

Республиканский Центр социальной адаптации детей –  
Ташкентский государственный институт культуры им. А.Кадыри –  
Детский Фонд ООН ЮНИСЕФ (Узбекистан)

Проект «Укрепление практики, образования и профессии «социальная  
работа» в Республике Узбекистан»

**Хрестоматия**  
**по учебному курсу**  
**«Основы социальной работы»**

**Составители:**

**Ганиева М. Х.**  
**Карамян М. Х.**  
**Юнусов А. Б.**

**Ташкент, 2010**

## Содержание

<b>Раздел 1. Введение в социальную работу</b> .....	3
Ганиева М.Х. Развитие социальной работы как вида деятельности .....	3
Ярская-Смирнова Е. Определения социальной работы. Профессионализм. Теории социальной работы. ....	9
Социальная работа как ответ на имеющиеся беспокойство/потребности .....	17
Ижтимоий иш мавжуд безовталиқ / эҳтиёжга қарши ҳаракат сифатида .....	29
Роли и функции социальных работников .....	42
Ижтимоий ишчиларнинг роллари ва функциялари .....	55
<b>Раздел 2. Этика и ценности социальной работы</b> .....	68
Райкерт Э. Социальная работа и права человека.....	68
Этика социальной работы: утверждение принципов .....	82
Этические Кодексы в Социальной Работе (Британская Ассоциация социальных работников) .....	85
Ижтимоий ишда Ахлоқ Кодекслари (Ижтимоий иш ходимлари Британия Ассоциацияси) .....	96
Профессионально-этический кодекс социального работника России .....	107
Барретт Дж. Теория приклеивания ярлыков .....	111
Барретт Дж. Ёрлик ёпиштириш назарияси .....	115
<b>Раздел 3. Основные теории и методы социальной работы</b> .....	119
Тетерский С.В Методы и технологии социальной работы.....	119
Тетерский С.В.Ижтимоий иш усуллари ва технологиялари .....	126
Годфруа Ж.«Я» и механизмы психологической защиты .....	133
Годфруа Ж.«Мен» ва психологик 3имоя механизмлари .....	135
Поведенческий (бихевиоральный) подход .....	137
Хул <sup>о</sup> -атвор (бихевиораль) ёндашув .....	141
Кризисное вмешательство в социальной работе .....	145
Вулли Х.Практика, сосредоточенная на задачах .....	149
Вулли Х.Вазифага йфналтирилган амалиёт .....	151
Ярская-Смирнова Е.Теория систем в социальной работе .....	154
Ярская-Смирнова Е.Экологическая модель социальной работы .....	159
<b>Раздел 4. Практика, основанная на доказательствах, в социальной работе</b> .....	161
Карамян М.Х.Исследование в социальной работе: понятие, виды, методы исследования.....	161
Ганиева М.Х., Карамян М.Х.Методические рекомендации к написанию и оформлению исследовательского проекта .....	167

## Раздел 1. Введение в социальную работу

### Развитие социальной работы как вида деятельности

М.Х. Ганиева

Словосочетание «социальная работа» в настоящее время знакомо не только специалистам, но и широким слоям населения Узбекистана. И это обстоятельство связано, прежде всего, с коренными преобразованиями в общественной жизни, с задачей обеспечения достойной жизни каждому члену общества.

Социальная работа как общественное явление своими корнями уходит в самые ранние стадии развития человека и общества. Первые проявления социальной помощи, выраженные в естественном порыве души, в заботе о тех, кто не мог прокормить себя, характерны для различных обществ, сложившихся традиций. В Древнем Египте в храмах осуществлялась ритуальная помощь: бесплатная раздача хлеба голодающим. В Древней Греции, а затем и в Древнем Риме получила развитие идея филантропии, выразившаяся в распределении среди обедневших слоев хлеба, одежды, денег. Основными формами социальной защиты у древних славян были культовая поддержка с различными сакральными атрибутами, общественно-родовая, а также хозяйственная помощь, взаимопомощь и защита в рамках рода, семьи, населения.

Наиболее ярко общинная структура и своеобразный механизм социальной помощи сложился на Востоке. Его особенность заключалась в том, что каждый человек находился под защитой тех традиционных структур, к которым он принадлежал. Эти структуры включали в себя семью и общину, оказывающих поддержку своим членам. Так, древнейшая община на территории Средней Азии решала значительную часть таких проблем как воспитание, трудоустройство, досуг и являлась своеобразным коллективным центром по оказанию социальной поддержки на уровне личности, семьи, группы.

Первым письменным источником, позволяющим судить о системе социальных мероприятий, является священная книга Авеста. В ней есть сведения об устройстве и социальной политике тех государств, которые признавали религию зороастризма. Благотворительность как способ оказания адресной помощи была характерным традиционным правилом поведения для обычных граждан, а на представителей духовенства и культовые организации возлагали функции социальных служб – оказание поддержки, помощи, осуществление благотворительных мероприятий. Правители, богатые граждане, храмы устраивали благотворительные обеды и раздачу милостыни неимущим и бедствующим сородичам. В общинах оказывалась материальная поддержка нуждающимся семьям за счет общего коллективного фонда.

Мусульманский период в истории народов Средней Азии продолжил и разнообразил участие духовенства в социальной жизни. Функции социальной поддержки и помощи возлагались на мечети, а также на общественно-религиозные сообщества. Виды социальной помощи имели индивидуальные и коллективные формы. Наиболее распространенной индивидуальной формой помощи является исполнение каждым мусульманином основных канонів ислама, среди которых – милостыня, материальная помощь нуждающимся. Среди коллективных форм общественной помощи наиболее распространенной являлся хашар – помощь общины, пожертвования, медицинская поддержка, организация специальных бесплатных больниц.

Необходимо отметить, что стремление к взаимопомощи имманентно присуще человеку. В основе всех мировых религий центральное место занимала социальная помощь и благотворительность, представляемая как религиозный долг человека, как система гуманитарных услуг нуждающимся

В развитии социальной работы можно выделить три этапа. Первый этап характеризуется становлением социальной работы как профессии. Второй – превращением в XX веке в странах Северной Америки и в Европе профессии социальной работы в социальный институт. Третий этап характеризуется распространением социальной работы по всему миру.

В конце XVIII – начале XIX в. страны Европы и Америки вступили на путь промышленного переворота, сопровождающегося не только техническим усовершенствованием производства, но и резким обострением социальных проблем: усилением социальной дифференциации, развитием преступности, безработицы.

Обострение социальных проблем привело к возникновению проблем бедняков, которое общественное мнение справедливо стало считать угрозой стабильности и порядку. Это обстоятельство получило проявление не только в создании в странах Европы и Америки социального законодательства, регулирующего отношения в социальной сфере, но и эмпирическое изучение различных групп населения. В начале XIX в. стали проводиться переписи населения, обследования, аналитические описания различных социальных проблем. Однако только в конце XIX в. социальные реформаторы и лидеры благотворительных организаций пришли к выводу, что людям, которые занимались оказанием помощи бедным, необходима специальная подготовка.

Взгляды представителей позитивизма и либерализма в конце XIX – начале XX вв. способствовали формированию в наиболее развитых в индустриальном отношении странах понятий об ответственности и моральном долге государства перед личностью, которой оно не может предоставить все условия для нормального существования.

В XIX в. становление социальной работы как профессионального вида деятельности восходит к деятельности филантропических обществ, обеспокоенных обострением социальных проблем, вызванных быстрой индустриализацией и урбанизацией европейских стран. Люди занимались благотворительной деятельностью, без какой бы то ни было специальной подготовки. В этой сфере стали формироваться мощные общественные организации, которые совместно с религиозными деятелями и частными лицами отдавали свои силы смягчению социальных проблем.

Во многих странах Европы возникают специальные государственные формы помощи осужденным и освободившимся из мест заключения; специальные системы ухода за больными, специальная помощь слепым и глухим; обязательная государственно-муниципальное обучение населения; частное и муниципальное посредничество по обеспечению работой и т.д.

Возникновению в США социальной работы как профессии предшествовало значительное накопление числа пожертвований в пользу нуждающихся. Религиозные, светские, предпринимательские, волонтерские, правительственные и другие благотворительные группы выделяли деньги, еду, одежду, медикаменты и жилища для бедных людей. В начале 1890-х годов в крупных городах стали открываться Общества, направляющие работу благотворительных организаций, выполнявшие координацию всей местной благотворительности.

Другой предпосылкой профессиональной социальной работы в США было «Движение за домашнее поселение», начавшееся в 1880 годах в городах, где скопилось большое количество эмигрантов. В целях оказания им помощи они открывали дома в бедных эмигрантских кварталах городов, проводили там занятия, консультировали детей бедных эмигрантов и семьи, живущие в данных микрорайонах<sup>1</sup>.

К концу XIX в. сложились мощные общественные организации, усилия которых по смягчению социальных проблем дополнялись деятельностью церкви и частных лиц. В западных странах они были представлены Обществами организации благотворительности, занимавшимися непосредственной работой с теми, кто нуждался в помощи. Несмотря на

---

<sup>1</sup> Русин Т. Профессия социального работника в США. В кн.: Гендерный калейдоскоп. М.: Академия, 2002. С. 504-505.

несомненные успехи, достигнутые в сфере благотворительности, отсутствие профессионализма у ее деятелей не позволяло им более эффективно помогать людям в решении социальных проблем. Вместе с тем, возникла потребность и в государственном социальном обеспечении, так как религиозные организации и благотворительные учреждения уже не справлялись с большими затратами в социальной сфере.

Система государственной помощи нуждающимся, сложившаяся к концу XIX в. в странах Европы и Америки включала в себя два основных элемента: развитие законодательства и создание специальных органов и учреждений.

Первые учебные заведения, осуществлявших подготовку социальных работников, создавались благотворительными организациями. Почти одновременно в 1896 году были открыты курсы в Англии и Германии. В США начало подготовки социальных работников было положено в 1898 году Нью-йоркской школой филантропии. Ставшая впоследствии Школой социальной работы Колумбийского университета, она предлагала программу одногодичного обучения для тех, кто занимался помощью нуждающимся.

В общественном сознании стран Запада все более отчетливо осознается идея профессионализации помощи нуждающимся. Эта идея начала реализовываться уже в конце XIX в. и честь основания первого в мире института по подготовке социальных работников принадлежит группе социальных реформаторов из Амстердама, которые в 1899 году основали Институт подготовки социальных работников. В программе института предусматривался полный двух годичный курс очного теоретического обучения и практической подготовки для мужчин и женщин, которые желали посвятить себя тому, что позже получило наименование социальной работы.

Развитие социальной работы в первой половине XX в. характеризуется институционализацией социальной работы, обусловленной усилением роли государства. Началом профессиональной деятельности социальных работников обычно считают формирование их основных прав и обязанностей, введение официальной оплаты труда, создание учебных заведений, профессиональных организаций. Социальный статус профессия «социальный работник» обрела вначале в США, затем в странах Западной Европы. В период между первой и второй мировой войной школы социальной работы были открыты во многих странах Азии, Ближнем и Среднем Востоке, в странах Восточной Европы и несколько позже – в странах Африки.

Первые социальные работники занимались широким кругом проблем – от обучения иммигрантов английскому языку до оказания помощи в приобретении навыков, необходимых для получения работы в индустриальном обществе. Они стремились уничтожить социальную несправедливость, помочь людям эффективно решать свои проблемы.

Первая организация, выражавшая профессиональные интересы социальных работников, появилась в США. Это была, созданная в 1917 году Национальная биржа социальных работников. Позже появились другие профессиональные организации социальных работников (медицинские, учителей). В 1921 году они объединились в Американскую ассоциацию социальной работы, получившей первой официальную регистрацию.

Процесс создания организационных структур социальной работы стал распространяться и на другие страны Запада. Были созданы национальные ассоциации семи европейских стран, объединившихся в 1928 году в Париже в Международный совет по социальному благосостоянию.

Усилия предшественников сегодняшних социальных работников были нацелены на оказание помощи нуждающимся. И только в XX столетии было уделено серьезное внимание методу, анализу и описанию путей социального обеспечения, с которыми благотворительные и общественные организации могли привести свои намерения в соответствие с прагматическими целями общества. Первой это удалось сделать Мэри Ричмонд в США. Она соединила благотворительность с методом, сконцентрировав внимание на индивида и его

семью. В своей работе «Научная социальная работа», опубликованная в 1915 году, Мэри Ричмонд предложила набор схем оценок качества социальной работы, диагноза социальных проблем, которые приходится решать социальным работникам. Это привело к созданию этико-терапевтической социальной работы, опирающейся на осмысление разнообразных форм благотворительности.

Новый метод был подробно описан ученой в 1917 году в книге «Социальный диагноз» и способствовал улучшению эффективности программ социального обеспечения. Мэри Ричмонд подробно описала свой метод – социальный диагноз, предполагающий оценку, как личности клиента, так и его социального положения. М. Ричмонд является основателем той модели социальной работы, которая получила позднее название терапевтической. Согласно этой модели, наиболее важным в деятельности социального работника является способность в каждом отдельном случае произвести оценку, поставить социальный диагноз и выбрать на этой основе метод лечения. Считая бедность болезнью, Ричмонд проводила аналогию между деятельностью врача и социального работника.

Социальная помощь рассматривается ею как комбинация мер, результатом которых является изменение, как самого клиента, так и его социального окружения. Социальные мероприятия Мэри Ричмонд подразделяла на два взаимно дополняющих метода: косвенный метод лечения и непосредственный метод лечения. Косвенный метод состоял в воздействии на внешнюю среду человека, непосредственный – на самого клиента с целью побуждения его к активным действиям по выработке решений. В этом, ставшем классическим труде написано: «Хороший социальный работник занимается не тем, что вытаскивает людей из нищеты; он думает о том, что бы такое сделать, чтобы вовсе избавиться от нищеты»<sup>2</sup>. После М. Ричмонд парадигма «изучение, диагноз, лечение» стала главной в социальной работе.

В 20-30-е годы психоаналитические идеи З. Фрейда и его последователей выдвинули на передний план психодинамическую теорию социальной работы. Первая четверть XX в. прошла под верховенством психиатрических методов и психоанализа. Считалось, что социальная работа должна опираться на биологию, экономику, медицину, психиатрию, социологию, статистику, антропологию, педагогику, социальную психологию. С тех пор этот список мало, в чем изменился.

Во второй половине XX в. главным стал системный, комплексный подход. Теперь от социального работника требовалась не узкая специализация в одной области, а универсализм, умение сочетать разные методы и области. Одновременно появилась потребность в методической культуре, в надежных эмпирических данных.

Меры, предпринимаемые правительствами западноевропейских стран в настоящее время направлены на установление более жесткого контроля за расходованием государственных средств на социальное обеспечение, сокращение финансовых потерь в этой сфере, связанных с коррупцией и чрезмерной бюрократизацией. Предоставляются налоговые льготы для стимулирования создания негосударственных пенсионных фондов. При назначении пособий проводится проверка претендентов на их получение, становятся платными многие ранее бесплатные услуги, государственные стипендии часто заменяются займами. В некоторых странах рассматривается вопрос о повышении пенсионного возраста<sup>3</sup>.

Так, под социальными услугами в ФРГ понимаются услуги, оказываемые слабо защищенным в социальном плане слоям населения, направленные на выравнивание жизненного уровня граждан. Гарантом социальной защиты в этой стране является государство. Оно гарантирует систему социальных услуг для всех граждан, а также иностранцев, проживающих в ФРГ.

Следует заметить, что социальными услугами в ФРГ считаются только те, которые оказываются в некоммерческих учреждениях, т.е. финансируются из распределительного федерального фонда. Расходы на социальные услуги в Германии составляют десятую часть от бюджета на социальные нужды. По содержанию социальные услуги могут быть:

<sup>2</sup> Цит. по ст. «Социальная работа как профессия» // Социологические исследования. 1993. № 3. С. 91.

<sup>3</sup> Социальная работа. Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. С. 37-38.

консультативными; врачебными; информационными; правовыми; по общему уходу; организационные.

Сейчас в Германии осуществляется реформирование системы социальной помощи, которая не ограничивается финансовыми услугами нуждающимся. Государство ставит перед социальными работниками задачу преодоления их клиентами зависимости от социальной помощи, включения некогда безработных в процессы, происходящие на рынке труда. Находят реализацию и такие принципы развития социального государства как: самоуправление сферой социального обеспечения; обеспечение по старости; развитие системы благотворительной помощи.

Основными принципами российской системы социального обслуживания являются адресность, доступность, добровольность, гуманность, приоритет предоставления социальных услуг несовершеннолетним, пожилым людям и инвалидам, находящимся в трудной жизненной ситуации; конфиденциальность; профилактическая направленность; соблюдение прав человека и гражданина; преемственность всех видов социального обслуживания.

В федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», в котором социальное обслуживание представляется как деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социальной, медицинской, психологической, педагогической, правовой и других видов помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. В Законе раскрывается содержание видов социального обслуживания – материальная помощь, социальное обслуживание на дому, социальное обслуживание в стационарных условиях, консультативная помощь, социальный патронаж граждан и семей и др.

Важнейшим признаком современной системы социального обслуживания населения России, является ее динамично развивающаяся инфраструктура. В сложных социально-экономических условиях в стране создана целая сеть новых социальных учреждений (стационарных, полустационарных и нестационарных), где на профессиональном уровне нуждающиеся граждане могут получить необходимую помощь, совет, поддержку. К числу таких учреждений относятся центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, комплексные центры социального обслуживания населения, центры психолого-педагогической помощи населению, геронтологические центры, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, социальные приюты для детей и подростков, территориальные центры социальной помощи семье и детям и др.

В Узбекистане в период осуществления демократических реформ и перехода на рыночные отношения особое внимание уделяется социальным проблемам. Одним из ведущих принципов, на которых основывается собственный путь обновления и прогресса Узбекистана, является сильная социальная политика. Сильная социальная политика понимается как обеспечение социальных гарантий и мер социальной защиты населения, заключающихся в создании необходимых условий, при которых «каждый гражданин Узбекистана, независимо от национальности, веры и убеждений, имел бы возможность раскрыться как личность, проявить свои способности, сделать жизнь лучше, достойней, духовно богаче»<sup>4</sup>.

Одной из наиболее существенных тенденций социальной политики в эти годы явилось становление системы социальной защиты населения, позволяющей оказывать гражданам результативную социальную поддержку.

За годы независимости с учетом реальной экономической и демографической ситуации, создан механизм социальной защиты населения, который менялся от этапа к этапу по мере продвижения к рынку. В начальный период это был путь упреждающей социальной защиты всего населения, что предотвратило резкое снижения уровня жизни людей, способствовало сохранению стабильности в стране.

---

<sup>4</sup> Каримов И.А. Узбекистан на пороге XXI века: угрозы безопасности, условия и гарантии прогресса. М.: Дрофа, 1997. С. 209.

По мере углубления реформ был сделан упор на адресную социальную защиту населения. Все пособия и помощь стали оказываться через семьи и основными ее получателями стали малообеспеченные семьи, старики и дети. Отличительной особенностью современной системы социальной защиты стал строго дифференцированный подход к различным слоям населения.

Современный этап развития системы социальной защиты в Узбекистане основан на устойчивом экономическом росте, реализации задач качественного улучшения жизни населения. Основой социальной защиты в настоящее время является развитие экономической активности населения посредством развития его занятости, в целом, и предпринимательской деятельности, в частности.

Наиболее существенной тенденцией социальной политики страны является становление системы социального обслуживания, широкое применение в работе с населением современных методик и технологий, позволяющим оказывать гражданам результативную социальную поддержку. Возможность осуществления социального обслуживания населения становится реальной по мере организации и развития сети территориальных социальных служб в органах местного управления – хокимиятах и подготовки специалистов в области социальной работы, социальной педагогики и практической психологии.

Система социального обслуживания населения в условиях современного Узбекистана выступает в качестве системы определенных способов социально-гуманистической деятельности, направленной на адаптацию, социальную реабилитацию отдельных личностей, семьи или группы.

В сложных социально-экономических условиях переходного периода Узбекистане удалось создать целую сеть новых социальных учреждений, где нуждающиеся граждане могут получить необходимую помощь и поддержку. Забота о престарелых, детях, инвалидах осуществляется через систему Министерства социального обслуживания, организации общественного самоуправления (махалли), учреждения МВД. К числу таких учреждений относятся центры социального обслуживания различных категорий граждан, центры психолого-педагогической помощи населению, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, территориальные центры социальной помощи семье, женщинам и детям и др.

В законодательных и других нормативных актах Республики Узбекистан сформулированы основные принципы реализации системы социального обслуживания населения. Среди них называются такие принципы: соблюдение прав человека и гражданина в сфере социального обслуживания и обеспечения их государственных гарантий. Затем следуют равные возможности для граждан при получении социальных услуг; доступности и адресности социального обслуживания, социальная поддержка слабых слоев населения.

В целях расширения перечня услуг и обеспечения полного охвата, наиболее нуждающихся в уходе граждан социальным обслуживанием на дому, органам самоуправления разрешено привлекать к временным оплачиваемым общественным работам граждан из числа незанятых для выполнения работ по социальному обслуживанию одиноких пенсионеров, престарелых и инвалидов на дому.

Нет сомнения в том, что необходима организация комплексной программы защиты и поддержки населения страны. На это, в целом, направлена и вся социальная политика нашего государства. Социальная политика и социальная работа тесно связаны между собой. Социальная работа – это своеобразная форма реализации социальной политики, а социальная политика – стержень, ориентир социальной работы. На трудном пути формирования правового, гражданского общества необходимо формировать и развивать новый для нашей страны вид деятельности, осуществлять подготовку профессиональных социальных работников.

Характер деятельности специалистов в области социальной работы позволяет судить о большом спросе на них. Вхождение республики в систему рыночной экономики

обусловили потребность в социальных работниках. Кроме того, все ныне действующие органы социального управления в республике укомплектованы работниками, не имеющими базового социального образования. Подготовка социальных работников через различные формы образования позволит решить в республике проблему кадрового обеспечения социальной политики государства.

### **Определения социальной работы. Профессионализм. Теории социальной работы.**

**Ярская-Смирнова Е.**

**Из «Определения социальной работы. Профессионализм. Теории социальной работы» // Хрестоматия «Введение в СР», Саратов, 2003**

Наиболее общее определение *социальной работы* – это профессиональная деятельность по осуществлению позитивных изменений в жизни индивида, группы или сообщества. На ежегодной встрече Международной Федерации социальных работников в Женеве 10-12 июля 2002 года было принято следующее определение:

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

Социальная работа как профессия основана на соблюдении государством, профессионалом и организацией прав человека, знании и использовании социального законодательства своего государства, действия в интересах клиента и на благо общества. Социальная работа функционирует в различных формах, имея дело с многоаспектными, комплексными взаимодействиями клиентов и их окружения. Миссия социальной работы состоит в том, чтобы люди были в состоянии реализовать свой потенциал, вести полную, насыщенную жизнь, чтобы предотвратить дисфункции социальных отношений. Профессиональные социальные работники являются агентами изменений в обществе в целом и жизни отдельных индивидов, семей и сообществ, которых они обслуживают. Эта профессия является взаимосвязанной системой ценностей, теории и практики, и поскольку она формировалась в согласии с идеалами гуманизма и демократии, профессиональный этический кодекс основан на ценностях уважения равенства и человеческого достоинства. Возникнув в странах Европы и Северной Америки более столетия назад, практика профессиональной социальной работы стоит на страже удовлетворения социальных потребностей и развития человеческого потенциала ради достойной жизни каждого субъекта. Социальный работник предпринимает действия ради защиты прав человека и для достижения социальной справедливости. Солидаризуясь с социально уязвимыми и слабо защищенными слоями населения, профессия борется за то, чтобы уменьшить и элиминировать бедность, освободить зависимых и угнетенных, чтобы соблюсти принципы социального включения.

Понятие «профессионализма» подразумевает наличие у специалиста теоретической и практической подготовки, засвидетельствуемой дипломом или сертификатами, деятельность во имя общественного блага, принадлежность к профессиональной ассоциации, следование принятому в этой ассоциации кодексу этики, а также профессиональное самосознание. В систему знаний и навыков современного профессионала социальной работы входит теоретическая и прикладная информация относительно особенностей социализации, переживания жизненных трудностей и специализированной помощи конкретным клиентам.

Можно посмотреть на социальную работу как на профессиональную деятельность по улучшению качества жизни людей. Ключевое понятие в литературе по социальной работе - это эмпауэрмент (empowerment), обозначающее основную цель социального работника - увеличить собственные силы клиента, наделить его пониманием, навыками контроля и властью справиться с проблемами самостоятельно, без помощи со стороны социальных работников.

Еще одно определение: социальная работа связана с взаимодействием человека и социального окружения, которое влияет на способности человека выполнять жизненные задачи, преодолевать стрессовые ситуации и осуществлять устремления и ценности. В принципе, когда осуществляется любая профессиональная помощь, социальное окружение вмешивается в частную жизнь индивида, семьи, группы. Этот процесс называется интервенцией.

Интервенция осуществляется на уровне индивидуальной жизни, семьи, общины, иногда больших групп и целых наций и означает вмешательство со стороны социального большинства в социальный процесс с целью изменения его характера в соответствии с социально желательными целями. Акцент в современных техниках интервенции в социальной политике и социальной работе ставится на факторе осознанного участия клиента в процессе социальных изменений.

Профессионализм – это соответствие ценностной системы, навыков и аттитюдов конкретной области практики и специализации. Социальный работник может прекрасно владеть методами семейной терапией, но не иметь опыта в коррекционной или превентивной практике. Более того, элементы профессионализма постоянно накапливаются и развиваются в результате растущих знаний, отрабатываемых навыков и меняющихся требований практики.

Социальная работа - это профессиональная деятельность, в которой нередко возникают этические проблемы, и ответственность за их разрешение лежит на социальном работнике. Главная цель этического кодекса состоит в том, чтобы определить безусловные принципы работы в интересах защиты клиента. Кодекс профессиональной этики разрабатывается в соответствии с общими этическими нормами, специфическими обязанностями, и конкретными правилами, вытекающими из них. Члены профессиональной группы имеют обязанности перед своими клиентами, работодателями, друг перед другом, коллегами из других профессиональных групп и перед обществом. Для того, чтобы выполнить все эти обязанности, профессионал имеет дополнительные права, которые должны быть приняты и уважаемы обществом. Любые профессиональные объединения обязаны контролировать выполнение их членами своих профессиональных обязанностей и гарантировать соблюдение всех необходимых профессиональных прав. Основные принципы включают:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Признавать приоритет профессиональной ответственности перед личными интересами.

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

7. Достигать сотрудничества с другими в интересах своих клиентов.

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

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

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

В разных странах существуют различные определения социальной работы, в которых речь идет об объекте, клиентах социальной работы, о том, что собой представляют ее методы, кто такой социальный работник. Эти определения могут изменяться со временем, в зависимости от теоретических подходов, социально-политических систем, культуры.

Все же в любом случае определение будет включать ценностные ориентации, позиции, на которых стоит социальный работник, теории о природе социальной работы, например, социологические теории о роли этой профессии в обществе, или о ее связи с другими профессиями. Вот одно из таких определений: социальная работа - это профессиональная помощь индивидам, группам или общинам по усилению или восстановлению их возможностей социального функционирования, созданию оптимальных для них социальных условий.

Специальные теории социальной работы пытаются объяснить, описать или оценить то, что делают социальные работники. Основания теории социальной работы часто выражаются в последовательной и согласованной форме, будучи взятыми из социальных наук. Ясные представления о теоретических идеях необходимы в качестве профессиональной составляющей социальной работы, так же как эти идеи являются важнейшими столпами зрелого понимания и самосознания самих социальных работников. На практике же знание специфики профессиональной деятельности есть главная цель теории и жизненная необходимость для всякого, кто работает, пытаясь помочь людям.

Кроме того, социальная работа разнообразна в своих формах и методах. Сами социальные работники по-разному относятся к своей профессии, расценивая ее как источник

вознаграждения, фрустрации, удовлетворения, разочарования, стрессов, но большинство из них соглашаются с тем, что чаще всего им приходится ставить под сомнение какое-либо утверждение, анализировать, критически осмысливать и рассматривать каждый случай как многостороннюю проблему. Для того, чтобы справиться с этими задачами, социальный работник должен стать компетентным в широком смысле слова, эрудированным в вопросах взаимодействия культуры, общества и социальных групп.

В то же время социальному работнику необходимы и специальные знания. Общие этические требования к действиям социального работника предусматривают, что профессионализм есть соответствие всей ценностной системы, знаний, навыков тому, что происходит в конкретной области практики и специализации. Социальный работник может прекрасно владеть методами семейной терапии, но не иметь опыта в коррекционной или превентивной практике. Более того, элементы профессионализма постоянно накапливаются и развиваются в результате растущих знаний, отрабатываемых навыков и меняющихся требований практики. Подобно профессии врача, здесь существуют общие принципы и основания, но есть и особые навыки, знания, необходимые социальному работнику той или иной специализации.

Социальная работа - профессия мультидисциплинарная. Это значит, что в целях оказания помощи клиенту социальный работник формирует сеть сотрудничества с другими специалистами - врачом, педагогом, психологом, работником милиции. С другой стороны, социальный работник благодаря профессиональной базовой подготовке сам является универсальным специалистом, владея основными знаниями и навыками многих из этих профессий. Такое интердисциплинарное знание необходимо для первичной диагностики, для того, чтобы помочь другим специалистам увидеть проблему со всех сторон. Это не значит, конечно, что у социального работника нет собственных методов работы, отличных от того, что делают другие специалисты. Индивидуальная и семейная терапия, применяемые, например, в практической психологии и социально-психологической работе, различаются по объекту воздействия и широте включенного в процесс изменения социального контекста.

В самом общем смысле эта профессия выражает социальное самосознание нации, гуманность и цивилизованность государства, тип и уровень культуры. Сфера социальной работы постоянно расширяется, и на Западе социальных работников можно увидеть, в муниципальных отделах, школах, учреждениях здравоохранения, центрах помощи семье и детям, бизнесе и индустрии, центрах психического здоровья, коррекционных учреждениях и в частной практике. Для России как необходимость, так и трудности развития социальной работы очевидны.

Почти во всех странах мира сегодня существует профессия социального работника. Идея профессиональной социально-психологической помощи людям распространена настолько широко, что во всех этих странах созданы ассоциации социальных работников, организована международная федерация социальных работников, существует общий профессиональный язык, принят этический кодекс, и литература о социальной работе достаточно обширна.

Социальные проблемы определяются в контексте конкретного общества. Это определение будет зависеть от культурно-исторических и социально-политических условий. В свою очередь, то или иное явление, будучи определенным в качестве социальной проблемы, оказывает влияние на ход развития культуры, социальных институтов и отношений в социуме. Социальная проблема - это явление общественной жизни, признаваемое в качестве опасного, вредного и нежелательного конкретным обществом и в данное время.

Понятно, что в том или ином обществе, в рамках той или иной культуры по-разному происходят процессы социализации, осознания статуса собственного Я в первичной группе или обществе в целом. Физические особенности, окружающая среда, индивидуальный опыт и культура взаимодействуют между собой, приводя к формированию уникальной личности. Психологи и социологи выдвигают ряд теорий для объяснения этих процессов:

вырастание личности из множества интеракций людей (по Дж.Г.Миду), через преодоление биологических инстинктов (по Фрейд), в процессе когнитивного развития (Пиаже) или как адаптация к моментам кризиса (Эриксон). Культура в этом смысле - язык, способ понимания мира и самого себя, необходимое основание для переживания "реальности", в которую погружается любое человеческое существо в первые минуты появления на свет.

Если мы ограничимся сказанным выше, окажется, что люди, принадлежащие одной культуре, совершенно идентичны друг другу. К счастью, каждый человек с момента своего рождения, а возможно, и ранее, является активным творческим существом. Именно люди формируют субкультуры, для каждой из которых характерны определенные образ мира, тип рациональности и образ действий. Культура, таким образом, не статична, но постоянно реконструируется самими людьми, правда, внутри относительно неизменных, заданных пределов. Культура диктует человеку границы дозволенного и недозволенного, но и благодаря культуре личность обретает свободу совести, мысли, действия, решения и перерешения своей судьбы в контексте ее исторической и социальной ответственности.

В то же время этнологами, антропологами и социологами доказано, что в конкретный момент представители одной и той же культуры конструируют одинаковые картины мира, сходные системы ценностей, типы мышления. Говорят, например, о национальной японской системе ценностей, русском национальном характере, целостных внутренне и совершенно отличных друг от друга. Люди разных национальных культур могут ошибаться, думая, что понимают друг друга, поскольку любой человек оценивает все явления окружающего мира в масштабе той этнической группы, к которой он принадлежит. Такое универсальное человеческое свойство называется этноцентризмом и создает немалые основания для формирования предрассудков, стереотипов, ксенофобии не только в практике повседневного общения, но и в научных исследованиях, идеологии, социальной политике, формировании методов социальной работы.

Исследования К.Леви-Строссом, Э.Б.Тайлором структур мышления и социальной жизни первобытных обществ продемонстрировали всеобщность законов культуры как знаковой, символической системы. Смысл относительности идеалов и норм в системе культуры, доказанный американским антропологом М.Мидом, нанес еще один чувствительный удар этноцентризму, выдвинув на первый план социологического мышления культурный релятивизм. Итак, разные культуры и субкультуры порождают с определенной степенью несходные манеры поведения, стили жизни. Понимание нормального, разумного, рационального может быть совершенно неодинаковым среди множества культур. С другой стороны, существуют универсальные черты, которые можно обнаружить во всех культурах и субкультурах.

Возникает вопрос, правомерно ли строить иерархию культур, оценивая их как "совершенные" или "несовершенные", "нормальные" или "ненормальные". Социальные девиации - отклонения от конкретных культурных норм, от того, что считается разумным - существуют во всех культурах и субкультурах. Такие 'странные', 'нерациональные', 'нездоровые', 'неожиданные' по отношению к принятым "культурным стандартам" образцы поведения создают "социальные проблемы". Девиации можно отнести к особым типам рациональности, их можно назвать нормой в какой-либо другой системе отсчета, поэтому говорят, что понятие нормы относительно, границы между нормой и отклонением не всегда можно четко определить. Согласно схеме американского структуралиста Р.Мертон, как девиация, так и абсолютное согласие с целями общества и средствами их достижения (конформизм) являются двумя чашами одних и тех же весов как результат адаптации людей к культуре как к системе ценностей и норм.

Переживание личностью кризисной, "ненормальной" ситуации ведет к действиям, за которыми может последовать общественное порицание, "навешивание ярлыка (стигмы) девианта". Практические социальные работники, социальные администраторы и исследователи принадлежат своей собственной культуре. Их представления о реальности, или конструирование реальности, принятая ими рациональность, или толкование

разумного и нормального, а также их видение социальных проблем по крайней мере частично коренятся в привычной системе культурных ценностей и норм. Как профессионалы, однако, эти люди, не имеют права оставаться в плену своих "культурных очков", но обязаны рассматривать систему ценностей, социальные девиации и социальные проблемы, используя критический и аналитический подходы.

Профессиональная специфика всех категорий социальных работников требует от них осознания и постоянного размышления о различных способах переживания и интерпретации реальности. Серьезнейшая задача любого социального работника, социального политика или исследователя - систематические изыскания теоретических и практических знаний и постоянные усилия расширить собственную перспективу видения мира, стремление распознать то, что находится "позади" очевидного. Только таким образом могут обнаруживаться новые способы понимания проблемы или комплекса проблем, что в свою очередь, способствует выбору стратегии в социальной работе.

Формирование социальной работы в особый тип социального института обусловлено историческим развитием общества, изменением социальной структуры и функций социальных подсистем. В период господства родовых отношений всякое социальное действие синкретично, обладает как чисто практическим, так и ритуальным характером. Ритуал наполняет человеческую деятельность, будь то сбор урожая, свадьба или кровная месть, смыслом творения порядка, гармонии, космоса из неразберихи, хаоса, нестабильности. Поэтому традиционная культура всегда требует от членов общества действий, оправданных неписаными законами и направленных на сохранении социального порядка в соответствии с нормами и ценностями родового коллектива. В последующем развитии общества функции социализации и социальной поддержки берет на себя семья, а в дальнейшем - специальные социальные институты, в числе которых институт социальной работы.

