

3) *Собеседование с волонтерами.* Цель собеседования состоит в том, чтобы определить подходит организации потенциальный волонтер или нет, а также подобрать ему такое занятие, которое удовлетворит потребности обеих сторон.

Собеседование является одним из наиболее важных этапов, поскольку от правильного подбора подходящего человека на соответствующее место зависит успех волонтерской программы. В этот же момент происходит разделение ответственности между организацией и волонтером за результат будущей совместной деятельности. Кроме того, собеседование представляет собой наиболее оптимальный способ узнать о навыках и интересах волонтера, понять, какая деятельность для него наиболее интересна. Кандидат в волонтеры при этом может получить представление о цели самой организации и об ожиданиях от него. Этап собеседования позволяет сделать дальнейшее сотрудничество успешным и предостеречь от возможных трудностей как организацию, тех, кому будут помогать волонтеры, так и самих волонтеров.

4) *Обучение волонтеров.* Цель обучения состоит в обеспечении высокого качества оказываемых услуг, отвечающих интересам тех, кому нужна помощь волонтеров. Обучение решает одновременно несколько задач: с одной стороны, подготовка волонтера к квалифицированной самостоятельной работе, с другой — удовлетворение личных потребностей волонтеров в обучении и приобретении знаний и навыков. Одновременно с этим в процессе обучения волонтер лучше узнает роль и функции волонтеров в организации, наличие возможностей для применения своих навыков и знаний, знакомится с правилами и технологиями работы

5) *Поддержка волонтеров.* Задачи оказания поддержки волонтерам состоят в том, чтобы обеспечивать необходимый уровень связи волонтера с организацией, поддерживать качество выполняемой им работы, проводить регулярную оценку результатов и своевременно вносить изменения. Кроме того, данный технологический этап позволяет планировать и при необходимости дополнительно проводить обучение и/или переподготовку волонтера.

Поддержка волонтеров реализуется в нескольких форматах: индивидуальные беседы сотрудников организации с волонтером, встречи волонтерской группы, встречи с другими волонтерами для обмена опытом, обучение на рабочем месте. Также каждому волонтеру должно быть обеспечено техническое и информационное обеспечение и при необходимости возмещение расходов.

6) *Признание деятельности волонтеров.* Этот этап довольно часто остается нереализованным, организации прибегают к труду добровольцев, но после завершения работы не всегда выражают благодарность. Именно выражение признательности позволяет осознать волонтерам ту ценность и важность деятельности, которую они осуществляют, определить персональный вклад каждого, продемонстрировать достигнутые успехи и результаты.

7) *Оценка результатов деятельности организации и волонтеров.* Заключается в подведении итогов, обеспечении отчетности организации и волонтеров и разработке планов по улучшению работы в будущем. Данный этап показывает, насколько успешно были реализованы заявленные задачи организации по работе с волонтерами, выявляет слабые и сильные стороны, проводит анализ затраченных ресурсов с реально достигнутыми результатами.

Мотивы и факторы развития волонтерской деятельности

Для правильной организации волонтерской деятельности чрезвычайно важно осознавать, какие мотивы движут людьми, желающими помогать обществу. Мотив представляет собой внутреннее побуждение, заставляющее человека поступать определенным образом. Мотивация добровольцев может быть самой разной. Исследований, посвященных мотивации волонтеров, на сегодняшний день большое число, многие из них выделяют ряд ключевых моментов:

— наличие идеи, определяющей цель действий человека;

— психологическая потребность быть нужным и полезным;

— потребность в общении, способствующая обмену информацией, знаниями;

— личный интерес к деятельности, где можно проявить нестандартные творческие подходы и получить новые возможности;

— возможность самореализации путем установления социально значимых связей и получения новых навыков;

— организация полезного досуга.

Для большинства волонтеров, работающих в России, характерно наличие определенных мотивов участия в этой социально значимой деятельности. Представленная ниже классификация волонетрства позволяет объединить их в три основные группы:

Первая группа — это добровольцы, которые тесно взаимодействуют с политическими партиями и общественно-политическими движениями. Главный мотив труда в этом случае — желание реализовать свои способности в решении крупных социальных проблем, стать субъектом политических отношений. Доброволец ощущает себя активным субъектом исторического действия, ответственным за сообщество.

Ко второй группе относятся добровольцы, ставшие таковыми на основе своих религиозных убеждений или гуманных ценностей, они чаще всего руководствуются традициями, установками помочь ближнему, реализовать общепринятые нормы, стать участником оказания помощи другим людям.

В третьей группе представлены социальные группы, адаптирующиеся к условиям жизни. Для них статус добровольца дает возможность получить новые связи, информацию, опыт, знания, что позволит в будущем найти работу, войти в новую социальную или профессиональную группу, расширить социальные связи.

Говоря о формировании ответственного волонтерства, не стоит забывать о тех трудностях, которые могут возникнуть в процессе организации. Исследователи уделяют внимание ряду факторов, затрудняющих процесс укрепления добровольчества в современных реалиях. К ним можно отнести несколько:

— наличие противоречий между ожиданиями потенциальных волонтеров и предлагаемой деятельностью. Довольно часто волонтерская деятельность идеализируется потенциальными участниками, ее представляют как совершение очень значимого и результативного дела. Также представления о волонтерстве чаще всего ассоциируются с некой престижностью, в то время как возникает потребность в неквалифицированных услугах, не требующих специальной подготовки, предлагаются виды работ, которые сопоставимы с черновой работой;

— волонтерская работа не влечет реальных изменений. Участники волонтерской деятельности ждут, что какие-либо изменения произойдут сразу, в то время как достаточно часто необходим длительный процесс оказания помощи, чтобы получить результат, особенно это касается сферы профессиональной социальной работы;

— непривлекательный имидж организации, которой необходима волонтерская поддержка, поэтому выполнение работ в этой организации воспринимается больше как наказание (к примеру, реабилитационные центры для тяжелобольных людей);

— однообразный характер деятельности. Одним из мотивов, побуждающих участвовать в волонтерстве, выступает возможность получить определенные профессиональные навыки и опыт деятельности. В связи с этим студенты хотят приобрести как можно более широкий спектр навыков, однако предлагаемая работа бывает однотипной или низкоквалифицированной;

— отсутствие поддержки и одобрения со стороны других. Те, кто принимают участие в волонтерском движении, понимают, что оно является фактором, способствующим формированию собственной позиции, оценки происходящего, умению противостоять внешнему давлению. Однако не у всех участников это получается — в определенный момент может возникнуть непонимание со стороны окружающих, для чего необходимо тратить собственные ресурсы на деятельность, не приносящую доход.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Сформулируйте основные направления волонтерской деятельности в сфере социальной работы с детьми, имеющими тяжелые нарушения здоровья.

2. Определите, в чем заключаются причины низкой вовлеченности населения России в добровольческую деятельность.

3. Проанализируйте наиболее успешные практики корпоративной волонтерской деятельности, реализуемые компаниями Свердловской области. Какие направления помощи и поддержки являются наиболее востребованными? В чем заключаются трудности привлечения персонала организаций к волонтерству?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

Певная М. В. Управление волонтерством: международный опыт и локальные практики / М. В. Певная. Екатеринбург : Изд-во Урал, ун-та, 2016. 434 с.

Старшинова А. В. Волонтерская деятельность в детском здравоохранении и профессиональное развитие студентов, обучающихся социальной работе / А. В. Старшинова // Системная интеграция в здравоохранении : эл. науч. журн. 2011. № 4 (14). С. 70–79.

Оценка экономической и социальной эффективности добровольческой деятельности: методические подходы и проблемы реализации : учеб. пособие / под ред. И. В. Мерсияновой. М. : Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики», 2018. 198 с.

Дополнительная

Киселева Т. Г. Исследование доминирующей мотивации к участию в добровольческой деятельности / Т. Г. Киселева // Ярослав. пед. вестн. 2013. № 2. Т. 2 (Психолого-педагогические науки). С. 44–48.

Косова У. П. Мотивация волонтерской деятельности / У. П. Косова // Вестн. КРАУНЦ. Гум. науки. 2012. С. 123–127.

Кудринская Л. А. Добровольческий труд: масштабы, потенциал и факторы развития / Л. А. Кудринская // Петерб. социология сегодня. 2015. № 6. С. 300–332.

Хворостьянова Н.И. Волонтерство в российском обществе и в российской социологии: взгляд из-за рубежа / Н.И. Хворостьянова // Социол. журн. 2017. Т. 23, № 2. С. 136–152.

Глава 7

ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТНОЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

В этой главе ставится цель представить технологию развития личностной и профессиональной эффективности специалиста помогающих профессий. Технология личностного и профессионального развития может применяться в образовательном процессе, при работе с клиентами и для саморазвития.

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— основные понятия и теоретические подходы;

— практические задания и упражнения для развития личной и профессиональной эффективности.

Основные понятия и теоретические подходы

Теория экологических систем в социальной работе делает акцент на сохранении психологического и индивидуального баланса[1], а не в широком смысле экологических систем; в настоящее время опирается на идею «жизненной модели» XXI в.[2], которая отражает рост значения экологического подхода в жизни современного человека, идеи устойчивости, качества жизнедеятельности, индивидуальных экологических ценностей и образа жизни, сохранения окружающей среды.

Технология социальной работы, ориентированная на экологический подход, предполагает подход к пониманию субъекта (действующей системы) в контексте его (ее) активности, на основе значимых компонентов жизнедеятельности. Экологичность

[1] См.: *Payne M.* Modern social work theory. Oxford University Press, 2015. 460 p.

[2] См.: *Gitterman A., Germain C. B.* The life model of social work practice: Advances in theory and practice. Columbia University Press, 2008. 632 p.

означает, что определенные вмешательства (влияния) на одном уровне (макро-, мезо- или микроуровнях) сочетаются с факторами, которые сложились на других, и не нарушают наиболее приемлемый для субъектов (систем) способ функционирования. Подход актуален в случаях, когда необходимо качественное изменение/улучшение ситуации жизнедеятельности, он противопоставляется кризисному, срочному и формальному решению проблем.

Жизненная история может относиться к любому периоду жизни взрослого человека. Выступает контекстом, который позволяет актуализировать и развить личностную и профессиональную эффективность человека.

Работа с жизненными историями ставит цель поддержать и развить личностные ресурсы и самосознание человека[3]. В образовательной деятельности может использоваться в качестве учебной ситуации (кейс-стади) для развития компетенций будущих специалистов. Содержание работы заключается в изучении жизненных ситуаций людей (в том числе собственных).

Развитие в отношении жизненных историй можно рассматривать в узком смысле как непосредственное продолжение и/или изменение логики событий на основе непосредственного вмешательства. Расширенный подход к развитию понимается как проектирование различных вариантов развития событий, который достигается через их *интерпретацию* или описание. Развитие можно представить как подход к жизненному планированию, связанный с реализацией определенного личностного смысла. Это предполагает достижение соответствующих результатов на основе привлечения соответствующих ресурсов. Можно выделить несколько принципиальных подходов к пониманию жизненного развития[4]:

1) происходит на протяжении всей жизни;

2) это многомерная характеристика, может осуществляться в разных направлениях;

---

[3] См.: *Cook-Cottone C., Beck M.* A model for life-story work: Facilitating the construction of personal narrative for foster children // Child and Adolescent Mental Health. 2007. Vol. 12, № 4. P. 193–195.

[4] См.: *Baltes P. B.* Theoretical propositions of life-span developmental psychology: On the dynamics between growth and decline // Developmental psychology. 1987. Vol. 23, № 5. P. 611.

3) это пластичный процесс, который осуществляется как результат жизненного опыта и обстоятельств;

4) состоит как из достижений, так и потерь;

5) это взаимодействие между индивидом и окружающей средой;

6) зависит от культурного и исторического контекста;

7) может исследоваться на междисциплинарном уровне.

Работа с жизненными историями как образовательная технология ставит цель развить понимание различий и вариативности в построении жизненного планирования. Это достигается благодаря использованию наглядных, активных методов обучения (кейс-стади). Работа с историями, с одной стороны, позволяет обогатить конструктивные способности студентов в отношении их собственной жизненной практики, а с другой — формирует гибкий подход в отношении опыта других людей. Виртуальные жизненные ситуации, являясь правдоподобными, позволяют вовлечь активность студентов, при этом, будучи безопасными для их собственной экологии, не затрагивают судьбы реальных людей. Кроме того, творческая деятельность в процессе обучения позволяет решить проблему фрагментарности знаний и опыта, так как формирует активную субъектную позицию.