Потребность общества в таком социальном институте определяется многими факторами, в числе которых высокая степень межличностной изолированности, отчужденности, свойственная современным культурам, структурные изменения, происходящие в семье. Готовность общества к введению социальной работы как института проявляется в переориентации целей социальной и государственной подсистем на развитие человека, выраженной в цивилизованном законодательстве, конституции, политике. Человеческая мысль, таким образом, проходит через осознание множественности и равноправия ценностных и нормативных систем, понимание и сопереживание пограничных ситуаций к состраданию, воплощаемому во вполне прагматичной и рациональной помощи и поддержке.

Социокультурные факторы дифференцируют содержание и формы социальной работы, открывают социальные перспективы и вариативность моделей социальной работы.

Социальная работа весьма многообразна в своих формах, среди специалистов можно выделить: социальных работников управленческого уровня, специалистов по работе с семьей, специалистов по развитию ребенка, социальных работников, специализирующихся на психотерапевтических и психологических методах работы с индивидом или группой, социальные работники социальных служб и агентств, приютов, интернатов, социальные работники в системе медицинских учреждений, специалисты по социальной работе с инвалидами, социальные работники службы занятости и миграции, офицеры-социальные работники в армии, социальные педагоги - список можно было бы продолжить.

Должность социального работника существует в коррекционных учреждениях для взрослых и подростков; подходы могут быть индивидуальными и групповыми. В иных ситуациях социальный работник сотрудничает с полицией, в кризисных центрах, разбирая случаи насилия, жестокого обращения с детьми, поскольку владеет навыками работы с людьми, переживающими стресс, испытывающими эмоциональные затруднения.

В наркологических реабилитационных центрах, как и в коррекционных учреждениях, социальный работник может обеспечивать индивидуальную, групповую или семейную

помощь, работая с клиентами, которые размещены в учреждении, при подготовке к их возвращению домой и в общину, а также "продолжающуюся" помощь для тех, которые уже покинули учреждение. Продолжение социальной работы с теми, кто возвращается после лечения, включает персональные или групповые встречи и координацию услуг, помогающие клиенту поддержать любые позитивные изменения, достигнутые в реабилитационном центре.

Учреждения социальной защиты, клубы часто приглашают в штат социальных работников. Причина, по которой социальные работники заняты в рекреационных центрах (клубах) для людей с низким доходом, это проблемы с детьми и подростками, часто возникающие в бедных семьях. К тому же, окружение рекреации не выглядит отстраненно официальным или, тем более, больничным, следовательно, родители скорее наладят взаимоотношения с социальным работником, а ребенок получит необходимый уход. В рекреационных центрах удачным представляется групповой подход, когда встречаются дети с разнообразными проблемами, и социальный работник помогает им получать поддержку друг от друга. Конечно, индивидуальная работа также практикуется. В Германии таким центром социальной работы и социокультурного сервиса часто становится школа.

Нельзя не остановиться и на содержании работы в микрорайоне, которая не сводится к индивидуальной или семейной социальной работе, но рассматривает клиента включенным в более широкое окружение.

Местные центры психического здоровья (диспансеры), церкви или другие религиозные организации могут также приглашать социальных работников для обеспечения своих клиентов или прихожан широким спектром услуг. Обычно содержание работы заключается в консультировании по индивидуальным и семейным проблемам. В центрах психического здоровья социальные работники могут также выполнять координационные услуги в сочетании с консультированием.

Школы также имеют социальных работников, которые направляют внимание на поведенческие, эмоциональные и психологические проблемы, связанные со школой или семьей. Такие специалисты, работающие в школах, выступают в роли медиатора, посредника между ребенком и школьным персоналом, или между ребенком и его семьей.

Программы Помощи на Предприятиях, организованные в США крупными предпринимателями для персонала, предполагают участие социальных работников с тем, чтобы те могли оказывать услуги сотрудникам как можно ближе к их рабочему месту. Содержанием работы может быть как консультирование, так и предоставление информации о других службах, к которым необходимо прибегнуть.

Исследовательские центры, изучающие социальные проблемы, также привлекают социальных работников. Исследователи имеют больше возможностей, нежели индивид, группа или даже община, для воздействия на все общество. Ведь если исследование проведено качественно и добросовестно, во взаимосвязи с практической работой, его результаты могут быть основанием для воздействия на социальную политику, воплощаться в легитимизации.

'Столы переговоров' для противоборствующих сторон, (например, таких, как этнические группы) - еще одно место для применения социальным работником знаний о человеческом поведении и умения ведения переговоров. Участие социального работника ведет к лучшему пониманию и разрешению конфликтов.

Суммируя сказанное, перечислим виды деятельности социального работника: финансовая помощь, занятость, обучение умениям, занятия в общинных центрах психического здоровья, обеспечение продуктами питания и товарами, медицинская помощь, социальная поддержка, защита прав, коммунальное планирование, а также выступление от лица тех, кто не может защитить себя самостоятельно. Этот список, конечно, неполный, но он дает представление о широких возможностях служб социальной работы, существующих на многих уровнях общества.

### ***Клиенты социальной работы***

Исторически социальная работа означала помощь тем, кто был лишен гражданских прав или бедствующим, нуждающимся. Сегодня социальные работники работают с людьми, которым необходимо улучшить условия жизни, качество их окружения, в смысле эмоциональном, духовном, психологическом или физическом. Кто же может быть клиентом социального работника?

Одним из важных понятий социальной работы является понятие клиентства (clienthood). Группы клиентов, которым обычно оказывает услуги социальный работник, включают следующие:

- семьи, в том числе, неполные и те, которые переживают серьезные конфликты в связи с побегами из дому, правонарушениями, насилием и другими трудностями;
- семьи и пары, которые сталкиваются со случаями жестокого обращения супругов или родителей с детьми;
- пары с серьезными брачными конфликтами;
- индивиды и семьи, чей доход является недостаточным вследствие безработицы, отсутствия кормильца, физической неспособности, необученности и других факторов;
- люди, прошедшие через наказание за преступление закона, и их семьи;
- незамужние беременные девочки-подростки;
- индивиды или семьи, чья жизнь усложнена физическим или психическим заболеванием или инвалидностью;
- лица, регулярно злоупотребляющие алкоголем или наркотиками, и их семьи;
- опекуны и дети, чьи родители отказались от них или были лишены родительских прав за жестокое обращение с детьми;
- иммигранты, беженцы и представители меньшинств, ресурсы и возможности которых снижены, или жертвы дискриминации и расизма;
- безработные и их семьи;
- дети и взрослые с проблемами физического и психического развития и их семьи;
- престарелые, нуждающиеся в постоянной помощи;
- мигранты и переселенцы, которые не в состоянии самостоятельно решить свои проблемы;
- дети (и их семьи), имеющие проблемы в школе;
- люди, которые переживают сильные стрессы, связанные с травмами или важными событиями в их жизни (выход на пенсию, смерть близкого), дети, убегающие из дома и другие.

Для того, чтобы определить понятие клиентства в социальной работе, необходимо понимание процесса развития этого понятия на двух семантических уровнях: первый уровень включает это понятие в контекст социума и его институтов, а второй раскрывает динамику особой социально-психологической ситуации. Клиентство (clienthood), с одной стороны, - это те индивиды, семьи, группы людей, которым оказывается помощь, которые заказывают услуги у социального работника, а с другой стороны, - социально-психологическое состояние, в котором оказывается человек, называемый клиентом.

Такое положение, детерминированное маргинальным состоянием людей, которым оказывается профессиональная помощь, как правило, сопряжено с кризисной ситуацией в жизни ребенка, взрослого, семьи, группы, сообщества. Такое состояние, утверждая права человека на получение помощи, характеризуется амбивалентностью образа "Я", иногда способной превратить контракт клиента с социальным работником в замкнутый круг дуальных отношений, когда человек свыкается с позицией принимающего помощь и услуги и утверждается в особом социальном статусе потребителя, постоянно доказывающего свою неспособность решить проблему самостоятельно.

Существенное дополнение определению клиентства как социального статуса вносит экологическая модель социальной работы, в которой клиент как заказчик социальных услуг может отличаться от их потребителей и от тех, на кого направлено воздействие (см. Пинкус,

Минахан, 1993). Например, клиентом в данной системе понятий может быть социальный работник или медсестра школы, а потребителем социальных услуг и "мишенью" воздействия - семья ребенка, демонстрирующего акцентуи-рованное поведение. Данный пример взят из практики работы детско-юношеской психиатрической поликлиники в Швеции, где объектом воздействия и получателем услуг является семья, в то время как направление в поликлинику (remis) составляется социальным работником школы, дошкольного учреждения или районного социального бюро.

Развить представление о эмоциональном наполнении и социально-психологическом содержании клиентства для самих реципиентов услуг, можно, применяя нарративный анализ в качестве метода исследований социальных взаимоотношений клиента с социальным работником, конструируя интервью таким образом, чтобы получить информацию об экзистенциальном феномене клиентства и способствовать анализу негативного и позитивного опыта в практике консультирования, терапии и профессиональной помощи.

Ограничиваясь предварительным определением понятия клиентства, отметим безусловно социальный характер этого явления. С одной стороны, глобальный кризис социально-экономического развития постсоветского общества, вызвавший сокрушение многих традиционных устоев, увеличивает армию безработных, бездомных, беженцев, влияя на увеличение расстройств психического и соматического здоровья, дестабилизируя семью и другие социальные институты, повергает целые социальные группы и страты в котлован клиентства. С другой стороны, гуманизация социальных ценностей ведет к развитию общества услуг, направленных на удовлетворение разнообразных социальных и индивидуальных потребностей каждого человека.

Итак, для того, чтобы определить понятие клиентства в социальной работе, необходимо понимание процесса развития этого понятия на двух уровнях. Клиенты - это те индивиды, семьи, группы людей, которым оказывается помощь, которые, с одной стороны, заказывают услуги у социального работника, а с другой стороны, попадают в особое социально-психологическое состояние. Такое положение, как правило, сопряжено с кризисной ситуацией в жизни ребенка, взрослого, семьи, группы, сообщества.

### **Социальная работа как ответ на имеющиеся беспокойство/потребности**

*из.: ВВЕДЕНИЕ в Социальную работу в США. Составитель Эндрю Хамид, Колумбийский университет)*

Учебные задачи:

1. Понятие потребности и разницы понятий *беспокойство* и *потребности*.
2. Способность определять потребности человека.
3. Как понятие о человеческом развитии используется при определении потребностей.
4. Понимание отношения состояния бессилия к потребности.
5. Понятие различий между людьми и использование его в определении потребностей человека.
6. Понятие социальных систем и экосистем и их использования в определении человеческих потребностей.
7. Понимание социального функционирования и сильных сторон как фокуса социальной работы.

Вопрос о том, зачем нужна практика социальной работы, возникает, когда социальная работа рассматривается как ответ на существующие проблемы и потребности. Такая перспектива помогает определить цели социальных услуг как таковых и рассмотреть соответствующие задачи в контексте данных потребностей или беспокойств. Это позволяет начать работу с клиентом именно с того момента, где он ощущает беспокойство и где определена его потребность. Кроме того, это помогает интегрировать знания о человеческом

поведении и социальном окружении с практической деятельностью по удовлетворению человеческих потребностей.

Ниже рассматриваются некоторые понятия, которые проясняют эту грань практической социальной работы. Все эти понятия происходят из классических и современных вопросов, используемых социальными работниками для описания природы человеческих потребностей. Студенты сталкиваются с этими вопросами на более ранних этапах обучения, например, в курсах по социологии и курсах по особенностям человеческого поведения в социальном окружении.

### **От беспокойства к потребности**

Для понимания сложности ситуации полезно вначале определить возможные способы, через которые беспокойство может ощущаться человеком. Например, мать может ощущать беспокойство оттого, что её ребёнок не успевает в школе, учитель может ощущать беспокойство оттого, что его студент не относится к занятиям должным образом, торговец может ощущать беспокойство оттого, что его ассистент ворует товары. Студент может ощущать беспокойство оттого, что его семья испытывает финансовые затруднения.

Социальное агентство может ощущать беспокойство оттого, что не хватает ресурсов для помощи семьям. Общественная группа может ощущать беспокойство оттого, что так много подростков имеют проблемы с законом. Каждый из таких видов беспокойств может существовать внутри одной и той же общественной ситуации, и каждый из них указывает на трудности во взаимоотношениях между людьми и социальными системами.

Человеческие ситуации и соответственно человеческие потребности очень сложны. Социальный работник должен разработать систему для понимания причин, лежащих в основе человеческого поведения. Он должен также понимать факторы окружающей социальной среды, которые влияют на поведение и то, как поведение влияет на эти факторы. Каждую ситуацию важно рассматривать как многостороннюю и уникальную.

Беспокойство – это ощущение того, что что-то обстоит не так. Это проявление интереса или стремления к собственному благополучию или благополучию других людей. Ощущение беспокойства – это часто результат поведения, которое воздействует на взаимоотношения между людьми или человеком и группой, или человеком и социальной системой. Каждый вид поведения имеет свой смысл, и через поведение человек выражает и реализует свои потребности. Потребность также порождает чувства, которые тоже важно определять и изучать для полного понимания того, что порождает беспокойство. Отклик социальной работы на такое поведение и на связанные с ним чувства определяет потребность и раскрывает альтернативные способы удовлетворения потребностей так, чтобы потребности каждой отдельной группы и отдельного человека могли быть удовлетворены.

### **Потребность**

Потребность – это то, что необходимо каждому человеку или социальной системе в целом для того, чтобы функционировать внутри оправданных ожиданий в данной ситуации. Потребность не есть желание иметь что-либо, потому что было бы приятно иметь это, скорее, это необходимая составляющая развития и функционирования человека или социальной системы. Например, если мальчика ловят на воровстве, неоправданным ожиданием было бы оставить сворованную вещь у мальчика, потому что он ощущает, что она ему нужна. Оправданным ожиданием здесь было бы выяснить причины, лежащие в основе его желания иметь эту вещь и найти альтернативные пути удовлетворения соответствующей потребности социально приемлемым способом.

Потребность, определяемая и оцениваемая другими людьми, часто является фокусом социальной работы. Такая внешняя идентификация потребности иногда приводит к тому, что людям говорят об их потребности и как бы «навязывают» её. Но значимой на самом деле является потребность в том виде, как она ощущается и определяется самим клиентом. Часто внешнее и внутреннее определение потребности не совпадают или выражаются разными

способами. Социальные работники, используя свои профессиональные знания и профессиональную систему ценностей, иногда могут определить потребность, которая не соответствует реальному состоянию клиента. Поэтому всегда важно учитывать потребность, ощущаемую клиентом и его заинтересованным окружением. Такая практика соответствует одному из базовых принципов в социальной работе **«начинать работу в той точке, где реально находится клиент»**. Используя данный принцип, социальный работник начинает с анализа беспокойства и ощущаемой потребности клиента и других заинтересованных сторон, затем идентифицирует различные потребности, исходя из анализа ситуации. Затем он вместе с клиентом определяет цели, основываясь на понимании обоих видов потребностей (внутренне ощущаемых клиентом и внешне определяемых работником). В примере, приведённом ниже, спорный момент может относиться к тому, должны ли услуги фокусироваться на Джоне и его семье или на условиях, которые вмешиваются в ход нормального функционирования семьи. Вопросами, принятыми к рассмотрению здесь могли бы быть: Является ли рабочее время отца слишком продолжительным? Является ли доход семьи слишком маленьким, чтобы удовлетворить все семейные потребности? Существует ли в семье проблема алкоголизма?

### **Пример конкретного случая**

*Миссис А приходит в психологический центр, так как её 13-летний сын Джон не успевает в школе. Его последние годовые оценки стали двойки и тройки, хотя ещё год назад он имел две пятёрки и остальные четвёрки. Миссис А поговорила с учителем и выяснила, что Джон в классе не уделяет внимание занятиям и при этом отвлекает других учеников. Она рассказывает социальному работнику, что отцу Джона позвонили из местного магазина и сказали, что Джон украл там конфету. Миссис А полагает, что Джон сделал это потому что он переживает из-за своих проблем с учёбой. Она говорит, что её муж много работает в своём собственном магазине и не бывает дома очень часто. У магазина проблемы из-за неравной конкуренции с большой национальной сетью магазинов, и они не знают, сохранят ли они вообще свой магазин.*

*Социальный работник предлагает поговорить с Джоном, и миссис А соглашается. Джон подтверждает, что его дела в школе идут неважно. Он говорит, что просто не может сосредоточиться на работе. Он говорит, что учитель ожидает от него слишком многого и часто кричит на него. Джон просто валяет дурака. Он не хочет говорить об инциденте с конфетой. Социальный работник спрашивает, как обстоят дела дома. Ответ Джона: «Да нормально, я думаю». Социальный работник замечает грустные нотки в голосе Джона и спрашивает, как обстоят дела у его отца. Они говорят о том, что отец Джона не может находиться дома так много, как хотелось бы. Наконец, Джон говорит о том, что он чувствует стресс от неопределённости бизнеса своего отца.*

Теперь, зная все эти факты, социальный работник начинает размышлять о потребностях Джона в этой ситуации. Он думает о потребностях развития 13 летнего мальчика. Здесь важным является отсутствие чувства безопасности, что частично объясняет поведение Джона в школе и инцидент с конфетой. Социальный работник знает, что учитель не сможет нормально обучать Джона, пока тот так озабочен ситуацией в доме, он не сможет нормально сосредоточиться на учёбе, и будет при этом мешать другим. Социальный работник также знает, что владелец пострадавшего магазина не может позволить воровать свои товары. При этом отец Джона нуждается в том, чтобы о нём хорошо думали другие торговцы. Наиболее важной системой здесь является семья. Она, похоже, нуждается в улучшении коммуникации и способности справиться со стрессовой ситуацией. Эта семья является итало-американской семьёй в третьем поколении. Здесь социальному работнику важно принять во внимание культурные факторы в функционировании семьи. При этом он ещё не уверен в остальных потребностях, которые могут быть вовлечены в данную ситуацию.

В этой упрощённой ситуации мы видим как социальный работник трансформирует открытое беспокойство миссис А и Джона, а также скрытое беспокойство других систем, в идентификацию потребности. Он идентифицирует потребности Джона, а также потребности его семьи в том, чтобы Джон изменил своё поведение в школе.

Компонентами этой ситуации являются вовлечённые в неё люди – ребёнок, оба родителя, пострадавший торговец, одноклассники ребёнка, а также такие социальные системы как семья и классная группа. Включёнными в эту ситуацию также оказываются социальное агентство, куда обратилась миссис А, бизнес мистера А, также различные группы из жилого района, где проживают все выше перечисленные участники. Помимо этого, ситуация ещё отражает культурный аспект и ожидания жителей данного района. После того, как все потребности определены, становится очевидной их взаимозависимый и взаимообратный характер. Таким образом происходит анализ ситуации в социальной практической работе.

### **Спор о причинно-функциональном подходе**

Социальный работник должен решить, будет ли его помощь базироваться на основе индивидуального взаимодействия с клиентом или она будет адресоваться к социальным проблемам, которые порождают определённые потребности клиента. К этой теме часто обращаются, называя её спором о причинно-функциональном подходе. В 1929 году Портер Ли в своей классической работе определил причинный подход как «движение, направленное к устранению укоренившегося зла и движение, направленное к новым способам удовлетворения человеческих потребностей». Далее он продолжает, говоря, что когда зло устранено, то дальнейший отклик социальной работы становится уже функцией хорошо организованной общественной жизни. Он видел социальную работу как движение от причинного подхода к функциональному. В то время социальная работа была сосредоточена на теме реагирования на потребности и на вопросе, должна ли она одновременно реагировать и на социальные проблемы и на индивидуальные потребности. Вопрос этот по-прежнему остаётся предметом рассмотрения в профессии социальной работы, отражая различия в подходах клинических социальных работников и социальных работников гражданских организаций. Всё ещё ведётся серьёзный спор по поводу того, может ли одна и та же профессия реагировать на проблему на уровне отдельного дела каждого клиента и при этом заниматься более глобальными изменениями в обществе для искоренения причин индивидуальных проблем.

Социолог Райт Миллз называл эти два вида проблем как частные трудности и общественные проблемы. Частные трудности связаны с человеком и его непосредственными отношениями с другими людьми, в то время как общественные проблемы связаны с вещами, которые стоят за пределами его конкретного окружения.

Уильям Шварц называл эту дилемму социального против психологического в сочетании обязанностей проведения социальных реформ с одной стороны и обязанностей оказания индивидуальной помощи всем нуждающимся с другой стороны, матерью всех дилемм в социальной работе. Он полагал, что эти две позиции не должны быть разделены. Поскольку личные проблемы и потребности порождены отношениями человека с обществом, то социальный работник должен соотносить свою работу как с потребностями клиента, так и с потребностями более широких систем, которые являются частью современного общества. Такой подход учитывает не только потребности отдельного клиента, но также потребности других людей, которые могут играть важную роль в ситуации клиента. Кроме того, при таком подходе возможно рассмотрение таких важных систем как семья или малые группы, в которых клиент является важной составной частью. Данный подход рассматривает также само общество и общественные институты, указывая, как те или иные социальные ситуации могут препятствовать удовлетворению индивидуальных потребностей.

### **Общие человеческие потребности**

Под общими человеческими потребностями Шарлота Тоули, которая является классиком социальной работы, подразумевала такие, которые были связаны с факторами, влияющими на человеческое развитие. Она полемизировала, что следующие элементы являются необходимыми, если люди хотят стремиться к реализации каких-то социальных целей:

1. Физическое благополучие — еда, кров, медицинский уход
2. Возможность для эмоционального и интеллектуального роста
3. Взаимоотношения с другими
4. Обеспечение духовных потребностей

Она также указывала, что потребность соотносится с возрастом человека и его жизненной ситуацией. Например, младенец должен иметь физическую заботу, возможность научения и значимые отношения с любящим взрослым. Взрослые должны иметь возможности для выживания в виде еды, жилища и одежды, но обычно они не нуждаются в физическом уходе. Им тоже нужны человеческие взаимоотношения, но отношения эти могут варьироваться в широком диапазоне.

Абрахам Маслоу разработал иерархию потребностей, которая поддерживает ход размышлений Тоули и расширяет понимание потребности. В его расширенном списке потребности расположены в восходящем порядке. Для удовлетворения потребностей более высокого порядка, должны быть удовлетворены потребности предыдущего порядка. Этот список, начиная с самых необходимых потребностей, включает следующее:

1. Физиологические потребности – еда, вода, воздух
2. Потребности в безопасности – избегание боли и физического ущерба от внешних сил
3. Потребность в принадлежности и любви – ощущение безопасности, когда находишься в тесном и тёплом контакте с другими
4. Потребности в уважении – получение статуса и принятия группой
5. Потребности в самореализации – выражение своего потенциала и способностей
6. Потребность в когнитивном понимании – осмысление самого себя и внешнего мира

Согласно иерархии Маслоу, человек вначале должен удовлетворить первичные физиологические потребности, такие как потребность в пище, прежде чем можно будет говорить о социальных потребностях. И всё же здесь нелишне напомнить, что особенно если мы говорим о маленьком ребёнке, то ему для удовлетворения потребности в еде нужно взаимодействие с другим человеком.

Социальные работники знают о том, что людям и группам важно ощущать, что у них есть сила и возможности для контроля, необходимого для удовлетворения их потребностей или изменения ситуаций, которые препятствуют удовлетворению их потребностей. В специальной литературе уделяется большое внимание теме наделяния возможностями дискриминируемых групп, таких как людей с другим цветом кожи или женщин, подвергаемых несправедливому обращению. Природа современного американского общества может вести к тому, что многие люди и группы ощущают бессилие и отсутствие надежды на улучшение. Поэтому ощущение надежды и возможности контролировать свои собственные ситуации по удовлетворению потребностей является очень важным аспектом в современной практической деятельности по социальной работе.

Для определения и понимания человеческой потребности в любой ситуации необходимо знание 5 базовых теоретических понятий: человеческое развитие, человеческие различия, теорию социальных систем, понятие экосистем и подход сильных сторон.\* Каждое из этих понятий рассматривает человеческие потребности с разных сторон и все вместе они дают основу для такого подхода, который будет учитывать сложность жизненных ситуаций человека.

### **Перспектива человеческого развития**

Понятие перспективы человеческого развития указывает, что человек развивается

физически, когнитивно, социально, эмоционально и духовно в течение своего жизненного цикла. Для измерения роста в каждой из вышеперечисленных областей существуют свои параметры измерения. В физическом развитии это, например, возраст, когда ребёнок начинает ходить или возраст начала развития половой зрелости. Для выявления развития когнитивной сферы часто используют работы Жана Пиаже, в которых определялось, как человек работает с понятиями или с тестами, измеряющими интеллект. При оценке эмоционально-социальной сферы часто используют работу Эрика Эриксона в качестве ориентира. Его 8 стадий развития человека соотносятся с умением решать психологические задачи, релевантные для того или иного возраста. Такая трактовка полезна при определении того, достигнут ли нужный уровень развития на данном возрастном этапе (см. Таблицу 1.1).

*\* Предполагается, что у читателей есть знания по каждому из перечисленных понятий, полученные из курса по социальным наукам. Фокус нашей дискуссии направлен на разбор сложного строения человеческих потребностей, исходя из знания пяти вышеперечисленных областей.*

**Таблица 1.1. Психосоциальные задачи, которые должны быть выполнены на определённых стадиях человеческого развития.**

*Стадия 1.* Доверие против недоверия (младенчество). Развитие ощущения заботы о себе через получение пищи, комфортных условий и заботы со стороны взрослых. Развитие ощущения, что базовые потребности будут удовлетворены и что можно доверять тем взрослым, кто предоставляет заботу.

*Стадия 2.* Автономия против стыда и сомнения (раннее дошкольное детство). Развитие самоощущения как отдельной индивидуальности. Развитие осознания, что можно отстаивать свои права и контролировать часть своих действий, хотя при этом ощущается необходимость контроля со стороны взрослых, так как способность заботиться о самом себе ещё ограничена.

*Стадия 3.* Инициатива против вины (позднее дошкольное детство). Развитие способности планировать и производить свои собственные действия. Для этого необходимо наличие разнообразных новых вещей и возможность испытывать свои новые возможности. Развитие способности поддерживать баланс между радостью действия и ответственностью за то, что сделано.

*Стадия 4.* Прилежание против неполноценности (раннее школьное детство). Развитие навыков, необходимых для функционирования в определённой культуре и в обществе. Для этого нужны возможности что-то создавать и ощущать позитивные эмоции по поводу созданного. Развитие позитивного Я-образа и дружеских взаимоотношений с другими.

*Стадия 5.* Идентичность против путаницы ролей (подростковый период). Возможность интегрировать и консолидировать психосоциальный рост, накопленный на ранних стадиях. Развитие чувства персональной идентичности. Принятие своей сексуальности и самого себя как независимой личности с персонализированными потребностями и желаниями. Развитие ощущения своей персоны во взаимоотношениях с другими. Время и возможность проверить, как человек вписывается в окружающий мир и возможность развить свою собственную систему ценностей.

*Стадия 6.* Близкие отношения против изоляции (ранняя взрослость). Возможность принимать решения относительно своей жизни и карьеры. Возможность давать обязательства и развивать близкие отношения с другими людьми. Развитие взрослых отношений внутри семьи.

*Стадия 7.* Производительность против стагнации (средняя взрослость). Вовлечение в воспитание нового поколения. Развитие взгляда на жизнь, в котором мудрость ценится больше, чем физическая сила. Развитие отношений, которые больше носят социализирующий, чем сексуальный характер. Развитие гибкости и открытости для новых идей в размышлениях о жизни.

*Стадия 8.* Целостность Эго против отчаяния (поздняя взрослость). Развитие некоторой упорядоченности жизни в духовном плане. Принятие без сожалений всего, что было в жизни

и могло бы быть. Дифференциация собственной личности от рабочей роли. Принятие физического угасания. Принятие реальности своего ухода из жизни. \*

\* *Источники: основано большей частью на работе Эрика Эриксона «Психологическое развитие человека в детстве и во второй половине жизни» (New York: W. W. Norton, 1950), а также на работах Л.Ньюгартен и Роберта С.Пека (1968).*

Лоренс Колберг предложил теорию, которая определяет 6 стадий морального развития. Кэрол Джиллиган предложила теорию морального развития женщин, в которой выделяется три уровня развития и три перехода. Джеймс Фаулер выдвинул теорию развития религиозной веры, где выделяется семь стадий. Каждая из этих теорий являет собой пример рассмотрения перспективы человеческого развития.

С точки зрения перспективы развития человеческую потребность можно рассматривать в двух аспектах. Прежде всего, на каждой стадии развития человек развивается определённым и специфичным для данного возраста образом, и для такого развития необходимо наличие определённых условий. Младенец нуждается в любви и физической заботе так же, как и в сенсорной стимуляции. Ребёнок школьного возраста также нуждается в физической заботе, но не в такой степени, как младенец. Этот ребёнок нуждается в защите, но также и в свободе и в возможности развивать навыки и развивать свою креативность. Подростку нужны возможности, позволяющие разрешать нормальные конфликты роста, определять, кем он или она является в этой жизни, справляться со своим сексуальным развитием, и определяться с выбором профессии. Взрослым нужны возможности ощутить, что они чего-то достигли в этой жизни, удовлетворять свои родительские потребности и участвовать в деятельности разных групп и в общественной жизни в целом. Более пожилым людям важно иметь чувство экономической стабильности и безопасности, удовлетворение потребностей по уходу за здоровьем, а также возможности как-то справиться с новыми ощущениями, связанными с уходом на пенсию, ухудшением здоровья и надвигающимся уходом из жизни.

Второй аспект рассмотрения потребностей состоит в том, чтобы учитывать, что какие-то ожидаемые моменты развития так и не состоялись, и не состоялись они по той причине, что какие-то потребности в прошлом не были удовлетворены, и это может являться одной из причин возникновения проблем в социальном функционировании человека. Этот второй аспект в рассмотрении потребностей также включает определение задержек развития и определение ситуаций, в которых может не произойти ожидаемого развития.

Работая с Джоном из вышеприведённого примера, социальный работник должен понимать, что тот вступает в стадию подросткового развития, время очень сложное для большинства подростков. Джон, возможно, пытается определить для себя, кем он является в своих отношениях с другими. Он также вступает в новую фазу сексуального развития. Он испытывает на прочность новые системы ценностей. Нестабильность бизнеса его отца, возможно, уменьшает способность Джона пройти безболезненно через вышеупомянутые моменты.

Ответ на потребность, с точки зрения развития, состоит в предоставлении условий, обеспечивающих прогресс в развитии, и в искоренении условий, тормозящих развитие. Такие условия сильно зависят от социального взаимодействия людей между собой и со своим окружением. Обеспечивая ответ на такие общечеловеческие потребности, социальный работник должен иметь чёткое представление о человеческом развитии и всех его аспектах на всём протяжении жизненного пути человека.

### **Различия между людьми**

Хотя существуют общечеловеческие потребности, разные люди удовлетворяют их по-разному. Способы удовлетворения потребностей во многом зависят от культурных факторов, от физических и психических недостатков, социоэкономических факторов, возраста, пола и сексуальной ориентации, а также различных видов дискриминации тех или иных групп,

существующих в обществе. Подход, учитывающий различия между людьми, полезен в рассмотрении потребностей в поликультурном обществе. Он объединяет в себе понимание природы культуры и самых разнообразных факторов, таких как недееспособность, гендер, возраст, сексуальная ориентация, и их влияние на развитие и функционирование людей в социальном окружении.

Наше понятие о человеческих различиях основано на исходной предпосылке о том, что американское общество состоит из большого разнообразия культур и различных групп. Некоторые из групп испытывают трудности в удовлетворении своих потребностей, так как они отличаются от доминантных культур и групп. В отношении некоторых из этих групп существуют предубеждения и дискриминация. Некоторые из них живут в нищете. В отношении других групп существует так называемый институциональный расизм, то есть отдельные характеристики, присущие общественным институтам, которые оказывают негативный эффект на определённые сегменты общества. Положение этих сегментов общества затем ещё больше ухудшается, так как они не обладают возможностями внесения изменений в социальные институты.

Подход, основанный на рассмотрении различий между людьми, рассматривает человеческое поведение с позиции культурной относительности. Он считает понятие «нормального» поведения неуместным термином и считает неправильной оценку поведения только исходя из социальной ситуации, в которой функционирует человек. Образцы поведения, уместные в одной ситуации, могут оказаться совершенно неуместными в другой. Различия процессов развития, обнаруживаемые в разных культурах, не должны считаться отклонением от нормы. Согласно этому подходу, ответ на потребность заключается не в определении норм, но в определении того, как опыт, жизненное восприятие и происходящие события влияют на функционирование человека в его культурном контексте.

Рональд Федерико, обсуждая проблему человеческих различий, указывал, что на поведение влияют три фактора: генетический, культурный и социальный. Генетический фактор включает в себя психический и физический потенциал развития, способность выдерживать стресс, и способы реагирования на стресс. Культурный фактор включает в себя постановку жизненных целей, усвоение поведенческих образцов, усвоение образцов использования ресурсов, Я-концепции, установки и способы восприятия и интерпретации событий. Социальный фактор включает в себя социальную институциональную структуру, которая сочетает в себе системы социализации, общественного контроля, общественного вознаграждения и общественных изменений. Три вида факторов – генетический, культурный и социальный – взаимодействуют сложным образом. Такое представление применимо также к анализу условий, не имеющих в основе своей культурного источника, как например физические состояния недееспособности, слепоты или хронических болезней.

Долорес Нортон, которая разработала похожую концепцию «двойной перспективы», видит каждого человека как часть двух систем: 1) питающей системы, в которую включена семья и непосредственное окружение данного сообщества, включая культурные аспекты и 2) поддерживающей системы, в которую включена организация поставки товаров и услуг, политическая власть, экономические ресурсы, образовательная система, и более широкие социальные системы. Если перспектива этих двух систем такова, что существуют широкие зоны несоответствия между ними, то у людей возникают трудности в их функционировании внутри общества. У людей с такими трудностями возникают похожие потребности. В нашем обществе несоответствие двух вышеупомянутых систем особенно очевидно, когда мы видим ситуацию с отношением к женщинам или к людям с другим цветом кожи. Подход двойной перспективы обеспечивает иной способ рассмотрения человеческого развития и функционирования в обществе с широким разнообразием различий. Ответ на потребности в данном случае лежит в плоскости помощи людям в нахождении таких способов совместного проживания, при которых возможности для удовлетворения потребностей всех людей максимизированы.

Для того, чтобы понимать человеческие потребности, социальный работник должен

иметь достаточное знание того, как факторы окружения влияют на развитие и функционирование человека. Факторы окружения включают социальные, экономические, географические и климатические условия, которые являются частью непосредственного окружения человека.

Дискриминационные установки, неблагоприятные климатические условия и социокультурные ожидания – всё это влияет на индивидуальное поведение. Социальный работник также должен учитывать влияние состояний физической или психической недееспособности на индивидуальное развитие и функционирование. Важно также понимать влияние различий образа жизни разных социоэкономических групп.

Например, если бы Джон и его семья из вышеприведённого примера были бы афро-американцами, то необходимо было бы рассматривать вопросы дискриминации и культурных аспектов. Инцидент с украденной конфетой мог бы тогда закончиться вызовом полиции. Джон мог бы быть арестован. Социальному работнику бы тогда понадобилось понимание культуры Джона, особенно её специфичного афро-американского аспекта, а также культуры его ближайшего окружения. Все эти факторы были бы важными в процессе определения потребностей Джона.

Чтобы понимать факторы окружения, социальному работнику надо хорошо знать культуру этнических и расовых групп, с которыми он работает. Это включает знание истории, ценностей, семейных и общественных образцов поведения, установок и мыслительных паттернов, религиозных традиций, практики детского воспитания, и то, как люди в данной культуре справляются с переменами и стрессом. Важно также знать историю и опыт общения данной группы с доминирующей культурой, что включает в себя социальные и экономические факторы, также опыт аккультурации и его результаты.

Социальный работник должен иметь информацию о подгруппах, которые существуют внутри любой культурной группы. Эта информация может быть использована при определении специфических потребностей отдельных людей или групп, которые возникают в связи с их развитием и функционированием на фоне существования человеческих различий.

Некоторые работники заменяют термин человеческие различия термином «особые группы населения». Здесь существует риск стереотипизации людей согласно группам населения, к которым они принадлежат. Напротив, термин «человеческие различия» позволяет социальным работникам выделять индивидуальные различия людей, а не просто идентифицировать их с принадлежностью к той или иной группе.

### **Теория социальных систем**

Человеческая потребность не может рассматриваться отдельно от более крупных систем, в которых функционирует человек. Это включает семью, малые группы, жителей данного района, а также различные социальные институты, такие как школа, церковь или агентства по социальной работе. Все люди принадлежат к каким-то более крупным системам, которые часто предъявляют конфликтующие между собой требования. Эти системы являются частью окружения каждого человека. Требования таких систем называются требованиями окружающей социальной среды. Теория социальных систем предоставляет способы понимания действия этих систем и определения их потребностей.\*

Анна Хартман описала подход социальных систем как «средство упорядочения мира в терминах его связанности. Система в данном случае понимается как целое, состоящее из взаимосвязанных и взаимозависимых частей, которое имеет свои границы. » Система имеет отношение к отдельным людям и к другим системам, находящимся за пределами её границ. Отношения, переходящие через границу не такие интенсивные, как внутри систем, и не оказывают такого влияния как отношения подсистем внутри системы. Окружающая социальная среда влияет на социальную систему. Данный подход применяет рассмотрение частей, целого, окружения и взаимоотношений, которые существуют между ними.

*\*Для понимания обсуждаемого вопроса необходимо предварительное знание о социальных*

*системах. Предполагается, что читатель обладает таким знанием.*

Теория социальных систем является полезной для социальных работников, предоставляя средства для концептуализации связей и взаимоотношений между кажущимися абсолютно различными субъектами действия – отдельными людьми, семьями, малыми группами, агентствами, районами, и целыми обществами. Эта теория отмечает сходства и различия между разными классификациями систем и помогает социальным работникам рассматривать частные проблемы и проблемы общественные, оценивая их как внутри питающей системы, так и внутри поддерживающей системы данной ситуации.

Для того чтобы социальная система могла поддерживаться и выполнять свою функцию, её подсистемы или её части (состоящие из отдельных людей и групп), должны подлаживать своё собственное функционирование к потребностям более широких систем. Когда такое «подлаживание» совпадает с удовлетворением индивидуальных потребностей людей, проблем не существует. Однако часто дело обстоит по-другому. Задача социального работника состоит в одновременном сосредоточении внимания как на индивидуальных потребностях, так и на общественных проблемах (то есть потребностях системы). Здесь работа заключается в определении потребностей всех включённых людей и систем и в поиске путей, помогающих всем частям функционировать таким образом, чтобы потребности всех частей и всех систем удовлетворялись полностью. Такой подход предполагает идентификацию всех составляющих частей ситуации, в которой возникает данная потребность. Он также рассматривает потребности каждой из систем применительно к ситуации. Анализ функционирования социальных систем показывает чрезвычайную сложность такого функционирования, соответственно ответ на потребности должен принимать эту сложность во внимание.

#### **Экологический подход**

Экологический подход тесно связан с теорией социальных систем. Термин «экология» происходит из биологической теории, которая изучает взаимоотношения между организмами и окружающей средой. Экологическая перспектива включает окружающую среду в процесс изменений и описывает человеческое развитие и человеческие различия, используя теорию систем. Этот подход ликвидирует разрыв между причиной и функцией в упоминаемом выше споре о причинно-функциональном подходе. С точки зрения экологической перспективы функцией является значимое и всеобъемлющее включение окружающей среды в повседневную жизнь людей. Кэрол Майер и Карел Гермэйн считаются основными авторами данного подхода.

С экологической точки зрения, потребность есть условие для взаимоотношений между человеком и другими людьми, а также между человеком и окружающей средой. Люди и их окружающая среда имеют потребности и ресурсы. Потребности удовлетворяются, когда окружающая среда адекватно реагирует на потребности человека и наоборот. Необходимо взаимовыгодное взаимодействие человека и окружающей среды. Когда потребности удовлетворяются, наступает состояние взаимного соответствия и гармонии.

Неудовлетворёние потребностей указывает на дисбаланс между ответами на потребности друг друга между человеком и окружающей его средой. Иногда потребности не удовлетворяются, потому что нет соответствующих ресурсов. В более частых случаях взаимодействие между человеком и окружающей средой не сбалансировано таким образом, чтобы потребности и человека и среду могли удовлетворяться. Результатом является состояние несовместимости, то есть отсутствие гармонии между человеком окружающей его средой.

Экосистемный подход является производным подходом от экологического подхода и включает в себя рассмотрение всех систем, находящихся в окружении человека, включая физическую среду. В этом подходе рассматривается обмен материей, энергией и информацией между всеми системами происходящий в прошлом, настоящем и будущем. Изменения в характере обмена в одной части экосистемы неминуемо отражаются на других

её частях.

В планировании изменений подход экосистем рассматривает влияние изменений на все вовлечённые системы. Удовлетворение потребностей не означает простое удовлетворение потребностей одного человека в какой-то момент времени. Если потребности удовлетворяются за счёт других людей или систем в окружении, и если взаимодействия между системами не сбалансированы для наилучшей взаимной пользы, то тогда клиенту трудно будет реально воспользоваться результатами усилий социального работника. Если баланс не найден, то есть вероятность того, что ситуация вернётся в прежнее русло или даже ухудшится. Использование данного подхода для помощи клиентам в удовлетворении их потребностей означает создание условий для изменений в самих клиентах, в их окружающей среде, и в изменении характера взаимодействий между человеком и окружающей средой таким образом, чтобы был обеспечен баланс между потребностями и ресурсами для их удовлетворения.

### **Теория сильных сторон (Strengths perspective)**

В данном подходе социальный работник переходит от рассмотрения нехватки чего-либо в ситуации клиента к рассмотрению его возможностей, способностей и ценных качеств. Этот подход утверждает важность наделения возможностями, повышения устойчивости, восстановления и обеспечения целостности в работе с клиентом. Членство или принадлежность к какой-либо группе видится как очень важное условие для нормального психологического здоровья. Разработка такого подхода была осуществлена социальными работниками факультета социальной работы в Университете Канзаса, в частности Деннисом Сейлиби. Два из основных принципов такого подхода заключаются в положениях, что 1) «каждый человек, группа, семья и сообщество имеют свои сильные стороны» и 2) «любая окружающая среда наполнена ресурсами».

Отвечая на потребность, социальные работники должны помогать клиенту определять свои сильные стороны и ресурсы в самом себе и в своём окружении и затем использовать их для создания соответствующего ответа на потребность. Существуют несколько серьёзных причин для включения подхода сильных сторон в процесс удовлетворения потребностей. Изменения в политике по оказанию социальных услуг привели к ограничениям по части продолжительности оказания той или иной услуги. Акцент всё больше делается на короткие и направленные на решение конкретных ситуаций интервенции. Интервенции, которые связаны с анализом прошлого, объясняющего причины нехватки чего-либо и дисфункции, требуют более длительного срока для своей реализации. Подход сильных сторон направлен в будущее, и он больше подходит для коротких временных рамок. Этот подход строится на сильных сторонах и способностях клиента и его окружающей среды, которые уже присутствуют. Это удобнее, чем полагаться на приобретение новых навыков и ресурсов, которое ещё только должно произойти. Таким образом, в данном подходе обеспечивается более твёрдая основа для изменений. Кроме того, социальному работнику легче определить и построить поддерживающую систему в существующей окружающей среде, систему, которая будет поддерживать новый баланс в экосистеме, состоящей из человека и его окружения.

В данном контексте, экосистемный подход и подход сильных сторон сочетаются с процессом решения проблемы. В этом процессе социальный работник в качестве ответа на потребность создаёт условия для развития и для перемен. Фокус работы направлен на заботы и потребности клиента во взаимодействии с его окружением. Отвечая на потребность, социальный работник сначала развивает понимание существования данного человека в его окружении, и затем помогает ему разработать и осуществить план по удовлетворению потребности. В данном процессе активно включёнными оказываются сильные стороны, способности, ценные качества и возможности клиента, его семьи и ближайшего окружения.

### **Социальное функционирование**

Социальные работники имеют дело с людьми, имеющими трудности в своих отношениях с другими людьми и со своим окружением. Они вступают в дело, когда образуются условия, при которых оказывается невозможным удовлетворение возникающих потребностей, то есть когда заботы и потребности становятся очевидными и требующими серьёзного ответа. Хэрриет Бартлет называет такие ситуации как сочетание «людей, решающих задачи» и «требований, предъявляемых окружающей средой». Объединение вместе этих двух аспектов можно назвать социальным функционированием. Основные усилия социального работника и клиента, взаимодействующих в процессе работы, направлены на обеспечение нормального социального функционирования и на смягчение существующей заботы по поводу неудовлетворённой потребности. В процессе выработки ответа на потребность социальный работник и клиент вместе производят оценку потребности во всей её сложности, разрабатывают план ответа, реализуют данный план и производят оценку результатов. В данном случае оба, и клиент, и социальный работник несут ответственность за выполняемую работу. Роли, которые они оба должны выполнять, являются обоюдными.

Это и есть, по сути, смысл универсальной практики. При разработке плана фокусной системой может стать любая система, переживающая или вызывающая недостаток удовлетворения потребности. Стратегия изменений выбирается из набора стратегий, которым обладает универсальный работник. Этот набор состоит из стратегий, подходящих для работы с различными системами (отдельные люди, семьи, малые группы, агентства жилые районы).

Процесс социальной работы обычно начинается с ощущения заботы. Забота эта возникает оттого, что не удовлетворяется какая-либо потребность. После обдумывания ситуации особым образом, который называется оценка потребности, предпринимается некоторое действие. Такой ответ на потребность, состоящий из ощущения, обдумывания и действия, является цикличным по натуре. По мере того, как происходит совместное обдумывание и действие социального работника и клиента, возникают новые потребности и ощущения заботы. Социальный работник и клиент по ходу процесса приходят ко всё более глубокому и разнообразному пониманию ситуации. В процессе работы активно задействованы знания социального работника о человеческом развитии, человеческих различиях, теории социальных систем, экосистемах и подхода сильных сторон.

### **Выводы**

Процесс практической социальной работы видится как ответ на беспокойство и потребность. Беспокойство возникает из ощущения того, что что-то не в порядке. Социальные работники отвечают на беспокойство путём идентификации неудовлетворённых потребностей в данной ситуации. В процессе определения потребностей они используют знание о человеческом развитии, различиях между людьми, социальных систем, экосистем и подхода с точки зрения сильных сторон. Они определяют не только неудовлетворённые потребности конкретного клиента, но и потребности других значимых людей и систем в данной ситуации, которые составляют окружение клиента. Когда люди пытаются удовлетворить свои потребности («справиться» с ними) и когда окружающая среда предъявляет требования к людям по удовлетворению своих потребностей, то происходит процесс социального функционирования. Социальное функционирование является главным объектом практики социальной работы.

Вектор социальной работы направлен на индивидуальную помощь людям и на факторы окружающей среды, препятствующие процессу социального функционирования. Вопрос о том, на что будет направлен фокус социальных услуг, связан с тем, что именно препятствует удовлетворению потребности и что должно измениться – клиент, ситуация или то и другое.

### **Вопросы**

1. Что вы считаете минимальным уровнем потребности для человека для того, чтобы он мог

функционировать в современном обществе? Каким, по-вашему, мог бы быть идеальный уровень потребностей?

2. Обсудите взаимосвязь концептуализации потребности, объединяющей частные и общественные проблемы, и природу бессилия в современном обществе.

3. Каким образом подход, признающий различия между людьми и подход, исследующий развитие человека, могут быть интегрированы в практику социальной работы? Каковы различия между двумя этими подходами?

4. Опишите виды поведения, связанные с необходимостью удовлетворения потребности и требований окружающей среды в ситуациях, имеющих отношение к вашему нынешнему функционированию.

#### Процитированные источники

1. Porter R. Lee, "Cause and Function," in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1929 (Chicago: University of Chicago Press, 1930) pp. 3-20.
2. C. Wright Mills, The Sociological Imagination (New York: Grove Press, 1959), p. 8.
3. William Schwartz, "Private Troubles and Public Issues: One Social Work Job or Two?" in Social Welfare Forum 1969 (New York: Columbia University Press, 1969), p. 25.
4. Charlotte Towle, Common Human Needs (Washington, DC: National Association of Social Workers, 1945), p. 37.
5. Adapted from Abraham H. Maslow, Motivation and Personality (New York: Harper and Row, 1954).
6. One of the best discussions of the empowerment perspective is Lorraine M. Gutierrez, "Working with Women of Color: An Empowerment Perspective," Social Work 35 (March 1990): 149-153.
7. Anne Minahan, Ed., Encyclopedia of Social Work, 18th ed. (Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1987), "Human Development: Biological Perspective," "Human Development: Psychological Perspective," "Human Development: Sociocultural Perspective," pp. 835-866.
8. Jean Piaget, The Origins of Intelligence in Children (New York: International Universities Press, 1952).
9. Erik H. Erikson, Childhood and Society (New York: W. W. Norton, 1950), chap. 7.
10. Lawrence Kohlberg, Stages in the Development of Moral Thought and Action (New York: Holt, Reinhart, and Winston, 1969); Lawrence Kohlberg, The Philosophy of Moral Development (New York: Harper and Row, 1981).
11. Carol Gilligan, In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1993).
12. James Fowler, Stages of Faith: The Psychology of Human Development and the Quest for Meaning (San Francisco: Harper and Row, 1981); James Fowler, Faithful Change: The Personal and Public Challenges of Postmodern Life (Nashville, TN: Abingdon Press, 1996).
13. Ronald C. Federico, "Human Behavior and the Social Environment Within a Human Diversity Framework," in Educating the Baccalaureate Social Worker: A Curriculum Resource Guide, vol. 2, Betty L. Baer and Ronald C. Federico, Eds. (Cambridge, MA: Ballinger, 1979).
14. Dolores G. Norton, The Dual Perspective (New York: Council on Social Work Education, 1978).
15. Ann Hartman, "To Think About the Unthinkable," Social Casework 58 (October 1970): 467-474.
16. Genevive Dehoyos and Claigh Jensen, "The Systems Approach in American Social Work," Social Casework 66 (October 1985): 498-497.
17. See Caryl B. Germain, Ed., Social Work Practice: People and Environments (New York: Free Press, 1976); Carol H. Meyer, Ed., Clinical Social Work in the Eco-Systems Perspective (New York: Columbia University Press, 1983); and Caryl B. Germain, Human Behavior in the Social Environment: An Ecological View (New York: Columbia Press, 1991).
18. Dennis Saleebey, Ed., The Strengths Perspective in Social Work Practice, 2nd ed. (New York: Longman, 1997).
19. Ibid., p. 12.
20. Ibid., p. 15.
21. Harriet M. Bartlett, The Common Base of Social Work Practice (New York: National Association of Social Workers, 1970), chap. 6.

#### Ижтимоий иш мавжуд безовталиқ / эҳтиёжга қарши ҳаракат сифатида

*манба: АҚШда Ижтимоий ишга КИРИШ. Тузувчи Эндрю Хамид, Колумбия университети*

Ўқув вазибалари:

1. Эҳтиёж тушунчаси ҳамда *безовталиқ* ва *эҳтиёж* тушунчалари орасидаги фарқлар.
2. Инсон эҳтиёжларини аниқлаш қобилияти.
3. Инсон тараққиёти тўғрисидаги тушунча эҳтиёжларни аниқлашда қандай қўлланилади.
4. Заифлик ҳолатининг эҳтиёжга бўлган муносабатини тушуниш.
5. Инсонлар ўртасидаги фарқ тушунчаси ва уни инсон эҳтиёжларини аниқлашда қўллаш.

6. Ижтимоий тизимлар ва экотизимлар тушунчалари ва уларни инсон эҳтиёжларини аниқлашда қўллаш.
7. Ижтимоий ишнинг йўналганлиги сифатида ижтимоий функцияни бажариш ва кучли жиҳатлар тушунчаси.

Ижтимоий ишга мавжуд муаммолар ва эҳтиёжларга қарши ҳаракат сифатида қаралганда ижтимоий иш амалиёти нима учун кераклиги ҳақидаги савол вужудга келади. Бундай ёндашув ижтимоий хизматларнинг мақсадларини белгилашга ҳамда тегишли вазифаларни мазкур эҳтиёжлар ва безовталиклар контекстида кўриб чиқишга ёрдам беради. У миқознинг айнан безовталиқни ҳис этган ҳамда эҳтиёжи аниқланган пайтидан эътиборан, у билан иш олиб боришни бошлашга имкон беради. Бундан ташқари, бу ёндашув инсон хулқ-атвори ва ижтимоий муҳити ҳақидаги билимларини инсоний эҳтиёжларни қондириш бўйича амалий фаолият билан интеграциялашга ёрдам беради.

Қуйида амалий ижтимоий ишнинг ушбу қиррасини ойдинлаштирадиган айрим тушунчалар кўриб чиқилади. Бу тушунчаларнинг ҳаммаси ижтимоий ишчилар томонидан инсоний эҳтиёжларнинг моҳиятини таърифлаш учун қўлланиладиган классик ва замонавий масалалардан келиб чиқади. Талабалар таълимнинг дастлабки босқичларида, масалан, социология бўйича курсларда ва ижтимоий муҳитдаги инсон хулқ-атвори хусусиятлари бўйича курсларда бу масалаларга дуч келадилар.

### **Безовталиқдан эҳтиёжга**

Вазиятнинг мураккаблигини тушуниш учун даставвал безовталиқ инсон томонидан қандай ҳис этилиши мумкинлигини аниқлаб олиш фойдадан холи бўлмас. Масалан, она ўз фарзандининг мактабда ўзлаштириши суғат эканлигидан безовталиқни ҳис этиши мумкин, ўқитувчи ўз талабасининг машғулотларга тегишлича муносабатда эмаслигидан безовталиқни ҳис этиши мумкин, сотувчи ўз ёрдамчисининг маҳсулотларни ўғирлашидан безовталиқни ҳис этиши мумкин. Талаба ўз оиласининг молиявий қийинчиликларни бошидан кечираётганидан безовталиқни ҳис этиши мумкин. Ижтимоий агентлик оилаларга ресурслар етишмаслигидан безовталиқни ҳис этиши мумкин. Жамоатчилик гуруҳи нақадар кўп ўсмирлар қонун билан муаммога йўлиққанлигидан безовталиқни ҳис этиши мумкин. Бундай безовталиқларнинг ҳар бир тури айни бир ижтимоий вазият ичида мавжуд бўлиши мумкин ва уларнинг ҳар бири одамлар орасидаги ўзаро муносабатлар ва ижтимоий тизимлар ўртасида қийинчиликлар борлигига ишора қилади.

Инсон вазиятлари ва мос равишда инсон эҳтиёжлари жуда мураккабдир. Ижтимоий ишчи инсон хулқ-атвори асосида ётувчи сабабларни тушуниш учун муайян бир тизим ишлаб чиқиши керак. Шунингдек, у хулқ-атворга таъсир қиладиган ижтимоий муҳит омилларини ҳам, ушбу омилларга хулқ-атвор қандай таъсир кўрсатишини ҳам тушуниши лозим. Ҳар бир вазиятга кўп қиррали ва бетакрор воқелик сифатида қараш муҳим аҳамият касб этади.

Безовталиқ – бу нимадир кўнгилдагидек эмаслигини ҳис этиш демақдир. Бу одамнинг тинчлик-омонлиги ёки бошқаларнинг тинчлик-омонлигига нисбатан қизиқиш ва интилишнинг намоён бўлишидир. Безовталиқни ҳис этиш – бу кўпинча одамлар ёки одам ва гуруҳ ёки бўлмаса, одам ва ижтимоий тизим ўртасидаги ўзаро муносабатларга таъсир кўрсатадиган хулқ-атвор натижасидир. Ҳар бир хулқ-атвор тури ўз моҳиятига эга ва хулқ-атвор орқали инсон ўз эҳтиёжларини ифодалайди ва рўёбга чиқаради. Эҳтиёж ҳам маълум ҳис-туйғуларни вужудга келтиради, демак, безовталиқ туғдирадиган нарсани тўлиқ тушуниш учун бу ҳис-туйғуларни ҳам аниқлаш ва ўрганиш муҳим аҳамиятга эгадир. Ижтимоий ишнинг бундай хулқ-атвор ва у билан боғлиқ ҳис-туйғуларга қарши жавоби эҳтиёж билан белгиланади ҳамда ҳар бир алоҳида гуруҳ ва алоҳида инсоннинг эҳтиёжларини қондира оладиган қилиб эҳтиёжларни қондиришнинг муқобил усулларини очиб беради.

### **Эҳтиёж**

Эҳтиёж бу, умуман, ҳар бир одамга ва ижтимоий тизимга мазкур вазиятда ўзини

оқлайдиган кутилмалар доирасидаги функцияларини бажариши учун зарур бўлган воқелиқдир. Эҳтиёж – бирор нарсага эга бўлишга интилиш эмас, балки шу нарсага эга бўлиш ёқимлидир, демак, бу асосан инсон ёки ижтимоий тизим тараққиёти ва ўз функциясини бажаришининг муҳим таркибий қисмидир. Масалан, боланинг ўғрилиқ қилгани аниқланса, бола ўғирланган нарсанинг ўзига кераклигини ҳис қилгани учун уни болада қолдириш ўзини оқламайдиган кутилма бўлган бўларди. Бу ерда ўзини оқлайдиган кутилма унинг бу нарсага эга бўлиш истагига асос бўлган сабабларни аниқлаш ва тегишли эҳтиёжни ижтимоий жиҳатдан мақбул усулда қондиришнинг муқобил йўллари излаб топиш бўлган бўлар эди.

Бошқа кишилар томонидан аниқланадиган ва баҳоланадиган эҳтиёж кўпинча ижтимоий ишнинг йўналишини ҳосил қилади. Эҳтиёжнинг бундай ташқи идентификацияси баъзан шунга олиб келадики, одамларга уларнинг муҳтож эканликларини айтадилар ва буни уларга гўёки «ёпиштириб қўядилар». Бироқ аслини олганда, эҳтиёж мижознинг ўзи томонидан қай тарзда ҳис этилганлиги ва аниқланганлиги муҳимдир. Кўпинча эҳтиёжнинг ташқи ва ички аниқланиши бир-бирига мос келмайди ёки ҳар хил усулларда ифодаланади. Ижтимоий ишчилар ўзларининг касбга оид билимлари ва касбий қадриятлар тизимидан фойдаланиб, мижознинг реал ҳолатига мос келмайдиган эҳтиёжни аниқлай оладилар. Шунинг учун ҳар доим мижоз ва унинг ён-атрофдагилари томонидан ҳис этиладиган эҳтиёжни ҳисобга олиш муҳим аҳамият касб этади. Бундай амалиёт ижтимоий ишдаги асосий тамойиллардан бирига мос келади **«реал ҳолатда мижоз қаерда бўлса, ўша жойда иш бошлаш»**. Мазкур тамойилдан фойдаланган ҳолда ижтимоий ишчи мижоз ва бошқа манфаатдор томонларнинг безовталиги ва ҳис этаётган эҳтиёжларини таҳлил эта бошлайди, сўнгра вазият таҳлилидан келиб чиқиб, ҳар хил эҳтиёжларни идентификация қилади. Кейин у мижоз билан биргаликда ҳар иккала эҳтиёж (мижоз томонидан ички ҳис этиладиган ва ишчи томонидан ташқи аниқланадиган) турини тушунишга асосланган ҳолда мақсадларни белгилайди. Куйида келтирилган мисолдаги мунозарали масала шунда бўлиши мумкинки, хизматлар Джон ва унинг оиласига қаратилиши керакми ёки оиланинг ўз функциясини меъёрида бажаришига аралашаётган шарт-шароитларигами. Бу ерда ўрганиб чиқиш учун қабул қилинадиган саволлар куйидагилар бўлиши мумкин эди: Ота жуда ҳам кўп вақтини ишга сарфлайдими? Барча оилавий эҳтиёжларни қондириш учун оиланинг тушуми ҳаддан ташқари камми? Оилада спиртли ичимликка ружу қўйиш муаммоси борми?

### **Конкрет воқеа намунаси**

*Миссис А 13 ёши ўгли Джон мактабда яхши ўзлаштирмаётганидан шикоят қилиб психологик марказга келади. Унинг сўнги йиллик якуний баҳолари икки ва уч чиққан, ҳолбуки, атиги бир йил аввал унинг иккита баҳоси беш, қолганлари тўрт эди. Миссис А ўқитувчи билан гаплашиб, Джон синфда машғулотларга эътибор бермаслигини, бунинг устига бошқа ўқувчиларни чалғитаётганлигини аниқлаган. У ижтимоий ишчига маҳаллий дўкондан Джоннинг отасига қўнғироқ қилишганини ва Джон у ердан конфет ўғирлаганини айтишганини гапириб берган. Миссис А нинг тахминича, Джон бу ишни ўқишидаги муаммолардан ташвишланаётгани туфайли қилган. У турмуш ўртоғининг ўз дўконида кўп ишлаши ва уйда унчалик кўп бўлмаслигини айтади. Дўкон каттагина миллий дўконлар тизими билан тенгсиз рақобат туфайли кўпгина муаммоларга тўқнаш келган бўлиб, умуман уни сақлаб қола олиш-олмасликларини билмайдилар.*

*Ижтимоий ишчи Джон билан гаплашиб кўришни таклиф қилади ва миссис А бунга рози бўлади. Джон мактабдаги ишларнинг чатоқ эканлигини тасдиқлайди. У шунчаки ишга диққатини жамлай олмаслигини айтади. Ўқитувчи ундан ҳаддан ортиқ кўп нарсани талаб қилишини ва тез-тез унга бақаришини айтади. Джон майнабозчилик қилади. У конфет билан боглиқ воқеа ҳақида гапиришини истамайди. Ижтимоий ишчи уйдаги аҳвол қандайлигини сўрайди. Джоннинг жавоби: «Яхши шекилли, менимча». Ижтимоий ишчи Джоннинг товушида аллақандай гамгинликни сезиб, отасининг ишлари қандайлигини сўрайди. Улар Джоннинг отаси уйда истаганчалик кўп бўлмаслиги ҳақида гаплашадилар.*

*Ниҳоят, Джон ўз отасининг бизнесидаги ноаниқликдан стрессни бошидан кечираётганини айтади.*

Энди, бу маълумотларнинг ҳаммасини билиб олгач, ижтимоий ишчи мазкур вазиятда Джоннинг эҳтиёжлари ҳақида ўйлай бошлайди. У 13 ёшли боланинг ривожланиш эҳтиёжлари тўғрисида фикрлайди. Бу ерда хавфсизлик ҳис-туйғусининг йўқлиги муҳим бўлиб, қисман Джоннинг мактабдаги хулқини ва конфет билан боғлиқ воқеанинг сабабини ойдинлаштиради. Джон ўз уйидаги вазиятдан ташвишда экан, ўқитувчи унга меъёрида таълим бера олмаслигини ижтимоий ишчи билади, у диққатини меъёрида жамлай олмайди, бунинг устига бошқаларга ҳам халақит беради. Шунингдек, ижтимоий ишчи жабр кўрган дўкон эгасининг ҳам ўз маҳсулотларини ўғирлатишга йўл қўйиб беролмаслигини билади. Қолаверса, Джоннинг отаси бошқа савдо ходимлари ўзи ҳақида яхши фикрда бўлишларини хоҳлайди. Бу ерда энг муҳим тизим бу оиладир. У стрессли вазиятни бартараф этиш қобилиятига ҳамда муносабатларни яхшилашга муҳтож кўринади. Бу оила итаलो-америка оиласининг учинчи авлодидир. Бу ерда ижтимоий ишчи оилавий ҳаётнинг маданий омилларини эътиборга олиши муҳимдир. Бунда у ҳали мазкур вазиятда қатнашиши мумкин бўлган бошқа эҳтиёжларни аниқ билмайди.

Ушбу соддалаштирилган вазиятда биз ижтимоий ишчининг миссис А ва Джоннинг очиқ-ойдин безовталигини ҳамда бошқа тизимларнинг яширин ғам-ташвишларини қандай қилиб эҳтиёжлар идентификациясига ўзгартираётганини кўришимиз мумкин. У Джон ва унинг оиласининг эҳтиёжларини Джоннинг мактабдаги хулқ-атворини ўзгартирганига идентификация қилди.

Ушбу вазиятнинг таркибий қисмлари унда иштирок этаётган кишилар – бола, ота-она, жабрланган сотувчи, боланинг синфдошлари ҳамда оила ва синф жамоаси каби ижтимоий тизимлардир. Бу вазият иштирокчилари бўлиб миссис А мурожаат қилган агентлик, мистер А бизнеси, шунингдек, юқорида санаб ўтилган иштирокчиларнинг барчаси истиқомат қиладиган тумандаги ҳар хил гуруҳлар ҳисобланадилар. Бундан ташқари, вазият яна мазкур ҳудудда яшайдиган одамларнинг маданий хусусиятлари ва кутилмаларини акс эттиради. Барча эҳтиёжлар аниқлангандан кейин уларнинг ўзаро боғлиқ ва бир-бирига ўтувчи характерга эга эканлиги равшан бўлади. Шундай қилиб, ижтимоий амалий ишда вазият таҳлили амалга оширилади.

### **Сабабий-функционал ёндашув тўғрисидаги баҳс**

Ижтимоий ишчи берадиган ёрдами мижоз билан яқка тартибда ўзаро ҳамкорлик қилишга асосладими ёки мижознинг муайян эҳтиёжларини келтириб чиқарадиган ижтимоий муаммоларга йўналтириладими, ана шуни ҳал қилиб олиши керак. Кўпинча бу муаммога сабабий-функционал ёндашув тўғрисидаги баҳс деб номлаган ҳолда мурожаат қиладилар. 1929 йилда Портер Ли ўзининг классик ишида сабабий ёндашувга «илдиз отган ёвузликни бартараф этишга йўналтирилган ҳаракат ва инсоний эҳтиёжларни қондиришнинг янги усулларига қаратилган ҳаракат» тарзида таъриф берган. Сўнгра у гапида давом этиб атадики, ёвузлик бартараф этилгач ижтимоий ишнинг кейинги функцияси энди ижтимоий ҳаётни яхши ташкил қилишдан иборат бўлади. У ижтимоий ишни сабабий ёндашувдан функционал ёндашув томонга ҳаракат сифатида кўради. Ўша пайтда ижтимоий ишда эҳтиёжга қарши жавоб бериш мавзусига ҳамда бунда бир вақтнинг ўзида ҳам ижтимоий, ҳам индивидуал эҳтиёжларга ечим топиш кераклиги ҳақидаги масалага кўпроқ эътибор қаратилган эди. Бу масала илгаригидек ижтимоий иш касбида ўрганиш предмети бўлиб қолиб, тиббиёт ижтимоий ишчилари ҳамда фуқаролик ташкилотлари ижтимоий ишчиларининг ёндашувлари ўртасидаги тафовутни ифода этади. Ҳанузгача айни бир касб ҳар бир мижоз даражасидаги муаммога жавобан иш олиб бориши ва бунда индивидуал муаммолар сабабларининг илдизига барҳам бериш учун жамиятдаги янада глобал ўзгаришлар билан шуғулланиши мумкинлиги юзасидан жиддий баҳс-мунозаралар давом этмоқда.

Социолог Райт Миллз ушбу икки турдаги муаммони якка тартибдаги қийинчиликлар ва ижтимоий муаммолар деб атаган. Якка тартибдаги қийинчиликлар инсон ва унинг бевосита бошқа одамлар билан муносабатларига алоқадор бўлса, ижтимоий муаммолар уни ўраб турган муҳитдан ташқаридаги воқеликлар билан боғлиқдир. Уильям Шварц ушбу ижтимоий воқеликка қарши психологик воқелик дилеммасини, яъни бир томондан ижтимоий ислохотларни ўтказиш мажбуриятлари ва иккинчи томондан, барча муҳтожларга индивидуал ёрдам бериш мажбуриятлари бирлигини ижтимоий ишдаги барча дилеммаларнинг онаси деб атаган. Унинг фикрича, бу икки позиция бир-биридан ажратилмаслиги керак. Шахсий муаммолар ва эҳтиёжлар инсоннинг жамият билан муносабатлари туфайли келиб чиққанлиги боис ижтимоий ишчи ўз ишини мижоз эҳтиёжлари билан ҳам, ҳозирги замон жамиятининг таркибий қисми бўлган кенгрок тизимлар билан ҳам қиёслаши лозим. Бундай ёндашув нафақат алоҳида мижознинг эҳтиёжларини, балки шунингдек, мижознинг вазиятида муҳим роль ўйнаши мумкин бўлган бошқа кишиларнинг эҳтиёжларини ҳам ҳисобга олади. Бундан ташқари, бундай ёндашувда, шубҳасиз, мижозни ўз ичига олган оила ёки кичик гуруҳлар каби муҳим тизимларни ўрганиш имконияти мавжуд. Мазкур ёндашув, шунингдек, жамият ва ижтимоий институтларнинг ўзини ҳам ўрганиб, у ёки бу ижтимоий вазиятлар индивидуал эҳтиёжларни қондиришга қандай тўсқинлик қилишини кўрсатиб беради.

### **Умумий инсоний эҳтиёжлар**

Ижтимоий ишнинг классик намояндаси Шарлота Тоули умумий инсоний эҳтиёжлар деганда инсон тараққиётига таъсир қилувчи омиллар билан боғлиқ бўлган эҳтиёжларни назарда тутди. У, агар одамлар қандайдир ижтимоий мақсадларни рўёбга чиқаришга интилишни истасалар, қуйидаги унсурларнинг зарурлиги хусусида баҳс-мунозара юритади:

1. Жисмоний фаровонлик – озиқ-овқат, бошпана, тиббий ғамхўрлик
2. Ҳиссий ва ақлий жиҳатдан ўсиш имконияти
3. Бошқалар билан ўзаро муносабатлар
4. Маънавий эҳтиёжларни таъминлаш

Шунингдек, у эҳтиёжлар инсоннинг ёшига ва унинг ҳаётий вазиятига боғлиқ бўлишига ишора қилади. Масалан, ёш бола жисмоний парваришга, ўрганиш имкониятига ҳамда катталарнинг яхши кўришига муҳтождир. Катталар эса яшаш учун озиқ-овқатга, бошпана ва кийим-кечакка эга бўлишлари керак, аммо жисмоний ғамхўрликка муҳтож эмасдирлар. Уларга ҳам муҳим инсоний ўзаро муносабатлар зарур, лекин улар кенг мазмунларда ўзгариб туриши мумкин.