Обучающая среда заключается в том, что она способствует развитию рефлексивной позиции субъекта через творческие виды активности, связанные с конструированием паттернов человеческого поведения и их ценностной оценкой. На этой основе развивается способность более осмысленного, рационального отношения к собственной будущей профессиональной деятельности и жизнедеятельности в целом. В нашей практике одним из таких методов являются «кейс-технологии», так как позволяют «прожить» сложные ситуации и актуализировать необходимые качества. В качестве составляющих этого метода используются анализ, интерпретация историй, моделирование развития событий, разработка и оценка возможных решений и рекомендаций по изменению ситуации и т. д. Далее мы приведем пример подобного задания для практической работы.

Интерпретация как основная форма работы с историями — понимается как описание, объяснение логики развития жизненного курса, которая может быть реализована постфактум, когда описываются прошлые события, и может применяться для проектирования

будущего — как предположение о будущем развитии событий. Проективная форма может использоваться в качестве метода развития способности к моделированию, прогнозированию возможного развития события при уже сложившихся обстоятельствах. Кроме того, это технология развития творческих способностей человека, основанная на практическом опыте генерирования различных версий событий, возможных изменений. Интерпретации выполняют различные функции, связные с генерированием *вариантов развития жизненных событий*:

— предполагающие стабилизацию или изменение имеющегося вектора развития событий;

— преобразования направлений (жизненных приоритетов) и/или используемых ресурсов.

Нарратив — история о жизненном событии или промежутке времени, включает факты о жизни человека, полученные в ходе личной коммуникации или изложенные самостоятельно в виде записи, текста. Истории могут касаться длительных промежутков времени жизни человека или коротких промежутков жизни человека. К «длинным» историям могут относиться данные о жизни человека, полученные на основе автобиографических данных или биографического исследования. Короткие истории, касающиеся конкретных жизненных ситуаций, могут быть получены на основе интервью, включают значимый для исследователя и/или информанта промежуток времени, события. Если первый тип (длинные истории) получения информации осуществляется через монолог, то второй тип историй (короткие) отличается наличием коммуникации между интервьюером и информантом[5]. Мы в нашей учебной практике используем вариант виртуальных жизненных историй, которые не имеют в основе реального опыта субъекта жизнедеятельности. Субъектами (рассказчиками) выступают студенты, которые пересказывают, анализируют истории людей, которые представлены в художественных произведениях или создают собственные. Продуктивным для самоанализа является создание историй, которые могут произойти в будущем через значительный промежуток времени (например, через 5, 10 и более лет).

---

[5] См.: *Georgakopoulou A.* Thinking big with small stories in narrative and identity analysis // Narrative inquiry. 2006. Vol. 16, № 1. P. 122–130.

Нарратив как технология работы относится к методам поиска решений, ресурсов, может применяться в жизненных ситуациях, нуждающихся в улучшении, когда человеку или социальной группе (семье), с недостатком ресурсов, необходимо создать позитивные ориентиры и способы деятельности, ориентированные на будущее[6].

При применении этой технологии ставится цель развить собственные ресурсы человека, которые помогут ему улучшить его жизненную и/или профессиональную ситуацию, изменив свой образ мысли и/или действия. Эта способность связана с развитием рефлексивного мышления, которое помогает увидеть различные варианты развития событий. Чтобы достичь такого понимания, нужно «пройти через историю» свою или другого человека. Если подход применяется к истории другого человека, то это способствует улучшению взаимопонимания, уменьшению барьеров коммуникации между специалистом и клиентом. Через «проникновение в историю» специалист становится способен понять логику и его чувства человека, стать на его позицию. *Для усиления рефлексивной позиции могут использоваться*[7]:

— интроспекция, внутренний анализ собственного способа мышления — как мы думаем и почему;

— интерсубъективная рефлексия, которая означает объединение участников в процессе интроспекции — взаимный анализ того, как думают участники коммуникации;

— установление системы взаимного сотрудничества таким образом, что осуществляется процесс взаимного влияния и согласованность направления мыслей участников;

— использование рефлексии как социального механизма влияния и порицания. Это означает использование критики в отношении людей, которые готовы услышать ее;

— использование рефлексии как иронического вскрытия противоречий. Это означает процесс совместного мышления с использованием давления и авторитета. Они используются в случае, если оказали бы воздействие лучше, чем нейтральная позиция. В этом процессе могут использоваться вопросы и примеры на основе общепринятого мнения, например: как вы считаете, каким

[6] См.: *Payne M.* Modern social work theory. P. 33.
[7] Ibid. P. 85.

может считаться нормальным распределение ролей между мужем и женой? Являются ли ваши отношения в семье такими?

Для работы с жизненными историями могут привлекаться теории благополучия и социального здоровья для того, чтобы разобраться в систематичности какого-то поведения. К примеру, практик может обратиться к моральности или нормальности какого-то поведения, используя какую-то историю[8]. Данный метод позволяет гибко подойти к решению проблем, варьировать позицию специалиста в зависимости от готовности клиента и дает возможность самому клиенту посмотреть на ситуацию шире.

Основная теоретическая предпосылка, объясняющая эффективность данной технологии, заключается в том, что за любым действием, позитивным или негативным, стоит определенный *смысл* (или повседневная теория), которые и создают установку. Следовательно, если мы раскрываем суть истории, мы вскрываем и причину. Соотнося с некоторым другим возможным (нормальным) вариантом поведения, мы можем трансформировать идею, которой руководствуется человек, и изменить его мышление, поведение в дальнейшем.

Негативные установки могут касаться как значимых событий в жизни человека, так и повседнедневных, осуществляемых по привычке. Тогда обращение к какой-то абстрактной истории может прояснить/придать новый смысл происходящим событиям.

По способу анализа интерпретация жизненных историй относится к *методам качественного анализа данных*. Анализ историй как разновидность анализа имеет специфику в том, что предполагает возможность изучения субъекта в процессе его активности. Одновременно осуществляются два вида активности рассказчика (и самого исследователя): восприятие информации (воспоминание, воспроизведение, пересказ) и ее интерпретация (понимание, осмысление, оценка).

Поэтому применение этого метода в обучении способствует активному вовлечению и развитию личности. Потенциал технологии заключается в развитии ресурсов специалистов и может применяться в работе с потребителями услуг.

---

[8] См.: *Payne M.* Modern social work theory. P. 33.

Получение информации через историю и ее анализ в дальнейшем во многом определяется готовностью, значимостью тех или иных вопросов для рассказчика. Поэтому жизненная история отражает не только временную перспективу событий, которые произошли или могли бы произойти, но и личностную позицию, отношение к этим событиям. Логически история состоит из некоторого начала, развития событий и концовки. В этой логике могут быть выявлены причинно-следственные связи, заложенные рассказчиком.

Теоретически жизненная история может быть определена как личностная история или мифология, которую человек формирует в разные периоды жизни для объяснения связи событий в некоторой логике развития жизненных этапов[9]. Истории имеют разное значение для личности в зависимости от жизненной ситуации, возраста: в молодости — это попытка спроектировать развитие будущих событий; в пожилом возрасте — это (пере)осмысление и дальнейшее развитие.

То, как человек определяет ту ли иную ситуацию, определяет и то, как он и она меняются в реальной жизни[10]. Способ изложения истории отражает интегральную связь способности человека быть субъектом. Этот факт и объясняет потенциал технологии — через интерпретацию жизненной ситуации можно улучшать субъектные качества исследователя и аналитические способности, так как они предполагают активную вовлеченность в анализ того, как, каким образом меняется жизнедеятельность человека.

Если человек пересказывает (интерпретирует) историю другого человека, то это дает ему возможность соотнести свой жизненный опыт с другим, виртуально возможным, в прошлом или будущем, что способствует более рациональному и ценностному осмыслению собственных жизненных обстоятельств. Способность рассказать и пересказать жизненную историю означает наличие *способности конструировать* идеальные структуры, отражающие

---

[9] См.: *McAdams D. P.* Personality, modernity, and the storied self: A contemporary framework for studying persons // Psychological inquiry. 1996. Vol. 7, № 4. P. 295–321.

[10] См.: *Aadnanes M., Gulbrandsen L. M.* Young people and young adults' experiences with child abuse and maltreatment: Meaning making, conceptualizations, and dealing with violence // Qualitative social work. 2018. Vol. 17, № 4. P. 594–610.

ценностную основу, необходимую для преодоления сложных жизненных обстоятельств и подойти более гибко к решению личностных проблем. Это дает возможность человеку быть более продуктивным и мобильным.

Способность описывать жизненную историю показывает особенную продуктивность, оптимизм по отношению к обстоятельствам жизни, что позволяет принимать собственное «Я» и ощущать себя в безопасности [11]. Во многом это происходит благодаря тому, что описывая жизненные события человек находит связь между собственными ценностными приоритетами и их жизненным воплощением (реальным или возможным). Тем самым он укрепляет свою способность выбирать оптимальный для себя образ действия. По сути, это форма практической апробации жизненных смыслов.

В процессе рассказа истории человек развивает следующие три качества:

— личностная история проявляет собственные установки человека по отношению к процессу (проявляется как лицо);

— в процессе создания истории человек проявляет цели и мотивы (как деятель);

— создает жизненную историю (как автор)[12].

Ценности — жизненные приоритеты, которые выступают основой построения жизнедеятельности человека. Человек способен пересматривать и изменять существующую ситуацию, если опирается на соответствующую систему ценностей. Ценности не лежат на поверхности, но при их актуализации могут в определенные периоды жизни помочь найти ресурсы для преодоления трудных жизненных ситуаций.

Экологический подход опирается на информацию о *значимых ценностях и жизненных приоритетах*. Это подход, который означает характеристику и решение жизненных проблем на основе сущностных сил человека как социального субъекта. Подход необходим в ситуациях, когда требуется качественное улучшение жизненных обстоятельств в долгосрочной перспективе. Он нацелен на актуализацию значимых социальных ценностей и применим даже при

[11] *McAdams D. P.* Personality, modernity, and the storied self...

[12] См.: *McAdams D. P., Olson B. D.* Personality development: Continuity and change over the life course // Annual review of psychology. 2010. Vol. 61. P. 517–542.

их возможной несформированности, переходности жизненной ситуации или в случае психологического кризиса.

Так как основу подхода образуют *субъект-субъектные отношения*, то в его основе лежит способность специалиста самого применять эти подходы к собственной жизнедеятельности.

Компетенции специалиста — его профессиональные и личностные ресурсы. С одной стороны, в анализе сложных ситуаций (не) благополучия, необходим анализ (решение проблем), что включает знание и использование современных подходов и инновационных технологий. С другой — основная новизна заключается в личностном вовлечении в ситуацию, без которой невозможны качественный анализ ситуации и определение перспектив решения проблемы.

Эффективность специалиста как система профессиональных знаний и личностных характеристик проявляется в способности анализировать и решать проблемные ситуации, но это и личностные ресурсы, позволяющие при личностной вовлеченности сохранить творческий подход и избежать выгорания.

Характеристики составляющих личностной эффективности в области помогающих профессий связываются прежде всего с понятием **устойчивость** — подход, характеризующий расширение возможностей человека. Если он применяется в профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий, то это дает возможность поиска наиболее оптимальных решений с учетом сложившихся ситуаций и достаточно гибкий подход, чтобы обойти нерешаемые на данный момент проблемы.

Концепцию устойчивости можно отнести к разновидности системного подхода, в который включаются не только разные аспекты жизненной ситуации, но и присутствует субъективный компонент, связанный с проявлением личностной, эмоциональной включенности в ситуацию. Как ни парадоксально, исследователями доказано, что проявление таких качеств, которые эмоционально вовлекают специалиста в проблемы клиента, ведут не к ослаблению его профессиональной позиции, а, наоборот, позволяют выбрать наиболее значимые способы решения с учетом ситуации человека и тем самым делают его более эффективным[13].

---

[13] См.: *Kukk C. L., Adamson R.* The Compassionate Achiever: How Helping Others Fuels Success. Harper Audio, 2017. 241 p.