Абрахам Маслоу эҳтиёжлар иерархиясини ишлаб чиққан бўлиб, у Тоулининг фикрлаш услубини қўллаб-қувватлайди ва эҳтиёж тушунчасини кенгайтиради. Унинг кенгайтирилган рўйхатида эҳтиёжлар ўсиб бориш тартибида жойлаштирилган. Юксакрок савиядаги эҳтиёжни қондириш учун олдинги савиядаги эҳтиёжлар қондирилган бўлмоғи керак. Бу рўйхат энг зарурий эҳтиёжлардан бошлаб, қуйидагиларни ўз ичига олади:

1. Физиологик эҳтиёжлар – озиқ-овқат, сув, ҳаво
2. Хавфсизликка эҳтиёж – оғриқдан ва ташқи кучлардан жисмоний зарар кўришдан қочиш
3. Мансублик ва муҳаббатга эҳтиёж – бошқалар билан яқин ва илиқ муносабатда бўлганда хавфсизликни ҳис этиш
4. Ҳурмат-эътиборга эҳтиёж – гуруҳ ичида мавқега эга бўлиб, тан олиниш
5. Ўзини ўзи рўёбга чиқаришга эҳтиёж – ўз имкониятлари ва қобилиятларини ифодалаш
6. Когнитив тушунчага эҳтиёж – ўзини ўзи ва ташқи оламни англаш

Маслоу иерархиясига биноан, инсон ижтимоий эҳтиёжлар ҳақида гапириши мумкин

бўлиши учун, авваламбор, овқатланиш каби бирламчи физиологик эҳтиёжларини қондириши керак. Шунга қарамай, бу ерда шунини эслатиб ўтиш ўринлики, айниқса, агар биз ёш бола ҳақида гапирадиган бўлсак, у ҳолда унинг овқатланишга бўлган эҳтиёжини қондириш учун бошқалар билан ўзаро ҳамкорлик қилиши зарурдир.

Ижтимоий ишчилар одамлар ва гуруҳларга ўз эҳтиёжларини қондиришлари ёки эҳтиёжларини қондиришга тўсқинлик қилувчи вазиятларни ўзгартиришлари учун зарур бўлган назорат учун ўзларида куч ва имкониятлар мавжудлигини ҳис этишлари муҳим эканлигини биладилар. Махсус адабиётларда терисининг ранги бошқача бўлган кишилар ёки адолатсиз муносабатларга дуч келган аёллар каби ажратиб қўйилган гуруҳларни имкониятлар билан таъминлаш мавзусига катта аҳамият берилади. Америкадаги ҳозирги замон жамиятининг мазмун-моҳияти шунга олиб келиши мумкинки, кўпгина одамлар ва гуруҳлар заифлик ва яхшиланишга умид йўқлигини ҳис қиладилар. Шунинг учун эҳтиёжларни қондириш бўйича умид-ишонччи ва ўз вазиятини назорат қилиш имкониятини ҳис этиш ҳозирги замон ижтимоий иши бўйича амалий фаолиятининг муҳим жиҳати бўлиб ҳисобланади.

Ҳар қандай вазиятда инсоний эҳтиёжларни аниқлаш ва тушуниш учун 5 асосий назарий тушунчани билиш зарурдир: инсон тараққиёти, инсоний тафовутлар, ижтимоий тизимлар назарияси, экотизимлар тушунчаси ва кучли жиҳатлар ёндашуви.\* Ушбу тушунчаларнинг ҳар бири инсоний эҳтиёжларга ҳар хил томонлардан қарайди ва уларнинг ҳаммаси биргаликда инсон ҳаётий вазиятларининг мураккаблигини ҳисобга оладиган ёндашув учун асос бўлади.

### **Инсон тараққиётининг истиқболи**

Инсоний тараққиёт истиқболи тушунчаси одамнинг ўз ҳаёти давомида жисмоний, ақлий, ижтимоий, ҳиссий ва маънавий ривожланишига ишора қиладди. Санаб ўтилганларнинг ҳар биридаги ўсишни ўлчаш учун ўз ўлчов мезонлари бор. Жисмоний тараққиётда бу, масалан, боланинг юра бошлаш даври ёки жинсий етилиш ривожланишининг бошланиш давридир. Ақлий соҳадаги ривожланиш кўпинча Жан Пиаженинг ишларидан фойдаланиб, одамнинг тушунчалар билан ёки интеллектни ўлчайдиган тестлар билан қандай ишлашига қараб аниқланади. Ҳиссий-ижтимоий соҳани баҳолаш учун кўпинча Эрик Эриксоннинг ишларига мурожаат қилишади. У таклиф этган 8 босқичли инсон тараққиёти у ёки бу ёш даври учун мос бўлган психологик топшириқларни ҳал эта олишига қиёсланади. Бундай шарҳлаш муайян ёш даврида тегишли ривожланиш даражасига эришилган ёки эришилмаганлигини аниқлаш учун фойдалидир. (1.1. жадвалга қ.).

*\* Ўқувчиларда санаб ўтилган ҳар бир тушунча ҳақида ижтимоий фанлар курсидан маълумот борлиги назарда тутилади. Баҳс-мунозарамиз юқорида санаб ўтилган беш соҳадаги билимлардан келиб чиққан ҳолда инсоний эҳтиёжларнинг мураккаб тузилишини муҳокама қилишга йўналтирилади.*

### **1.1. жадвал. Инсон тараққиётининг муайян босқичларида бажарилиши керак бўлган психосоциал вазифалар.**

*1-босқич.* Ишончсизликка қарши ишонч (гўдаклик). Катталар томонидан овқат, қулай шароитлар билан таъминланиш ва парваришланиш орқали ғамхўрликни ҳис этишнинг шаклланиши. Асосий эҳтиёжлар қондирилганлиги ҳамда ғамхўрлик қилаётган кишиларга ишониш мумкинлигини ҳис этишнинг шаклланиши.

*2-босқич.* Уялиш ва гумонсирашга қарши автономия (илк мактабгача ёшдаги болалик). Ўзини ўзи алоҳида индивидуаллик сифатида ҳис этишнинг шаклланиши. Ўзини эплаш қобилияти ҳали чегараланганлиги боис катталар томонидан назорат қилинишга муҳтож бўлсалар-да, ўз ҳуқуқларини талаб қилиш ва айрим хатти-ҳаракатларини назорат қилиш мумкинлигини ҳис этишнинг шаклланиши.

*3-босқич.* Айбдорликка қарши ташаббус (кеч мактабгача ёшдаги болалик). Ўз хатти-ҳаракатларини режалаштириш ва амалга ошириш қобилиятининг ривожланиши. Бунинг учун ҳар хил нарсаларнинг мавжудлиги ва ўзининг янги имкониятларини синаш имконияти зарурдир. Хатти-ҳаракатлардан завқланиш ва қилинган иш учун жавобгарлик орасидаги мувозанатни сақлаш қобилиятининг ривожланиши.

*4-босқич.* Ғўрликка қарши тиришқоқлик (илк мактаб ёшидаги болалик). Муайян маданият ва жамиятда фаолият юритиш учун зарур бўлган кўникмаларнинг шаклланиши. Бунинг учун бирор нарса яратиш ва яратилган нарса бўйича ижобий ҳиссиётларни ҳис этиш имкониятлари бўлиши лозим. Ижобий мазмундаги Мен-қиёфаси ва бошқалар билан дўстона ўзаро муносабатларнинг шаклланиши.

*5-босқич.* Ролларни чалкаштиришга қарши идентиклик (ўсмирлик даври). Дастлабки босқичларда тўпланган психосоциал ўсишни бирлаштириш ва мустақамлаш имконияти. Шахсий идентиклик ҳис-туйғуларининг ривожланиши. Эҳтиёжлар ва хоҳиш-истаклари персоналлашган мустақил шахс сифатида ўз жинсийлиги ва ўз-ўзини қабул қилиш. Бошқалар билан ўзаро муносабатларда ўз шахсини ҳис этишнинг шаклланиши. Одам теварак-атрофга қандай уйғунлашганлигини текшириш учун вақт ва имконият ҳамда ўзининг қадриятлар тизимини шакллантириш имконияти.

*6-босқич.* Алоҳидаланишга қарши яқин муносабатлар (илк катталиқ). Ўз ҳаёти ва касбий ўсишига оид қарорлар қилиш имконияти. Мажбуриятлар бериш ва бошқа кишилар билан яқин муносабатларни ривожлантириш. Оила ичида катталарга хос муносабатларни шакллантириш.

*7-босқич.* Турғунликка қарши ҳаракатчанлик-ишчанлик (ўрта ёшдаги катталиқ). Янги авлод тарбиясида иштирок этиш. Жисмоний куч-қувватдан кўра донишмандлик кўпроқ қадрланадиган ҳаётга муносабатнинг ривожланиши. Жинсий характердан кўра ижтимоийлаштирувчи муносабатларнинг шаклланиши. Ҳаёт ҳақида ўй-хаёлларда янги ғоялар учун очиқлик мослашувчанликнинг ривожланиши.

*8-босқич.* Умидсизлик-тушкунликка қарши «Мен»нинг бутунлиги (кеч ёшдаги катталиқ). Ҳаётнинг маънавий жиҳатдан муайян бир тартибга солиниши. Ҳаётда содир бўлган ва бўлиши мумкин бўлган воқеаларни афсус чекмаган ҳолда қабул қилиш. Ўз шахсини ишчи ролидан фарқлаш. Жисмоний сўнишни қабул қилиш. Ҳаётдан кўз юмиш ҳақиқат эканлигини қабул қилиш. \*

\* *Манбалар: кўпроқ Эрик Эриксоннинг «Болаликда ва ҳаётнинг иккинчи ярмида инсоннинг психологик ривожланиши» (New York: W. W. Norton, 1950) мавзусидаги ишига, шунингдек, Л.Ньюгартен ва Роберт С.Пекнинг ишларига асосланган (1968).*

Лоренс Колберг ахлоқий ривожланишнинг 6 босқичини белгилайдиган назарияни таклиф этади. Кэрол Джиллиган аёллар ахлоқий шаклланишида учта ривожланганлик даражаси ва учта ўтиш тафовут қилинадиган назарияни таклиф этади. Джеймс Фаулер диний эътиқод шаклланишининг етти босқичи тафовут қилинадиган назарияни илгари сурди. Бу назарияларнинг ҳар бири инсоний ривожланиш ёндашувларини ўрганиш намуналаридир.

Инсон тараққиёти ёндашуви нуқтаи назаридан олганда эҳтиёжни икки жиҳатдан ўрганиш мумкин. Авваламбор, ҳар бир ривожланиш босқичида инсон мазкур ёш даври учун ўзига хос ва ўзига мос тарзда шаклланади ва бундай шаклланиш учун муайян шарт-шароитлар мавжуд бўлиши зарур. Ёш болага муҳаббат ва жисмоний ғамхўрлик сув билан ҳаводек зарур. Мактаб ёшидаги бола ҳам жисмоний ғамхўрликка муҳтож, лекин гўдаклик давридагичалик эмас. Бундай бола ҳимояланишга эҳтиёж сезади, бироқ шу билан бирга унга эркинлик ҳамда кўникмаларини шакллантириш ва бунёдкорликни ривожлантириш имконияти ҳам зарурдир. Ўсмирлар ўсишдаги нормал зиддиятларни ҳал этишларига, бу ҳаётда ким эканликларини аниқлашларига, ўзларининг жинсий тараққиётларини назорат қилишларига ҳамда касб танлашларига ёрдам берадиган имкониятларга эҳтиёж сезадилар.

Катталарга бу ҳаётда нимагадир эришганликларини ҳис этиш, ота-оналик эҳтиёжларини қондириш ҳамда турли гуруҳлар ва умуман, ижтимоий ҳаётда иштирок этиш лозимдир. Янада улуғроқ ёшдаги одамлар учун иқтисодий барқарорлик ва хавфсизлик ҳис-туйғулари, саломатликларига ғамхўрлик қилиш эҳтиёжларини қондириш, шунингдек, нафақага чиқиш, саломатликнинг ёмонлашуви ва яқинлашиб келаётган умрнинг тугаши билан боғлиқ бўлган янги ҳиссиётларни қандайдир бошларидан ўтказиш билан боғлиқ бўлган ҳис-туйғуларга эга бўлиш муҳим аҳамият касб этади.

Эҳтиёжларни ўрганишнинг иккинчи жиҳати шундан иборатки, тараққиётнинг қайсидир кутилган томонлари амалга ошмай қолаверишини ва улар ўтмишдаги аллақандай эҳтиёжлар қондирилмаганлиги туфайли амалга ошмай қолганлигини ҳамда бу нарса инсоннинг ижтимоий функцияни бажаришида муаммолар пайдо бўлишига олиб келадиган сабаблардан бири бўлиши мумкинлигини ҳисобга олиш лозимдир. Шу билан бирга, эҳтиёжларни ўрганишнинг мазкур иккинчи жиҳати тараққиётнинг секинлашувини аниқлашни ва кутилган тараққиётнинг содир бўлмай қолиши мумкин бўлган вазиятларни аниқлашни ўз ичига олади.

Юқорида келтирилган мисолда ижтимоий ишчи Джон билан ишлаш пайтида унинг ўсмирлик ёшига қадам қўйганлигини, кўпчилик ўсмирлар учун бу даврнинг жуда мураккаб кечишини тушуниши лозим. Джон, эҳтимол, ўзи учун бошқалар билан муносабатларида ким эканлигини аниқлашга уринаётгандир. Шу билан бирга, у жинсий тараққиётнинг янги босқичига қадам қўймоқда. Отасининг бизнесидаги беқарорлик Джоннинг юқорида зикр этилган жиҳатлардан оғриқсиз ўтиш қобилиятини пасайтираётган бўлса, ажаб эмас.

Ривожланиш нуқтаи назаридан эҳтиёжга қарши жавоб бериш тараққиётда илгарилашни таъмин этадиган шарт-шароитларни тақдим этиш ва тараққиётни секинлаштирадиган шарт-шароитларни бартараф этишдан иборатдир. Бундай шарт-шароитлар одамларнинг бир-бирлари билан ўзаро ижтимоий ҳамкорлик қилишларига ҳамда теварак-атроф билан ҳамкорлик қилишларига кучли равишда боғлиқ бўлади. Ижтимоий ишчи ана шундай умуминсоний эҳтиёжларга қарши ҳаракатни амалга оширар экан, инсон тараққиёти ва унинг бутун ҳаёти давомидаги барча жиҳатлари ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлмоғи керак.

### **Инсонлар ўртасидаги тафовутлар**

Умуминсоний эҳтиёжлар мавжудлигига қарамай, ҳар хил одамлар уларни турли усулларда қондирадилар. Эҳтиёжларни қондириш усуллари кўп жиҳатдан маданий омилларга, жисмоний ва руҳий нуқсонларга, ижтимоий-иқтисодий омилларга, ёш, жинс ва жинсий йўналганликка, шунингдек, жамиятда мавжуд бўлган у ёки бу гуруҳларни ажратиб қўйишнинг ҳар хил турларига боғлиқ бўлади. Одамлар ўртасидаги тафовутларни ҳисобга оладиган ёндашув кўп маданиятли жамиятдаги эҳтиёжларни ўрганишда фойдалидир. У ўзида маданиятнинг мазмун-моҳиятини тушунишни ҳамда ишга яроқсизлик, гендер, ёш, жинсий йўналганлик ва уларнинг одамлар ижтимоий муҳитда ўз функцияларини бажаришларига ва ривожланишларига кўрсатадиган таъсирини бирлаштиради.

Инсоний тафовутлар ҳақидаги бизнинг тушунчамиз америка жамиятининг турфа хил маданиятлар ва ҳар хил гуруҳлардан ташкил топганлиги ҳақидаги бошланғич мулоҳазага асосланади. Гуруҳларнинг айримлари эҳтиёжларини қондиришда қийинчиликларни бошларидан кечирмоқдалар, чунки улар устунлик қилувчи маданиятлар ва гуруҳлардан фарқ қиладилар. Ушбу гуруҳларнинг айримларига нисбатан ғаразли муносабат ва айирмачилик мавжуддир. Уларнинг баъзилари қашшоқликда кун кечирмоқдалар. Бошқа гуруҳларга нисбатан институционал ирқчилик, яъни муайян ижтимоий қатламларга салбий таъсир кўрсатадиган ижтимоий институтларга хос бўлган алоҳида хусусиятлар мавжуддир. Бу қатламларнинг аҳволи кейинчалик янада ёмонлашади, чунки улар ижтимоий институтларга

Ўзгаришлар киритиш имкониятига эга эмасдирлар.

Одамлар орасидаги тафовутларни ўрганишга асосланган ёндашув инсон хулқ-атворини маданий нисбийлик позициясидан ўрганади. У «меъёрий» хулқ-атвор тушунчасини ўринсиз атама деб ҳисоблайди ва фақат инсон фаолият кўрсатётган ижтимоий вазиятдан келиб чиқиб баҳо беришини нотўғри деб ҳисоблайди. Бир вазиятда ўринли деб топилган хулқ-атвор намуналари бошқа вазиятларда мутлақо ноўрин бўлиши мумкин. Турли маданиятларнинг ривожланиш жараёнларида кузатилган тафовутлар меъёрдан оғиш деб ҳисобланмаслиги даркор. Ушбу ёндашувга кўра, эҳтиёжга жавоб меъёрларни аниқлашдан иборат эмас, балки тажриба, ҳаётни идрок этиш ва содир бўлаётган воқеалар инсоннинг маданий контекстдаги функциясини бажаришига қандай таъсир кўрсатишини аниқлашдан иборатдир.

Рональд Федерико, инсон тафовутлари муаммоларини муҳокама этар экан, хулқ-атворга уч омил таъсир кўрсатишига ишора қилади: генетик, маданий ва ижтимоий. Генетик омил тараққиётнинг руҳий ва жисмоний потенциалини, стрессга бардош бера олишликни ҳамда стрессга қарши жавоб бера олиш қобилиятини ўз ичига олади. Маданий омил ҳаётий мақсадларни қўйишни, хулқ-атвор намуналарини ўзлаштиришни, ресурслардан фойдаланишни ўзлаштиришни, Мен-концепциясини, воқеаларни идрок этиш ва талқин қилишни қамраб олади. Ижтимоий омил ижтимоийлашув тизимлари, ижтимоий назорат, ижтимоий мукофот ва ижтимоий ўзгаришларни ўзида бирлаштирувчи ижтимоий институционал тузилмани ўзига қамраб олади. Уч хил омил – генетик, маданий ва ижтимоий – мураккаб тарзда ўзаро ҳамкорлик қилади. Бундай тасаввур, шунингдек, ўзининг асосида, масалан, ишга яроқсизлик, кўзи ожизлик ёки сурункали касалликлар каби жисмоний ҳолатларга ўхшаш маданий манбани қамраб олмаган шарт-шароитлар таҳлилида ҳам қўлланиши мумкин.

Шунга ўхшаш «иккиталик назар» концепциясини ишлаб чиққан Долорес Нортон ҳар бир кишини икки тизимнинг таркибий қисми сифатида кўради: 1) тизимнинг озиклантирувчиси, яъни оила ва бевосита мазкур ҳамжамиятни ўраб турган муҳит, шу жумладан, маданий хусусиятлар ҳамда 2) тизимнинг қўллаб-қувватловчиси, яъни маҳсулотлар ва хизматлар билан таъминлашни ташкил қилиш, сиёсий ҳокимият, иқтисодий ресурслар, таълим тизими ва янада кенгроқ ижтимоий тизимлар. Агар бу икки тизимнинг ёндашувлари ўртасида кенг номутаносиблик соҳалари мавжуд бўлса, унда одамларнинг жамият ичидаги функцияларини бажаришларида қийинчиликлар вужудга келади. Бундай қийинчиликларга эга бўлган одамларда ўхшаш эҳтиёжлар пайдо бўлади. Бизнинг жамиятимизда аёлларга ёки терисининг ранги бошқача бўлган одамларга муносабатдаги аҳволни кўрганимизда юқорида қайд этилган икки тизим ўртасидаги номутаносиблик айниқса кўзга ташланади. Иккиталик назар ёндашуви инсоннинг жамиятдаги функциясини бажариши ва тараққиётидаги ранг-баранг тафовутларни ўрганишнинг бошқача усулини таъминлайди. Мазкур ҳолатда эҳтиёжларга қарши ҳаракат барча инсоний эҳтиёжларнинг қондирилиши учун имкониятларни иложи борича кенгайтирадиган тарздаги биргаликда яшаш усуллари топишда одамларга ёрдам беришга асосланади.

Инсон эҳтиёжларини тушуниш учун ижтимоий ишчи атроф-муҳит омиллари инсон ўз функциясини бажарашига ва тараққиётига қандай таъсир кўрсатиши ҳақида етарлича билимга эга бўлиши лозим. Атроф-муҳит омилларига ижтимоий, иқтисодий, географик ва инсонни бевосита ўраб турган муҳитнинг таркибий қисми бўлган иқлимий шарт-шароитлар киради.

Айирмачилик установакалари, ноқулай иқлим шароитлари ва ижтимоий-маданий кутилмалар – буларнинг ҳаммаси индивидуал хулқ-атворга таъсир кўрсатади. Шунингдек, ижтимоий ишчи жисмонан ва руҳан ишга яроқсизлик ҳолатининг индивидуал тараққиёт ва фаолиятга кўрсатадиган таъсирини ҳисобга олиши лозим. Шу билан бирга, ҳар хил ижтимоий-иқтисодий гуруҳлар ҳаёт тарзининг таъсирини тушуниш ҳам муҳим аҳамиятга

эгадир.

Масалан, агар юқорида келтирилган мисолда Джон ва унинг оиласи афро-америкалик бўлганларида, айирмачилик масалалари ва маданий жиҳатларни кўриб чиқиш зарур бўлган бўларди. Ўғирланган конфет воқеаси полицияни чақириш билан тугаши мумкин эди. Джон ҳибсга олиниши мумкин эди. У ҳолда ижтимоий ишчи Джоннинг маданиятини ва айниқса, унинг ўзига хос афро-америкалик эканлигини, шунингдек, унинг яқин атрофидагиларининг маданиятини тушуниши лозим бўлган бўларди. Бу омилларнинг ҳаммаси Джоннинг эҳтиёжларини аниқлаш жараёнида муҳим аҳамиятга эга бўлган бўларди.

Ижтимоий ишчи атроф-муҳит омилларини тушуниши учун ўзи иш олиб борадиган этник ва ирқий гуруҳларнинг маданиятини яхши билиши лозим. Бу тарихни, кадритларни, оилавий ва ижтимоий хулқ-атвор намуналарини, установкалар ва тафаккур тарзларини, диний анъаналарни, болани тарбиялаш амалиётини ҳамда мазкур маданиятда одамлар ўзгаришлар ва стрессни қандай қилиб енгишларини билишни ўз ичига олади. Шу билан бирга, мазкур гуруҳнинг устунлик қилувчи гуруҳ билан муомала қилиш тарихи ва тажрибасини, шу жумладан, ижтимоий ва иқтисодий омилларни ҳамда аккумуляция ва унинг натижаларини билиши ҳам муҳим аҳамиятга эгадир. Ижтимоий ишчи ҳар қандай маданий гуруҳ таркибида мавжуд бўлган кичик гуруҳлар ҳақида маълумотга эга бўлиши лозим. Бу маълумот инсоний тафовутлар мавжудлиги асосида уларнинг ўз функцияларини бажариши ва тараққиёти билан боғлиқ ҳолда вужудга келадиган алоҳида одамлар ёки гуруҳларнинг ўзига хос эҳтиёжларини аниқлашда фойдаланилиши мумкин.

Айрим ишчилар инсоний тафовутлар атамасини «аҳолининг ўзига хос гуруҳлари» атамаси билан алмаштирадилар. Бунда одамларни ўзлари мансуб бўлган аҳоли гуруҳларига кўра стереотиплаштириш хавфи мавжуддир. Аксинча, «инсоний тафовутлар» атамаси ижтимоий ишчиларга одамларни у ёки бу гуруҳга мунсублиги билан шунчаки идентификация қилмасдан, уларнинг индивидуал фарқларини ажратишга имкон беради.

### **Ижтимоий тизимлар назарияси**

Инсон эҳтиёжи у фаолият кўрсатаётган йирикроқ тизимлардан ажратилган ҳолда ўрганилиши мумкин эмас. Бу оилани, кичик гуруҳларни, мазкур ҳудудда истиқомат қилувчиларни, шунингдек, мактаб, черков ёки ижтимоий иш агентликлари каби ҳар хил ижтимоий институтларни қамраб олади. Барча инсонлар кўпинча ўзаро зиддиятли талабларни қўювчи қандайдир йирикроқ тизимларга мансубдирлар. Бу тизимлар ҳар бир инсон атроф-муҳитининг таркибий қисмидир. Бундай тизимларнинг талаблари ўраб турган ижтимоий муҳит талаблари деб аталади. Ижтимоий тизимлар назарияси мазкур тизимларнинг хатти-ҳаракатларини ҳамда уларнинг эҳтиёжларини тушуниш усулларини тақдим этади.\*

Анна Хартман ижтимоий тизимлар ёндашувини «оламни унинг алоқадорлик терминларида тартиблаш воситасидир» деб таърифлайди. «Бу ҳолатда тизим деганда ўз чегараларига эга бўлган ўзаро алоқадор ва бир-бирига боғлиқ таркибий қисмлардан иборат бўлган яхлитлик тушунилади». Тизим алоҳида инсонларга ва унинг чегараларидан ташқаридаги бошқа тизимларга тегишлидир. Чегарани кесиб ўтадиган муносабатлар тизимлар ичидаги муносабатларчалик кучли эмас ва тизим ичидаги кичик тизимлардаги муносабатларчалик таъсир кўрсатмайди. Атрофдаги ижтимоий муҳит ижтимоий тизимга таъсир кўрсатади. Мазкур ёндашув таркибий қисмлар, яхлитлик, атроф-муҳит ҳамда улар орасида мавжуд бўлган ўзаро муносабатларни ўрганишни қўллайди.

\*Муҳокама этилаётган масалани тушуниш учун ижтимоий тизимлар тўғрисидаги дастлабки билимларга эга бўлиш зарурдир. Ўқувчи бундай билимларга эга эканлиги назарда тутилади.

Ижтимоий тизимлар назарияси ижтимоий ишчилар учун фойдали бўлиб, мутлақо фарқли бўлиб туюлган ҳаракат субъектлари – алоҳида инсонлар, оилалар, кичик гуруҳлар, агентликлар, ҳудудлар ва яхлит жамиятлар ўртасидаги алоқалар ва муносабатларни

концептуаллаштириш учун воситаларни тақдим этади. Бу назария тизимларнинг турли таснифлари орасидаги ўхшашлик ва тафовутларни қайд этиб, ижтимоий ишчиларга мазкур вазиятнинг озиклантирувчи тизим ичида ҳам, қўллаб-қувватловчи тизим ичида ҳам алоҳида муаммолар ва ижтимоий муаммоларни баҳолаган ҳолда ўрганишга ёрдам беради.

Ижтимоий тизим қўллаб-қувватланиб, ўз функциясини бажара оладиган бўлиши учун ундаги (алоҳида одамлар ва гуруҳлардан ташкил топган) кичик тизим ёки таркибий қисмлар кенгроқ тизимларнинг эҳтиёжларига нисбатан ўз фаолиятини мослаштиришлари лозим. Бундай «мослаштириш» одамларнинг индивидуал эҳтиёжларини қондириш билан мос келса, муаммо йўқдир. Бироқ кўпинча иш бошқача бўлади. Ижтимоий ишчининг вазифаси бир вақтнинг ўзида ҳам индивидуал эҳтиёжларга, ҳам ижтимоий муаммоларга (яъни тизимларнинг эҳтиёжларига) эътибор қаратишдан иборатдир. Бу ерда иш барча қисмлар ва барча тизимларнинг эҳтиёжлари тўлиқ қондирилиши учун тизимларнинг эҳтиёжларини аниқлаш ҳамда барча қисмларнинг ўз функциясини бажаришига ёрдам бериш йўллари излаб топишдан иборатдир. Бундай ёндашув мазкур эҳтиёж пайдо бўлган вазиятнинг барча таркибий қисмларини идентификация қилишни тақозо этади. Шунингдек, у ҳар бир тизимнинг эҳтиёжларини вазиятга мувофиқ равишда ўрганиб чиқади. Ижтимоий тизимлар функцияларининг таҳлили бундай функцияларни бажаришнинг ўта мураккаб эканлигини, мос равишда эҳтиёжларга қарши ҳаракат ҳам ана шу мураккабликни эътиборга олиши кераклигини кўрсатади.

### **Экологик ёндашув**

Экологик ёндашув ижтимоий тизимлар назарияси билан узвий боғлиқдир «Экология» атамаси организм ва ташқи муҳит ўртасидаги ўзаро муносабатларни ўрганувчи биологик назариядан келади. Экологик ёндашув ўзгаришлар жараёнига ташқи муҳитни киритиб, тизимлар назариясидан фойдаланган ҳолда инсон тараққиёти ва инсоний тафовутларни таърифлайди. Бундай ёндашув аввалроқ эътироф этилган сабабий-функционал ёндашув тўғрисидаги баҳсда сабаб ва функция ўртасидаги тафовутни бартараф этади. Экологик ёндашув нуқтаи назаридан олганда функция ташқи муҳитнинг одамларнинг кундалик ҳаётига ҳар томонлама ва аҳамиятга молик қилиб киритилишидир. Кэрл Майер ва Карел Гермэйн мазкур ёндашувнинг асосий муаллифлари бўлиб ҳисобланадилар.

Экологик нуқтаи назардан эҳтиёж одам ва бошқа кишилар ҳамда одам ва ташқи муҳит ўртасидаги ўзаро муносабатлар учун шарт-шароитдир. Одамлар ва уларни ўраб турган муҳит эҳтиёжлар ва ресурсларга эгадир. Ташқи муҳит одамнинг эҳтиёжларига адекват жавоб берганда эҳтиёжлар қондирилади ва аксинча. Одам ва ташқи муҳит орасида ўзаро манфаатли ҳамкорлик бўлиши зарур. Эҳтиёжлар қондирилганда ўзаро мутаносиблик ва гармония ҳолати юзага келади.

Эҳтиёжларнинг қондирилмаганлиги одам ва уни ўраб турган муҳит ўртасида бир-бирларининг эҳтиёжларига қарши ҳаракатлар орасидаги мувозанатнинг бузилганлигига ишора қилади. Баъзан тегишли ресурслар мавжуд бўлмаганлиги боис эҳтиёжлар қондирилмайди. Кўпроқ ҳолатларда одам ва атроф-муҳит ўртасидаги ўзаро ҳамкорлик одамнинг ҳам, атроф-муҳитнинг ҳам эҳтиёжларини қондира оладиган даражада мувозанатлашмаган бўлади. Натижада номуносивлик ҳолати юзага келади, яъни одам ва уни ўраб турган муҳит ўртасида гармония йўқолади.

Экотизим ёндашуви экологик ёндашувдан ҳосил бўлган ёндашув бўлиб, ўз ичига инсон атрофидаги барча тизимларни, шу жумладан, жисмоний муҳитни ўрганишни қамраб олади. Бу ёндашувда барча тизимлар ўртасида ўтмиш, ҳозир ва келажакда содир бўладиган материя, энергия ва ахборот алмашинуви ўрганилади. Экотизимнинг бир қисмида юз берган алмашинув характеридаги ўзгаришлар унинг бошқа қисмида ҳам акс этиши муқаррар.

Ўзгаришларни режалаштиришда экотизим ёндашуви иштирок этаётган барча тизимларнинг ўзгаришига таъсир кўрсатади. Эҳтиёжларни қондириш бир кишининг

қандайдир вақт мобайнида шунчаки эҳтиёжларини қондириш дегани эмасдир. Агар эҳтиёжлар бошқа одамлар ёки атрофдаги тизимлар ҳисобидан қондириладиган бўлса ва агар тизимлар орасидаги ўзаро ҳамкорлик энг яхши ўзаро фойда учун мувозанатлаштирилмаган бўлса, унда миждоз ижтимоий ишчининг саъй-ҳаракатлари натижаларидан реал ҳолатда фойдаланиши қийин бўлади. Агар мувозанатга эришилмаса, у ҳолда вазиятнинг аввалги ҳолига қайтиш ёки ҳатто ёмонлашиш эҳтимоли мавжуд. Мазкур ёндашувдан миждозларга ўз эҳтиёжларини қондиришларида ёрдам бериш учун фойдаланиш миждозларнинг ўзларида, уларнинг атроф-муҳитларида ҳамда одам ва атроф-муҳит ўртасидаги ўзаро ҳамкорлик характерини эҳтиёжлар ва ресурсларни қондириш учун улар орасидаги мувозанатни таъминлайдиган қилиб ўзгартириш шарт-шароитларини яратишни билдиради.

### **Кучли жиҳатлар назарияси (Strengths perspective)**

Мазкур ёндашувда ижтимоий ишчи миждоз вазиятида бирор нарса етишмаслигини ўрганишдан унинг имкониятлари, қобилиятлари ва қимматли хусусиятларини ўрганишга ўтади. Бу ёндашув миждоз билан иш олиб боришда имкониятларни кенгайтириш, барқарорликни ошириш, яхлитликни тиклаш ва таъминлашнинг муҳимлигини тасдиқлайди. Бирор бир гуруҳга аъзолик ёки мансубликка меъёридаги психологик саломатлик учун муҳим шарт-шароит сифатида қаралади. Бундай ёндашувни ишлаб чиқиш Канзас Университети ижтимоий иш факультетининг ижтимоий ишчилари, хусусан, Деннис Сейлиби томонидан амалга оширилган. Бундай ёндашувнинг асосий тамойилларидан иккитаси қуйидаги ҳолатларни акс эттиради: 1) «ҳар бир одам, гуруҳ, оила ва ҳамжамият ўзининг кучли жиҳатларига эга» ва 2) «ҳар қандай атроф-муҳит ресурслар билан тўлган».

Ижтимоий ишчилар эҳтиёжга қарши ҳаракат қилар эканлар, миждозга ўзининг кучли жиҳатларини ҳамда ўзидаги ва теварак-атрофдаги ресурсларини аниқлашига ёрдам беришлари ва сўнгра улардан эҳтиёжларга қарши ҳаракат қилиш учун фойдаланишлари лозим. Эҳтиёжларни қондириш жараёнига кучли жиҳатлар ёндашувини киритиш учун бир қанча жиддий сабаблар мавжуд. Ижтимоий хизматларни кўрсатиш сиёсатидаги ўзгаришлар у ёки бу хизматни кўрсатишнинг давомлилиги борасида чегараланишларга олиб келди. Қисқа муддатли ва конкрет вазиятларни ҳал этишга йўналтирилган чора-тадбирларга тобора кўпроқ аҳамият берилмоқда. Бирор нарса етишмаслигининг ёки дисфункцияларнинг сабабларини изоҳлайдиган ўтмиш таҳлили билан боғлиқ чора-тадбирларни рўёбга чиқариш учун кўпроқ муддат талаб этилади. Кучли жиҳатлар ёндашуви келажакка йўналтирилган бўлиб, чегараланган, қисқа вақт муддатлари учун кўпроқ мос келади. Бу ёндашув миждоз ва унинг атроф-муҳитида мавжуд бўлган кучли жиҳатлар ва қобилиятлар негизига қурилади. Бу ҳали энди содир бўладиган янги кўникмалар ва ресурсларни эгаллашдан кўра қулайроқдир. Шундай қилиб, мазкур ёндашувда ўзгаришлар учун мустаҳкамроқ замин тайёрланади. Бундан ташқари, ижтимоий ишчига мавжуд атроф-муҳитда қўллаб-қувватловчи тизимни, яъни одам ва унинг атроф-муҳитидан ташкил топган экотизимда янги мувозанатни қўллаб-қувватлайдиган тизимни белгилаш ва шакллантириш осонроқдир.

Мазкур контекстда экотизим ёндашуви ва кучли жиҳатлар ёндашуви муаммони ҳал этиш жараёни билан бирлашади. Бу жараёнда ижтимоий ишчи эҳтиёжга қарши ҳаракат сифатида тараққиёт учун ва ўзгаришлар учун шарт-шароитларни яратади. Иш асосан миждознинг ўз атроф-муҳити билан ўзаро ҳамкорлигидаги безовталиклари ва эҳтиёжларига қаратилади. Эҳтиёжга жавобан ижтимоий ишчи дастлаб мазкур одамнинг ўз атроф-муҳитида мавжудлигини тушунишни ривожлантиради ва сўнгра унга эҳтиёжини қондириш бўйича режа тузиш ва амалга оширишига ёрдам беради. Мазкур жараёнда миждоз, унинг оиласи ва яқин атрофдагиларининг кучли жиҳатлари, қобилиятлари, қимматли хусусиятлари ва имкониятлари фаол қатнашади.

### **Ижтимоий функцияни бажариш**

Ижтимоий ишчилар бошқа кишилар ва ўз атроф-муҳитлари билан муносабатларида қийинчилик сезаётган одамлар билан иш олиб борадилар. Улар вужудга келган эҳтиёжларни

қондириш имконсиз бўлган шарт-шароитлар юзага келганда, яъни безовталиклар ва эҳтиёжлар яққол кўришиб, жиддий равишда қарши ҳаракат қилишни талаб қилган пайтда ишга тушадилар. Хэрриет Бартлет бундай вазиятларни «муаммоларни ҳал этадиган одамлар» ва «атроф-муҳит томонидан қўйилган талаблар» йиғиндиси деб атайди. Бу икки жиҳатларнинг биргаликда қўшилишини ижтимоий функцияни бажариш деб юритиш мумкин. Иш жараёнида ўзаро ҳамкорлик қилувчи ижтимоий ишчи ва мижознинг асосий саъй-ҳаракатлари меъёридаги ижтимоий функцияни бажаришни таъминлаш ва қондирилмаган эҳтиёж бўйича мавжуд безовталиқни юмшатишга йўналтирилгандир. Эҳтиёжга қарши ҳаракатни ишлаб чиқишда ижтимоий ишчи ва мижоз биргаликда эҳтиёжни бошидан охиригача баҳолайдилар, қарши жавобнинг режасини тузадилар ҳамда натижаларни баҳолайдилар. Бу ҳолатда мижоз ва ижтимоий ишчининг ҳар иккаласи ҳам амалга ошириладиган иш учун жавобгардирлар. Ҳар иккаласи бажаришлари керак бўлган роллар икки томонламандир.

Моҳиятан, универсал амалиётнинг мазмуни ҳам ана шунда. Эҳтиёжни қондиришда нуқсонли бўлган ёки бу ҳақида қайғураётган ҳар қандай тизим режани ишлаб чиқишдаги мақсадли тизим бўлиши мумкин. Ўзгаришлар стратегияси универсал ишчи томонидан эгалланган стратегиялар тўплами орасидан танланади. Бу тўплам турли тизимлар (алоҳида одамлар, оилалар, кичик гуруҳлар, агентликлар, одамлар яшайдиган ҳудудлар) билан иш олиб бориш учун мос келадиган стратегиялардан иборат бўлади.

Ижтимоий иш жараёни одатда безовталиқни ҳис этишдан бошланади. Бу безовталиқ бирон бир эҳтиёжнинг қондирилмаслиги туфайли вужудга келади. Вазиятни обдон ўйлаб кўргандан кейин, бошқача қилиб буни эҳтиёжни баҳолаш деб аталади, маълум бир ҳаракат амалга оширилади. Эҳтиёжга бу тариқа жавоб бериш ҳис этиш, фикрлаш ва ҳаракат қилишни ўз ичига олиб, табиатан такрорий характерга эгадир. Ижтимоий ишчи билан мижоз биргаликда фикр юритиб, ҳаракат қилганлари сайин янги эҳтиёжлар ва безовталиқ ҳислари вужудга келади. Ижтимоий ишчи ва мижоз жараён давомида вазиятни тобора чуқурроқ ва ҳар томонлама тушунишга эриша борадилар. Иш жараёнида ижтимоий ишчининг инсон тараққиёти, инсоний тафовутлар, ижтимоий тизимлар назариялари, экотизимлар ва кучли жиҳатлар ёндашуви тўғрисидаги билимлари фаоллик билан ишлатилади.

### **Хулосалар**

Амалий ижтимоий иш жараёнига безовталиқ ва эҳтиёжга жавоб сифатида қаралади. Безовталиқ нимадир кўнгилдагидек эмаслигини ҳис этиш туфайли вужудга келади. Ижтимоий ишчилар мазкур вазиятда қондирилмаган эҳтиёжларни идентификация қилиш орқали безовталиққа қарши ҳаракат қиладилар. Эҳтиёжларни аниқлаш жараёнида улар инсон тараққиёти, одамлар ўртасидаги тафовутлар, ижтимоий тизимлар, экотизимлар ва кучли жиҳатлар ёндашувлари тўғрисидаги билимларидан фойдаланадилар. Улар нафақат конкрет мижознинг қондирилмаган эҳтиёжларини, балки шу билан бирга, мазкур вазиятда мижознинг атроф-муҳитини ташкил этувчи бошқа муҳим одамларнинг ҳам эҳтиёжларини аниқлайдилар. Одамлар ўз эҳтиёжларини қондиришга (уларни «енгишга») уринганларида ва атроф-муҳит одамларга ўз эҳтиёжларини қондиришлари бўйича талаблар қўйган тақдирда ижтимоий функцияни бажариш жараёни рўй беради. Ижтимоий функцияни бажариш ижтимоий иш амалиётининг асосий объекти ҳисобланади.

Ижтимоий ишнинг вектори одамларга индивидуал ёрдам беришга ҳамда ижтимоий функцияни бажариш жараёнига тўсқинлик қилувчи атроф-муҳит омилларига қаратилгандир. Ижтимоий хизматларнинг нимага қаратилиши ҳақидаги масала эҳтиёжнинг қондирилишига айнан нима тўсқинлик қилаётганига ҳамда нима ўзгариши– мижоз, вазият ёки ҳар иккаласи ҳам ўзгариши кераклигига боғлиқ бўлади.

### **Саволлар**

1. Инсон учун ҳозирги жамятда ўз функциясини бажара олиши учун нимани минимал даражадаги эҳтиёж деб ҳисоблайсиз? Сизнингча, эҳтиёжларнинг идеал даражаси қандай бўлиши мумкин бўларди?

2. Шахсий ва ижтимоий муаммоларни бирлаштирадиган эҳтиёжни концептуаллаштириш билан ҳозирги замон жамиятидаги ожизлик (заифлик) табиатининг ўзаро боғлиқлигини муҳокама қилинг.
3. Одамлар орасидаги тафовутларни тан оладиган ёндашув ҳамда инсон таракқиётини тадқиқ этадиган ёндашув ижтимоий иш амалиётига қай тарзда интеграция қилиниши мумкин? Бу икки ёндашув ўртасидаги фарқлар нимадан иборат?
4. Сизнинг ҳозирги пайтдаги функциянгизни бажаришингизга тегишли вазиятларда эҳтиёжлар ва атроф-муҳит талабларини қондириш зарурати билан боғлиқ бўлган хулқ-атвор турларини таърифланг.

### **Иқтибос келтирилган манбалар**

1. Porter R. Lee, "Cause and Function," in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1929 (Chicago: University of Chicago Press, 1930) pp. 3-20.
2. C. Wright Mills, The Sociological Imagination (New York: Grove Press, 1959), p. 8.
3. William Schwartz, "Private Troubles and Public Issues: One Social Work Job or Two?" in Social Welfare Forum 1969 (New York: Columbia University Press, 1969), p. 25.
4. Charlotte Towle, Common Human Needs (Washington, DC: National Association of Social Workers, 1945), p. 37.
5. Adapted from Abraham H. Maslow, Motivation and Personality (New York: Harper and Row, 1954).
6. One of the best discussions of the empowerment perspective is Lorraine M. Gutierrez, "Working with Women of Color: An Empowerment Perspective," Social Work 35 (March 1990): 149-153.
7. Anne Minahan, Ed., Encyclopedia of Social Work, 18th ed. (Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1987), "Human Development: Biological Perspective," "Human Development: Psychological Perspective," "Human Development: Sociocultural Perspective," pp. 835-866.
8. Jean Piaget, The Origins of Intelligence in Children (New York: International Universities Press, 1952).
9. Erik H. Erikson, Childhood and Society (New York: W. W. Norton, 1950), chap. 7.
10. Lawrence Kohlberg, Stages in the Development of Moral Thought and Action (New York: Holt, Reinhart, and Winston, 1969); Lawrence Kohlberg, The Philosophy of Moral Development (New York: Harper and Row, 1981).
11. Carol Gilligan, In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1993).
12. James Fowler, Stages of Faith: The Psychology of Human Development and the Quest for Meaning (San Francisco: Harper and Row, 1981); James Fowler, Faithful Change: The Personal and Public Challenges of Postmodern Life (Nashville, TN: Abingdon Press, 1996).
13. Ronald C. Federico, "Human Behavior and the Social Environment Within a Human Diversity Framework," in Educating the Baccalaureate Social Worker: A Curriculum Resource Guide, vol. 2, Betty L. Baer and Ronald C. Federico, Eds. (Cambridge, MA: Ballinger, 1979).
14. Dolores G. Norton, The Dual Perspective (New York: Council on Social Work Education, 1978).
15. Ann Hartman, "To Think About the Unthinkable," Social Casework 58 (October 1970): 467-474.
16. Genevieve Dehoyos and Claigh Jensen, "The Systems Approach in American Social Work," Social Casework 66 (October 1985): 498-497.
17. See Carel B. Germain, Ed., Social Work Practice: People and Environments (New York: Free Press, 1976); Carol H. Meyer, Ed., Clinical Social Work in the Eco-Systems Perspective (New York: Columbia University Press, 1983); and Carel B. Germain, Human Behavior in the Social Environment: An Ecological View (New York: Columbia Press, 1991).
18. Dennis Saleebey, Ed., The Strengths Perspective in Social Work Practice, 2nd ed. (New York: Longman, 1997).
19. Ibid., p. 12.
20. Ibid., p. 15.
21. Harriet M. Bartlett, The Common Base of Social Work Practice (New York: National Association of Social Workers, 1970), chap. 6.

### **Роли и функции социальных работников**

*Из «ВВЕДЕНИЕ в Социальную работу в США», сост. Эндрю Хамид,  
Колумбийский университет*

Когда социальные работники занимаются практикой, они предоставляют широкий спектр услуг для людей, ощущающих острую нехватку в чём-либо. И хотя работники из других областей деятельности, а также волонтеры, тоже участвуют в предоставлении социальных услуг клиентам и группам клиентов, социальный работник должен быть специально подготовлен для выполнения специфических практических ролей, связанных с данной профессией.

Роль, согласно словарю социальной работы, это «культурно обусловленный вид поведения, который предписан человеку, имеющему определённый статус». Таким образом, ролевое поведение связано, скорее, с положением, которое занимает человек, и с той сферой деятельности, в которой он задействован. Поэтому поведение и роль социального работника соотносится больше с самой социальной работой, а не с работником как таковым. Как выполняется роль уже является очень индивидуальным процессом и зависит от уникального сочетания умений и знаний, которые привносит социальный работник в свою рабочую ситуацию по оказанию помощи.

Для выполнения различных ролей в социальной работе необходимо выполнение многочисленных функций. Рабочая функция лучше всего может быть определена как назначенная обязанность, задача или деятельность, связанная со специфической профессиональной ролью. Таким образом, для эффективной работы социальному работнику важно понимать роли, выполняемые социальными работниками и владеть функциями и видами деятельностей, которые от него ожидают. Та или иная роль, и функции, присущие этой роли, варьируются в зависимости от сферы практической деятельности, методологической ориентации и обязанностей, предписанных социальному работнику внутри его или её агентства.

### **Определение профессиональных ролей**

Роли многих профессий, призванных помогать людям, таких как физическая терапия, медицинский уход, консультации и т.д., определены социальными нормами, видами услуг, а также административными положениями или законами, которые дают разрешение для такого рода деятельности. Далее, сфера социальной работы формирует свои роли, выполнение которых ожидается от социального работника. Хотя люди могут обладать возможностями и способностями, выходящими за пределы их обычных профессиональных ролей, каждый представитель этой профессии должен быть готов выполнять, по меньшей мере, те роли, которые отводятся социальной работе.

Эта брошюра описывает 9 ролей и 38 функций, ожидаемых от социального работника. Она отражает синтез ролей и функций, описанных в литературе по социальной работе (1), где авторы концептуально описывают все эти виды ролей и функций, наблюдая их в социальной практической работе, или применяют факторный анализ (2) для статистического определения совокупностей деятельностей, в которые обычно вовлечены социальные работники. Важно понимать, что, выполняя обязанности, свойственные той или иной должности, социальный работник может выполнять одну роль или, что чаще, может выполнять несколько ролей. При выполнении любой практической роли может понадобиться использование нескольких отличительных функций. Также и одна специфичная функция или деятельность может быть использована при выполнении разных ролей. Например, человек может выполнять функцию оценки ситуации клиента, находясь как в роли брокера по оказанию социальных услуг, так и в роли консультанта или клинициста, обслуживающего данного клиента. На нижеследующих страницах, однако, каждая функция описана только один раз.

### ***1. БРОКЕР СФЕРЫ УСЛУГ***

**Цель.** Связывать клиентов с соответствующими социальными службами и другими ресурсами.

**Описание.** Особый акцент в социальной работе среди других «помогающих» профессий поставлен на оказании помощи людям в установлении эффективного соотношения с их социальным окружением. Это ставит социального работника в положение, когда он является первым профессиональным работником, который обеспечивает связь между потребностями клиента и ресурсами общества. Подобно агенту по недвижимости или агенту страхования, социальный работник определяет потребности клиента и помогает

клиенту получить доступ к соответствующим ресурсам. Иногда работник сам предоставляет такой ресурс или услугу, иногда клиента связывают с другим работником в этом же агентстве, а иногда находят для клиента другое агентство, которое может удовлетворить соответствующую потребность.

В качестве брокера сферы социальных услуг, социальный работник должен быть хорошо осведомлён о различных ресурсах, находящихся в наличии, и производить постоянную оценку сильных сторон, ограничений, а также условий доступа к таким ресурсам. Ресурсы могут включать социальное обеспечение (например, деньги, еда, одежда, жильё) и/или социальные услуги (например, консультации, групповые занятия, социальная реабилитация).

### **Функции**

**Оценка ситуации клиента.** Первый шаг в исполнении роли брокера состоит в том, чтобы понять точно и аккуратно потребности и способности клиента или клиентов. Коннавей и Джентри (1988) предполагают, что социальный работник должен обладать умением оценить такие факторы, как уязвимость клиента, его культуру и ресурсы, внешний вид, стабильность, самоуважение, интеллектуальный уровень и готовность к переменам.

**Оценка ресурсов.** Социальный работник должен точно оценивать ресурсы, имеющиеся в наличии, которые могут отвечать потребностям клиентов. Он должен быть знаком с предлагаемыми программами, с возможностями штата работников в своём агентстве, с параметрами, по которым определяется возможность оказания услуг тому или иному клиенту. Он также должен знать стоимость оказываемых услуг. Социальный работник должен знать наилучший путь, как помочь клиенту получить доступ к ресурсам.

**Предоставление информации.** Иногда роль брокера требует от работника передачи информации клиенту или группам клиентов. Выступая своего рода банком информации по оказанию социальных услуг, работник помогает другим, делясь своим знанием об имеющихся ресурсах. В каких-то случаях, социальный работник извещает общественность, не только своих клиентов, о предоставляемых услугах и о разнице между имеющимися потребностями и предоставляемыми услугами.

**Направление клиента.** Социальный работник может определить, какие ресурсы способны удовлетворить потребности клиента. Это может потребовать направления клиента к нескольким источникам ресурсов. Эффективное направление требует от работника чётко понять и оценить мотивацию и способность клиента последовать данным ему указаниям, а также способность и возможность носителей ресурсов откликнуться на потребности клиентов. В зависимости от этих двух факторов, работник может быть более или менее активен в своей функции направления клиентов.

**Защита клиента.** Когда ресурсы неэффективно реагируют на запросы клиента, социальный работник может выполнять функцию защитника или адвоката своих клиентов, выступая вместе с ними или от их имени. Он может использовать переговоры, посредничество или более агрессивные методы для обеспечения удовлетворения потребностей клиентов.

**Соединение системы услуг.** Выполнение роли брокера также обуславливает тот факт, что работник обеспечивает постоянное взаимодействие между различными сегментами системы оказания социальных услуг. Чтобы усилить связь между сегментами, работник может заниматься такими видами деятельности как сетевое общение по интересам, установление каналов общения между различными агентствами, обсуждение вопросов о совместном пользовании ресурсами, участие в обмене информацией между агентствами и координация деятельности.

## **2. УЧИТЕЛЬ СОЦИАЛЬНЫХ И АДАПТИВНЫХ НАВЫКОВ**

**Цель.** Развивать у клиентов навыки, помогающие бороться с трудными жизненными ситуациями и расширять применение этих навыков в общественной жизни клиентов.

**Описание.** Немалая часть практической социальной работы включает в себя обучение

клиентов тому, как справляться с проблемными ситуациями в их жизни и препятствовать возникновению кризисов. При этом по ходу работы с клиентом работник передаёт ему часть знаний, которые он получил во время своего профессионального обучения. Вышеозначенная роль учителя определяется в словаре социальной работы Баркера как «обязанность обучать клиентов или группы клиентов необходимым адаптивным навыкам. Это достигается через предоставление соответствующей информации в понятном для клиента виде, через консультирование и предложение различных альтернатив с объяснением их возможных последствий, через моделирование поведения и обучение техникам решения проблемных задач».

Фундаментальная цель практической социальной работы состоит в том, чтобы помочь клиентам изменить неэффективное и безрезультатное поведение. Научить клиентов различным правилам и нормам общества, которых нужно придерживаться, преподать им социальные и житейские навыки, показать им эффективные методы функционирования ролей и развить в них понимание своего собственного поведения, это один из способов достижения такой цели. Преподавание навыков и специализированных знаний может происходить неформально в ходе взаимодействия с клиентом или, наоборот, во время кратких образовательных курсов, таких как составление семейного бюджета, или курсов для родителей. Выбор метода требует от социального работника профессионализма в оценке готовности и способности клиентов приобретать новые для них знания.

### **Функции**

***Преподавать социальные навыки и навыки повседневной жизни.*** Социальные работники нужны тогда, когда надо помочь клиентам научиться выполнять более эффективно конкретные задачи в их жизни. Преподавание навыков по составлению и управлению семейным бюджетом, пользованию общественным транспортом, урегулированию жилищных проблем, преподавание личной гигиены и заботы о самом себе, развитие навыков эффективного общения, вот примеры преподавательской активности социальных работников (Тир, Шифор и Готье, 1987).

***Содействовать изменению поведения.*** Иногда практическая социальная работа связана с необходимостью помочь клиенту развить в себе новые или более приемлемые типы поведения. В обучении клиента более эффективному межличностному поведению социальный работник может использовать такие виды интервенции как моделирование ролей, прояснение ценностей, или различные техники модификации поведения. Работая с более широкими структурами, социальный работник может, к примеру, довести до совета директоров агентства по социальной работе вопрос о влиянии той или иной социальной проблемы на работу с клиентами или способствовать тому, чтобы группа по защите клиентов в данном агентстве пересмотрела стратегию своей работы, заменив предыдущую не очень эффективную стратегию.

***Первичное предупреждение.*** Соуби (1977) напоминает, что целью выполнения учительской роли является предупреждение появления повторяющихся или серьёзных проблем в жизни клиента. Она указывает, что социальные работники скорее обучены и привыкли к «собираанию и склеиванию разбитых осколков», чем к предотвращению проблемы, но в последнее время они всё больше включают в свою практическую деятельность первичное предупреждение. Примерами такой деятельности могут служить добрачное консультирование, предоставление информации о планировании семьи, групповые занятия по развитию родительских навыков.

### **3. КОНСУЛЬТАНТ/ КЛИНИЦИСТ**

**Цель.** Помочь клиентам изменить их социальное функционирование путём понимания своих собственных установок и чувств, путём управления своим поведением в проблемных социальных ситуациях или путём изучения тех аспектов функционирования, в которых они хотят достичь личного роста.

**Описание.** Возможно, самая видимая роль социального работника, это консультант или клиницист. Руководство по отбору и использованию социальных работников Национальной Ассоциации Социальных Работников так описывает суть данной роли: «Прямая и непосредственная работа с клиентом, группой или семьёй, направленная на систематическое воздействие и влияние на межличностное и/или интрапсихическое функционирование клиента с тем, чтобы решить или облегчить симптоматически ситуативные проблемы поведенческого и межличностного характера, способствуя таким образом развитию отдельных клиентов, групп или семей, определяемых, как имеющие такого рода ситуативные проблемы.» Говоря короче, социальный работник помогает клиенту предпринять такие действия, которые изменяют реакцию клиента на стрессы, возникающие в результате взаимодействия и различных социальных условий.

Для выполнения этой роли, социальный работник должен обладать базовым знанием человеческого поведения, пониманием влияния окружающей социальной среды на людей, способностью оценивать потребности клиентов и выбирать нужные виды интервенций, помогающих людям в определённых стрессовых ситуациях, обладать умением применять соответствующие техники, обладать умением вести и направлять клиента через весь процесс изменений.

### **Функции**

**Психосоциальное оценивание и определение.** Предварительное оценивание – это неперенный атрибут любой активности, связанной с интервенцией. Все ситуации клиента должны быть чётко поняты, должно быть установлено, подходит ли клиент под определённые критерии оказания помощи, а также должна быть выяснена способность клиента к изменениям. Вышеупомянутое Руководство так описывает типичные виды деятельности при выполнении данной функции: «приём клиента, интервьюирование, подготовка социальной истории, разработка плана услуг. » Социальный работник внимательно наблюдает вербальное и невербальное поведение клиента и определяет те факторы в социальной ситуации клиента, которые воздействуют негативно на его социальное функционирование. После оценки ситуации, социальный работник выносит определение, «ставит диагноз», используя ту или иную концептуальную платформу для понимания, как клиента, так и его социального окружения, и разрабатывает приемлемый рабочий план интервенции.

**Оказание продолженной стабилизирующей заботы.** Роль консультанта/клинициста не ограничивается усилиями по изменению клиента и его социальной ситуации. Иногда соответствующая услуга включает оказание поддержки и заботы на более продолженной основе как при консультировании инвалидов, пожилых людей или неизлечимо больных пациентов.

**Социальное лечение.** Социальные работники работают с клиентами, помогая им «излечивать или справляться с некоторыми болезнями, нетрудоспособностью и проблемами » (словарь Социальной работы, Баркер, 1987). Выполнение данной функции включает в себя такие виды деятельности как помощь клиенту в понимании эмоциональных взаимоотношений между людьми и группами, поддержка усилий клиента в установлении социальных взаимоотношений, направление усилий клиента на решение проблем и обеспечение личностного роста, посредничество в разрешении конфликтов. Терапия и виды деятельности, связанные с решением проблем, могут включать индивидуальные, групповые или семейные подходы к интервенции.

**Применение исследовательской работы.** Хотя исследование является неотъемлемой частью работы при выполнении любых практических ролей социальным работником, оно является особенно важным при выполнении роли консультанта/клинициста. Применение исследования на этом уровне непосредственного оказания услуг принимает две формы работы. Во-первых, социальный работник должен постоянно оценивать свою собственную работу и эффективность применяемых интервенций. В этом плане он подотчётен перед

клиентами, своим агентством, перед общественностью и перед самой профессией. Во-вторых, социальный работник должен постоянно собирать информацию и оценивать свой собственный практический опыт, чтобы определять возникновение новых социальных проблем, которые можно будет решать, используя вновь создаваемые или модернизированные виды социальных услуг.

#### **4. КЕЙС-МЕНЕДЖЕР**

**Цель.** Достижение и обеспечение непрерывности оказания качественных услуг путём постоянного связывания клиентов с соответствующими агентствами и службами, а также путём координации услуг.

**Описание.** Система оказания гуманитарных услуг очень сложна и клиентам, особенно таким, у которых есть потребности, требующие долгосрочного периода их удовлетворения, бывает трудно обращаться к ней и разобраться в её работе. Здесь важной ролью социальных работников становится нахождение и обеспечение доступа для клиента к необходимым для него услугам. При необходимости социальный работник выступает в роли защитника прав своего клиента. Когда необходимо оказание множественных услуг, то социальный работник, будучи кейс менеджером, выступает координатором оказания услуг путём планирования и составления графика различных контактов с организациями и агентствами. Социальный работник в этом качестве становится посредником между клиентом и сетью организаций по оказанию социальных услуг.

В Руководстве, упомянутом нами, так описывается роль кейс менеджера:

Деятельность, направленная на разработку, исполнение и проверку исполнения плана по оказанию индивидуальных или групповых услуг. Эта деятельность включает в себя концептуализацию системы клиента в её социальном окружении, а также определение, предоставление услуг и направление клиента к источникам других видов социальных услуг (юридических, услуг здравоохранения и т.д.). Она также включает в себя вовлечение клиента в процесс решения проблем, координацию и отслеживание прогресса, защиту прав клиента и выступление от его имени в процессе переговоров с провайдерами услуг.

При выполнении роли кейс менеджера социальный работник должен уметь пользоваться как терапевтическими, так и управленческими техниками. Такая работа включает навыки межличностного общения при оказании помощи клиенту в формулировании целей оказываемых для него услуг, в получении доступа к услугам, и в обеспечении продолжительности и надлежащего качества таких услуг. В то же время, работник проявляет активность как менеджер, координируя весь процесс взаимодействия в целом.

#### **Функции**

Кристина Рич (5) определила пять ключевых функций кейс менеджеров.

**Оценка конкретного случая.** Как и в других ролях социальной работы, социальный работник должен произвести точную оценку ситуации, переживаемой клиентом или семьей, которой требуется помощь. Это включает сбор информации и формулирование оценки клиента и его окружающих условий.

**Планирование помощи.** Вместе с клиентами и другими значимыми участниками процесса, социальный работник может определить различные виды услуг, к которым может быть обеспечен доступ для удовлетворения потребностей клиента. Бертчи и Хорейси (1980) описывают эти задачи как работу, необходимую «для собрания и направления групповых дискуссий, а также собраний по поводу принятия решения среди работников соответствующих профессий и представителей различных программ, возможно, с участием клиента и его семьи, и других лиц, важных для данного случая, для того, чтобы сформулировать цели и разработать интегрированный план интервенции.» Возможно, что именно совместное вовлечение представителей системы оказания услуг и членов семьи в процесс планирования отличает роль кейс менеджмента от других ролей социальной

практической работы.

**Связь с потребляемыми услугами.** Так же, как и в роли брокера, кейс менеджер должен соединять своих клиентов с соответствующими ресурсами. Однако здесь различие проявляется в том, что социальный работник остаётся активным участником самого процесса предоставления услуг. В противоположность «простому направлению» клиента в соответствующие организации, кейс менеджер делает акцент на координации использования клиентом других ресурсов.

**Надзор за предоставлением услуг.** Когда клиент является получателем услуг от группы агентств и отдельных работников, кейс менеджер находится в контакте со всеми этими участниками процесса, к которым он направлял клиента, для того, чтобы быть уверенным в том, что необходимые услуги действительно получаются. Здесь выделяют семь базовых задач, связанных с этой функцией:

1. Отслеживать соответствие хода процесса первоначальному плану и обеспечение потока точной информации внутри системы действий, с тем, чтобы поддерживать целевую ориентацию и чёткую направленность координации усилий.
2. «Следовать» за клиентом в процессе оказания услуг с тем, чтобы ускорить определение возникающих неожиданных проблем, выступая при необходимости от имени клиента.
3. Предоставлять консультации и информацию клиенту с тем, чтобы помочь клиенту и его семье в ситуации кризиса или конфликтных отношений с провайдерами услуг.
4. Предоставлять постоянную эмоциональную поддержку клиенту и его семье, чтобы они могли лучше справиться с проблемами и использовать предоставляемые услуги.
5. Проводить всю необходимую бумажную работу, чтобы содержать в порядке документацию, связанную с прогрессом клиента и ходом выполнения первоначального плана.
6. Выступать в качестве посредника между клиентом, его семьёй и соответствующими работниками, программами и неформальными источниками, включёнными в общий план интервенции для того, чтобы предпочтения клиента были известны всем участникам процесса, и шло оказание соответствующих услуг.
7. Выступать в качестве посредника между программами предоставления услуг, чтобы обеспечивать качественный обмен информацией и минимизировать конфликты между подсистемами оказания помощи.

**Защита и обеспечение работы по конкретному делу.** Когда не происходит и не намечается оказание необходимой помощи, то функцией кейс менеджера является выступать защитником своих клиентов, выступая от их лица, обсуждая и разбираясь со сложными правилами и нормами работы различных гуманитарных организаций. Обязанностью работника является обеспечить получение услуг клиентом, на которое он имеет законное право. Это может включать активный переговорный процесс с целью убеждения соответствующих организаций в необходимости оказания услуг данному клиенту.

## **5. МЕНЕДЖЕР ОБЪЁМА РАБОЧЕЙ НАГРУЗКИ**

**Цель.** Управлять своим собственным объёмом нагрузки, с тем, чтобы иметь возможность максимально эффективно помогать клиентам и нести ответственность перед своими работодателями.

**Описание.** Социальные работники должны одновременно стремиться к эффективному предоставлению услуг и при этом соответствовать требованиям, нормам и политике агентства, в котором они работают. Иными словами, им приходится балансировать между эффективностью и результативностью.

Хотя в последние годы акцент на подотчётности социальных работников перед источниками финансирования увеличился, на протяжении всей истории своей работы социальные работники должны были максимизировать свои услуги при наличии скудного бюджета. Они просто должны эффективно управлять большими объёмами работы, которые они обычно выполняют. Часть управления объёмом работы связана с вопросом как

организовать свои собственные усилия по оказанию услуг, другая часть связана с тем, как и в каком режиме работник предоставляет информацию и участвует в работе агентства в целом.

### **Функции**

**Планирование услуг.** Способность организовать эффективно практическую деятельность является неотъемлемой частью максимизации услуг, которые предоставляет работник. Планирование услуг включает в себя оценку своего объёма нагрузки и создание планов по максимально эффективному выполнению работы. Здесь необходима расстановка приоритетов, установление порядка выполнения деятельности, и определение реального количества времени, отведенного на выполнение каждого вида деятельности.

**Управление временем.** Способность управлять временем эффективно также является важнейшей для социального работника. Так как редко агентства адекватно оснащены штатом сотрудников, то обычно социальным работникам приходится выполнять очень большие объёмы работы. Если работник должен уделить каждому клиенту и каждому виду деятельности соответствующее внимание, то он чётко должен распределять приоритеты по использованию своего времени и отведённых на ту или иную срочную задачу рабочих часов.

**Надзор за качеством услуг.** Социальные работники должны следить за качеством оказываемых услуг. Как часть управления своим объёмом работы, социальный работник регулярно оценивает эффективность предоставляемых им услуг. Также часто социальные работники вовлечены в процесс оценки работы своих коллег. Эта работа может включать «просматривание архивных записей агентства, проведение оценки качества работы, проведение собраний, посвящённых обзору деятельности» с коллегами и волонтерами (Тир, Шифор, Готье, 1987).

**Обработка информации.** Социальный работник ответственен за обработку информации, которая обеспечивает нормальное функционирование работы агентства. Процесс оказания услуг должен быть чётко задокументирован: необходимо вести чёткую документацию по работе с ресурсами оказания помощи, необходимо ведение записей по истории работы с каждым делом, все расходы также должны быть внесены в соответствующие формы. Кроме того, эффективные организации требуют хорошей координации и взаимодействия среди работников штата. Информация о процедурах и правилах работы агентства должна быть чётко понята всеми. Это требует подготовки служебных записок с директивами, распространяемых среди работников агентства, посещение регулярных собраний работников, а также выполнение других деятельности, направленных на улучшение коммуникации внутри агентства.

## **6. ОРГАНИЗАТОР РАЗВИТИЯ ШТАТА СОТРУДНИКОВ**

**Цель.** Обеспечение профессионального развития сотрудников агентства посредством тренингов, надзора за их деятельностью, консультаций и менеджмента.

**Описание.** Социальные работники часто занимают позиции руководящих работников среднего звена. В этой своей функции они отдают часть своей энергии на расширение функционирования штата сотрудников. Иногда это может включать работу с секретарями, людьми, работающими в приёмных, волонтерами и другими работниками. Хотя, конечно, чаще всего в данной своей роли, социальный работник уделяет своё основное внимание работе с теми, кто непосредственно оказывает социальные услуги клиентам.

Роль по развитию штата требует много навыков, которые используются при выполнении учительской роли, так как опять социальный работник передаёт информацию и определённое знание другим. Однако в данном случае знание передаётся коллегам и подчинённым с целью улучшения качества их функционирования. Развитие штата базируется на точной оценке учебных потребностей. Само обучение может принимать формы индивидуализированного инструктажа, надзора, консультаций и может включать в себя проведение или участие в учебных занятиях.

## **Функции**

**Ориентация и обучение работника.** Необходимо проводить тщательно спланированную учебную работу и ориентирование работника относительно работы агентства и всевозможных специфических задач. Такое ориентирование должно быть как можно больше индивидуализировано с тем, чтобы отвечать учебным потребностям каждого работника, что в свою очередь подразумевает непрерывную оценку компетентности данного работника. Среди типичных задач при выполнении этой функции можно выделить уточнение ожиданий от работы, «ориентирование работника на организационную политику и процедуры агентства, просматривание записей по конкретным делам, и оценку качества проводимой работы». (Тир, 1984).

**Управление персоналом.** Деятельность по управлению персоналом может варьироваться от момента отбора новых сотрудников до окончания срока их работы по найму. Многие виды такой деятельности могут оказывать непосредственное влияние на развитие других работников. Например, выбор заданий по конкретным делам не только включает в себя вынесение суждений по поводу способностей работника, это соответственно подбор таких случаев для работника, которые будут способствовать его профессиональному росту. Также это предполагает составление какого-то плана короткого обучения или инструктажа, необходимого работнику для выполнения работы по данному случаю, что в свою очередь, способствует развитию профессиональных качеств работника. Кроме того, выполнение роли по развитию штата может потребовать от социального работника выделения определённых средств на проведение семинаров и конференций, где сотрудники агентства могут улучшить свои навыки и углубить определённые знания.

**Контроль работы.** Профессиональный контроль включает в себя направление деятельности штата в русло увеличения качества предоставляемых услуг при выполнении правил и положений, специфичных для данного агентства. Контроль включает такие виды деятельности как непосредственный надзор за деятельностью штата, отслеживание процесса назначения заданий, разработка стандартов работы, обсуждение необходимых изменений в работе для улучшения качества оказываемых услуг.

**Консультация.** Консультация – это деятельность по передаче знания, навыков и профессиональных взглядов посредством установления примерно равных отношений между консультантом и тем, кто получает консультацию. Если сравнивать это с предыдущим пунктом по поводу контроля работы, где контроль является частью административной иерархии агентства, то консультация даётся на уровне равных взаимоотношений двух профессионалов. Будучи равным консультанту, консультируемый имеет право использовать или не использовать полученные советы. Консультация фокусируется на учебных потребностях работника (в противовес контролю, который связан с программными целями агентства) и в этом смысле является инструментом обучения, который соответствует определённой модели профессионального роста и развития.

## **7. АДМИНИСТРАТОР**

**Цель.** Планировать, разрабатывать и реализовывать политику, услуги и программы организации по оказанию гуманитарных услуг.

**Описание.** В роли администратора социальный работник принимает на себя обязанности по выполнению политики и программ агентства по социальной работе. Выполняя эту роль, работник может быть главным административным чиновником или его административная функция может быть частью обычных обязанностей в качестве социального работника. Словарь по социальной работе (Баркер, 1987) определяет процесс администрации как «координированную сумму деятельностей в организации по социальному обеспечению, которая необходима для переноса политики организации в конкретные услуги. Это также метод практической работы, который связан с планированием, назначением, оценкой и посредничеством в выполнении конкретных взаимозависимых задач, функций и деятельностей организации, ведущих к реализации целей данной

организации».

Администратор должен реализовывать политику, программы и законы, созданные другими людьми. Совет директоров агентства или выбранные чиновники обычно определяют общие направления и распределяют средства, необходимые для деятельности агентства. Обычно, как в добровольных, так и в государственных организациях затем назначают главного администратора или исполнительного директора, который управляет организацией. Его первичными обязанностями являются работа со штатом, установление рабочих процедур, управление работой агентства, разработка и оценка оказываемых услуг, посредничество между вышестоящими органами и штатом сотрудников. В зависимости от размера и сложности устройства организации администратор может выполнять все или некоторые из административных функций, но он всегда несёт прямую ответственность за их качество.