Почему в работе специалиста по социальной работе необходимы эмпатия и ценности

Ментальное здоровье как таковое начинается с осознания собственных ценностей, так как благодаря этому мы понимаем, что происходит с нашей жизнью и почему мы делаем то или иное[14]. Эта способность позволяет реально оценивать личные обстоятельства и ситуации людей, с которыми мы работаем. Но выявление данных ценностей не является достаточно простым процессом. Они скрыты от внешнего наблюдения, и только сам человек может решить, что для него действительно важно. Тем не менее это важный процесс, без которого человек рискует попасть в ситуацию когнитивного конфликта, когда оказывается в обстоятельствах, не соответствующих внутренним установкам.

Практическое значение ценностей можно прояснить через идею «внутренней экспансии», которая означает уточнение наиболее значимых оснований нашей работы. Это означает прояснение внутреннего значения социальной работы. Для одних значение социальной работы состоит в борьбе с негативными сторонами жизни, для других — в поддержке людей в их способности контролировать их жизнь. Это означает, что человек переводит на язык простых понятий те идеи, которые заложены в профессии в целом и тем самым связывает свои личные установки с профессиональными. В качестве примера методики, направленной на раскрытие внутренних установок, мы приведем упражнение для социальных работников[15].

Упражнение «Внутренняя экспансия»

Подумайте о том, каким фундаментальным ценностям вы следуете как личность. Как эти ценности соотносятся с тем, как вы видите мир и поведение других людей? Как они соотносятся с вашими политическими взглядами, если политика важна для вас? Как эти ценности соотносятся с вашей духовной жизнью (если вы верите в то, что она есть)? Как эти ценности, этические и политические взгляды связаны с вашей общим осознанием себя как личности?

---

[14] См.: *Greer J.* Resilience and Personal Effectiveness for Social Workers. Sage, 2016. 186 p.

[15] Ibid.

Опишите вашу работу, которую вы обычно выполняете. В какой степени и каким способом проявляется и воплощается в практических моментах, которые имеют фундаментальное значение для иашей идентичности? В какой степени присутствует конфликт между вашими рабочей ролью и личной идентичностью?

Поразмышляйте о своих ролях вне работы: например как супруга, родителя, дочери или сына, сиделки, волонтера, члена совета, команды или клуба, политического активиста, церкви, сообщества или роли блогера. Какие возможности вы имеете для проявления вашей идентичности и сферы, которые окружают вашу жизнь за пределами работы?

Представьте вашу жизнь в целом. Вы чувствуете, что вы способны проявиться тем, кто вы есть на фундаментальном уровне с максимально возможным принятием собой и другими? Если нет, то, что возможно вы бы изменили, чтобы проявить себя в вашей работе или других областях?[16]

Основная идея упражнения заключается в том, чтобы найти соотношение идеального и реального образов жизни. Решение этих противоречий усиливает способность специалиста помогающих профессий выполнять профессиональную деятельность. Без решения этого противоречия специалист неизбежно будет иметь дело с психологической отстраненностью от деятельности. Этот факт в перспективе может стать фактором психологического выгорания.

Основной механизм, который позволяет противостоять развитию негативных тенденций с развитием разрушительной тенденцией, заключается в развитии рефлексивной позиции. Рефлексивность означает, что человек проводит ревизию того, в какой степени события соотносятся с внутренней системой ценностей. В качестве примера развития навыка рефлексивности мы предлагаем выполнить упражнение, которое направлено на выявление жизненных приоритетов.

Упражнение «История о будущем дне через 10 лет»

Возьмите чистый лист бумаги. Поставьте таймер на 40 минут. Подумайте о том, каким может быть ваш день через десять лет.

[16] См.: *Greer J.* Resilience and Personal Effectiveness for Social Workers. P. 45.

Опишите его как можно подробнее с утра до позднего вечера. Что вы, возможно, будете делать, с кем общаться?

Постарайтесь не отвлекаться в течение 40 минут и пишите как можно быстрее. Не думайте о возможных ошибках. Ваша цель — написать как можно больше, описать будущий день как можно подробнее.

Остановитесь в момент сигнала таймера.

Подумайте о том, в какой мере ваш образ является привлекательным для вас. Вы соответствуете тому образу в будущем? Что положительного в нем присутствует? Что бы вы сделали сейчас для того, чтобы его достичь? Кто и что действительно являются для вас важными? Как в вашем образе соотносятся работа и личная жизнь? Что является наиболее важным для вас в этих сферах?

Устойчивость как интегральная индивидуальная и социальная характеристика

Устойчивость является одной из наиболее важных характеристик, которая является основой не только субъективного благополучия, как, например, способность противостоять стрессу, но и для профессиональной деятельности в области помогающих профессий, в которых необходимо быть эмоционально открытым и позитивным даже при работе со сложными жизненными ситуациями.

В исследованиях устойчивость обычно связывается с развитием таких личностных характеристик, как открытость, ответственность, экстравертированность и доброта; в меньшей степени — с эмоциональной нестабильностью[17].

Устойчивость — это комплексная характеристика, проявляющаяся на биологическом, психологическом и социальном уровнях развития, которая развивается лучше, чем другие исключительно индивидуальные характеристики. Все группы и индивиды потенциально могут обладать этими качествами, но эта характеристика не развивается автоматически. Она является результатом комбинации факторов взаимодействия, которые формируются в определенных сложных ситуациях.

[17] См.: *De las Olas Palma-García M., Hombrados-Mendieta I.* Resilience and personality in social work students and social workers // International Social Work. 2017. Vol. 60, № 1. P. 19–31.

Устойчивость определяется социальными и средовыми факторами, на уровне личности она связана с особенностями, сформировавшемся в результате индивидуального опыта, которые способствуют адаптации даже в негативных ситуациях[18]. Личностные характеристики, которые способствуют развитию устойчивости: юмор, открытость и отзывчивость, адаптивность и толерантность, высокая самооценка и самоконтроль, умение планировать и решать проблемы, критическое мышление.

Устойчивость развивается в значительной степени как ответы на вопросы[19]:

«Кто я есть?» (I am) — развитие личностной силы;

«Что я могу?» (I can) — навыков;

«Чем я владею?» (I have) — наличие социальной поддержки.

Оценка идентичности относится к наиболее традиционному подходу в оценке личностной устойчивости.

В качестве примера практического метода развития устойчивости мы предлагаем выполнить упражнение, направленное на развитие личностной силы. В этом упражнении мы исходим из идеи о том, что человек, благодаря своей сознательной и рефлексивной природе, способен постоянно развиваться, но он должен уметь сохранять и развивать собственное уникальное «Я». В этом есть как положительная, так и отрицательная сторона. Способность к саморазвитию, несомненно, характеризует нас как людей творческих, но постоянная оглядка на возможные и невозможные перспективы может привести к потере устойчивости, которая может выражаться в размытой идентичности и недооценке собственных индивидуальных ресурсов и значения той социальной среды, которая нам близка.

Упражнение «Характеристика личностной силы»

Продолжите следующие утверждения:

Я — это... (запишите семь основных характеристик, описывающих себя с разных сторон, а также те, которые являются

---

[18] См.: *Luthar S. S., Cicchetti D., Becker B.* The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work // Child development. 2000. Vol. 71, № 3. P. 543–562.

[19] См.: *Grotberg E. H.* A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit. 1995. 56 p.

желательными, но они отсутствуют по разным причинам). Расположите их по мере убывания соответствия их реальности.

Я могу... (запишите навыки и умения, которыми вы владеете, осваиваете или хотели бы обладать). Расположите их по мере убывания реальности.

Меня поддерживают... (опишите людей, группы, которые поддерживают или могут вас поддержать). Расположите их по степени убывания «надежности».

Далее мы предлагаем сделать практическое упражнение, направленное на развитие навыка интерпретации жизненной истории. Мы используем сочинение о будущем студентки, обучавшейся по направлению «Социальная работа».

Практическое задание «Анализ истории о будущем дне»

1. Прочитайте историю и пример кодировки характеристик в табл. 2 (отметки делаются в столбцах напротив упомянутых характеристик):

Развитие личностной силы (РЛС) – характеристики идентичности, как автор себя описывает. Это фразы типа: я, мы, мой, наш, свой, мать, жена, сестра, чувствовать себя отдохнувшей и т. п. Характеристики, описывающие личность, различные роли, внутренние состояния (например, счастье).

Навыки, деятельностные возможности (НДВ) – характеристики того, что человек делает, с чем справляется. Это фразы типа: делаю, желание, радовать, варить и т. п. проявления активности (например, я сделаю).

Значимая социальная среда (ЗСС) – наличие социальной поддержки, характеристики социального окружения. Это фразы типа: семья, близкие, муж и т. п. характеристики присутствия других людей (например, любимая семья).

2. Подсчитайте сделанные отметки (по итогу подсчета категорий по столбцам в табл. 2). Подсчет должен показать, соотношение этих характеристик. Сколько присутствует упоминаний (запишите):

Развитие личностной силы (РЛС)_____

Навыки, деятельностные возможности (НДВ)_____

Значимая социальная среда (ЗСС)_____

3. Что преобладает: описание личности, активности или социальной среды?

4. Сделайте вывод о предпочитаемых ресурсах, на которые опирается автор истории. В какой мере он опирается на социальную поддержку, материальные ресурсы или индивидуальные возможности?

5. Оцените способность моделирования будущей реальности. Логично, реально ли изложена ситуация?

6. Теперь вернитесь к собственной истории будущего и проведите подобный анализ со своей историей о будущем дне.

Таблица 2

Пример анализа истории о будущем дне через 10 лет

№ строки	Фрагменты истории	Коды (количество указанных характеристик в строке)		
		РЛС	НДВ	ЗСС
1	Первым делом, что *я сделаю* в *своем*	1	1	
2	будущем дне через 10 лет — это			
3	*проснусь* в 09:00 утра на мягкой,		1	
4	большой кровати. *Я* буду *чувствовать*	1		
5	*себя отдохнувшей, полной сил*, с	2		
6	желанием *прожить* этот день *с улыбкой*	1	1	
7	и *познать* для *себя* что-то новое.	1	1	
8	После этого *я пройду* на кухню,	1	1	
9	*приготовлю* для своей *любимой семьи*		1	1
10	завтрак. *Порежу* фрукты, *сварю* кашу,		2	
11	*разолью* по стаканам сок, чай, кофе.		1	
12	При этом *я* буду это *делать* с	1	1	
13	позитивом, *с желанием порадовать*		2	
14	*свою семью, своих близких.* Ведь к	2	2	
15	тому времени *я* буду уже *женой* и	2		
16	*матерью.*	1		
17	Затем я *пойду будить своих любимых*,	2	2	1
18	сначала *разбужу мужа*, затем *ребенка.*		1	2
19	*Мы* пройдем в светлую, просторную	1		
20	кухню, на столе будет уже *накрыт*		1	

Продолжение табл. 2

№ строки	Фрагменты истории	Коды (количество указанных характеристик в строке)		
		РЛС	НДВ	ЗСС
21	завтрак. За окном весна, поют птички,			
22	солнце светит и наполняет всю комнату			
23	приятным теплым, солнечным светом.	1		
24	На душе радость, счастье,	1		
25	умиротворение.	1		
26	После завтрака мы с мужем отвезем	1	1	1
27	ребенка в детский сад. А сами			1
28	отправимся на работу.		1	
29	После того как муж привезет меня на	1		1
30	работу, я первым делом налью себе	1	1	
31	кружку горячего чая. Включу		1	
32	компьютер, отправлю сообщение		1	
33	своему брату, позвоню маме. Узнаю как		2	
34	у них дела, как обстоят дела брата в			1
35	школе.			
36	Работа для меня будет чем-то	1		
37	позитивным, не рутинным. Работа		1	
38	будет приносить мне удовольствие. К	1	1	
39	тому времени я уже буду возглавлять		1	
40	какое-нибудь представительство или			
41	организацию.			
42	Ко мне будут приходить сотрудники,	1		1
43	рассказывать о положении дел,			

Продолжение табл. 2

№ строки	Фрагменты истории	Коды (количество указанных характеристик в строке)		
		РЛС	НДВ	ЗСС
44	приносить документы на рассмотрение,			
45	в общем, обычный рабочий день.			
46	Затем наступает обеденный перерыв. Я	1		
47	иду в ближайший уютный		1	
48	ресторанчик, где я встречаюсь с мужем.	1	1	1
49	Мы заказываем еду, напиток. Во время	1	1	
50	обеда мы разговариваем о тех событиях	1	1	
51	что произошли, о том, что нас	1	1	
52	взволновало, заинтересовало. Все	1	1	
53	смотрят на нас как на молодую пару на	1		1
54	свидании, хотя мы уже давно женаты и	1		1
55	счастливы вместе.	1		1
56	После обеда муж уезжает на работу, а я			1
57	иду в ближайший торговый центр.		1	
58	Зайдя в свой любимый магазин, я вижу	1	1	
59	красивое оранжевое платье. Примерив			
60	его, я понимаю, что оно было создано	1		
61	как будто специально для меня.	1		
62	Идеально сидит на фигуре,			
63	подчеркивает все достоинства и	1		
64	скрывает недостатки. Купив это платье,		1	
65	я уже представляю, что именно в нем я	1	1	
66	сегодня отправлюсь на прогулку с		1	
67	семьей.			1
68	После этого я отправляюсь в магазин	1	1	
69	обуви и покупаю к своему новому		1	
70	платью туфли сочного, яркого цвета.			
71	Довольная покупками, я возвращаюсь	1	1	
72	на рабочее место. Веду переговоры,		1	
73	составляю отчеты и занимаюсь		2	
74	рабочими делами.			
75	После рабочего дня меня забирает с	1		

Продолжение табл. 2

№ строки	Фрагменты истории	Коды (количество указанных характеристик в строке)		
		РЛС	НДВ	ЗСС
76	работы муж, и мы едем забирать	1	1	1
77	нашего ребенка в детский сад, но		1	1
78	прежде мы заезжаем домой, где я	1	1	
79	переодеваюсь и надеваю свое новое		1	
80	платье. Радость от приобретенной	1	1	
81	покупки все еще не покидает меня.	1		
82	Забрав ребенка, мы едем домой. Я	1	1	1
83	готовлю ужин, режу овощи, жарю		3	
84	курицу. Муж тем временем занимается			1
85	с ребенком, играет с ним, читает			1
86	различные книжки. Затем, когда ужин			
87	полностью готов, я накрываю на стол и	1	1	
88	зову всех к столу.		1	1
89	После ужина муж моет посуду, а я иду	1	1	1
99	с ребенком одеваться на прогулку в		1	
91	парк, а затем в кино.			
92	Прогулка по парку прошла		1	
93	увлекательно, мы бегали, веселились,	1	2	
94	гоняли вместе с ребенком голубей,		1	1
95	играли в мяч. В такие моменты		1	
96	чувствуешь, что жизнь удалась, что		1	
97	счастье вот оно, и больше уже ничего не	1		
98	нужно.			
99	После прогулки мы всей семьей едем в	1	1	1
100	кино. В кино мы выбрали новый	1	1	
101	мультик. Просмотр мультфильма в		1	
102	кинотеатре всей семьей — еще одна			1
103	радость этого дня. Все вместе, все	1		1
104	любят друг друга. У каждого в душе	1	1	
105	счастье.	1		
106	После такого насыщенного дня, мы	1		
107	едем домой. Укладываем ребенка спать.		1	1

Окончание табл. 2

№ строки	Фрагменты истории	Коды (количество указанных характеристик в строке)		
		РЛС	НДВ	ЗСС
108	Я читаю ребенку на ночь сказку, целую	1	1	1
109	его в щечку, желаю сладких снов.		1	1
110	Мой день заканчивается просмотром	1	1	
111	фильма с мужем и сном. День прошел		1	1
112	чудесно, он был полон счастья и	1		
113	позитива.	1		
	Итого:			

Что влияет на сохранение личностной и профессиональной эффективности социального работника

С помощью модели, анализирующей факторы развития личности (Big Five Model[20]), можно описать наиболее важные качества, которые способствуют устойчивости. Это такие качества, как открытость, ответственность, экстраверсия, уступчивость и нейротизм. Оптимальным для помогающих профессий считается, если специалист обладает открытостью, ответственностью, экстраверсией и добротой и, напротив, в меньшей степени невротизмом, который хотя и является чертой личности, должен проявляться меньше в профессиональной деятельности[21].

Основным негативным фактором, снижающим личностную и профессиональную эффективность, является стресс. Личностная устойчивость же означает способность противостоять стрессу. Если она развита недостаточно, то стресс становится причиной выгорания социальных работников. Способность противостоять стрессу формируется благодаря поддерживающим факторам, которые с одной стороны соотносятся личностными характеристиками и опытом, с другой стороны, могут быть развиты.

[20] *Payne M.* Modern social work theory.

[21] *De las Olas Palma-García M., Hombrados-Mendieta I.* Resilience and personality...

Наиболее эффективными в борьбе со стрессом являются такие личностные способности, как эмоциональные и социальные компетенции[22]. Они включают эмоциональный интеллект, рефлексивные способности, эмпатию, коммуникабельность. Именно эти характеристики могут рассматриваться как основные показатели наличия способности противостоять стрессу (устойчивости)[23]. И, соответственно, качество организационной среды может оцениваться с позиции того, в какой мере она способствует сохранению и развитию этих качеств у работников.

Эмоциональные и социальные компетенции, поддерживающие личностную устойчивость, раскрываются в системе ориентаций, которые влияют не только на личностное благополучие, но и на профессиональную эффективность. Наиболее важные личностные характеристики:

— логичность или последовательность;

— способность к оценке проблемы;

— самоэффективность и чувство контроля[24].

Логичность или последовательность означает приоритет здоровья и силы[25]. Это позволяет сохранять стабильный и устойчивый подход в деятельности и взаимодействии, избегать спонтанных ситуаций, вызывающих стресс. Другими словами, специалист должен в первую очередь заботиться о сохранении здоровья и сил. Это ему поможет эффективнее определиться с подходящим способом действия в сложной ситуации.

Способность к оценке проблемы позволяет при вовлечении в трудную ситуацию сосредоточиться на ее положительных сторонах[26]. Это возможно, если выявить приоритеты, на которые

---

[22] См.: *Kinman G., Grant L.* Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies // The British Journal of Social Work. 2010. Vol. 41, № 2. P. 261–275.

[23] Ibid.

[24] См.: *Collins S.* Alternative psychological approaches for social workers and social work students dealing with stress in the UK: sense of coherence, challenge appraisals, self-efficacy and sense of control // British Journal of Social Work. 2013. Vol. 45, № 1. P. 69–85.

[25] Ibid. P. 69.

[26] Ibid. P. 69.

необходимо ориентироваться, позволяет отсечь вызывающие стресс аспекты проблемы.

Самоэффективность означает наличие уверенности в том, что у человека имеются подходящие ресурсы для решения проблемы[27]. Она предполагает способность развивать свои способности при их отсутствии и использовать адекватно для решения проблем.

Чувство контроля предполагает развитие практических навыков и способности оказывать влияние и изменять ситуацию в профессиональной деятельности и жизненных ситуациях[28].

Таким образом, стрессоустойчивость — это не только личное благополучие. Ее развитие заключается и в способности быть эффективным профессионально.

Индивидуальные ресурсы развития личностной и профессиональной эффективности

Способность преодолевать стресс и профессионализм взаимосвязаны, и они являются характеристиками, которые человек может развивать индивидуально. Для этого он может привлечь необходимые ресурсы, пользуясь возможностями среды, в которой он находится.

Правильная ценность работы. Социальная работа имеет дело всегда со сложными ситуациями, которые вовлекают специалиста не только формально, на основе его обязанностей, но и глубоко эмоционально. Сверхзначимость для человека работы приводит к тому, что он не может отключиться, что отрицательно сказывается не только на работе, но на здоровье специалиста[29]. Соответственно, для того чтобы сохранить личную и профессиональную эффективность, человек должен уметь переключаться, а это возможно, если у него есть и другие значимые формы самореализации, чем работа.

Умение восстановиться после травмирующего события. В социальной работе практически невозможно избежать травмирующего опыта. И если социальный работник обладает эмпатией, он может глубоко переживать беды других людей, но отстраниться он

---

[27] См.: *Collins S.* Alternative psychological approaches for social workers and social work students dealing with stress in the UK. P. 69.

[28] Ibid.

[29] См.: *Greer J.* Resilience and Personal Effectiveness for Social Workers.

не имеет права. В этой ситуации может быть эффективной стратегия «управления своей реакцией на травму» таким образом, что способность сочувствовать сохраняется, но одновременно присутствует понимание (эмоциональное различение), что я сам и клиент — это разные люди[30].

Забота о здоровье означает в первую очередь соответствующий образ жизни, который включает достаточное количество сна, достаточное количество физических упражнений и возможность отдыха. Это позволяет сохранить не только здоровье, но и улучшить концентрацию внимания, хорошую память, быстроту обучения, поддержать запас внутренних сил, улучшить творческие способности, уменьшить стресс и улучшить настроение[31].

Позитивное мышление и чувство благодарности[32]. Исследователи предлагают поддерживать позитивное состояние с помощью специальных ежедневных приемов: короткие письма или СМС с благодарностью друзьям, родственникам, коллегам; короткая медитация; десятиминутные упражнения; двухминутные записи в дневнике о позитивных событиях прошедшего дня[33].

Оригинальным способом преодоления стрессов и конфликтов является прием, предлагающий заменить наше желание пожаловаться или покритиковать, *словами или мыслями благодарности.* Это требует усилий — увидеть в отрицательном событии или опыте положительные моменты. Но если мы используем слова одобрения вместо критики в процессе работы, то это способно существенно улучшить рабочую атмосферу[34].

Управление личной эффективностью

Личная эффективность, помимо индивидуальных факторов, определяется теми способами, с помощью которых человек решает различные вопросы, возникающие в повседневной деятельности. Наши установки и ценности в конечном итоге проявляются в том, как мы действуем в повседневных условиях.

---

[30] *Greer J.* Resilience and Personal Effectiveness for Social Workers. P. 49.
[31] Ibid. P. 51.
[32] Ibid. P. 52.
[33] Ibid.
[34] Ibid. P. 53.

Далее мы предлагаем методику, которая будет направлена на выявление повседневных проблем и их решение[35]. Анализируя проблемы, специалист сможет определить направления того, как может быть улучшена его деятельность, а студент может подумать о профилактике будущих проблем и применить эти идеи к процессу обучения и своему обычному подходу в решении повседневных вопросов. Далее мы предлагаем вопросы, которые выявляют проблемы управления временем и комментарии к возможным ответам.

Практическое задание

Выявите свои ограничения и потенциал самосовершенствования в решении повседневных вопросов

1. *Является ли ваш объем работы приемлемым? Делаете ли вы работу, которая лучше могла быть выполнена другими?*

Если ответ на вопросы «да», то мы имеем дело с проблемой **выполнимости работы**. В условиях, когда сфера социальных услуг расширяется, нарастает и процесс интенсификации труда, когда вполне возможна ситуация, когда работа, которая выполнялась ранее несколькими специалистами, выполняется одним человеком. Если не оптимизировать деятельность, то избыточная совокупность даже простых задач будет казаться трудновыполнимой. В данном отношении важно определить, что можно выполнить, а что нет, с учетом временных рамок и масштаба проблемы. Специалист должен находить решения проблем, но не превосходить разумные пределы своих возможностей. Кроме того, необходимо четко определить собственный круг обязанностей и избегать принимать задачи, за которые несут ответственность другие специалисты. Если же вам приходится выполнять дополнительную работу, то возможно запросить и дополнительные поддержку, ресурсы или время.

Если вы ответили «да» на второй вопрос, то в этом случае нужно определить, если задача не соответствует вашему профилю специализации или компетенциям, то желательно обратиться к руководителю, который поможет перераспределить задачи между сотрудниками. Возможно также, что это задачи, с которыми вы

[35] См.: *Greer J.* Resilience and Personal Effectiveness for Social Workers. P. 56–74.

могли бы справиться при достаточной поддержке и/или обучении, то следует попросить о них также.

2. *Возникают ли у вас проблемы выполнения непредвиденных, срочных задач, таких как появление новых дел (посетителей) в последнюю минуту рабочего времени?*

Если ответ «да», то мы имеем дело с проблемой **планирования времени** выполнения заданий. Нехватка времени в работе специалиста связана, с одной стороны, с объемом срочных проблем, возникающих неожиданно, но с другой — это неумение определить приоритеты. Проблема может быть результатом предпочтения самим работником выполнять новые виды работ, чем уже знакомые и для него не интересные. Это связано может быть и с приоритетностью срочных работ.