### **Функции**

**Менеджмент.** Функция менеджмента требует от администратора надзора за деятельностью конкретных программ, отделов и/или всей организации в целом. Менеджмент включает обеспечение работы руководящего совета организации, набор и подбор штата, направление и координация выполняемых деятельностей, работа по установлению приоритетов, анализ организационной структуры, развитие профессиональных стандартов внутри организации, арбитраж в конфликтах между сотрудниками, нахождение необходимых ресурсов для работы организации. Кроме того, менеджмент связан с составлением и планированием бюджета, составлением документации по использованию ресурсов, обеспечением надлежащего состояния оборудования и здания, в котором работает агентство.

**Внутренняя и внешняя координация.** Первичная задача администратора, это координировать работу агентства. Внутри этой задачи подразумевается составление эффективных и действенных программ работы агентства. Часто это требует обсуждения с различными отделами и программами работы агентства, которые являются частью общего процесса работы. Необходима также работа со штатом, чтобы обеспечить интеграцию новых программ в работу агентства. Администратор также служит первичным представителем агентства при взаимодействии с внешними организациями и участниками процесса. В одном исследовании такие внешние задачи были определены как «выполнение роли буфера, защищающего штат от внешнего давления, переговоры с потребителями услуг, разъяснение программ агентства для общества с целью поддержания их жизнеспособности» (Тир, Шифор, Готье, 1987). Таким образом, администратор вовлечён во внешнюю работу не только с руководящими вышестоящими органами, но и является ключевой фигурой в связях с общественностью данного агентства.

Эффективный администратор должен быть инициативным. Хотя большое количество усилий и времени должно отводиться на обеспечение работы текущих программ, администратор всё время должен оценивать необходимость в появлении новых услуг путём анализа оценки потребностей клиентов, отслеживания социальных тенденций, составления альтернативных разработок по оказанию услуг для рассмотрения руководящими органами.

**Оценивание программы.** В конечном счёте, администратор несёт ответственность за контроль качества работы. Он должен проводить работу по надзору и оценке программ агентства. Администратор устанавливает систему сбора данных для документирования и оценки успешности программ. Шнайдерман (1974) замечает, что «каждый контакт с клиентом надо рассматривать не только как возможность оказания услуг, но и как возможность задокументировать адекватность существующих программ для данной группы населения». Кроме того, исследование Тира (1984) показало, что администратор должен осуществлять деятельность, связанную с проверкой соответствия организационным, профессиональным, государственным или федеральным стандартам. Таким образом, оценивание программы связано как с будущими разработками новых программ, так и с

темой соответствия существующих программ определённым стандартам.

## **8. АГЕНТ СОЦИАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ**

**Цель.** Участвовать в определении проблем общества и тех областей, где можно улучшить качество жизни, мобилизовать группы людей с общими интересами выступать сторонниками перемен или развития новых ресурсов.

**Описание.** Двойная фокусировка социальной работы как на человеке, так и на его окружении требует, чтобы социальный работник был готов обеспечивать изменения на уровне жилых кварталов, районов или более крупных социальных структур. Роль агента социальных изменений была частью социальной работы с самого её начала, то есть с конца 19 века. Включение этой роли в репертуар ролей социального работника всегда было ключевой особенностью, отличающей социальную работу от других видов помогающих профессий.

Словарь социальной работы Баркера определяет роль агента социальных изменений как «координированные усилия по достижению институциональных изменений для удовлетворения потребностей, решения проблем, исправления несправедливости и улучшения качества человеческой жизни».

Напрямую работая с клиентами, социальные работники находятся в хорошей позиции для того, чтобы определять социальные проблемы, ведущие к возникновению тех или иных потребностей людей. Социальный работник берёт на себя обязанность по предоставлению существующих ресурсов тем, кто в них нуждается, но также и по стимулированию процесса отмены причин, приводящих к тем или иным социальным проблемам. Социальные изменения редко происходят легко и быстро, и социальные работники редко обладают достаточными полномочиями, чтобы принимать необходимые решения. Скорее, социальные изменения требуют политических навыков в стимулировании заинтересованных групп и групп влияния к обращению к данным проблемам.

### **Функции**

**Анализ социальной проблемы и социальной политики.** Первым шагом в разрешении социальных проблем и создании новой или пересмотре существующей социальной политики является достижение чёткого понимания характера проблемы. Нужен анализ социальных тенденций, сбор и синтез данных, а также точное понимание полученных данных. Без этой предварительной работы вероятность успеха усилий по проведению изменений будет очень мала. В таком анализе применяется следующая последовательность шагов: 1) разработка критериев анализа 2) установление влияния проводимой социальной политики на клиентов и развитие социальных проблем 3) анализ ценностей общества и убеждений, которые влияют на данную проблему.

**Мобилизация общественного внимания.** Перевод сложившегося понимания социальной политики в конкретные усилия по проведению изменений требует мобилизации и направления энергии заинтересованных людей, групп и организаций на поиск желаемых изменений. Это может заключаться в помощи поиска путей обращения к проблеме клиентам, заинтересованным группам и гуманитарным организациям. Эта мобилизация к действию может включать инициирование усилий по изменению путём организации собраний для всех заинтересованных групп, с предоставлением предварительного анализа ситуации, помогающего группам углубить своё понимание проблем, с определением целей для достижения. Это может быть помощь группам в рассмотрении и выборе стратегий действия, в определении организаций, которые уполномочены принимать решения по данным вопросам, а также в планировании и реализации плана интервенций, позволяющих повлиять на принятие решений и выбор нужных действий соответствующими организациями.

**Защита коллективных интересов.** Будучи агентом социальных изменений, социальный работник часто выступает защитником интересов групп клиентов, которые имеют похожие проблемы. Обычно защита коллективных интересов предусматривает

действия, направленные на устранение препятствий, которые мешают группам людей реализовать свои гражданские права или получить какие-либо преимущества и привилегии, вытекающие из этих прав. Вайсман, Епштейн и Сэйвидж (1983) показывают примеры защиты коллективных интересов, включая «работу от имени ущемлённых в своих правах меньшинств, неимущих людей, инвалидов, работу, направленную на достижение изменений в трактовке правил относительно того, кто имеет право получать те или иные услуги, а также работу по реформированию законов и структур существующих программ».

**Развитие социальных ресурсов.** Агент социального развития также может работать над развитием ресурсной базы, необходимой для улучшения качества жизни и предотвращения социальных проблем. Развитие ресурсов понимается как деятельность, направленная на создание новых ресурсов там, где их нет, расширение и улучшение существующих ресурсов, планирование и распределение наличных ресурсов с тем, чтобы избежать ненужного дублирования гуманитарных услуг, увеличения действенности и эффективности услуг, предоставляемых агентством, подразделением или группой агентств. Эта деятельность может включать вовлечённость в политические действия, такие как лоббирование, предоставление экспертных свидетельств в законодательные комитеты, или более неформальное общение с теми, кто принимает решения с тем, чтобы проинформировать их о существующих потребностях в тех или иных ресурсах.

## **9. ПРОФЕССИОНАЛ СВОЕГО ДЕЛА**

**Цель.** Заниматься компетентной и этической практической деятельностью и вносить вклад в развитие профессии социального работника.

**Описание.** Последняя роль, ожидаемая от социального работника, это функционирование в качестве профессионала. От социального работника требуется, чтобы его работа соответствовала высочайшим профессиональным стандартам. Общество и клиенты дали социальным работникам санкцию на исполнение определённых ролей по оказанию помощи. Социальные работники, в свою очередь, должны своей компетентной и этически выдержанной работой показать, что возложенные на них обязанности и оказанное доверие поняты ими должным образом. Социальный работник всегда должен стремиться развить свои знания и умения и улучшать качество предоставляемых им услуг. Наконец, как человек, который имеет хороший профессиональный статус, социальный работник должен активно участвовать в укреплении и усилении своей профессии, активно участвуя в профессиональной практике на местном, государственном и национальном уровнях.

### **Функции**

**Оценивание своей работы.** Автономность, которая требуется социальному работнику для принятия индивидуальных самостоятельных решений, несёт в себе необходимость уметь объективно оценивать свою собственную работу. Интересно, что все предыдущие факторные исследования работы социальных работников на всех уровнях показали, что им регулярно приходится решать задачи, связанные с оцениванием их собственной профессиональной деятельности.

**Профессиональное и личностное развитие.** Как логическое следствие из вывода о необходимости постоянного оценивания своей работы далее идёт тезис о необходимости саморазвития в тех областях, которые представляют потенциал для усиления профессиональных качеств работника, на базе которых можно развивать свои знания, навыки и ценности. Проведённый анализ деятельности социальных работников показывает, что они часто вовлекаются в выполнение таких видов задач, которые призваны помочь им оценивать свою собственную работу, получать новую информацию и улучшать приобретённые навыки. Акцент в таких задачах ставится на развитии понимания соответствия своих личных и профессиональных качеств выполняемой работе. Такие задачи могут включать чтение соответствующей профессиональной литературы, посещение

семинаров и тренингов, планирование своего личного рабочего времени, рабочие дискуссии с коллегами и непосредственным начальством.

**Улучшение профессии социальной работы.** Деятельность социального работника также должна включать вклад в развитие профессии и расширение теоретической базы. Активно участвовать в работе Национальной Ассоциации Социальных Работников, уделять своё время и энергию на развитие качества профессиональной практики, защищать сферу профессиональной социальной работы, поддерживать законодательные инициативы также является обязанностью каждого социального работника. Кроме того, важно делиться своим приобретённым профессиональным опытом, выступая на различных конференциях и путём участия в написании профессиональных учебных и специальных пособий.

### **Выводы**

Литература по социальной работе уделяет удивительно мало внимания определению и указанию ожидаемых от социальных работников ролей. Там же, где идёт рассмотрение вопроса об определениях таких ролей, подходы варьируются от попыток опытных работников просто описать, что они имели и наблюдали в своей практике до научно поставленных факторных исследований. Учитывая всё это, становится понятно, что представленный выше список ролей социальных работников ещё должен увеличиваться и развиваться. Данная брошюра представляет собой попытку дать описание ролей социальных работников, исходя из синтеза «наблюдательного» и научного подходов.

Диапазон практических ролей социальных работников действительно очень велик и разнообразен. Хотя личные предпочтения или характер служебных обязанностей могут ограничивать число выполняемых ролей, эффективно работающий социальный работник должен владеть хотя бы базовыми элементами каждой из описанных нами ролей. И, конечно же, универсальные социальные работники должны постоянно стремиться к увеличению своей компетентности в выполнении всех этих ролей.

Для улучшения своей работы необходимо владеть функциями и видами деятельности, связанными с каждой ролью. Помимо изучения разных техник работы, социальный работник должен продумать, как применить свои уникальные приобретённые навыки и знания к решению практических ситуаций, как выполнить все вышеописанные роли с максимальной пользой для клиентов. Здесь важно следовать принципам практической работы, развившимся с момента её создания, а также осторожно вести клиента через стадии заранее спланированного процесса изменений.

### **Избранная библиография**

1. Barker, Robert L. *The Social Work Dictionary*. Silver Spring, Md.: NASW, 1987.
2. Bertsche, Anne Vandenberg, and Charles R. Horejsi. "Coordination of Client Services." *Social Work* 25 (March 1980): 94-98.
3. Connaway, Ronda S., and Martha E. Gentry. *Social Work Practice*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1988.
4. National Association of Social Workers. *Guidelines for the Selection and Use of Social Workers*. Silver Spring, Md.: NASW, 1981.
5. NASW Standards for the Classification of Social Work Practice, Policy Statement #4.
6. Silver Spring, Md.: NASW, 1981.
7. Rich, Christine. "Overview of Case Management." (Mimeographed materials. Source unknown.)
8. Schneiderman, Leonard. "Social Welfare, Social Functioning, and Social Work: An Effort at Integration." In *The Practice of Social Work*, 2nd ed., edited by Robert W. Klenk and Robert M. Ryan. Belmont, Calif.: Wadsworth, 1974.
9. Sheafor, Bradford W., Robert J. Teare, Mervin W. Hancock, and Thomas P. Gauthier. "Curriculum Development Through Content Analysis: A New Zealand Experience." *Journal of Social Work Education* 21 (Fall 1985): 113-24.
10. Soby, Francine, ed. *Changing Roles in Social Work Practice*. Philadelphia: Temple University Press, 1977.
11. Teare, Robert J. "Validation of the ACSW Examination: Status Report to the National Association of Social Workers." (Photocopy materials. The University of Alabama School of Social Work, 1984.)
12. Teare, Robert J., Bradford W. Sheafor, and Thomas P. Gauthier. "Establishing the Content Validity of Social Work Credentials." (Photocopy materials accompanying a paper presented at the 33rd Annual Program Meeting of the Council on Social Work Education, St. Louis, Mo., March 9, 1987.)
13. Weissman, Harold, Irwin Epstein, and Andrea Savage. *Agency-Based Social Work: Neglected Aspects of Clinical*

## **Ижтимоий ишчиларнинг роллари ва функциялари**

*The Role and Functions of Social Workers.  
In A. Hamid, Introduction to study, living & Social Work in the US (pp. 37-51).  
Инглиз тилидан таржима*

Ижтимоий ишчилар амалиёт билан шуғулланганларида бирор нарсага мухтожлик сезган одамлар учун кенг доирадаги хизматларни тақдим этадилар. Бошқа фаолият соҳаларининг вакиллари, шу жумладан, волонтерлар мижозлар гуруҳига ижтимоий хизматларни тақдим этишда қатнашган тақдирда мазкур касб-кор билан боғлиқ бўлган ўзига хос амалий ролларни бажариш учун ижтимоий ишчи махсус тайёрганлик кўрган бўлиши лозим.

Ижтимоий иш луғатига биноан, роль бу «муайян мавқега эга бўлган кишига тайин этилган маданий шароитларга боғлиқ хулқ-атвор туридир». Шундай қилиб, ролли хулқ-атвор кўпроқ инсон эгаллаган мавқега ва ўзи ишлаб турган фаолият соҳасига боғлиқ бўлади. Шунинг учун ижтимоий ишчининг хулқ-атвори ва роли алоҳида олинган бир ишчи билан эмас, балки ижтимоий ишнинг ўзи билан қиёсланади. Ролнинг қандай бажарилиши эса жуда индивидуал жараён бўлиб, ижтимоий ишчининг ёрдам кўрсатиш вазиятида қўллайдиган билим ва малакаларининг бетакрор йиғиндисига боғлиқ бўлади.

Ижтимоий ишда ҳар хил ролларни бажариш учун кўплаб функцияларни бажариш зарур. Иш функцияси энг мақбул тарзда ўзига хос касбий роль билан боғлиқ бўлган фаолият ёки белгиланган мажбурият, вазифа сифатида таърифланиши мумкин. Шундай қилиб, ижтимоий ишчининг самарали иш олиб бориши учун ижтимоий ишчилар томонидан бажариладиган ролларни тушуниш ва улардан кутиладиган фаолият турлари ва функцияларини эгаллаш муҳим аҳамиятга эгадир. У ёки бу роль ҳамда бу ролга хос бўлган функциялар ижтимоий ишчига унинг агентлиги доирасида белгилаб қўйилган амалий фаолият соҳасига, методологик йўналганлиги ва мажбуриятларига боғлиқ бўлади.

### **Касбий ролларни белгилаш**

Одамларга ёрдам беришга қаратилган жисмоний терапия, тиббий парваришлаш, маслаҳат бериш каби кўпгина касбларнинг роллари ижтимоий меъёрлар, хизмат турлари, шунингдек, шу тоифадаги фаолият учун рухсат берадиган маъмурий қоидалар ва қонунлар томонидан белгилангандир. Ижтимоий иш соҳаси ижтимоий ишчи томонидан бажарилиши кутиладиган ролларини шакллантиради. Одамлар одатда ўз касбий роллари доирасидан ташқарига чиқувчи имкониятлар ва қобилиятлар эга бўлсалар-да, бу касб соҳасининг ҳар бир вакили ҳеч бўлмаганда ижтимоий ишда белгиланган ролларни бажаришга тайёр бўлмоғи керак.

Ушбу рисолада ижтимоий ишчидан кутиладиган 38 та функциянинг таърифи берилди. У ижтимоий иш бўйича адабиётларда таърифланган роллар ва функциялар синтезини акс эттиради (1) ва унинг муаллифлари ушбу роллар ва функцияларнинг барча турларини ижтимоий иш амалиётида кузатган ҳолда концептуал жиҳатдан таърифлайдилар ёки одатда ижтимоий ишчилар машғул бўлган фаолиятлар мажмуаларини статистик асосда белгилаш учун факторли таҳлилни (2) қўллайдилар. Муҳими, ижтимоий ишчи у ёки бу лавозимга хос бўлган мажбуриятларни бажарар экан, битта ёки кўпинча бир нечта ролни бажариши мумкинлигини тушуниш лозим. Ҳар қандай амалий ролни бажаришда бир қанча фарқли функциялардан фойдаланишга зарурат туғилиши мумкин. Шунингдек, ҳар хил ролларни бажаришда ҳам битта ўзига хос функция ёки фаолиятдан фойдаланиш мумкин.

Масалан, одам ижтимоий хизматлар кўрсатиш бўйича брокерлик ролида ҳам, маслаҳатчи ёки миждозга хизмат кўрсатувчи тиббиёт ходими ролини бажарган тақдирда ҳам битта функцияни - миждознинг вазиятини баҳолаш функциясини бажариши мумкин. Бироқ бундан кейинги саҳифаларда ҳар бир функция фақат бир мартадан таърифланади.

### **1. Хизмат соҳаси брокери**

**Мақсади.** Миждозларни тегишли ижтимоий хизмат ва бошқа ресурслар билан боғлаш.

**Таърифи.** Бошқа «ёрдам берувчи» касблар орасида ижтимоий иш кўпроқ одамларга ўзларининг ижтимоий муҳитлари билан таъсирчан ўзаро муносабатлар ўрнатишларига ёрдам беришга қаратилгандир. Бу эса ижтимоий ишчини шундай ҳолатга қўядики, у миждознинг эҳтиёжлари ва жамият ресурслари ўртасидаги алоқани таъминлаб берувчи биринчи профессионал ходим бўлиб қолади. Худди кўчмас мулк агенти ёки суғурта агенти каби ижтимоий ишчи миждознинг эҳтиёжларини аниқлаб, унга тегишли ресурслардан фойдаланиш имкониятига эга бўлишига ёрдам беради. Баъзан ишчининг ўзи бундай ресурс ёки хизматларни тақдим этса, баъзан миждозни агентликдаги бошқа ходим билан боғлаб қўяди, гоҳида эса миждознинг эҳтиёжларини қондириши мумкин бўлган бошқа агентликни топиб беради.

Ижтимоий хизматлар соҳаси брокери сифатида ижтимоий ишчи турли мавжуд ресурсларни яхши билиши ва бундай ресурслардан фойдаланиш шарт-шароитлари, ютуқли жиҳатлари ва чегараланишлари доимий равишда баҳолаб бориши лозим. Ресурслар ижтимоий таъминотни (масалан, пул, озиқ-овқат, кийим-кечак, турар жой) ва /ёки ижтимоий хизматларни (масалан, маслаҳат бериш, гуруҳий машғулотлар, ижтимоий реабилитацияни) ўз ичига олиши мумкин.

#### **Функциялари**

**Миждознинг вазиятини баҳолаш.** Брокерлик ролини бажаришдаги дастлабки қадам миждоз ёки миждозларнинг эҳтиёжлари ва қобилиятларини аниқ ва теран англашдан иборатдир. Коннавей ва Джентрининг (1988) фикрича, ижтимоий ишчи миждознинг ҳимояланмаганлиги, маданияти, ташқи кўриниши, барқарорлиги, ўз-ўзини ҳурмат қилиши, ақлий савияси ва ўзгаришларга тайёрлиги каби омилларни баҳолай олиши лозим.

**Ресурсларни баҳолаш.** Ижтимоий ишчи миждозларнинг талабларига жавоб бериши мумкин бўлган мавжуд ресурсларни етарлича аниқ баҳолаши керак. У таклиф этилаётган дастурлар, ўз агентлигидаги ходимларнинг имкониятлари, у ёки бу миждозга кўрсатиладиган хизматларнинг имкониятларини белгилайдиган кўрсаткичлар билан яхши таниш бўлмоғи керак. Ижтимоий ишчи миждозга ресурслардан фойдаланиш имконига эга бўлишига ёрдам бериш йўлини билиши зарур.

**Маълумот бериш.** Баъзан брокерлик роли ижтимоий ишчидан миждозга ёки миждоз гуруҳларига маълумот беришни талаб қилади. Ижтимоий хизматларни тақдим этиш бўйича ўзига хос маълумотлар захираси сифатида намоён бўлган ишчи, мавжуд ресурслар ҳақидаги билимларини ўртоқлашган ҳолда одамларга ёрдам беради. Айрим ҳолатларда, ижтимоий ишчи нафақат ўз миждозларига, балки жамоатчиликка тақдим этилаётган хизматлар тўғрисида ҳамда мавжуд эҳтиёжлар ва тақдим этилаётган хизматлар ўртасидаги тафовутлар ҳақида маълумот беради.

**Миждозни йўналтириш.** Ижтимоий ишчи қайси ресурслар миждознинг талабларини қондиришга қодир эканлигини аниқлаши мумкин. Бу эса миждозни бир қанча ресурс манбаларига йўналтиришни тақозо этиши мумкин. Таъсирчан йўналтириш ижтимоий ишчидан миждознинг унга берилган кўрсатмаларга амал қилиш мотивацияси ва қобилиятини, шунингдек, ресурс эгаларининг миждоз талабларига жавоб бериш қобилияти ва имкониятини аниқ тушуниш ва баҳолашни талаб қилиши мумкин. Мазкур икки омилга боғлиқ равишда ишчи миждозларни йўналтириш функциясини у ёки бу даражада фаоллик билан бажариши мумкин.

**Миждозни ҳимоя қилиш.** Ресурслар миждозларнинг талабларига етарлича жавоб бера олмаган ҳолатларда ижтимоий ишчи ўз миждозларининг ҳимоячиси ёки адвокати

функциясини бажариб, улар билан биргаликда ёки уларнинг номидан иш олиб бориши мумкин. У мижозларнинг эҳтиёжларини қондиришни таъминлаш учун музокаралардан, воситачилиқдан ёки ундан-да тажовузкор усуллардан фойдаланиши мумкин.

**Хизмат тизимларини бирлаштириш.** Брокерлик ролини бажариш ишчининг ижтимоий хизмат кўрсатиш тизимидаги турли жабҳалар ўртасида доимий ўзаро ҳамкорликни таъминлаши билан ҳам боғлиқдир. Жабҳалар орасидаги алоқани кучайтириш учун ижтимоий ишчи қизиқишлар бўйича тизимли мулоқот, турли агентликлар орасида мулоқот каналларини ўрнатиш, ресурслардан биргаликда фойдаланиш ҳақидаги масалаларни муҳокама қилиш, агентликлар ўртасидаги ахборот алмашинувида иштирок этиш ҳамда фаолиятни мувофиқлаштириш каби фаолият турлари билан шуғулланиши мумкин.

## 2. Ижтимоий ва мослашувчанлик кўникмалари ўқитувчиси

**Мақсади.** Мижозларда мураккаб ҳаётини вазиятларни ҳал этишга ёрдам берадиган кўникмаларни ривожлантириш ва мижозларнинг ижтимоий ҳаётида ушбу кўникмалардан фойдаланишларини кенгайтириш.

**Таъриф.** Ижтимоий ишнинг каттагина қисми мижозларга қандай қилиб ҳаётдаги муаммоли вазиятларни ҳал этиш ва инқирозларнинг вужудга келишига тўсқинлик қилишни ўргатишни ўз ичига олади. Бунда мижоз билан ишлаш жараёнида ишчи ўз касбий таълимини олиш пайтида олган билимларининг бир қисмини унга етказди. Баркернинг ижтимоий иш лугатида таърифланганидек, ўқитувчилик роли «мижоз ёки мижоз гуруҳларига зарурий мослашувчанлик кўникмаларини ўргатиш мажбуриятидир. Бунга тегишли ахборотни мижоз учун тушунарли бир кўринишда тақдим этиш орқали маслаҳат бериш ва турли муқобил вариантларни таклиф этиб, уларнинг оқибатларини тушунтириш орқали, хулқ-атворини моделлаштириш ва муаммоли вазиятларни ҳал этиш техникаларини ўргатиш орқали эришилиши мумкин».

Амалий ижтимоий ишнинг асосий мақсади мижозларга самарасиз ва натижасиз хулқ-атворларни ўзгартиришларига ёрдам беришдан иборатдир. Мижозларга амал қилиниши лозим бўлган турли ижтимоий қоидалар ва меъёрларни ўргатиш, ижтимоий ва кундалик турмуш кўникмаларини ўқитиш, ролларни бажаришнинг таъсирчан усулларини кўрсатиш ва уларда ўз хулқ-атворини тушунишни ривожлантириш - бундай мақсадга эришиш усулларидан биридир. Кўникмалар ва махсус билимларни ўргатиш норасмий шарт-шароитларда мижоз билан ўзаро ҳамкорлик пайтида ёки аксинча, оила бюджетини ташкил этиш ёки ота-оналар учун курслар каби қисқа таълим курсларида амалга оширилиши мумкин. Методни танлаш ижтимоий ишчидан мижозларнинг ўзлари учун янги билимларни эгаллашга тайёрликларини ва уларнинг қобилиятларини баҳолашда юксак касбий маҳоратни талаб этади.

### Функциялари

**Ижтимоий кўникмалар ва кундалик ҳаётини кўникмаларни ўргатиш.** Ижтимоий ишчилар мижозларга ўз ҳаётларидаги конкрет вазифаларни самаралироқ бажаришга ўрганишларига ёрдам бериш зарур бўлганда керак бўладилар. Оила бюджетини тузиш ва бошқариш, жамоат транспортдан фойдаланиш, турар жой муаммоларини ҳал этиш, шахсий гигиена ва ўз-ўзини парваришлаш, самарали мулоқот қилиш кўникмаларини ривожлантириш, буларнинг ҳаммаси ижтимоий ишчилар ўқитувчилик фаолиятдан намуналардир (Тир, Шифор ва Готье, 1987).

**Хулқ-атворни ўзгартиришга ёрдам бериш.** Баъзан амалий ижтимоий иш мижозга янги ва мақбулроқ хулқ-атвор кўринишларини ҳосил қилиш зарурати билан боғлиқ бўлади. Ижтимоий ишчи мижозга самаралироқ шахслараро хулқ-атворни ўргатишда ролларни моделлаштириш, қадриятларни аниқлаштириш ёки хулқ-атворни ўзгартиришнинг турли техникалари каби фаолият турларидан фойдаланиши мумкин. Ижтимоий ишчи кенгрок доирадаги тузилмалар билан иш олиб бориб, масалан, ижтимоий иш агентлиги директорлар кенгашига у ёки бу ижтимоий муаммонинг мижозларга кўрсатган таъсири ҳақида маълум қилиши ёки мазкур агентликдаги мижозларни ҳимоя қилиш гуруҳи ўзининг иш

стратегиясини қайта кўриб чиқиб, аввалги унчалик самарали бўлмаган стратегияни ўзгартиришига ёрдам бериши мумкин.

**Дастлабки огоҳлантириш.** Соуби (1977) ўқитувчилик ролининг мақсади мижознинг ҳаётида такрорланиб турадиган ёки жиддий муаммолар пайдо бўлишини огоҳлантиришдан иборат эканлигини эслатади. У ижтимоий ишчилар муаммонинг олдини олишдан кўра кўпроқ «синган бўлакчаларни йиғиб, ёпиштиришга» ўрганиб, шунга одатланганликларини, аммо сўнги вақтларда улар ўз фаолиятларига дастлабки огоҳлантиришни тобора кўпроқ киритаётганлигини кўрсатиб берган. Бундай фаолиятнинг намуналари сифатида никоҳ олдидан маслаҳат бериш, ота-оналик кўникмаларини ривожлантириш бўйича гуруҳий машғулотлар ўтказиш кабиларни эътироф этиш мумкин.

### **3. Маслаҳатчи / Тиббиёт ходими**

**Мақсади.** Мижозларга ўзларининг установакалари ва ҳис-туйғуларини тушунишлари орқали, муаммоли ижтимоий вазиятларда ўз хулқ-атворларини бошқариш ёки шахс сифатида ўсиш учун ўзлари хоҳлаган фаолият жиҳатларини ўрганиш орқали уларга ўз ижтимоий фаолиятларини ўзгартиришларига ёрдам бериш.

**Таърифи.** Эҳтимол, ижтимоий ишчининг энг кўзга ташланадиган роли бу маслаҳатчи ёки тиббиёт ходими ролidir. Ижтимоий Ишчилар Миллий Уюшмасининг ижтимоий ишчиларни танлаш ва ишлатиш бўйича қўлланмасида ушбу ролнинг моҳиятига қуйидаги тарзда таъриф берилди: «Мижозларнинг хулқ-атвори ва шахслараро муносабатларига оид аломатларга эга бўлган вазиятли муаммоларни енгиллаштириш ёки ҳал этиш учун шунга ўхшаш вазиятли муаммоларга эга бўлган алоҳида мижозлар, гуруҳлар ёки оилаларнинг ривожланишига ёрдам бериб, мижознинг шахслараро ва / ёки ички руҳий фаолиятига мунтазам равишда таъсир кўрсатишга йўналтирилган мижоз, гуруҳ ёки оила билан тўғридан-тўғри ва бевосита иш олиб боришдир». Қисқароқ қилиб айтганда, ижтимоий ишчи мижозга ўзаро ҳамкорликка ва турли ижтимоий шарт-шароитлар натижасида вужудга келадиган стрессларга нисбатан муносабатларини ўзгартирадиган хатти-ҳаракатларни амалга оширишига ёрдам беради.

Ушбу ролни бажариш учун ижтимоий ишчи инсон хулқ-атвори тўғрисидаги асосий билимларга эга бўлиши, атроф-муҳитнинг инсонларга кўрсатадиган таъсирини тушуниши, мижозларнинг эҳтиёжларини баҳолашга ва муайян стрессли вазиятларда одамларга ёрдам берадиган зарурий чора-тадбирларни танлашга қодир бўлиши, тегишли техникаларни қўллай олиши, мижозни бутун ўзгаришлар жараёни бўйлаб йўналтира олиши лозим.

#### **Функциялари**

**Психосоциал баҳолаш ва аниқлаш.** Дастлабки баҳолаш - бу ҳар қандай чора-тадбир билан боғлиқ бўлган фаолиятнинг ажралмас қисми бўлиб ҳисобланади. Мижознинг барча вазиятлари аниқ тушунилган бўлиши, мижоз муайян ёрдам кўрсатиш мезонларига мос келиши ёки келмаслиги аниқланган бўлиши керак, шунингдек, мижознинг ўзгара олиш қобилияти аниқланган бўлиши лозим. Юқорида зикр этилган Қўлланма мазкур функцияни бажаришдаги типик фаолият турларини қуйидагича таърифлайди: «мижозни қабул қилиш, интервью ўтказиш, ижтимоий тарихини тайёрлаш, хизматлар режасини ишлаб чиқиш». Ижтимоий ишчи мижознинг вербал ва невербал хулқ-атворини диққат билан кузатиб, унинг ижтимоий фаоллигига салбий таъсир кўрсатадиган ижтимоий омилларни аниқлайди. Вазиятга баҳо бергач ижтимоий ишчи мижозни ҳам, уни ўраб турган ижтимоий муҳитни ҳам тушуниш учун у ёки бу концептуал асосдан фойдаланган ҳолда хулоса чиқариб, «ташхис қўяди» ва мақбул деб топилган чора-тадбирлар режасини ишлаб чиқади.

**Узоқ вақт давом этадиган барқарорлаштирувчи ғамхўрлик кўрсатиш.** Маслаҳатчи/тиббиёт ходимининг роли ҳамда унинг ижтимоий вазиятни ўзгартириш бўйича саъй-ҳаракатлари билан чегараланмайди. Баъзан тегишли хизмат ногиронлар, ёши қайтган одамлар ёки тузалмас касаликка чалинган беморларга маслаҳат беришда узоқ вақт давом этадиган қўллаб-қувватлаш ва ғамхўрлик кўрсатишни ўз ичига олади.

**Ижтимоий даволаш.** Ижтимоий ишчилар мижозларга «даволанишга ёки айрим

касалликлар, меҳнатга яроқсизлик ва муаммоларни бартараф этиш»га ёрдам бериб, улар билан иш олиб борадилар (Ижтимоий иш луғати, Баркер, 1987). Ушбу функцияни бажариш мижозга одамлар ва гуруҳлар ўртасидаги ҳиссий ўзаро муносабатларни тушунишига ёрдам бериш, мижознинг ижтимоий ўзаро муносабатлар ўрнатиш бўйича саъй-ҳаракатларини қўллаб-қувватлаш, мижознинг ўз муаммоларни ҳал қилиши ва шахс жиҳатдан камол топиши бўйича саъй-ҳаракатларини йўналтириш, можароларни ҳал этишда воситачилик қилишни ўз ичига қамраб олади. Муаммоларни ҳал этиш билан алоқадор бўлган терапия ва фаолият турлари чора-тадбирларнинг индивидуал, гуруҳий ва оилавий ёндашувларини ўз ичига олиши мумкин.

**Тадқиқот ишларини қўллаш.** Тадқиқот ижтимоий ишчи томонидан бажариладиган ҳар қандай амалий ролнинг ажралмас қисмини ташкил этса-да, у маслаҳатчи/тиббиёт ходими ролини бажаришда айниқса муҳим аҳамият касб этади. Бевосита хизмат кўрсатишнинг мазкур даражасида тадқиқотнинг қўлланилиши икки хил шаклда бўлади. Биринчидан, ижтимоий ишчи доимий равишда ўз ишини ва қўллаётган чора-тадбирларининг таъсирчанлигини баҳолаб бориши лозим. Ушбу маънода у мижозлар, ўз агентлиги, жамоатчилиқ ва бевосита касб-кор олдида ҳисобот беради. Иккинчидан, ижтимоий ишчи доимий равишда маълумот тўплаши ва ижтимоий хизматларнинг янгидан барпо қилинган ёки замонавийлаштирилган турларидан фойдаланган ҳолда ҳал этилиши мумкин бўлган янги ижтимоий муаммоларнинг вужудга келишини аниқлаш учун ўзининг амалий тажрибасини баҳолаб бориши зарур.

#### 4. Кейс менежер

**Мақсади.** Мижозларни доимий равишда тегишли агентликлар ва хизматлар билан боғлаш, шунингдек, хизматларни мувофиқлаштириш йўли билан сифатли хизмат кўрсатишга эришиш ва узлуксизликни таъминлаш.

**Таърифи.** Гуманитар хизмат кўрсатиш тизими мижозлар учун, айниқса, узоқ вақт давомида эҳтиёжларини қондириш талаб қилинадиган мижозлар учун жуда мураккаб бўлиб, унга мурожаат қилиш ва унинг ишини тушуниш қийиндир. Бу ерда ижтимоий ишчининг муҳим роли мижоз учун зарур бўлган хизматлардан фойдаланиш имкониятини излаб топиш ва таъминлашдан иборат бўлади. Зарур бўлса, ижтимоий ишчи ўз мижозининг ҳуқуқларини ҳимоя қилувчи ролини бажаради. Кўп қиррали хизмат кўрсатиш зарурати пайдо бўлганда ижтимоий ишчи кейс менежер сифатида турли ташкилотлар ва агентликлар билан алоқалар ўрнатиш графигини тузиш ва режалаштириш йўли билан хизматларни мувофиқлаштирувчи ролини бажаради. Ижтимоий ишчи бу маънода мижоз ва ижтимоий хизмат кўрсатувчи ташкилотлар тармоғи ўртасида воситачи вазифасини бажаради.