Для решения этой проблемы рекомендуется проводить анализ ситуаций, которые типичны в работе и определить их значение, избавиться от необдуманных и недостижимых задач. В список задач должны попадать задачи, с которыми лучше всего может справиться специалист, с учетом его квалификации и опыта, а не те, которые кажутся ему привлекательными,

С учетом специфики социальной работы, в которой всегда возникают непредвиденные обстоятельства, имеет смысл планировать список типичных дел только на половину рабочего времени, оставляя остальное время для срочных дел (посетителей). Планировать типичные, объемные задачи, такие как отчет, с большим запасом времени.

3. *Возникают ли у вас проблемы с управлением временем, связанные с несоблюдением сроков?*

Если ответ «да», то, вероятно, существует **проблема приоритетов.** Зачастую специалист занят решением срочных, но не самых важных проблем. Это ведет к тому, что важные для мотивации специалиста и долгосрочные проекты могут откладываться или выполняться в недостаточном качестве. В этом отношении предлагается упорядочить время, отводя периоды работы для важных долгосрочных проектов. Во многом это является следствием представления о том, что срочные задачи, средней важности и долгосрочные — это совершенно разные, параллельные задачи. С целью решения этой проблемы мы предлагаем выполнить следующее упражнение.

Упражнение «Рассмотрите ваши рабочие задачи под другим углом зрения»

Попробуйте представить, что вы двигаетесь по направлению к земле, подобно увеличивающимся изображениям на Google-картах или представьте, что вы способны летать. Вообразите, что ваша работа подобна ландшафту с большими магистралями, железными дорогами, горами, деревьями, деревнями и городами. Когда вы приближаетесь к земле, вы ясно видите детали и маленькие объекты. Их можно сравнить со срочными ежедневными задачами в вашей работе. Когда вы поднимаетесь выше, то вы видите более широкий обзор географических мест, где видны расположения строений, дорог. Подумайте о том, как вы можете расположить подобным образом ваши задачи средней важности. Если вы поднимете выше, то увидите, как разные элементы вашей работы сочетаются друг с другом и как они связаны с приоритетами вашей организации, вашими карьерными перспективами. И если вы будете подниматься еще выше, то сможете увидеть, как они связаны и с вашими жизненными приоритетами.

Представьте, что вы поднимаетесь выше и выше, начиная от уровня земли. Уровень земли — например, проверка электронной почты, завершение срочного отчета. Определите ваши приоритеты на уровне земли:_____

3 000 метров — составление расписания посещения новых получателей услуг, изучение ресурсов, которые могут быть использованы для работы с последними клиентами. Определите ваши приоритеты на уровне 3 000 метров:_____

6 000 метров — планирование работы, например, с молодым человеком по жизненному сопровождению, планирование работы с клиентом с риском суицида. Определите ваши приоритеты на уровне 6 000 метров:_____

9 000 метров — обдумывание новой роли, которую вы согласились бы принять на себя в вашей команде. Например, можно пройти курс подготовки, который бы развил соответствующие компетенции, и как вы можете выбрать время для исполнения этих обязанностей. Определите ваши приоритеты на уровне 9 000 метров:_____

12 000 метров — среднесрочные планы карьерного развития. Например, занять должность начальника отдела. Определите ваши приоритеты на уровне 12 000 метров:_____

15 000 метров — долгосрочные планы перспектив развития вашей личной жизни и карьеры. Например, завести семью, детей, стать начальником учреждения социальной службы. Определите ваши приоритеты на уровне 15 000 метров: _____

_____

4. *Длинный ли у вас список дел, включая неясные формулировки и/или неопределенный срок выполнения?*

Если ответ «да», то мы имеем дело с проблемой плохо **организованного расписания.** Для эффективного управления временем рекомендуется в первую очередь составить список только из тех задач, с которыми можно справиться и достичь конкретного результата работы. Далее задачи важно упорядочить по значимости и объему работы. Можно воспользоваться для этого специальными значками, которые будут отражать срочность, важность, приоритетность выполнения рабочих вопросов. После этого нужно таким способом организовать задачи, чтобы они стали формой напоминания о следующем действии. То есть из списка с разными сроками и важностью выполнения они становятся технологией, позволяющей с помощью конкретных и простых шагов реализовать важные в нашей работе и жизни цели. Другими словами, задача составления расписания состоит в том, чтобы преобразовать абстрактную идею в конкретный план действий. Первый шаг заключается в том, что необходимо составить представление о том, что мы хотим сделать и как.

Например, мы хотим навести чистоту на рабочем месте. Для этого мы должны определить, что нужно достичь в результате (было чисто, не было мусора, освободить места для хранения рабочих бумаг), с обоснованием ресурсов (принести мешки для мусора, тряпки, перчатки). Второй шаг заключается в составления порядка необходимых действий (помыть пол, столы, окна, собрать и вынести мусор), определить участников мероприятия, их обязанности и порядок действия и взаимодействия. Участники должны согласовать свое расписание и выделить время для участия в мероприятии. В следующем упражнении (табл. 3) мы предлагаем преобразовать абстрактные цели и задачи из нашего списка задач в конкретный порядок действий.

Таблица 3

Преобразуйте свой список заданий в мотивирующий план действия

Список общих целей	Следующие действия
Например, вы хотите узнать о дне мероприятий для людей с нарушениями в обучении, который проводится в местной социальной службе.	Например, вы спрашиваете коллег о контактах этого учреждения, которое проводит мероприятие для людей с ОВЗ.
Ваша задача 1.	Ваше следующее действие 1.
Ваша задача 2.	Ваше следующее действие 2.
Ваша задача 3.	Ваше следующее действие 3.

5. *Часто ли вам приходится напрягаться в последний момент выполнения задач, по причине недооценки занимаемого времени для их выполнения или переоценки времени, которое имеется? Сталкиваетесь ли вы с проблемой соблюдения сроков или задач по причине не выполнения другими специалистами во время их задач?*

Реальность выполнения заданий. Многие специалисты оценивают нереалистично задания по времени выполнения. Поэтому рекомендуется проводить анализ времени, необходимого для реализации типичных видов работ, таких как, например, написание отчета. Анализ затрат времени может показать, что время тратится неэффективно, присутствуют отвлекающие факторы или выполнение заданий специалистом может быть нескоординировано с другими его собственными задачами и других специалистов. Кроме того, необходимо анализировать реальный объем, необходимое время, конкретизировать, что именно необходимо сделать по каждому пункту и запланировать возможные гибкие часы в перерывах между встречами, свободное время, в течение которых можно уделить внимание долгосрочным проектам.

Если мы имеем проблему планирования, которая связана с координированием действий с другими специалистами, то мы можем запланировать пункты расписания, когда мы согласовываем деятельность с другими специалистами. Например, можно согласовывать черновик отчета или план проведения мероприятия с коллегами, с которыми осуществляется совместная деятельность.

6. *Находите ли вы сложным начать с конкретной задачи или обнаруживаете, что избегаете каких-то обязанностей, беспокоитесь по поводу своих способностей, или какие-то задачи кажутся вам неинтересными или непривлекательными?*

Прокрастинация и выполнение важных задач. Проблема откладывания важных задач стала распространенной в настоящее время. Она проявляется в том, что специалист предпочитает заниматься мелкими несущественными задачами и откладывать важные и сложные. Проблема относится скорее к проблеме мотивации, которая снижается, если нам предстоит выполнять сложные и очень важные задачи. Это может быть связано с недостатком опыта и уверенности в себе. Кроме того, откладывание выполнения дел до последней минуты является психологическим механизмом, повышающим нашу самооценку.

Сложную задачу желательно структурировать, то есть разбить на менее крупные части работ и рассмотреть отдельно, какие ресурсы для выполнения понадобятся. Также важной является положительная мотивация за выполнение каждой части. Здесь можно рекомендовать чередование видов активности (написание отчета чередовать со встречами или изучением статистики) и четкое пошаговое планирование на длительный период времени с указанием конечных точек работ, которые должны быть достигнуты к определенному сроку. Также для сложных долгосрочных заданий рекомендуют определить точный объем, который нужно сделать регулярно (например, 3 страницы отчета в день).

7. *Тратите ли вы много времени на встречи, которые продолжаются долго или выходят за рамки запланированного графика?*

Если ответ «да», то возможно у вас есть опыт длительных и неструктурированных встреч. Если вы можете повлиять на организацию собрания, то мы можем рекомендовать следующее упражнение.

Упражнение «Подготовка собрания (совещания)»

1. Проверьте состав участников собрания. Все ли имеют отношение к рассматриваемому вопросу? Кто и какую информацию может дать? Исключите из списка участников тех, кто не имеет прямого отношения (заинтересованности) в рассматриваемом вопросе.

2. Продумайте вопросы и время их обсуждения. Постарайтесь запланировать рассмотрение основных вопросов не более чем на 60 минут. 15 минут заложите в расписание дополнительно для обсуждения дополнительных вопросов, которые могут инициировать участники.

3. Подготовьте программу обсуждения заранее и предложите внести предложения в обсуждаемые вопросы до или в начале встречи. Если предложения существенно расширят список вопросов, предложите организовать дополнительное обсуждение в следующем собрании. Придерживайтесь плана обсуждения, избегайте отклонений от темы.

4. В процессе обсуждения делайте заметки о мнениях и предложениях участников по каждому вопросу (табл. 4).

5. Сделайте выводы по итогу встречи и отметьте значение мнения каждого из участников. Поблагодарите каждого из участников за уделенное время.

Таблица 4

Пример организации записей о ходе собрания

Тема обсуждения	Ход обсуждения	Решение
1. Во время общения с клиентом мешает шум из зала ожиданий. 2. 3.	Варианты решения: 1) перенос места ожидания, 2) изменение места интервью, 3) занятие ожидающих клиентов с целью соблюдения тишины.	Решение 3. Ответственный за исполнение — сотрудник Н.

8. *Часто ли вы чувствуете разочарование по поводу того, сколько получилось сделать за день или неделю?*

Если ответ «да», то возможно имеет смысл пересмотреть свое **отношение** и оценку работы. В этом случае имеет смысл вернуться к упражнению в начале главы и определить, что действительно является важным для вас в социальной работе и жизни.

9. *Способны ли вы использовать эффективно время между делами (встречами), в период сделанных быстрее или отмененных дел (встреч), во время поездок в транспорте?*

Если вы занимаетесь чем-то важным, помимо основной текущей работы, например обучаетесь в магистратуре, аспирантуре или получаете другое дополнительное образование, то, вероятно, сталкиваетесь с проблемой нехватки времени. В результате некоторые из задач уходят на второй план, или приходится отказываться от задуманных перспектив. Важно выделять время для выполнения этих задач, когда это не вредит вашим основным планам и личной жизни, например часть обеденного перерыва можно потратить на изучение новых данных, исследований в интересующей вас области. Во время поездки в транспорте можно продолжить чтение. А полчаса перед сном можно провести, подводя итоги того, что удалось сделать для вашей магистерской диссертации. Утром, проснувшись пораньше на полчаса, написать новые заметки для нее и составить план изучения темы дальше. То есть для перспективных и важных задач, как диссертация, нам необходимы, с одной стороны, регулярная, размеренная работа, основанная на удобстве гибкого графика, и положительный настрой, связанный с получением положительных эмоций от достигнутых маленьких шагов, — с другой.

10. *Обдумываете ли вы тщательно каждый аспект работы, чтобы выполнять ее более эффективно и рационально?*

Если вы ответили «нет», то имеет смысл обратиться к развитию нового подхода в вашей ежедневной работе и жизни. Прежде всего можно подумать, что мешает нашей эффективности. Подумайте о том, как можно улучшить вашу работоспособность и настроение, отказавшись от привычек, которые вредят вашему здоровью, занимают слишком много времени или вызывают постоянный стресс.

Представим, что каждая задача в жизни или работе является поводом изучить новый подход к ее выполнению. Мы можем совершенствовать как способ изучения и создания документов,

осваивая методы скорочтения[36] или быстрого письма[37], так и повседневные задачи — как составление списка покупок. Кроме того, развитие творческих способностей как составляющей нашей личности являются важным фактором позитивного мировоззрения[38]. Подумайте, какие творческие занятия и увлечения можно использовать в текущих рабочих вопросах и во время отдыха. Цель этого направления саморазвития заключается в том, чтобы улучшить наши профессиональные компетенции и личную эффективность, сохранив достаточную мотивацию и рефлексию.

Следующий шаг заключается в том, чтобы развить навыки рефлексивного мышления, когда мы внимательно рассматриваем, почему и с какой целью мы осуществляем тот или иной шаг и что мы ожидаем получить в результате. Это может касаться как текущих вопросов (покупка продуктов), так и работы над отчетом, написания диссертации.

Таким образом, личная и профессиональная эффективность складывается из совокупности факторов и условий деятельности специалиста, главные из которых — это способность к саморазвитию и рефлексии[39]. Она развивается на основе позитивной ориентации человека в отношении собственной личности и рационального, осознанного использования соответствующих ресурсов.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Сформулируйте основную идею экологического подхода как основы технологий социальной работы.

---

[36] См.: *Гончаров В. С.* Скорочтение: краткий обзор // Аспирант. Приложение к журналу «Вестн. Забайкал. гос. ун-та». 2013. № 1. С. 20–24.

[37] См.: *Леви М.* Фрирайтинг: современная техника поиска креативных решений. 2011. 244 с.

[38] См.: *Почтарева Е. Ю.* Социальная креативность личности как детерминанта построения образа мира // Форум. Серия: Инновационные технологии в образовании: проблемы и перспективы развития. 2013. № 1 (1). С. 11–14.

[39] См.: Профессиональная мотивация сотрудников российских предприятий: диагностика и связи с благополучием и успешностью деятельности / Е. Н. Осин, А. А. Горбунова, Т. О. Гордеева, Т. Ю. Иванова, Н. В. Кошелева, Е. Ю. Овчинникова // Организационная психология. 2017. Т. 7. № 4. С. 21–49.

2. Сравните, какие цели могут быть достигнуты при применении работы с жизненными историями в практической работе и в образовании.

3. В чем состоит специфика нарратива как технологии работы? Приведите свой пример применения.

4. Что такое рефлексивная позиция специалиста и как можно ее развить? Предложите практическое упражнение.

5. В чем состоит специфика жизненных историй на жизненном этапе среднего возраста? В чем заключается отличие их функций от историй, актуальных для молодого и пожилого возраста?

6. Как вы можете определить понятие «конструирование»? Как эта способность связана с решением проблем и сложных жизненных обстоятельств?

7. Какими компетенциями должен обладать специалист? Почему понятие «устойчивость» связывается с личностной эффективностью?

8. Как бы вы смогли определить понятие «ментальное здоровье»? Каким образом можно его сохранить при работе со сложными жизненными ситуациями клиентов?

9. Как вы поняли суть упражнения «Внутренняя экспансия»? Попробуйте определить в процентах соотношение «идеального» и «реального» образов жизни.

10. После опыта описания будущего дня, что бы вы изменили свою жизнедеятельность в настоящее время? Какие ценности на данный момент являются определяющими для вашей жизнедеятельности? Вернитесь к вашей истории о будущем дне. Как вы могли бы ее сейчас изменить? Попробуйте повторить опыт написания истории о будущем дне. Что изменилось в новой истории?

11. Оцените результаты анализа развития личностной силы. Придумайте упражнения для развития недостаточных ресурсов.

12. Проанализируйте, что влияет на сохранение вашей личностной эффективности в соответствии с Big Five Model[40]. Какие эмоциональные и социальные компетенции вы лучше всего используете?

13. Посмотрите еще раз на перечень индивидуальных ресурсов личностной и профессиональной эффективности. Сгруппируйте их по степени значимости. Какие из ресурсов оказались на первой и последней позиции? Это ваши «сильные» или «слабые» ресурсы?

---

[40] *Payne M.* Modern social work theory.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

Greer J. Resilience and Personal Effectiveness for Social Workers / J. Greer. Sage, 2016.

Payne M. Modern social work theory / M. Payne. Oxford University Press, 2015.

Дополнительная

Beckett C. Human growth and development / C. Beckett, H. Taylor. Sage, 2016.

Методология исследования социального развития и благополучия: учебные кейсы и практические задания : учеб. пособие / А. В. Старшинова и др. ; науч. ред. А. В. Старшинова. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. С. 109–129.

Социальное проектирование в образовании и практике социальной работы : учеб. пособие / А. В. Старшинова и др. ; под общ. ред. А. В. Старшиновой. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2018. 160 с.

Глава 8

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В США

Основные вопросы, рассматриваемые в главе:

— социальная работа в России с за рубежом: ключевые тенденции развития профессии;

— актуальные тренды в развитии технологий социальной работы за рубежом;

— роль инновационных технологий в развитии практики социальной работы за рубежом;

— этические проблемы внедрения в практику социальной работы инновационных технологий.

Социальная работа в России и за рубежом: ключевые тенденции развития профессии

Одной из первых система профессиональной социальной помощи сформировалась в США, где уже в конце XIX — начале XX в. были организованы первые подготовительные курсы для социальных работников. Позже профессия получила распространение и в других странах. В настоящее время Международная федерация социальных работников объединяет профессионалов этой сферы из более 90 стран Европы, Америки, Австралии, Азии и Африки[1].

В США существует крупнейшая в мире профессиональная организация социальных работников (Национальная ассоциация социальных работников США). Вместе с тем в ряде других стран развитие социальной работы находятся на таком этапе, когда можно говорить о сложившейся системе профессиональной подготовки, профессиональных ассоциаций, а также практике оказания помощи

[1] International Federation of Social Workers : [site]. URL: http://ifsw.org/membership/our-members/ (accessed: 21.05.2018).

населению. Для социальной работы во многих странах характерны определенные тенденции развития, как правило, носящие универсальный характер. Глобальные тенденции развития социальной работы в зарубежных странах связаны со следующими факторами:

1) создание теории систем (или синергетического подхода), ставшей единой и комплексной теоретической моделью, в которой так нуждались социальные работники;

2) конструирование общего концептуального подхода, в основе которого лежал принцип холизма — целостности и неразрывности (взаимосвязанности) индивидуальных особенностей клиента социальной работы и условий его жизни, окружающей среды;

3) становление науки о разрешении социальных проблем или теории социальной работы, которая стала общепринятой базой для социальной работы во всей ее проявлениях: основанием для моделей практики социальной работы, сфер ее практики, а также профессиональной парадигмы и методов работы;

4) систематизированный опыт, накопление которого происходит каждый раз, когда тот или иной социальный работник отвечает на свой же вопрос: Какой путь наиболее правильный в данной ситуации? Что я делаю в конкретной ситуации? и т. д[2].

Анализируя феномен социальной работы на международном уровне, М. Пэйн отмечает, что социальная работа в странах Запада — это продукт эпохи модерна, появление которого связано с индустриализацией западных стран в конце XIX в. Предпосылкой возникновения социальной работы исследователи называют веру в то, что государство способно преодолеть социальные проблемы, используя научные основания[3]. В богатых западных странах социальная работа являлась преимущественно частью государства, что в свою очередь означало, что социальная работа и как профессия, и как способ решения проблем людей основывается на допущении существования универсального знания и способов его применения.

Современная социальная работа основана на стремлении как стимулировать личностный рост клиентов, так и развивать людей

---

[2] См.: Является ли социальная работа профессией? Ответ 21 века на вопрос века 20 [Электронный ресурс] // Гуманитарные науки и мир : междунар. журнал. URL: http://members.tripod.com/~Tetworld/ijhp6.html (дата обращения: 22.02.2015).

[3] См.: *Пэйн М.* Социальная работа: современная теория. М., 2007. 392 с.

в контексте всего общества, способствуя гармонизации общества. Социальные работники уже осознали, что люди развиваются в рамках семьи, общины, общества и др. социальных институтов.

Международная федерация социальных работников дает следующее определение социальной работы: «Социальная работа является практической профессией и академической дисциплиной, которая способствует общественным изменениям и развитию, содействует социальной сплоченности и укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе, их освобождению. Принципы социальной справедливости, прав человека и уважения многообразия являются центральными в социальной работе. Опираясь на теории социальной работы, общественные и гуманитарные науки, специализированные знания, социальная работа вовлекает людей и структуры в решение жизненно важных проблем и повышение благополучия»[4].

В комментариях к данному определению озвучено, что в соответствии с парадигмой социального развития социальные работники используют диапазон навыков, методов, стратегий, принципов и действий на различных системных уровнях, направленных на поддержание системы и/или ее изменение. В свою очередь это подразумевает непрерывное развитие практических методов социальной работы, внедрение новых форм и способов решения проблем клиентов.

Характеризуя современную ситуацию в помогающих профессиях, необходимо обратить внимание на основные направления формирования профессиональной компетентности социальных работников:

— защищать права и соблюдать интересы клиентов;

— устанавливать и поддерживать доверие и конфиденциальность;

— способствовать самостоятельности, независимости клиента;

— уважать права потребителей услуг (в пределах пока они не начинают угрожать самому клиенту или другим людям);

— поддерживать доверие к системе социальной помощи;

— быть ответственным за свою работу и поддерживать на высоком уровне профессиональное мастерство.

---

[4] International Federation of Social Workers : [site]. URL: https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/ (accessed: 10.05.2018).

При этом исследователи стремятся выделить преимущественные сферы развития профессиональной компетентности социальных работников, среди которых особое место занимают такие, как внедрение специализированных программ и услуг, отвечающих изменяющимся потребностям клиентов; конкуренция с другими группами профессий для развития новых путей решений проблем; развитие таких компетенций, которые гарантируют, что могут быть достигнуты все поставленные результаты.

Таким образом, глобальной тенденцией развития социальной работы на международном уровне является непрерывное совершенствование и расширение арсенала методов практической работы с клиентами, основанными на фундаментальных знаниях о природе человека, общества и их функционировании.

Стандарт, регламентирующий практику социальной работы и разработанный Национальной ассоциацией социальных работников США совместно с Ассоциацией советов по социальной работе США в 2005 г., указывает на то, что актуальные технологии социальной работы и технологии ближайшего будущего меняют природу и сущность профессиональной социальной работы[5]. Особое значение в данном процессе принадлежит информационным технологиями и развитию сети Интернет, которые, по мнению разработчиков стандарта, способны существенно повлиять на организацию социальной работы как на индивидуальном уровне, так и на уровне организации и управления.

Таким образом, инновационный характер технологий и методов социальной работы заключается в способности адаптировать к потребностям клиентов социальной работы развивающиеся технические средства связи, передачи данных и коммуникации.

Согласно данным Национальной ассоциации социальных работников США, сферы практической социальной работы включают в себя следующие направления:

1. Здоровье подростков.
2. Работа с пожилыми.
3. Сфера охраны психического здоровья.
4. Социальная работа с семьей, детьми и молодежью.

[5] International Association of Social Workers USA : [site]. URL: https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2013/10/TechnologySWPractice.pdf (accessed: 21.04.2015).

5. Клиническая социальная работа.
6. Социальное разнообразие.
7. Здоровье.
8. Работа в области ВИЧ/СПИДа.
9. Права человека.
10. Социальная справедливость.
11. Социальная работа в школе.
12. Социальная работа в ситуации насилия.

В соответствии с этим каждое направление социальной работы определяет специфику и возможности применения инновационных технологий.

Актуальные тренды в развитии технологий социальной работы за рубежом

Информационная среда меняет традиционно сложившиеся формы практической социальной работы. Эту тенденцию можно наблюдать по крайней мере в двух сферах:

– во-первых, речь идет о развитии представительств организаций социальной работы в сети Интернет. Создание информационных страниц или сайтов различных социальных служб повышает степень их доступности для населения, способствует развитию имиджа этих организаций, повышает вероятность успешного привлечения спонсорской или грантовой помощи на развитие того или иного направления социальной работы. Все это в конечном итоге определяет прогресс в развитии социальной сферы;

– во-вторых, набирает обороты развитие новых технологий работы, задействующих непосредственно средства связи и сеть Интернет. В условиях, когда многие сервисы и услуги перемещаются в Сеть и виртуальное пространство, закономерно предположить возрастающий потенциал этих технологий для разрешения затруднений клиентов в самых разных ситуациях.

По данным образовательного и научно-практического интернет-портала «Социальная работа сегодня»[6] инновационные технологии, связанные с использованием программного обеспечения,

[6] Social work today : [internet port]. URL: http://www.socialworktoday.com/tech_index.shtml (accessed: 03.06.2018).

Интернета, веб-ресурсов и пр., имеют многочисленные сферы применения (рис. 14).



Рис. 14. Сферы применения инновационных технологий в различных сферах социальной работы (по данным порталов «Социальная работа сегодня» и «Новый социальный работник»)

Рассмотрим каждое из этих направлений более детально.