Юқорида зикр этилган Қўлланмада кейс менежернинг роли шундай таърифланади:

Индивидуал ва гуруҳий хизмат кўрсатиш бўйича режани ишлаб чиқиш, бажариш ва бажарилишини текширишга йўналтирилган фаолият. Бу фаолият ўз ичига мижозни ўраб турган ижтимоий муҳит тизимини концептуаллаштиришни, шунингдек, хизматларни белгилаш, тақдим этиш ҳамда мижозни бошқа турдаги ижтимоий хизмат манбаларига (юримдик, соғлиқни сақлаш хизматлари ва ҳ.) йўналтиришни қамраб олади. Шунингдек, у мижозни ўз муаммоларини ҳал этиш жараёнига жалб қилиш, тараққиётни мувофиқлаштириш ва кузатиб бориш, мижознинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ҳамда хизмат провайдерлари билан музокаралар олиб борганда унинг номидан иш олиб боришни ўз ичига олади.

Кейс менежер ролини бажарётганда ижтимоий ишчи ҳам терапевтик, ҳам бошқарув техникаларидан фойдалана олиши лозим. Бундай иш мижозга кўрсатиладиган хизматларнинг мақсадини шакллантиришига, хизматлардан фойдаланиш имконини қўлга киритишига ёрдам беришда ҳамда бундай хизматларнинг давомлилигини ва тегишли даражадаги сифатини таъминлашда шахслараро мулоқот кўникмаларини ўз ичига олади. Шу билан бир пайтда ижтимоий ишчи умуман бутун ўзаро ҳамкорлик жараёнини мувофиқлаштириб, менежер сифатида фаолият юритади.

### **Функциялари**

Кристина Рич (5) кейс менежернинг беш таянч функциясига таъриф беради.

**Конкрет воқеани баҳолаш.** Ижтимоий ишнинг бошқа ролларидаги каби ижтимоий ишчи мижоз ёки ёрдам талаб қилган оиланинг ўз бошидан кечирган вазиятига аниқ баҳо бериши лозим. Бу маълумот тўплаш ҳамда мижоз ва уни ўраб турган шарт-шароитларни баҳолашни шакллантиришни ўз ичига олади.

**Ёрдамни режалаштириш.** Мижозлар ва жараённинг бошқа иштирокчилари билан биргаликда ижтимоий ишчи мижознинг эҳтиёжларини қондириш учун имкониятларни таъминлаши мумкин бўлган ҳар хил хизмат турларини белгилаши мумкин. Бергчи ва Хорейси (1980) мазкур вазифаларни «йиғилишлар ва гуруҳий баҳс-мунозараларни йўналтириш ҳамда интеграциялашган чора-тадбирлар режасини ишлаб чиқиш ва мақсадларни шакллантириш юзасидан, эҳтимол, мижоз ва унинг оиласи ҳамда мазкур вазият учун муҳим бўлган бошқа кишилар иштирокида ишчилар ўртасида қарор қабул қилиш бўйича йиғилишлар учун» зарур бўлган иш сифатида таърифлаганлар. Эҳтимол, айнан хизмат кўрсатиш тизими вакиллари оила аъзолари билан биргаликда режалаштириш жараёнига жалб қилиши кейс менежмент ролини бошқа ижтимоий амалий иш роллардан ажратиб турса керак.

**Истеъмол қилинадиган хизматлар билан алоқа қилиш.** Брокерлик ролидаги каби кейс менежер ҳам ўз мижозларини тегишли ресурслар билан боғлаши керак. Бироқ бу ерда фарқ шунда кўринадики, ижтимоий ишчи хизматларни тақдим этиш жараёнининг ўзида фаол иштирокчи бўлиб қолаверади. Мижозни тегишли ташкилотларга «шунчаки йўналтиришга» қарама-қарши ўлароқ кейс менежер мижознинг бошқа ресурслардан фойдаланишини мувофиқлаштиришга кўпроқ аҳамият беради.

**Хизматларни тақдим этишни назорат қилиш.** Мижоз бир гуруҳ агентликлар ва алоҳида ишчиларнинг хизматларидан фойдаланган тақдирда зарур хизматлар ҳақиқатан ҳам муваффақиятли амалга оширилаётганлигига ишонч ҳосил қилиш учун кейс менежер ушбу жараён қатнашчилари билан алоқада бўлиб туради. Бу ерда мазкур функция билан боғлиқ бўлган етти асосий вазифа тафовут қилинади:

1. Саъй-ҳаракатларни мувофиқлаштиришнинг мақсадли ва аниқ йўналганлигини қўллаб-қувватлаш учун жараённинг дастлабки режага мутаносиблигини ҳамда хатти-ҳаракатлар тизими ичида аниқ ахборот оқимининг таъминланишини кузатиб бориш.
2. Кутилмаганда вужудга келадиган муаммоларни аниқлашни тезлаштириш учун, зарур бўлса, мижоз номидан иш юритган ҳолда хизмат кўрсатиш жараёнида мижозга “эргашиш”.
3. Инқирозли вазиятда ёки хизмат провайдерлари билан можаро юзага келганда мижоз ва унинг оиласига ёрдам бериш учун мижозга маслаҳат ва маълумот бериш.
4. Мижоз ва унинг оиласи ўз муаммоларини яхшироқ эплай олишлари ва тақдим этилаётган хизматлардан фойдалана олишлари учун доимий равишда ҳиссий қўллаб-қувватлаб туриш.
5. Дастлабки режани амалга ошириш жараёни ҳамда мижознинг илгарилаши билан боғлиқ ҳужжатларни тартибли сақлаш учун барча зарурий қоғоз ишларини юритиш.
6. Мижознинг истак ва ҳаваслари жараённинг барча иштирокчиларига маълум бўлиши ва тегишли хизматларни кўрсатиш давом этиши учун чора-тадбирларнинг умумий режасига киритилган дастурлар ва норасмий манбалар орқали мижоз, унинг оиласи ва тегишли ишчилар ўртасида воситачи вазифасини бажариш.
7. Сифатли ахборот алмашинувини таъминлаш ва ёрдам кўрсатиш тармоқлари ўртасидаги низоларни имкон қадар камайтириш учун хизматларни тақдим этиш дастурлари ўртасида воситачи вазифасини бажариш.

Конкрет иш бўйича ҳимоялаш ва иш олиб борилишини таъминлаш. Зарурий ёрдам кўрсатилмаган ва ёрдам кўрсатиш режалаштирилмаган тақдирда кейс менежернинг функцияси ўз мижозларининг ҳимоячиси бўлиб, уларнинг номидан иш олиб бориш ва турли гуманитар ташкилотларнинг мураккаб иш қодалари ва меъёрларини муҳокама қилиб, тегишли чораларни кўришдир. Ишчининг мажбурияти мижознинг қонуний ҳақ-ҳуқуқи

бўлмиш хизматлардан фойдаланишни таъминлашдир. Бу мазкур миждозга хизмат кўрсатиш зарурлигига тегишли ташкилотларни иқдор этиш ва ишонтириш мақсадида олиб бориладиган фаол музокара жараёнини ўз ичига олиши мумкин.

## **5. Иш юкламаси ҳажми менежери**

**Мақсади.** Миждозларга имкон қадар самарали ёрдам бера олиш ва ўз иш берувчилари олдида жавобгарликни ҳис эта олиш учун ўз юкламасининг ҳажмини бошқариш.

**Таърифи.** Ижтимоий ишчилар самарали хизмат кўрсатиш билан бирга, айна пайтда ўзлари ишлаб турган агентликнинг талаблари, меъёрлари ва сиёсатига мос келишга интилишлари лозим. Бошқача қилиб айтилса, улар таъсирчанлик ва маҳсулдорлик ўртасидаги мувозанатни сақлашларига тўғри келади.

Сўнгги йилларда ижтимоий ишчиларнинг молиявий манбалар олдида ҳисобот беришларига кўпроқ аҳамият берилаётган бўлса-да, ижтимоий ишчилар ўз фаолиятларининг бутун тарихи мобайнида кичик ҳажмдаги бюджет билан тақдим этадиган хизматларини имкон қадар кўпайтириб, кенгайтиришлари лозим эди. Улар одатда бажарадиган катта ҳажмдаги ишларини шунчаки самаралироқ тарзда бошқаришлари керак. Иш ҳажмини бошқаришнинг бир қисми хизмат кўрсатиш бўйича саъй-ҳаракатларини қандай ташкил этиш масаласи билан боғлиқ бўлса, иккинчи қисми ишчи қандай қилиб қандай ҳолатда ахборотни тақдим этиши ва умуман агентлик ишида қатнашиши билан алоқадордир.

### **Функциялари**

**Хизматларни режалаштириш.** Амалий фаолиятни самарали равишда ташкил қилиш қобилияти ишчи тақдим этадиган хизматларни имкон қадар кўпайтиришнинг ажралмас қисмидир. Хизматларни режалаштириш ўз юкламасининг ҳажмини баҳолаш ҳамда ишни имкон қадар самарали равишда амалга ошириш бўйича режалар тузишни ўз ичига олади. Бу ерда фаолиятларни амалга оширишда устивор йўналишларни белгилаш, тартиб-қоидаларини ўрнатиш ҳамда ҳар бир фаолият турини бажариш учун ажратилган реал вақт миқдорини аниқлаш зарурдир.

**Вақтни бошқариш.** Вақтни самарали бошқариш ҳам ижтимоий ишчи учун муҳим аҳамият касб этади. Агентликлар кам ҳолатларда тегишли ходимлар билан тўлиқ таъминланганлиги боис одатда ижтимоий ишчилар жуда катта ҳажмдаги ишни бажаришларига тўғри келади. Агар ишчи ҳар бир миждоз ва ҳар бир фаолият турига тегишлича эътибор бериши лозим бўлса, у ҳолда у ўзининг вақтидан ҳамда у ёки бу шошилинич топшириқ учун ажратилган иш соатларидан фойдаланиш бўйича афзалликларни аниқ тақсимлаб чиқиши шарт.

**Хизматлар сифатини назорат қилиш.** Ижтимоий ишчилар кўрсатиладиган хизматларнинг сифатини кузатиб боришлари лозим. Ўз иш ҳажмини бошқаришнинг таркибий қисми сифатида ижтимоий ишчи мунтазам равишда тақдим этаётган хизматларнинг самарадорлигини баҳолаб боради. Шунингдек, кўпинча ижтимоий ишчилар ўз ҳамкасбларининг ишларини баҳолаш жараёнида иштирок этадилар. Бу иш ҳамкасблар ва волонтерлар билан бирга «агентлик архивидаги қайдларни кўриб чиқиш, иш сифатини баҳолаш, фаолият шарҳига бағишланган йиғилишларни ўтказиш»ни ўз ичига олиши мумкин (Тир, Шифор, Готье, 1987).

**Маълумотларга ишлов бериш.** Ижтимоий ишчи агентликнинг меъёрида фаолият юритишини таъминлайдиган маълумотларга ишлов бериш учун жавобгардир. Хизмат кўрсатиш жараёни аниқ-равшан ҳужжатлаштирилиши лозим: ёрдам кўрсатиш ресурслари билан иш олиб бориш ҳужжатларини аниқ юритиш, барча сарф-харажатлар ҳам тегишли шаклларга киритилиши керак. Бундан ташқари, маҳсулдорлиги юқори бўлган ташкилотлар ходимлар ўртасида яхши мувофиқлаштириш ва ўзаро ҳамкорликни талаб қиладилар. Агентликнинг иш жараёнлари ва тартиб-қоидалари ҳамма учун аниқ ва тушунарли бўлмоғи керак. Бу агентлик ходимлари ўртасида тарқатиладиган хизматга оид кўрсатмалар

тайёрлашни, ишчиларнинг мунтазам йиғилишларига ташриф буюришларини, шунингдек, агентлик ичида мулоқотни яхшилашга қаратилган бошқа фаолиятларни амалга оширишни талаб этади.

## **6. Ходимлар штатини ривожлантириш ташкилотчиси**

**Мақсади.** Тренинглари, фаолиятни назорат қилиш маслаҳат бериш ва менежмент воситасида агентлик ходимларининг касбий ривожланишини таъминлаш.

**Таъриф.** Ижтимоий ишчилар кўпинча ўрта қатламдаги раҳбарлик лавозимларини эгаллайдилар. Мазкур функцияларида улар ўз ходимларининг фаолиятларини кенгайтириш учун куч сарфлайдилар. Баъзан бу котибалар, қабулхонада ишловчилар, волонтерлар ва бошқа ходимлар билан иш олиб боришни ўз ичига олиши мумкин. Бироқ, шунга қарамай, кўпинча бундай ролда ижтимоий ишчи, албатта, асосий диққат-эътиборини бевосита мижозларга ижтимоий хизмат кўрсатувчилар билан иш олиб боришга қаратади.

Ходимларни ривожлантириш ўқитувчилик ролини ижро этишда қўлланиладиган кўпгина кўникмаларни талаб қилади, чунки ижтимоий ишчи бу ерда ҳам маълумотлар ва муайян билимларни бошқаларга етказиши. Бироқ ушбу ҳолатда билимлар ходимларга ва қўл остидаги ишчиларга уларнинг фаолиятларини яхшилаш мақсадида етказилади. Ходимларни ривожлантириш ўқув эҳтиёжларини аниқ баҳолашга асосланади. Таълимнинг ўзи индивидуал инструктор, назорат, маслаҳат шаклига эга бўлиши ҳамда ўқув машғулотларини ўтказиш ёки уларда иштирок этишни ўз ичига олиши мумкин.

### **Функциялари**

**Ходимни йўналтириш ва ўқитиш.** Ходимни агентлик иши ва ҳар хил ўзига хос вазифалар бўйича теранлик билан тузилган режа асосида ўқитиш ва йўналтириш зарур. Ҳар бир ишчининг ўқув талабларига жавоб бериш учун бундай йўналтириш имкон қадар индивидуаллаштирилиши лозим, бу эса ўз навбатида мазкур ишчининг маҳоратини узлуксиз равишда баҳолаб боришни тақозо этади. Ушбу функцияни бажаришнинг типик вазифалари орасида ишдаги кутилмаларни аниқлаш, «ишчини агентликнинг ташкилий сиёсати ва иш жараёнларига йўналтириш, конкрет ишлар бўйича қайдларни кўриб чиқиш ҳамда ўтказилган ишнинг сифатини баҳолашни» ажратиш мумкин (Тир, 1984).

**Ходимларни бошқариш.** Ходимларни бошқариш фаолияти янги ходимларни танлашдан бошлаб, то уларнинг ишлаш муддатларининг охиригача бўлган даврни ўз ичига олиши мумкин. Бундай фаолиятнинг кўпгина турлари бошқа ишчиларнинг ривожланишига бевосита таъсир кўрсатиши мумкин. Масалан, конкрет ишлар бўйича топшириқларни танлаш нафақат ишчининг қобилиятлари бўйича ҳукм чиқаришни, балки мос равишда унинг касбий ўсишига ёрдам берадиган ҳолатларни танлашни ҳам қамраб олади. Шунингдек, у мазкур ҳолат юзасидан ишларни бажариш учун ишчига зарур бўлган қисқа таълим ёки инструкторнинг қандайдир режасини тузишини тақозо этади, бу эса ўз навбатида ишчининг касбий сифатларини ривожлантиришга ёрдам беради. Бундан ташқари ходимларни ривожлантириш ролини бажариш ижтимоий ишчидан семинарлар, конференциялар ўтказиш учун муайян маблағни ажратишни талаб этиши мумкинки, бунда агентлик ишчилари ўз кўникмаларини такомиллаштириб, муайян билимларини чуқурлаштириш имконига эга бўладилар.

**Ишни назорат қилиш.** Касбий назорат ходимлар фаолиятини мазкур агентлик учун ўзига хос бўлган тартиб-қоидаларни бажаришда тақдим этиладиган хизматларнинг сифатини оширишга йўналтиришни ўз ичига олади. Назорат ходимлар фаолиятини бевосита кузатиб бориш, топшириқларни белгилаш жараёнини ўрганиш, иш стандартларини ишлаб чиқиш, кўрсатиладиган хизматлар сифатини яхшилаш учун ишдаги зарур ўзгартиришларни муҳокама қилиш каби фаолият турларини ўз ичига олади.

**Маслаҳат бериш.** Маслаҳат бериш - бу маслаҳатчи ва маслаҳат олувчи ўртасида тахминан тенг муносабатларни ўрнатиш воситасида билим, кўникма ва касбий

ёндашувларни етказиш фаолиятидир. Агар буни олдинги банд билан, яъни агентлик маъмурий иерархиясининг бир бўлаги бўлган ишни назорат қилиш билан солиштирилса, унда маслаҳат ўзаро тенг муносабатлардаги икки касб устаси даражасида берилиши маълум бўлади. Маслаҳат олувчи маслаҳат берувчи билан тенг бўлганлиги боис олган маслаҳатларидан фойдаланиш ёки фойдаланмаслик ҳуқуқига эга. Маслаҳат бериш (агентликнинг дастурий мақсадларига боғлиқ бўлган назорат қилишга қарама-қарши ўларок) ишчининг ўқув эҳтиёжларига йўналтирилади ва шу маънода касбий ўсиш ва ривожланишнинг муайян моделига мос келадиган таълим воситаси бўлиб ҳисобланади.

## 7. Маъмурият бошлиғи

**Мақсади.** Гуманитар хизматларни тақдим этиш бўйича ташриф сиёсати, хизматлар ва дастурни режалаштириш, ишлаб чиқиш ва амалга ошириш.

**Таърифи.** Маъмурият бошлиғи ролида ижтимоий ишчи ижтимоий иш агентлигининг сиёсати ва дастурини бажариш мажбуриятини бўйнига олади. Бу ролни бажарар экан, ишчи бош маъмурий лавозим эгаси бўлиши ёки унинг маъмурий функцияси оддий ижтимоий ишчи сифатидаги мажбуриятларининг бир бўлаги бўлиши мумкин. Ижтимоий иш луғати (Баркер, 1987) маъмурий жараёнга қуйидагича таъриф беради: «ташкилот сиёсатини конкрет хизматларга айлантириш учун зарур бўлган ташкилотдаги ижтимоий таъминот соҳасидаги фаолиятларнинг мувофиқлаштирилган йиғиндисидир. Шунингдек, бу мазкур ташкилот мақсадларини амалга оширишга етакловчи ташкилотнинг бир-бирига боғлиқ бўлган конкрет вазифалари, функциялари ва фаолиятларини бажаришда режалаштириш, белгилаш, баҳолаш ва воситачилик қилиш билан боғлиқ бўлган амалий иш методи ҳамдир».

Маъмурият бошлиғи бошқа кишилар томонидан яратилган сиёсат, дастур ва қонунларни рўёбга чиқариши лозим. Агентлик директорлар кенгаши ёки танланган раҳбарлар одатда агентлик фаолияти учун зарур бўлган маблағларни тақсимлайдилар ва умумий йўналишларни белгилайдилар. Шундан сўнг, одатда, кўнгилли ташкилотларда ҳам, давлат ташкилотларида ҳам ташкилотни бошқарадиган маъмурият бошлиғи ва ижрочи директорни тайинлайдилар. Унинг бирламчи мажбуриятлари бўлиб ходимлар билан иш олиб бориш, иш жараёнларини ўрнатиш, агентлик ишини бошқариш, кўрсатиладиган хизматларни ишлаб чиқиш ва баҳолаш, юқори ташкилотлар ва ходимлар ўртасида воситачилик қилиш ҳисобланади. Ташкилот тузилишининг ҳажми ва мураккаблигига қараб маъмурият бошлиғи маъмурий функцияларининг ҳаммасини ёки айримларини бажариши мумкин, аммо уларнинг сифати учун ҳар доим бевосита жавобгардир.

### Функциялари

**Менежмент.** Менежмент функцияси маъмурият бошлиғидан конкрет дастурлар, билимлар ва ёки умуман бутун ташкилот фаолиятини назорат қилишни талаб этади. Менежмент ташкилот раҳбарлик кенгаши ишини таъминлашни, ходимларни танлаш ва саралашни, бажарилаётган фаолиятларни йўналтириш ва мувофиқлаштиришни, устивор йўналишларни белгилаш бўйича иш олиб боришни, ташкилий тузилмани таҳлил этишни, ходимлар ўртасидаги низоларни ҳал этишни, ташкилот фаолияти учун зарур ресурслар излаб топишни ўз ичига қамраб олади. Бундан ташқари, менежмент бюджетини тузиш ва режалаштириш, ресурслардан фойдаланиш бўйича ҳужжатларни юритиш, агентликка тегишли бўлган жиҳозлар ва бинонинг мақбул ҳолатини таъминлаш билан боғлиқдир.

**Ички ва ташқи мувофиқлаштириш.** Маъмурият бошлиғининг бирламчи вазифаси, бу агентлик ишини мувофиқлаштиришдир. Бу вазифа ичида агентлик ишининг таъсирчан ва самарали дастурларини тузиш назарда тутилади. Кўпинча бу умумий иш жараёнининг таркибий қисмлари бўлган агентлик ишидаги ҳар хил бўлимлар ва дастурлар билан муҳокама қилишни талаб этади. Шунингдек, агентлик ишига янги дастурларни интеграция қилишни таъминлаш учун ходимлар билан иш олиб бориш ҳам зарурдир. Шу билан бирга, маъмурият бошлиғи ташқи ташкилотлар ва жараён иштирокчилари билан ўзаро ҳамкорлик қилишда агентликнинг бирламчи вакили бўлиб хизмат қилади. Бир тадқиқотда бундай ташқи

вазифалар «ходимларни ташқи босимдан ҳимоя қилувчи буфер ролини бажариш, хизмат истеъмолчилари билан музокаралар олиб бориш, агентлик дастурлари фаолиятини давом эттириш учун уларни жамоатчиликка тушунтириш» сифатида таърифланади (Тир, Шифор, Готье, 1987). Шундай қилиб, маъмурият бошлиғи нафақат юқори раҳбарлик органлари билан ташқи фаолиятни амалга оширади, балки шунингдек мазкур агентлик жамоатчилиги билан алоқа қилишда ҳам асосий роль ўйнайди.

Таъсирчан маъмурият бошлиғи ташаббускор бўлмоғи керак. Кўп саъй-ҳаракатлар ва анчагина вақт мавжуд дастурлар ишини таъминлаш учун ажратилиши керак бўлса-да, маъмурият бошлиғи ҳар доим мижозлар эҳтиёжлари таҳлилини баҳолаш, ижтимоий тенденцияларни кузатиб бориш, раҳбар ташкилотлари томонидан кўриб чиқилиши учун хизмат кўрсатиш бўйича муқобил ишланмалар тузиш йўли билан янги хизматлар пайдо бўлишига эҳтиёжни баҳолаб бориши керак.

**Дастурни баҳолаш.** Охир-оқибатда маъмурият бошлиғи иш сифати назорати учун масъулдир. У агентлик дастурларини назорат қилиш ва баҳолаш бўйича иш олиб бориши керак. Маъмурият бошлиғи дастурларни ҳужжатлаштириш ва муваффақиятини баҳолаш учун маълумот тўплаш тизимини барпо қилади. Шнайдерман (1974) таъкидлаганидек, «мижоз билан қилинган ҳар бир алоқага нафақат хизмат кўрсатиш имконияти сифатида, балки мазкур аҳоли гуруҳи учун мавжуд дастурларнинг адекватлигини ҳужжатлаштириш имконияти сифатида ҳам қараш лозим». Бундан ташқари, Тир тадқиқотининг (1984) кўрсатишича, маъмурият бошлиғи ташкилий, касбий, давлат ёки федерал стандартларга мутаносибликни текшириш билан боғлиқ фаолиятни амалга ошириши керак. Шундай қилиб, дастурни баҳолаш келажакда янги дастурларни ишлаб чиқиш билан ҳам, мавжуд дастурларнинг муайян стандартларга мос келиши мавзуси билан ҳам боғлиқдир.

## 8. Ижтимоий ўзгаришлар агенти

**Мақсади.** Жамиятдаги ва ҳаёт сифатини яхшилаш мумкин бўлган соҳалардаги муаммоларни аниқлашда иштирок этиш, ўзгаришлар ёки янги ресурсларни ривожлантириш тарафдорлари сифатида ҳаракат қилувчи умумий манфаатларга эга бўлган инсон гуруҳларини йўналтириш.

**Таърифи.** Ижтимоий ишнинг ҳам одамга, ҳам уни ўраб турган муҳитига икки томонлама йўналганлиги ижтимоий ишчининг одамлар яшайдиган кварталлар, туманлар ёки янада йирикроқ ижтимоий тузилмалар миқёсида ўзгаришларни таъминлашга тайёрлигини талаб этади. Ижтимоий ўзгаришлар агенти роли ижтимоий ишнинг бошланишидан эътиборан, яъни 19 аср охиридан бошлаб, унинг таркибий қисми бўлиб келган. Бу ролнинг ижтимоий ишчи роллари репертуарига киритилиши доимо ижтимоий ишни бошқа ёрдам берувчи касблардан ажратиб турадиган асосий хусусиятлардан бўлиб келмоқда.

Баркернинг ижтимоий иш луғатида ижтимоий ўзгаришлар агенти роли «эҳтиёжларни қондириш, муаммоларни бартараф қилиш ҳамда инсон ҳаётининг сифатини яхшилаш учун институционал ўзгаришларга эришиш бўйича мувофиқлаштирилган саъй-ҳаракатлар» тарзида таърифланган.

Мижозлар билан бевосита иш олиб борувчи ижтимоий ишчилар одамларда у ёки бу эҳтиёжларнинг вужудга келишига сабаб бўладиган ижтимоий муаммоларни аниқлаш учун яхши позитивни эгаллаганлар. Ижтимоий ишчи нафақат муҳтож бўлганларга мавжуд ресурсларни тақдим этиш бўйича, балки шунингдек, у ёки бу ижтимоий муаммоларга олиб келувчи сабабларга барҳам бериш жараёнини рағбатлантириш бўйича ҳам мажбуриятларни ўз бўйнига олади. Ижтимоий ўзгаришлар кам ҳолатларда осон ва тез рўй беради ва ижтимоий ишчилар зарур қарорларга келиш учун кам ҳоллардагина етарли ваколатларга эга бўладилар. Ижтимоий ўзгаришлар манфаатдор гуруҳлар ва таъсир кўрсатувчи гуруҳларнинг мазкур муаммоларга мурожаат қилишларини рағбатлантиришда кўпроқ сиёсий кўникмаларни талаб қилса керак.

### Функциялари

**Ижтимоий муаммо ва ижтимоий сиёсатни таҳлил этиш.** Ижтимоий муаммоларни ҳал қилиш ва мавжуд ижтимоий сиёсатни қайта кўриб чиқиш ёки янгилисини бунёд этишда биринчи қадам муаммонинг характерини аниқ тушунишга эришишдир. Ижтимоий тенденцияларни таҳлил этиш, маълумотларни тўплаб умумлаштириш ҳамда олинган маълумотларни аниқ тушуниш зарур. Шуларга ўхшаш дастлабки ишлар олиб борилмаса, ўзгаришларни амалга ошириш бўйича муваффақиятга эришиш эҳтимоли жуда кам бўлади. Бундай таҳлилда қуйидаги одимлар изчиллиги қўлланилади 1) таҳлил мезонларини ишлаб чиқиш; 2) ўтказилаётган ижтимоий сиёсатнинг мижозларга ва ижтимоий муаммоларнинг ривожланишига кўрсатадиган таъсирини аниқлаш; 3) мазкур муаммога таъсир кўрсатадиган ижтимоий қадриятлар ва ишонч-этиқодларни таҳлил қилиш.

**Жамоатчилик эътиборини йўналтириш.** Шаклланган ижтимоий сиёсат тушунчаларини конкрет ўзгаришларни амалга ошириш бўйича саъй-ҳаракатларга айлантириш манфаатдор кишилар, гуруҳлар ва ташкилотларнинг куч-қувватини тўплаб, исталган ўзгаришларни излашга йўналтиришни талаб қилади. Бу мижозларга, манфаатдор гуруҳларга ва гуманитар ташкилотларга муаммога мурожаат қилиш йўллари излаб топишга ёрдам беришдан иборат бўлиши мумкин. Бундай хатти-ҳаракатга жалб қилиш барча манфаатдор гуруҳлар учун йиғилишлар ташкил қилиб, гуруҳларга муаммоларни тушунишларини чуқурлаштиришларига ёрдам берувчи вазиятнинг дастлабки таълимини тақдим этиш, эришиладиган мақсадларни белгилаш йўли билан ўзгаришлар бўйича саъй-ҳаракатларни ташаббус қилиб чиқишни ўз ичига олиши мумкин. Бу эса гуруҳларга хатти-ҳаракатлар стратегиясини кўриб чиқиш ва танлашга, мазкур масалалар бўйича қарор қилишга ваколатли бўлган ташкилотларни белгилашга, шунингдек, тегишли ташкилотлар томонидан зарур хатти-ҳаракатларни танлаш ва қарор қилишга таъсир кўрсатишга имкон берадиган чора-тадбирларни режалаштириш ва режани амалга оширишга ёрдам кўрсатиш бўлиши мумкин.

**Жамоавий манфаатларни ҳимоя қилиш.** Ижтимоий ўзгаришлар агенти сифатида ижтимоий ишчи кўпинча ўхшаш муаммоларга эга бўлган мижоз гуруҳлари манфаатларининг ҳимоячиси вазифасини бажаради. Одатда жамоавий манфаатларни ҳимоя қилиш инсон гуруҳларига ўз фуқаролик ҳуқуқларини рўёбга чиқаришга ёки ушбу ҳуқуқлардан келиб чиқадиган устунлик ёки имтиёзларга эга бўлишга тўсқинлик қиладиган тўсиқларни бартараф қилишга йўналтирилган хатти-ҳаракатларни назарда тутди. Вайсман, Эпштейн ва Сэйвиджлар (1983) жамоавий манфаатларни ҳимоя қилиш намуналарини, шу жумладан, «ҳуқуқлари поймол қилинган озчиликлар, кам таъминланганлар, ногиронлар номидан иш олиб бориш, у ёки бу хизматлардан ким фойдаланиш ҳуқуқига эга эканлиги бўйича қоидалар шарҳланишида ўзгаришларга эришишга қаратилган ишларни олиб бориш, шунингдек, мавжуд дастурий тузилмалар ва қонунларни ислоҳ этиш бўйича иш олиб боришни» кўрсатиб берганлар.

**Ижтимоий ресурсларни ривожлантириш.** Ижтимоий тараққиёт агенти шунингдек турмуш сифатини яхшилаш учун зарур бўлган ресурс захирасини ривожлантириш ҳамда ижтимоий муаммоларнинг олдини олиш устида ҳам иш олиб бориш мумкин. Ресурсларни ривожлантириш деганда йўқ жойда янги ресурсларни бунёд этишга, мавжуд ресурсларни кенгайтириш ва яхшилашга, гуманитар хизматларнинг фойдасиз равишда такрорланишидан қочиш учун мавжуд ресурсларни режалаштириш ва таксимлашга, агентлик, бўлинма ёки агентликлар гуруҳи томонидан тақдим этиладиган хизматларнинг таъсирчанлиги ва самарадорлигини оширишга йўналтирилган фаолият тушунилади. Бу фаолият юқори ташкилотларда тарғибот ишларини олиб бориш, қонунчилик қўмиталарига эксперт гувоҳномаларини тақдим этиш ёки қарор қабул қиладиган шахсларга у ёки бу ресурслардаги мавжуд эҳтиёжлар тўғрисида маълумот бериш мақсадида норасмийроқ мулоқотларда бўлиш каби сиёсий хатти-ҳаракатлар билан машғул бўлишни ўз ичига олиши мумкин.

## 9. Ўз ишининг касб устаси

**Мақсади.** Маҳоратли ва ахлоқий амалий фаолият билан шуғулланиб, ижтимоий иш

касбининг ривожланишига ҳисса қўшиш.

**Таърифи.** Ижтимоий ишчидан кутиладиган охириги роль, бу мохир касб устаси сифатида фаолият юритишидир. Ижтимоий ишчидан ўз ишининг юксак касбий стандартларга мос келиши талаб қилинади. Жамият ва мижозлар ижтимоий ишчига ёрдам кўрсатиш бўйича муайян ролларни бажаришга санкция берадилар. Ижтимоий ишчилар, ўз навбатида, ўзларининг юксак маҳоратли ва ахлоқий жиҳатдан мақбул ишлари билан уларга юклатилган мажбуриятлар ва билдирилган ишончни тўғри тушунганликларини кўрсатишлари лозим. Ижтимоий ишчи ҳар доим ўзининг билим ва малакаларини ривожлантиришга ҳамда тақдим этаётган хизматларининг сифатини яхшилашга интилноғи керак.

Ниҳоят, яхши касбий нуфуз ва мавқега эга бўлган инсон сифатида ижтимоий ишчи ҳудудий, давлат ва миллий миқёслардаги касбий амалиётларда фаол иштирок этиб, ўз касбининг мустақамланиши ва кучайишида фаол қатнашиши лозим.

### **Функциялари**

**Ўз ишини баҳолаш.** Якка тартибда мустақил қарорларга келиши учун ижтимоий ишчидан талаб этиладиган автономлик ўз ишини холис ва бетараф баҳолай олишликни тақозо этади. Қизиғи шундаки, ижтимоий ишчиларнинг барча миқёслардаги ишларининг факторли текширувлари шуни кўрсатадики, улар мунтазам равишда ўз касбий фаолиятларига баҳо бериш билан боғлиқ бўлган вазифаларни ҳал этишларига тўғри келар экан.

**Касбий ва шахс жиҳатдан ривожланиш.** Ўз ишини доимий равишда баҳолаб бориш зарурати ҳақидаги хулосанинг мантиқий давоми сифатида ишчининг хусусиятларини кучайтириш имконияти мавжуд бўлган соҳаларда ўз устида ишлаш ва шу асосда ўз билим, кўникма ва қадриятларини ривожлантириш зарурлиги ҳақидаги мулоҳазалар келиб чиқади. Ижтимоий ишчилар фаолиятларининг таҳлили шуни кўрсатадики, улар кўпинча ўз ишларини баҳолашга, янги ахборотни олишга ҳамда ўзлаштирган кўникмаларини яхшилашга ёрдам беришга қаратилган топшириқ турларини бажариш билан машғул бўладилар. Бундай топшириқларни бажаришда асосий эътибор ўзининг шахсий ва касбий хусусиятларининг бажараётган ишига мос келишлигини тушунишини шакллантиришга қаратилади. Бундай вазифалар тегишли касбий адабиётларни ўқиш, семинар ва тренингларда қатнашиш, шахсий иш вақтини режалаштириш, ҳамкасблар ва бевосита бошлиқлар билан иш юзасидан баҳс-мунозаралар қилишни ўз ичига олиши мумкин.

**Ижтимоий иш касбини яхшилаш.** Ижтимоий ишчининг фаолияти, шунингдек, касб-корни ривожлантириш ва назарий асосни кенгайтиришга ҳисса қўшишни қамраб олиши керак. Шу билан бирга Ижтимоий Ишчилар Миллий Уюшмаси ишида фаол қатнашиш, ўзининг куч-ғайрати ва вақтини касбий амалиёт сифатини ривожлантиришга сарф қилиш, ижтимоий иш касб соҳасини ҳимоя қилиш, қонунчилик ташаббусларини қўллаб-қувватлаш ҳам ҳар бир ижтимоий ишчининг мажбуриятидир. Бундан ташқари, турли конференцияларда чиқишлар қилиб ҳамда касбий ўқув ва маҳсус қўлланма ёзишда иштирок этиш орқали ўз касбий тажрибаларини бошқалар билан ўртоқлашиши муҳим аҳамиятга эга.