1. *Поддержание качества жизни пожилых людей.* Как правило, пожилые люди подвержены рискам, связанным с их относительно ограниченной мобильностью, а также с возрастающей сложностью в решении вопросов поддержания определенного уровня и качества жизни, в том числе решение правовых, финансовых и иных вопросов, связанных с жизнеобеспечением. В этой ситуации пожилые люди испытывают потребность в регулярном мониторинге своего положения с возможностью получения оперативной консультации в случае необходимости. Один из способов решения данной проблемы был предложен Еврейской ассоциацией обслуживания пожилых (JASA), расположенной в Нью-Йорке. Речь идет о технологии оценки риска для пожилых людей в сфере финансового и правового благополучия. Суть технологии сводится к разработанной и распространяемой через веб-сайт анкете, при заполнении которой автоматически рассчитывается выраженность риска возникновения финансовых или юридических проблем (например,

стать жертвой мошенничества) для отдельно взятого пожилого человека. На основе ответов пожилых людей автоматизированная система присваивает каждому человеку уровень риска от очень низкого до очень высокого. Базируясь на первично полученных данных, уже ведется дальнейшая работа с пожилыми, в том числе подразумевающая привлечение юристов для оказания квалифицированной помощи и снижению риска.

2. *Обучение.* Непрерывное профессиональное обучение социальных работников, а также сохранение и развитие связи между практикующими социальными работниками, преподавателями и студентами являются обязательными условиями развития профессии и поддержания ее стандартов. Создание благоприятных условий для эффективного освоения учебной программы возможно за счет использования интерактивных форм обучения социальных работников. Особенно это актуально, когда речь идет об обучении молодых людей, которые в силу своего возраста погружены в информационную среду с самого детства и отлично в ней ориентируются. В данном сегменте особую актуальность приобретают технологии, связанные с использованием виртуальной реальности, социальных сетей, мессенджеров и др. средств коммуникации, которые прежде всего обеспечивают возможность оперативной передачи и получения информации, создают эффект присутствия в определенных ситуациях или позволяют проводить обучающие мероприятия онлайн.

Социальные работники могут использовать различные социальные сети и платформы для организации открытых лекций, телемостов, конференций или же просто собирая желающих для обсуждения каких-либо актуальных вопросов. Трансляции могут вестись через Facebook Live, Google Hangouts, Periscope[7].

Используя данные платформы, социальные работники могут решить следующие задачи: содействовать психологическому обучению, подготовка презентаций, выступление в качестве надежного источники информации в своей общине.

---

[7] Facebook Live and Periscope: Live Streaming for Social Workers : [internet port]. URL: http://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/facebook-live-and-periscope-live-streaming-for-social-workers/ (accessed: 17.04.2018).

3. *Кризисные ситуации.* Разрешение кризисных ситуаций (например, угроза суицида) требует оперативности и возможности обратной связи. В этом случае коммуникация становится жизненно важным компонентом взаимодействия социального работника и клиента. В таких условиях особое значение приобретают средства коммуникации, обеспечивающие анонимность, быструю обратную связь и возможность получить информацию в короткие сроки. Одной из таких инноваций стала Кризисная линия сообщений, которая получила распространение в США[8]. Пользуясь этой линией, каждый может отправить текстовое сообщение на определенный номер и получить ответ консультанта. Более того данная технология позволяет также привлекать волонтеров и обучающихся консультированию к практике, давая им возможность оказать помощь.

4. *Онлайн-терапия и личностное развитие.* Организация посредством телефона или электронной почты терапии является одним из возможных способов преодолеть проблему доступности социальной и психологической помощи. В условиях, когда нет возможности (финансовой или иной) организовать постоянное присутствие консультанта, данная технология является выходом из ситуации. Как правило, такое взаимодействие клиента и консультанта регламентировано: посредством электронной почты клиент направляет консультанту запрос на получение психологической или иной помощи, консультант отвечает в течение 24 часов, основываясь на своем опыте разрешения подобных ситуаций, и определяет дальнейшие действия в отношении клиента. Такой формат взаимодействия имеет ряд преимуществ: дает время на обдумывание ответа, позволяет как консультанту, так и клиенту иметь записи сессий (что дает возможность возвращаться к каким-то вопросам самостоятельно)[9]. Потенциал технологий данного спектра является огромным, и его реализация позволит решить множество проблем организационного характера, сделать социально-психологическую помощь более доступной и превратить

[8] Crisis Text Line : [site]. URL: https://www.crisistextline.org/ (accessed: 17.04.2018).

[9] Онлайн-терапия: друг или враг для социальной работы // Нов. соц. работник : [портал]. URL: http://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/online-therapy-friend-or-foe-for-social-work/ (дата обращения: 17.04.2018).

процесс получения такой помощи в более комфортный и удобный для обеих сторон.

5. *Помощь людям с зависимостью.* Социальные сети за рубежом уже давно перестали быть просто частью системы развлечений, они активно осваиваются профессионалами для реализации различных проектов, инициатив, так как расширяют возможности коммуникации, делают ее более оперативной, гибкой и соответствующей потребностям клиентов. Социальные сети выступают одним из ключевых элементов помощи в восстановлении людям, страдающим от зависимого поведения. Такие социальные сети, как Facebook, Tvitter, MySpace, способны выполнять важные функции в ситуации, когда человек, проходящий лечение от зависимости, находится в стадии восстановления. Прежде всего речь идет о поддержке и возможности получения разнообразной информации через социальные сети и веб-сайты. Однако данная форма организации помощи несет в себе определенные риски, связанные с бесконтрольным и бездумным следованием советам из Интернета, отказ от традиционных форм поддержки при выздоровлении. Тем не менее специалисты высоко оценивают потенциал развития данной сферы.

6. *Создание сообществ и их развитие.* Онлайн-сообщества уже давно стали частью повседневной жизни многих людей. Возможности использовать их в качестве инструмента социальной и психологической поддержки связаны прежде всего с тем, что интернет-пространство позволяет заводить новые и поддерживать существующие социальные связи, основанные на схожих интересах или проблемах. Такие формы организации людей, как правило, отличаются сплоченностью, высоким уровнем вовлеченности в жизнь сообщества, готовностью прийти на помощь. Несмотря на то, что люди могут покидать эти сообщества или снижать активность, этот инструмент все равно остается одним из самых действенных, когда речь идет о самоорганизации, например, пациентов или людей, имеющих определенные проблемы. В таком случае это дает возможность получить не только доступ к необходимой информации (например, юридического характера), но и получить психологическую поддержку через принятие и одобрение другими членами сообщества.

7. *Помощь людям с ментальными нарушениями.* Ментальные проблемы сегодня получают огромное распространение. В связи

с этим актуализируется поиск новых и эффективных способов их решения. Проблемы психического здоровья затрагивают большое количество людей, что в условиях возрастающего давления на человека обостряет риски, связанные с психологическим благополучием людей.

Использование технологий телеконференции, онлайн-консультирования и телефонов доверия позволяет сделать психологическую поддержку и помощь более действенной и доступной. Телемедицина выступает особым инструментом обеспечения доступа людей к информации и поддержке, организуемой профессионалами[10]. Возможность получить помощь, не встречаясь с врачами или специалистами, становится как фактором доступности услуг, так и условием расширения их спектра. Многие страны в настоящий момент (в том числе и Россия) способствуют расширению возможностей телемедицины.

Помимо телемедицины, возрастающую роль в помощи людям с ментальными проблемами играют социальную сети, посредством которых становится возможным организовать дружественную среду и способствовать адаптации таких людей к социальному окружению через расширение социальных контактов и связей.

8. *Профилактика заболеваний/поддержание здорового образа жизни.* Здоровье традиционно выступает сферой особой озабоченности как со стороны отдельно взятого человека, так и со стороны общественности, государства. При этом все в большей степени осознается многообразие рисков и угроз для здоровья и благополучия людей. Социальная работа как наука и как сфера практической деятельности рассматривает здоровье как одно из важнейших прав человека, а также основу его социального благополучия. Именно поэтому социальные работники стараются задействовать все современные возможности сохранения здоровья, профилактики заболеваний и поддержки людей, страдающих от заболеваний.

Возможности, которые дают социальные сети, веб-ресурсы, Интернет и телекоммуникационные сети, расширяют спектр оказываемых услуг населению, с одной стороны, а с другой — снижают

---

[10] Ментальная здоровье и телемедицина в Америке // Соц. работа сегодня : [портал]. URL: http://www. socialworktoday.com/archive/janfeb2007p28.shtml (дата обращения: 11.06.2018).

нагрузку на специалистов, перераспределяя по времени и территории клиентов.

Востребованными на сегодняшний день остаются следующие сферы применения инновационных технологий:

— использование социальных медиа для предсказания рисков для здоровья. На основе заполнения онлайн-анкет люди получают доступ к информации о текущем состоянии их здоровья и возможных рисках (учитываются, например, особенности режима питания, труда и отдыха, наличие вредных привычек и т. д.);

— осуществление профилактики ВИЧ/СПИДа через онлайн-ресурсы, а именно через распространение информации о болезни, путях заражения и предосторожности. Содействие в получении консультации по проблемам ВИЧ/СПИДа;

— обучение эффективным навыкам сохранения здоровья посредством онлайн-консультаций, телемостов и телеконференций. Создание и распространение обучающих видеофильмов о жизни с различными заболеваниями (например, диабет);

— получение рецептов и консультаций врачей посредством телемедицины;

— облегчение обратной связи между врачами, специалистами и пациентами/клиентами по вопросам принятия лекарств и их побочных эффектов, подбор более оптимальных лекарств и коррекция курса лечения в зависимости от самочувствия человека. Профилактика отказа от приема лекарств и сопровождение процесса лечения для поддержки пациента.

Роль инновационных технологий в развитии практики социальной работы за рубежом

Развитие практики социальной работы определяет усложнение тех способов, которые направлены на достижение целей работы с клиентом. Ведущая роль в этом процессе принадлежит профессиональному сообществу социальных работников. Руководствуясь этическими стандартами, сформулированными Национальной ассоциацией социальных работников США, социальные работники должны в первую очередь быть ориентированы на поиск максимально эффективных, безопасных и уместных технологий работы, обеспечивающих надежный результат. Развитие техники

и технологий позволяет расширить этот арсенал за счет включения в него целого ряда новых форм и методов работы с клиентом.

Рассмотрим наиболее перспективные и актуальные технологии работы с клиентами, получающиеся распространение в странах Европы, Северной Америки. Необходимо также отметить, что эти технологии имеют существенные перспективы развития и в России, с учетом развития информационной сферы и общего курса государства на включение таких форм работы в государственных учреждениях (например, развитие системы предоставления государственных услуг через портал «Госуслуги» или получение услуг через МФЦ).

1. *Электронное консультирование.* Технология консультирования является одной из базовых технологий социальной работы. В самом широком смысле консультирование подразумевает информационный обмен между специалистом и клиентом, цель которого в расширении компетентности клиента и содействии в решении возникающих у него сложностей. В зависимости от профиля проблемы консультирование может быть психологическим (индивидуальным, групповым, семейным), психосоциальным, психолого-педагогическим, правовым и др.

Онлайн-консультирование или консультирование при помощи телекоммуникационных средств связи (электронная почта, чаты, мессенджеры, смартфоны и пр.) — одна из новых форм оказания помощи клиенту, которая получила распространение в последние годы.

Канадская ассоциация социальных работников рассматривает электронное консультирование как одну из форм дистанционной работы с клиентами[11]. Дистанционное консультирование обладает явными преимуществами, которыми можно считать эмоциональную безопасность (подходит стеснительным или тревожным людям); доступность практически в любое время суток; отсутствие географических барьеров; гибкое расписание; невысокая стоимость. В США и Канаде данные формы работы с клиентами особенно

[11] Canadian Association of Social Workers : [site]. URL: https://www.casw-acts.ca/sites/default/files/attachements/reamer-ethical_issues_-_electronic_digital-webcast_2013.pdf (accessed: 29.06.2018).

развиты. В сети Интернет представлены множество ресурсов, ориентированных на оказание данной услуги[12].

К рискам дистанционного консультирования исследователи относят вероятность недопонимания; риск потери человеческого контакта; технические сложности; возможный дискомфорт от необходимости все время оставаться на связи и др.

Онлайн-консультирование как технология социальной работы может быть эффективным способом организации взаимодействия социального работника и клиента в ситуациях:

— недостатка у клиента информации;

— необходимости получения клиентом систематической помощи (например, сопровождение клиента при прохождении лечения);

— осуществления поддержки и контроля состояния клиента после завершения основной работы с ним (например, после завершения курса реабилитации с целью поддержания настроя клиента и мониторинга его социально-психологического состояния);

— подготовки клиента к изменениям в его жизни (например, подготовка к усыновлению или к прохождению длительного лечения и т. д.);

— обучения клиента новым навыкам и умениям, контроль за процессом обучения.

Электронное консультирование может быть организовано как в виде онлайн-трансляции или видеоконференции, так и посредством электронной почты или мессендежера. Такое разнообразие в выборе средств и методов является одним из важных преимуществ данной формы работы с клиентами, так как гарантирует гибкость, индивидуальный подход, удобный график и форму взаимодействия для обеих сторон.

Перспективы развития онлайн-консультирования связаны прежде всего с внедрением технической возможности его организации в различные социальные службы, обучение персонала для работы с этими техническими средствами, а также информирование клиентов о возможностях и специфики данного вида работы.

---

[12] Сайты, ориентированные на оказание социальной поддержки в онлайн-форме: American Distance Counseling Association: http://www.adca-online.org/ или Association for Counseling and Therapy Online: http://www.acto-uk.org/index.htm или Online Therapy Institute: http://onlinetherapyinstitute.com/ethical-training/

2. *Онлайн-группы самопомощи.* Онлайн-группы самопомощи стали появляться с развитием сети Интернет и получили в настоящее время широкое распространение в странах Европы и Северной Америки, что обусловлено, с одной стороны, доступностью технических средств связи в этих странах, а с другой — традиционно высокой готовностью населения к самоорганизации.

Ключевыми направлениями развития онлайн-групп самопомощи являются следующие:

— объединения родителей, чьи дети страдают от каких-либо расстройств или заболеваний (например, расстройств аутистического спектра или имеющих инвалидность вследствие полученных травм и др.);

— объединения людей, имеющих одинаковые заболевания (например, диабет, онкологические заболевания и др.) и нуждающихся в поддержке со стороны людей, понимающих природу их проблем;

— объединения людей, испытывающих схожие проблемы (например, жертвы домашнего насилия).

Главным отличием от традиционных групп самопомощи при такой форме организации взаимодействия является независимость от физических ограничений человека (его местонахождения, мобильности или способности вести разговор). Упрощая взаимодействие между людьми, средства технической коммуникации снимают многие барьеры взаимодействия, делая общение более эффективным и гибким.

Онлайн-группы самопомощи представляют собой виртуальные площадки объединяющие людей со схожими потребностями или проблемами. Такие площадки служат для информационного обмена, оказания поддержки друг другу и содействию людям в преодолении их трудной жизненной ситуации.

3. *Социальные сети и медиа.* Социальные сети и социальные медиа представляют особый интерес для развития коммуникации, так как дают возможность задействовать ресурсы, недоступные для других методов социальной работы.

Британская ассоциация социальных работников прямо указывает на то, что онлайн-технологии дают новые возможности для развития коммуникации. Такие социальные сети, как Facebook, MySpace, LinkedIn, Twitter и др. позволяют людям не только обмениваться мнениями, но и поддерживать определенный уровень вовлеченности

в некоторые вопросы и сообщества. Пользуясь возможностями социальных сетей, социальные работники могут глубже понять природу проблемы клиента, привлечь дополнительные ресурсы для организации работы с ним, а также использовать их для поиска социальной поддержки для клиента. В условиях роста степени проникновения социальных сетей в повседневную жизнь людей обращение к их потенциалу становится вполне обоснованным.

Актуальными направлениями, в рамках которых социальные сети могут найти применение в практике социальной работы, являются:

а) обучение социальных работников, развитие профессиональных организаций и содействия в решении проблем подготовки социальных работников. Обмен опытом является важной составляющей подготовки социальных работников, что, в свою очередь, требует возможности совместно проводимых мероприятий и координации деятельности людей, зачастую удаленных друг от друга территориально. Социальные сети являются средством поддержания связи между различными учебными заведениями, профессиональными организациями социальных работников. Таким образом, социальные медиа способны содействовать профессиональному росту, обогащению опыта социальной работы, налаживанию связей. Такие социальные медиа, как Google+, Facebook, YouTube и др., способны не только становиться центром для объединения людей с общими интересами, но и вдохновлять и поддерживать инициативы, необходимые для развития социальной работы как профессии. Участники этих сообществ, генерируя определенный контент и размещая его в отведенных для этого местах, способны инициировать важнейшие дискуссии, стать центрами для реализации и развития новых инициатив;

б) интервенция, а также превентивные мероприятия, направленные на помощь людям, имеющим суицидальные наклонности. Интеграция веб-сайтов с социальными сетями позволяет оперативно отслеживать тревожные знаки в поведении людей и оказывать своевременную поддержку. Вопросы интервенции в некоторых обстоятельствах могут быть рассмотрены как критические в силу того, что от их разрешения напрямую зависит жизнь человека. Социальные медиа, с одной стороны, позволяют человеку сохранить определенный уровень анонимности или конфиденциальности,

а с другой — способствуют тому, чтобы раскрыться, снимая барьеры, связанные с личным взаимодействием, страхами и тревогами. Особенную актуальность данная технология приобретает, когда речь идет о поколении так называемых «милениалов», или молодежи, которая выросла и сформировалась как личности в условиях тотального распространения социальных медиа и Интернета.

4. *Виртуальная реальность.* Виртуальная реальность открывает новые возможности для подготовки социальных работников и создания доступных сервисов. Традиционно виртуальная реальность ассоциируется у людей исключительно с понятием компьютерных игр и развлечений, однако современные тенденции развития техники позволяют использовать ее потенциал в работе с клиентами и в обучении социальных работников.

Виртуальная реальность как технология социальной работы может быть успешно применена в практике помощи зависимым людям, в частности воссоздавая в процессе лечения условий жизни человека, которые позволяли бы обучить пациента новым способам и навыкам совладания со стрессом, тем самым предотвращая риски рецидива зависимого поведения. Так, например, это возможно реализовать в ситуации помощи алкозависимым людям, так как подобные проигрывания ситуации позволяют научиться отказываться от алкоголя в критических случаях.

Другим важным направлением использования виртуальной реальности, по мнению исследователей, может быть симуляция и воссоздание военных действий для оказания помощи участникам военных действий, страдающих посттравматическими стрессовыми расстройствами (ПТСР).

Оценивая будущее применения виртуальной реальности, исследователи отмечают, что их перспектива связана с развитием помощи людям, испытывающим тревогу или подготовкой к нахождению в экстремальной ситуации.

Особого внимания заслуживает потенциал технологии виртуальной реальности в подготовке социальных работников, так как в этом случае позволяет решать широкий спектр задач:

1. Формирование необходимых профессиональных навыков и умений у будущих социальных работников, опосредованное «проигрыванием» ситуаций из практики социальной работы с максимальной достоверностью.

2. Создание условий для изучения практики социальной работы, создавая эффект присутствия в процессе работы с клиентом, возможность наблюдать за учреждением, погружаясь в виртуальные экскурсии.

Этические проблемы внедрения в практику социальной работы инновационных технологий

Внедрение новых форм работы с клиентами подразумевает взвешенные и осознанные решения, основанные не только на стремлении внедрить новшества в практику социальной работы, но и на необходимости защиты интересов клиента в первую очередь.

Развитие новых технологий социальной работы, ориентированных на использование социальных медиа, сети Интернет и др. средств коммуникации, предполагает возможные проблемы. Одной из главных сложностей для данного процесса является соблюдение этических норм социальной работы.

Этический кодекс социальных работников США имеет следующую структуру:

1. Поведение социального работника и поведение в качестве социального работника.

2. Этическая ответственность социального работника перед клиентами.

3. Этическая ответственность социального работника перед коллегами.

4. Этическая ответственность социального работника перед работодателями и нанимающими организациями.

5. Этическая ответственность социальных работников перед профессией.

6. Этическая ответственность социального работника перед обществом.

Каждый из этих разделов содержит ряд норм, регулирующих не только поведение социального работника, но и выбор им соответствующих технологий работы. Использование сети Интернет, социальных медиа и др. средств коммуникации для оказания помощи клиентам несет в себе потенциальные риски, связанные с нарушением прав клиентов.

Этические проблемы внедрения новых технологий связаны со следующими рисками:

1. Нарушение анонимности и конфиденциальности клиентов. Несмотря на то, что электронные ресурсы обладают возможностью скрыть свою личность, они также несут в себе потенциальный риск обрести некоторую публичность. Особенно это касается социальных медиа.

2. Этические дилеммы, принятие сложных или противоречивых этических решений. Зачастую принятие решения в отношении клиента или его ситуации основано на всестороннем анализе его ситуации, однако общение, опосредованное техническими средствами коммуникации, не всегда дает такую возможность. В виду этого риски принять ошибочное решение возрастают.

3. Соблюдение стандартов оказания помощи. В ситуации, когда речь не идет о взаимодействии социального работника и клиента лицом к лицу обостряется проблема поддержания стандартов оказания помощи. Традиционные способы гарантировать качество услуг в данном случае не работают, поэтому актуализируется поиск новых способов контроля и поддержания качеств услуг.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Дайте определение традиционным и инновационным технологиям социальной работы.

2. Какие условия и факторы способствуют развитию и внедрению информационных технологий в практику социальной работы?

3. В каких сферах практической социальной работы применение средств технической коммуникации дадут наибольший результат? Почему?

4. Приведите примеры использования социальных сетей, сети Интернет для продвижения социальных служб и учреждений вашего города. Насколько успешен данный опыт? Почему?

5. Выделите ключевые составляющие организации дистанционного консультирования? В чем по сравнению с очным консультированием будут его преимущества и сложности?

Задание 1. Соотнесите структуру процесса решения проблемы клиента и онлайн-консультирования. Какие общие и особенные этапы можно выделить? Заполните таблицу.

Этапы процесса помощи клиенту	Применяемые методики	Этапы онлайн-консультирования	Применяемые методики
Сбор информации из всех относящихся к делу источников			
Оценка информации			
Определение проблемы			
Планирование действий			
Разработка соглашения по действиям			
Проведение в жизнь плана действий			
Оценка результатов			
Остановка в подходящий момент			

Задание 2. Разработайте план мероприятий, которые можно реализовать используя доступные технические средства коммуникации в практике оказания социальной помощи:

— семьям, воспитывающих детей-инвалидов;

— подросткам, демонстрирующим суицидальные наклонности;

— детям и подросткам, подвергающимся травле в школе.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

Гасумова С. Е. Информационные технологии в социальной сфере / С. Е. Гасумова. М. : ИТК «Дашков и К», 2014. 311 с.

Пэйн М. Социальная работа: современная теория : учеб. пособие / М. Пэйн ; под ред. Дж. Камплинга ; пер. с англ. О. В. Бойко (гл. 1—11) и Б. Н. Мотенко (гл. 12—14) ; науч. ред. рус. текста д-ра филос. наук, проф. И. В. Наместникова. М. : Изд. центр «Академия», 2007. 400 с.

Дополнительная

Агапов Е. П. Социальная информатика / Е. П. Агапов. М. : РИОР : ИНФРА-М, 2016.

Городнова А. А. Информационная культура и информационное общество / А. А. Городнова. Н. Новгород : Изд-во Волго-Вят. академии госслужбы, 2010. 174 с.

Лычагина В. В. Применение информационных технологий в деятельности специалиста по социальной работе: теоретический аспект / В. В. Лычагина // Вестн. КемГУ. 2010. № 3. С. 177–182.

Селиванов В. В. Виртуальная реальность как метод и средство обучения / В. В. Селиванов, Л. Н. Селиванова // ОТО : [электрон. журнал]. 2014. № 3. С. 378–391. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/virtualnaya-realnost-kak-metod-i-sredstvo-obucheniya (дата обращения: 08.10.2018).

Учебное издание

Ибрагимов Юсуп Муслимович

ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ СТРАТЕГИИ ПРАКТИКИ

Учебное пособие для студентов. Обучающихся по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа

Подписано в печать 02.08.2024. Формат 60 × 841/16.
Бумага офсетная. Цифровая печать. Усл. печ. л. 9,77.
Уч.-изд. л. 8,6. Тираж 40 экз. Заказ 55
Отпечатано в типографии «ООО «А-4»
Адрес производства:
Пушкина, 46, Махачкала, Респ. Дагестан, 367013