### **Хулосалар**

Ижтимоий иш бўйича адабиётларда ижтимоий ишчилардан кутиладиган ролларнинг таърифи ва кўрсатмаларига ҳайратланарли даражада кам эътибор берилади. Бундай ролларнинг таърифлари ҳақидаги масалаларни ўрганишга бағишланган манбаларда эса ҳар хил ёндашувлар келтирилади, яъни тажрибали ишчиларнинг ўз амалиётларида кўрган-билганларини шунчаки баён этишга уринишдан тортиб, то илмий асосланган факторли тадқиқотларгача маълумот берилади. Буларнинг ҳаммасини ҳисобга олиб шуни англаш мумкинки, юқори баён этилган ижтимоий ишчи ролларининг рўйхати ҳали кенгайтириб, шакллантирилиши лозим. Ушбу рисолада «кузатувчилик» ва илмий ёндашувлар синтездан келиб чиққан ҳолда ижтимоий ишчи ролларининг таърифини беришга ҳаракат қилинди.

Ижтимоий ишчи амалий ролларининг кўлами ҳақиқатдан ҳам жуда катта ва турлитумандир. Шахсий хоҳиш-танловлар ёки хизмат мажбуриятларининг характери бажариладиган роллар сонини чегаралаб қўйиши мумкин бўлса-да, самарали иш олиб борадиган ижтимоий ишчи юқорида таърифланган ролларнинг ҳар бирининг асосий элементларини эгалламоғи даркор. Ва албатта, универсал ижтимоий ишчилар доимо барча ролларни бажаришда ўз маҳоратларини оширишга ҳаракат қилишлари лозим.

Ўз ишини яхшилаш учун ҳар бир роль билан боғлиқ бўлган фаолият турлари ва функцияларини эгаллаш зарурдир. Турли иш техникаларини ўрганишдан ташқари ижтимоий ишчи амалий вазиятларни ҳал этиш бўйича орттирган бетакрор кўникмалари ва билимларини қандай қилиб қўллаш кераклигини, юқорида баён этилган ролларни мижозлар учун қандай қилиб имкон қадар фойдали тарзда бажариш лозимлигини ўйлаб кўриши шарт. Бунда амалий иш барпо этилган вақтдан бошлаб ривожлантирилган тамойилларга амал қилиш ҳамда мижозни олдиндан режалаштирилган ўзгаришлар жараёни босқичларидан эҳтиёткорлик билан ўтказиб бориш муҳим аҳамият касб этади.

### **Танланган адабиётлар**

1. Barker, Robert L. *The Social Work Dictionary*. Silver Spring, Md.: NASW, 1987.
2. Bertsche, Anne Vandenberg, and Charles R. Horejsi. "Coordination of Client Services." *Social Work* 25 (March 1980): 94-98.
3. Connaway, Ronda S., and Martha E. Gentry. *Social Work Practice*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1988.
4. National Association of Social Workers. *Guidelines for the Selection and Use of Social Workers*. Silver Spring, Md.: NASW, 1981.
5. ----- . *NASW Standards for the Classification of Social Work Practice, Policy Statement #4*.
6. Silver Spring, Md.: NASW, 1981.
7. Rich, Christine. "Overview of Case Management." (Mimeographed materials. Source unknown.)
8. Schneiderman, Leonard. "Social Welfare, Social Functioning, and Social Work: An Effort at Integration." In *The Practice of Social Work*, 2nd ed., edited by Robert W. Klenk and Robert M. Ryan. Belmont, Calif.: Wadsworth, 1974.
9. Sheafor, Bradford W., Robert J. Teare, Mervin W. Hancock, and Thomas P. Gauthier. "Curriculum Development Through Content Analysis: A New Zealand Experience." *Journal of Social Work Education* 21 (Fall 1985): 113-24.
10. Soby, Francine, ed. *Changing Roles in Social Work Practice*. Philadelphia: Temple University Press, 1977.
11. Teare, Robert J. "Validation of the ACSW Examination: Status Report to the National Association of Social Workers." (Photocopy materials. The University of Alabama School of Social Work, 1984.)
12. Teare, Robert J., Bradford W. Sheafor, and Thomas P. Gauthier. "Establishing the Content Validity of Social Work Credentials." (Photocopy materials accompanying a paper presented at the 33rd Annual Program Meeting of the Council on Social Work Education, St. Louis, Mo., March 9, 1987.)
13. Weissman, Harold, Irwin Epstein, and Andrea Savage. *Agency-Based Social Work: Neglected Aspects of Clinical Practice*. Philadelphia: Temple University Press, 1983.

## Раздел 2. Этика и ценности социальной работы

### Социальная работа и права человека

Райкерт Э.

*Основы политики и практической деятельности.  
Издательство Колумбийского университета, Нью Йорк*

#### Соблюдение прав человека в социальной работе

*Беспощадный выбор, который должен был сделать каждый немец, неважно знал он или нет о том, что он делает этот выбор, такой выбор никогда не стоял перед нами, американцами. Но наша личная и профессиональная жизнь постоянно ставит нас перед ежедневной необходимостью такого выбора, возможно, менее беспощадного.*

—Милтон Майер (1955:94)

В предыдущих главах этой книги анализировалось понятие прав человека и различные документы, призванные гарантировать соблюдение этих прав правительствами. Естественно без поддержки правительства и других организаций практически невозможен реальный прогресс в деле включения прав человека в процесс проведения той или иной политики и реализации практических задач повседневной жизни. Однако для того, чтобы реализовывать права человека в своей практической работе, социальные работники должны понимать, что знание само по себе не даёт инструментов и не обеспечивает механизм соблюдения прав человека. Кроме приобретения специальных знаний о терминах и понятиях, применяемых к теме прав человека, социальным работникам нужно понимать, как переводить понятие прав человека в практическую плоскость. Для этого надо понимать работу правительственных организаций, надо понимать клиентов и чётко знать концепцию социальной работы.

#### Все поддерживают права человека

Любопытный момент состоит в том, что редко какое-нибудь правительство или отдельный человек будет открыто выступать против соблюдения прав человека или пытаться как-то уменьшить значение этой проблемы. Ни один из президентов Соединённых Штатов не выступал, по крайней мере, публично, против соблюдения прав человека. Ни один руководитель агентства по социальной работе не хотел бы быть обвинённым в нарушении прав кого-либо. Национальная Ассоциация Социальных Работников в проведении своей политики руководствуется правами человека как базовым принципом, на котором строится вся теория и практика социальной работы: «В мире, где всё чаще и чаще задаётся вопрос об ответственности общества в обеспечении гражданских, политических, культурных, социальных и экономических потребностей человека, социальные работники должны быть абсолютно уверены в том, что они делают» (NASW 2000:181). Социальные работники «всегда должны твёрдо выступать против бесчеловечного обращения с людьми, в какой бы форме оно не происходило» (181). И конечно же, социальные работники никоим образом не хотят нарушать права своих коллег или клиентов. Согласно вышеупомянутой Ассоциации:

- Социальные работники должны выступать за ратификацию Соединёнными Штатами Всеобщей Декларации по Правам Человека, также таких важных документов ООН как Международная Договорённость по Экономическим, Социальным и Культурным правам,

Конвенция по отмене всех форм дискриминации женщин, и Конвенция по правам детей.

- Социальные работники должны быть особенно активны в отношении таких проблем как эксплуатация детского труда, детская проституция, другие виды преступлений, связанные с жестоким обращением с детьми. Они должны первыми выступить в привлечении внимания общества к такого рода проблемам.
- Социальные работники должны защищать права уязвимых групп населения и осуждать политику и практику проявления фанатизма, нетерпимости и ненависти, уничтожающих возможность соблюдения прав человека. Примерами нарушения прав человека такого рода служат преследования по расовому, этническому, гендерному признакам, преследования сексуальных меньшинств, дискриминация пожилых людей, инвалидов, эмигрантов и т.д.
- Социальные работники должны выступать за отмену смертной казни, признавая, что смертная казнь не является реально работающим средством устрашения и снижения преступности, являясь при этом формой бесчеловечного отношения к преступникам.
- Когда не существует каких-либо документов по правам человека или не происходит должного исполнения таких документов, то социальные работники должны стать движущей силой по обеспечению здоровья и благополучия людей, особенно уязвимых слоёв населения, работая в сотрудничестве с правительственными и неправительственными организациями и другими группами людей.
- Социальные работники должны стать партнёрами ООН по части выполнения прав человека, в том числе экономических прав, борясь против экономической отсталости.
- Во всех областях практической деятельности, в работе с отдельными людьми, семьями, группами людей, домашними институтами или в общенациональном масштабе, социальная работа должна базироваться на принципе соблюдения прав человека.

Осознавая тот факт, что социальные работники, выступая в защиту прав человека, сами могут стать объектом преследования, Национальная Ассоциация должна предоставлять полную поддержку своим членам, которые находятся в опасной ситуации (NASW 2000:181-82).

Национальная Ассоциация устанавливает положение о том, что «пугающее распространение войн, геноцида, этнических чисток, дискриминации и социального угнетения, гендерного неравенства, физического и сексуального насилия, использования нелегальных производств с непосильным физическим трудом, использования детского труда, рабства и подавления прав человека, основным приоритетом социальной работы в текущем столетии остаётся борьба за права человека» (NASW 2000:182). Несомненно, права человека играют важнейшую роль в социальной работе.

Проблема нарушения прав человека оказывает огромное влияние на общество и осознаётся в обществе, даже если многие люди не знают каких-то понятий и определений в этой области. Но когда дело доходит до соблюдения прав человека в повседневной жизни, начинают возникать различные препятствия и помехи. Для эффективного выполнения прав человека в своей практической деятельности социальные работники должны знать об этих помехах и препятствиях и развивать методы своей работы так, чтобы избежать поверхностного и неполного соблюдения прав человека.

Следующий пример иллюстрирует трудности в определении прав человека и их последующем исполнении. Документы по правам человека устанавливают, что правительства не должны допускать дискриминации людей по расовым и гендерным признакам, по религиозной принадлежности, возрасту и так далее. Тем не менее, реально существующая дискриминация показывает, насколько сильны барьеры в соблюдении прав человека. Для реализации права человека на существование без дискриминации правительства обычно принимают законы, запрещающие дискриминацию по вышеуказанным признакам, особенно в отношении предоставления рабочих мест. Но насколько эффективно работают такие законы?

Для придания практической значимости антидискриминационным законам в США федеральное правительство и правительства отдельных штатов создали всевозможные

агентства по надзору, такие как Комиссия по обеспечению равных возможностей трудоустройства, различные Отделы по правам человека, которые расследуют соответствующие жалобы по дискриминации. Однако подача жалобы в любое из таких агентств может оказаться пугающей перспективой для человека, подающего её и, что самое главное, без соответствующих юридических ресурсов, она может оказаться бесполезной.

Любой работодатель приложит все усилия для того, чтобы опротестовать обвинения в дискриминации. Обвинения в дискриминации - дело серьёзное, и они всегда оставляют плохое впечатление как у работающего персонала, так и в общественном мнении. Даже если работник сможет поднять вопрос и предъявить доказательства дискриминации государственному чиновнику, работодатель постарается уладить и замять дело без особых для себя последствий. Обвинения в дискриминации обычно удаляются из разработки после относительно короткого периода времени, обычно примерно одного года. Другими словами, работодатель, чтобы избежать обвинения в нарушении прав человека, просто предлагает своей жертве компенсацию (не обязательно денежную), и после получения компенсации всё забывается. Компенсация иногда оказывается даже меньше того, что работодатель должен был предоставить работнику изначально, так что фактически работодатель ещё может и выиграть от всего процесса расследования.

Конечно, многие умные правительственные лидеры и социальные работники пытаются относиться к вопросу серьёзно и честно пытаются бороться с практикой дискриминации на работе. Но недостаток знаний, ресурсов, и склонность к получению главным образом практического конкретного результата в каждом отдельном случае вместо более широкого решения проблемы могут легко воспрепятствовать должному пониманию проблемы. Все эти факторы могут влиять на социальных работников, когда они применяют на практике принцип соблюдения прав человека.

### **Основа профессии социальной работе**

Исторически социальная работа была призвана иметь дело с несправедливостью, существующей между людьми и группами людей. Социальная работа выросла на базе гуманитарных и демократических идей, следование которым ведёт её к борьбе против дискриминации и несправедливого распределения ресурсов. Этот основной момент – вызов несправедливости и продвижение демократических идей – сегодня составляет часть морального кодекса социального работника (NASW 1996).

Социальная работа фокусируется как на человеке (или группе людей), так и на его окружении с признанием того факта, что окружение играет ключевую роль в удовлетворении потребностей человека (Compton и Galaway 1994; Kirst-Ashman и Hull 1993; Germain и Gitterman 1996). Социальные работники не только пытаются помогать отдельным людям, но они пытаются принести изменения на более широком глобальном уровне (Goldstein 1992). Этот двойной фокус отличает профессию социального работника от других помогающих профессий, таких как психология и медицина, которые имеют дело с человеческими потребностями, но не имеют возможности влиять на внешние препятствия в разрешении этих потребностей.

Так как социальная работа сосредоточена на помощи уязвимым группам населения и другим нуждающимся, в ней разработаны так называемые интервенции. Эти интервенции тесно связаны с областью прав человека.

### **Основные интервенции в социальной работе**

В социальной работе разработаны различные интервенции для социальных работников, помогающие поддерживать двойную направленность данной профессии: помощь отдельным людям и попытки привнести глобальные изменения. Эти интервенции включают вызов против угнетения, наделение возможностями, перспективу сильных сторон. Через понимание этих интервенций социальные работники могут легче определить связь

своей профессии с темой прав человека.

### **Вызов против угнетения**

Социальные работники традиционно рассматривали угнетённых и изолированных людей как непременную часть своей клиентуры. Угнетение связано с несправедливым использованием полномочий или власти по отношению к отдельным людям или группам. Существуют различные формы угнетения, включая такие, которые основаны на расовой, этнической, классовой и половой принадлежности, возрастной и сексуальной ориентации. Каждая форма угнетения создаёт свой определённый вид несправедливого отношения и неравную силовую структуру, которая позволяет данному виду угнетения существовать и продолжаться. Тем не менее, общей для каждой формы угнетения является индивидуальная или групповая социальная реальность (Appleby, Colon и Hamilton 2001). Угнетение такого вида как расизм или сексизм часто проявляет себя как в индивидуальных, так и в институциональных актах.

Постоянные подвержения угнетению могут вести к усвоению угнетения, когда человек или группа людей усваивают негативный образ самих себя, проецируемый внешним угнетателем. Люди часто испытывают ярость от такого усвоенного угнетения. Вытеснение этой ярости из сознания может вести к саморазрушающему поведению или к поведению, деструктивному по отношению к другим (Shulman, 1999).

Социальные работники должны выявлять и осуждать индивидуальные и социальные отношения, которые создают и поддерживают угнетение (Pinderhughes 1989). Социальные работники нацелены на уменьшение угнетающих силовых структур, что требует навыков работы на микро- и макро уровнях (Solomon 1976; Gutierrez 1990; Lee 1994; Simon 1994). Вызов против угнетения чётко связан с выполнением прав человека. Общекультурные и демократические идеалы предают анафеме угнетение, которое произрастает из неравного распределения власти. В борьбе за уменьшение угнетения социальные работники неминусом выступают за развитие темы прав человека.

### **Наделение возможностями**

Другой вид интервенции, применяемый социальными работниками и связанный с правами человека, это наделение возможностями. Этот вид интервенции исследует обстоятельства, которые влияют на дифференцированное отношение в зависимости от этнической, классовой принадлежности, возраста, происхождения, религии и сексуальной ориентации. Традиция такой интервенции реагирует на случаи индивидуального или группового угнетения (Saleebey, 2002). Наделение возможностями фокусируется на том, как к человеку относятся в обществе, и как человек имеет доступ к ресурсам и власти (Cowger 1994; Roche и Dewees 2001). Уменьшение неравных силовых структур формирует ключевую и фундаментальную основу для этого вида интервенции (Solomon 1976; Gutierrez 1990; Lee 1994; Simon 1994).

Наделение возможностями характеризуется двумя взаимозависимыми и интерактивными динамичными процессами (Cowger 1994). В личном плане оно напоминает клиническое понятие самоопределения, когда клиенты дают направление процессу помощи, принимают ответственность и контроль над своей собственной жизнью, учатся тому, как взглянуть по-новому на их ситуацию и усваивают новые формы поведения, получая в виде «вознаграждения» улучшение своей жизненной ситуации (Cowger 1994:263). Всё это связано с потенциальным наличием возможностей, так как без них процесс самоопределения становится затруднительным. Например, если человек не получает медицинского обслуживания и не имеет экономических возможностей получать такое обслуживание, то для него будет затруднительно адекватно удовлетворять свои потребности по медицинскому уходу.

Динамика социального наделения полномочиями определяет, что характеристики человека не могут быть отделены от контекста, в котором человек живёт (Cowger 1994). Поведение человека и его характерные особенности связаны с поведением и особенностями

других людей через социальную вовлечённость (Falck 1988). Человек, у которого есть ресурсы и возможности играть важную роль в своём окружении, может более легко формировать нужные ему результаты. Человек, который обладает весом и влиянием в сообществе, может убедить медицинских работников оказывать свои услуги по низким ценам или бесплатно для тех, кто не может себе позволить за них платить. Однако без такого контекстуального влияния трудно убедить медиков предоставлять услуги на льготной основе.

Наделение возможностями в личном и социальном плане, это два взаимно включенных процесса. Когда человек достигает определённого уровня в личном плане, он достигает какого-то уровня и в плане социальном (Cowger 1994). Помогать людям научиться помогать самим себе в преодолении неравного обращения с ними составляет важную часть работы социальных работников. Такая традиция в практической работе идёт рука об руку с темой выполнения прав человека, которая требует равного отношения ко всем, независимо от статуса.

### **Перспектива сильных сторон**

Работа с перспективой сильных сторон является другим видом интервенции в социальной работе, связанной с темой прав человека. В данном случае утверждается, что сильные стороны человека или группы являются центральным моментом в процессе взаимодействия с клиентом, призванного помочь ему. Данный вид интервенции признаёт, что структурно заданное несправедливое и неравное обращение изолировало многих людей и группы людей от необходимых ресурсов. Здесь работа фокусируется на устойчивости человека и способах, применяя которые он решает свои проблемы, несмотря на многочисленные препятствия. Без такой работы с перспективой сильных сторон социальным работникам легко впасть в своеобразное отношение к клиентам или группам, при котором они начинают рассматривать их как патологически ненормальных и начинают фокусироваться на том, «что обстоит не так, как надо» с этим человеком или группой.

Конечно, признавая и учитывая наличие сильных сторон у человека или группы, социальные работники находятся в лучшем положении для того, чтобы применять принцип соблюдения прав человека к практической конкретной ситуации. Например, работая с ВИЧ-инфицированным клиентом, который колет себе героин, применяя использованные шприцы, социальный работник может сосредоточиться на каких-то других составляющих обстоятельств жизни клиента. Узнавая подробнее об окружении клиента и его личных обстоятельствах, являющихся помехой к развитию, социальный работник неминуемо начинает искать сильные стороны, демонстрируемые клиентом. Внутри этой работы также идёт адресация к правам человека применительно к конкретным обстоятельствам жизни клиента.

### **Этнически сенситивная практика**

Этнически сенситивная практика призвана улучшить понимание и осведомлённость социального работника о проявлениях расизма в более широком аспекте общества. Социальные условия, приводящие к невозможности того или иного действия, являются неотъемлемой частью жизни людей, живущих в различном этническом окружении (Van Wormer 1997). Этнически сенситивная практика подчёркивает важность расовой принадлежности и этничности как посредника между объективным ежедневным существованием человека и его субъективным самоощущением. Этот вид интервенции призван восстановить позитивное оценивание людьми своей культурной и национальной принадлежности (Devore-Schlesinger, 1996; McGoldrick, Giordano, and Pearce 1996; Swenson 1998).

### **Феминистская практика**

Феминистская практика фокусируется на критике силовых отношений,

характеризующихся гендерным подчинением и доминированием. Этот вид интервенции предлагает альтернативный путь понимания и использования власти, основанный больше на сотрудничестве, чем на конкуренции (Van Den Bergh и Cooper 1986; Bricker-Jenkins, Нооуман, и Gottlieb 1991). Например, хотя феминистская практика подчёркивает и борется со случаями гендерно окрашенного использования власти, она также адресуется к таким случаям применения власти, которые приводят к угнетению по расовому, религиозному признаку, на основе сексуальной ориентации или по другим категориям.

### **Культурная осведомлённость**

Культурная осведомлённость включает в себя понимание различных предрассудков – эгоцентризма, сексизма, классовых предрассудков, гетеросексизма и расизма – и понимание того, что общество в целом обладает этими предрассудками и часто действует на их основе. Такой вид интервенции требует от социального работника продолжительных усилий по изучению культуры клиента, включая культурные нормы, словарный запас, символы, которыми он пользуется, и сильные стороны клиента (Van Wormer 1997:209).

Интервенции в социальной работе являются важнейшим инструментом, обеспечивающим связь между профессией социальной работы и правами человека. Интервенции, описанные выше, далеко не единственные, которые помогают соблюдению прав человека. Все интервенции адресуются к способам соблюдения прав человека на практике. Однако, помимо понимания интервенций и их роли в соблюдении прав человека, существует другой метод, руководствуясь которым социальные работники могут соотносить свою деятельность с правами человека. Этот метод фокусируется на связи между моральным кодексом, принятым Национальной Ассоциацией Социальных работников и темой прав человека.

### **Миссия профессии социальной работы**

Основная миссия профессии социального работника состоит в улучшении жизненных стандартов и в помощи в удовлетворении базовых потребностей всех людей, при этом уделяя особое внимание тем, кто уязвим, угнетаем и живёт в нищете. - NASW (1996:1)

Парадокс социальной работы состоит в утверждении о том, что она является профессией, полностью посвящённой правам человека (Staub-Bernasconi 1998; International Federation of Social Workers 2000; Ife 2001). В то время, как само утверждение кажется вполне резонным, чёткая связь между профессией социальной работы и темой прав человека как-то нивелируется в Соединённых Штатах, о чём свидетельствует нехватка литературы по данной теме (Witkin 1998; Reichert 2001a, 2001b). Подобная ситуация возможно возникает из-за трудностей в нахождении отправной точки в рассуждениях социальных работников, когда они хотят осмыслить тему прав человека в своей практической работе. Если социальная работа, это профессия, полностью посвящённая правам человека, то где социальные работники начинают применять на практике принцип соблюдения прав человека? Что может служить компасом в их практической работе?

Очевидно, что, работая с правами человека на практике, социальные работники должны понимать концепцию прав человека и иметь знание соответствующих документов, в частности Всеобщей Декларации Прав человека (Center for Human Rights 1994; NASW 2000). Однако кроме этих документов существуют другие инструменты, помогающие социальным работникам лучше понять связь между их профессией и правами человека. Таким документом является Моральный кодекс, принятый Национальной Ассоциацией Социальных работников (NASW 1996). В то время как многие положения этого документа относятся к индивидуальному поведению, например, соблюдение конфиденциальности, принцип личного взаимодействия с клиентом и так далее, другие положения содержат многочисленные примеры работы с правами человека. Так как огромное большинство социальных работников в США используют этот Кодекс как руководство в своей работе

(Loewenberg and Dolgoff 1992; Reamer 1995,1998; Congress 1999;), то он может служить отправной точкой для соединения их профессии с правами человека.

Применяя Кодекс по отношению к соблюдению соответствующих прав человека, социальные работники в Соединённых Штатах могут способствовать исполнению основной миссии своей профессии. Положения, содержащиеся в кодексе, призывают социальных работников двигаться в направлении соблюдения прав своих клиентов. Хотя в самом кодексе ни разу не упоминается сам термин «права человека», язык его, тем не менее, напоминает стиль важных документов по правам человека, особенно Положения Всеобщей Декларации Прав Человека. Идентифицируя Кодекс с документами по правам человека, социальные работники могут лучше понять, почему их профессия является профессией, тесно связанной с правами человека, и могут лучше применить принцип соблюдения этих прав на практике.

### **Моральный кодекс национальной ассоциации социальных работников**

Профессиональная этика является сердцевинной социальной работы. В данной профессии должны быть чётко обозначены её основные ценности, этические принципы и этические стандарты. Моральный Кодекс Национальной Ассоциации устанавливает эти ценности, принципы и стандарты. Этот Кодекс является руководящим пособием для всех социальных работников и студентов по социальной работе, независимо от их профессиональных функций, рабочего окружения и населения, которому они оказывают услуги.

«Этика – это набор моральных принципов и правил поведения, принятых в отношении определённого класса человеческих действий или определённой группы» (Webster 's 1989). Этика также связана с определением «правильного» курса действий, или с тем, что является морально необходимым в той или иной ситуации, учитывая все аспекты данной ситуации (Loewenberg и Dolgoff 1992; Reamer 1995; Mannig 1997; Mattison 2000).

Разработка первого кодекса социальной работы имеет свои корни в 1915 году, когда Флекснер Репорт поднял вопрос о том, что социальная работа не может называться профессией, пока она не имеет кодекса. Заслуга составления первого кодекса принадлежит Мэри Ричмонд. В 1920 году ею был разработан экспериментальный кодекс для кейс работников. Подразделение Американской Ассоциации Социальных работников разработало первый вариант кодекса. Эта организация была предшественником Национальной Ассоциации Социальных работников. Первый кодекс Национальной Ассоциации, ратифицированный в 1960, содержал всего одну страницу и включал в себя 14 общих «прокламаций» (Congress 1999). Например, некоторые из положений того документа устанавливали, что долгом каждого социального работника является превалирование профессиональных обязанностей над личными интересами, соблюдение принципа невмешательства в личную жизнь клиента и публичное предоставление соответствующих профессиональных услуг.

В 1979 году были сделаны поправки, связанные с ответственностью перед клиентами, коллегами, профессией и обществом (Loewenberg and Dolgoff 1992). Также социальным работникам было предъявлено требование сотрудничать друг с другом при выполнении положений кодекса и всевозможных дисциплинарных правил (Congress 1999). При последующей доработке в 1996 году Кодекс Национальной Ассоциации расширил моральные обязанности социальных работников в более широком аспекте общества (NASW 1996). Кодекс того года также вообрал в себя международную перспективу, устанавливая, что «социальные работники должны способствовать созданию условий, при которых соблюдается уважение к культурным и социальным различиям внутри Соединённых Штатов и в глобальном масштабе» (NASW 1996:27).

### **Положения кодекса Национальной Ассоциации Социальных работников**

Кодекс Национальной Ассоциации (в редакции 1996 года), не давая подробного набора инструкций по каждой ситуации, с которой могут столкнуться социальные

работники, тем не менее, даёт общее направление по поводу того, как справляться с многочисленными ситуациями. Кодекс также объясняет обязанности, которые возникают в связи с принятыми на себя моральными обязательствами. Не указывая специально на связь социальной работы с темой прав человека, положения кодекса тем не менее озвучивают проблемы, которые социальные работники обязаны решать и с моральной, и с профессиональной точки зрения. Как и Всеобщая Декларация, Кодекс вызвал к себе критику. Одно из критических замечаний состоит в том, что кодекс этот написан теми, кто стоит у власти, и они таким образом регулируют работу с клиентами (Witkin 2000; Ife 2001). Так как эти «сильные мира сего» могут диктовать характер реализации и интерпретации положений Кодекса, то клиенты могут не получить должного внимания к себе, когда возникают этические проблемы. Другая группа критических замечаний указывает на то, что кодекс больше сосредоточен на отдельном человеке, не соотносясь с более широко понимаемыми религиозными, этническими и другими перспективами (Allen 1993; Abramson 1996; Witkin 2000).

Конечно, Кодекс Национальной Ассоциации имеет свои недостатки. И всё же, соотнося его с правами человека, социальные работники могут обнаружить, что он может давать ценную основу для работы в данной профессии.

### **Моральные принципы**

Кодекс очерчивает и утверждает шесть ценностей, каждая из которых переходит в отдельный и важный моральный принцип:

- Ценность самой социальной работы переходит в принцип, утверждающий, что основная цель социального работника – помогать тем, кто в этом нуждается и обращаться к социальным проблемам.
- Ценность социальной справедливости переходит в моральный принцип, говорящий о том, что социальные работники должны бросать вызов социальной несправедливости. Усилия социальных работников по привнесению социальных изменений направлены на проблемы нищеты, безработицы, дискриминации и других форм социальной несправедливости. Вызов, брошенный социальной несправедливости, способствует развитию чувствительности и пониманию угнетения в контексте культурных и этнических различий.
- Ценность человеческого достоинства и важности каждого отдельно взятого человека трансформируется в моральный принцип, согласно которому социальные работники должны помочь проявляться чувству собственного достоинства, присущему каждому человеку. Поэтому они должны обращаться с каждым клиентом бережно, тактично и уважительно, уделяя особенное внимание индивидуальным различиям в свете культурных и этнических различий.
- Ценность человеческих отношений трансформируется в моральный принцип, говорящий о том, что социальные работники должны признавать важность значимых человеческих отношений в жизни каждого человека.
- Ценность честности переходит в моральный принцип, говорящий о том, что социальные работники должны действовать в заслуживающей доверия манере. Они должны поступать честно и ответственно, развивая важную этическую практику от имени организаций, которые они представляют.
- Ценность компетентности переходит в моральный принцип, говорящий о том, что социальные работники должны развивать и улучшать свои профессиональные качества как можно больше в своих областях практической работы.

Из шести вышеперечисленных ценностей и связанных с ними моральных принципов развиваются моральные стандарты, применяемые в профессиональной деятельности социальных работников. Кодекс выражает эти стандарты в виде моральных обязательств, которые имеют социальные работники перед различными группами, такими как клиенты, коллеги, сама профессия социальной работы и общество, понимаемое в широком смысле (NA5W 1996).

Моральные обязательства социальных работников включают как те, что могут быть приняты в «принудительном» порядке, так и те, что происходят из развитого чувства сознательности (NASW1996). Моральные обязательства, связанные с правами человека, имеют тенденцию быть скорее добровольными. Добровольный характер моральных обязательств в отношении прав человека коррелирует с более обобщёнными трудностями в попытках законно и «принудительно» утвердить права человека. В основе соблюдения прав человека должно лежать сильное развитие образования и доброй воли. Даже при наличии поддерживающих законов права человека остаются очень хрупкой материей, зависящей от стремления отдельных людей.

### **Соединение кодекса Национальной ассоциации с правами человека**

Похожий характер морального кодекса Национальной Ассоциации с правами человека лучше всего может быть проиллюстрирован, если взять пример какой-нибудь моральной обязанности из Кодекса и сравнить её с соответствующим положением Всеобщей Декларации Прав Человека. Всеобщая Декларация направляет внимание на права отдельных людей и групп, с малым количеством ссылок на правительства или государства и их обязательства по улучшению ситуации с правами человека. Всеобщая Декларация сама по себе есть документ идеализированный, в котором мало внимания уделено реальному улучшению в деле соблюдения прав человека. Тем не менее, многие страны сейчас приняли конвенции для придания силы закону к соблюдению прав человека как это указано в Декларации. Следовательно, Всеобщая Декларация несёт в себе сущность понятия прав человека и являет собой лучшую основу, к которой можно обращаться, соединяя практику социальной работы с правами человека.

### **Моральные обязательства**

Согласно Моральному Кодексу Национальной Ассоциации социальные работники имеют моральные обязательства перед клиентами, что включает в себя понимание культуры и её функционирования в обществе и в человеческом поведении. Социальные работники должны быть информированы и иметь достаточные знания о культурной принадлежности своих клиентов и быть сенситивными к культурным различиям между людьми и различными группами. Социальные работники должны пытаться понять реальность социальных различий и природу угнетения, особенно в отношении расовой, этнической принадлежности, этнического происхождения, цвета кожи, сексуальной ориентации, возраста, семейного положения, политических убеждений, религии и физических или умственных ограничений (NASW 1996:1.05). Эти этические руководства к действию содержатся в положениях Всеобщей Декларации Прав Человека.

Важность работы социальных работников, которые действуют этически корректно, не может быть переоценена. В своём следовании идее соблюдения прав человека и достижении социальной справедливости они должны создавать обстановку, в которой могут реализовываться этические принципы. В этом контексте личные добродетели могут не оказаться решающим фактором, в зависимости от общей профессиональной ситуации, в которой находятся социальные работники.

Согласно Рэнди Кохену, который исследовал этику, групповая динамика часто может диктовать индивидуальное поведение людей. В своей глубокой и трогательной книге, Лицо Сражения, Британский военный историк Джон Киган рассматривает вопрос о том, почему солдаты просто не убегают, когда сталкиваются с ужасом и страданиями жестокой битвы. Он делает вывод, что их мотивами не являются высокие идеалы патриотизма или идеология, вообще ничего из того, что мы относим к морали. Киган считает, что их мотив к проявлению мужества является желанием не оказаться хуже других. Причём других не в контексте всей армии, а тех, кто находится рядом. Киган предполагает, что даже в самых экстремальных и пугающих условиях большинство из нас будет поступать примерно так, как это делают люди из нашего ближайшего окружения (Cohen 2002:22)

Та же тенденция действовать так, как действуют окружающие нас люди, могла приводить к бегству солдат с поля битвы.

Согласно Кохену, можно наблюдать что-то похожее в ранней карьере офицеров полиции. Если полицейский-новобранец получает назначение в коррумпированный полицейский участок, то есть большая вероятность, что он тоже станет коррумпированным. Если поместить того же молодого полицейского в нормальный полицейский участок, то есть очень большая вероятность, что из него получится честный полицейский. Его личная этика мало что решает в данной ситуации.

Кохен полагает, что индивидуальная этика обычно не играет существенной роли в создании морального климата. Так как индивидуальная этика может быть понята только в её взаимосвязи с обществом, то верным является утверждение о том, что лучшие образцы индивидуальных моральных качеств могут массово развиваться только в справедливом обществе. Любое сообщество динамично, неважно, это древнее государство Спарта или полицейский участок. Мы не просто живём в сообществе, своими действиями мы создаём его. И важно понимать, что наше сообщество существует не только в объективном мире, но также в наших умах. Оно формирует наши ценности так же, как мы формируем его структуру (Cohen 2002:22).

Обращение к этическим проблемам чётко ведёт к теме прав человека. Однако фокус внимания должен быть одинаково сосредоточен как на отдельном человеке, так и на его окружении в целом.

Моральный кодекс, который призывает социальных работников не мириться и не попустительствовать любым формам дискриминации по расовому, этническому, национальному признаку, цвету кожи и другим признакам, чётко коррелирует с различными принципами в соблюдении прав человека. Всеобщая Декларация утверждает всех людей как равных перед законом. Каждый человек должен иметь возможность реализовывать свои права безотносительно к своей расовой принадлежности, цвету кожи, полу, языку, религии, политическим пристрастиям, национальному и социальному происхождению, частной собственности, месту рождения или статусу (art. 2) (United Nations 1948).

В то время как многие моральные обязанности социальных работников коррелируют с правами человека, целая группа моральных обязанностей из Кодекса Национальной Ассоциации кажется основанной на положениях Всеобщей Декларации. Это моральные обязанности перед обществом в целом (NASW 1996:6). В этой группе обязанностей указано, что:

- социальные работники «должны способствовать общему благосостоянию общества и выступать за создание условий жизни, благоприятных для удовлетворения базовых человеческих потребностей» (6.01);
- Обеспечивать информированность и участие широкой публики в формировании социальной политики и социальных институтов (6.02);
- Предоставлять соответствующие профессиональные услуги в максимальном объёме в случаях общественной необходимости (6.03).
- Быть вовлечёнными в общественные и политические действия, направленные на обеспечение возможности каждого человека иметь равный доступ к получению работы и источникам материальных ресурсов (6.04a);
- Активно действовать для того, чтобы увеличивать возможность выбора для всех людей, особенно уязвимых слоёв населения, людей с ограниченными возможностями, угнетённых и эксплуатируемых людей и групп (6.04b);
- Способствовать созданию условий, которые обеспечивают уважение к культурным и социальным различиям внутри Соединённых Штатов и в мире в целом (6.040); и
- Действовать активно, чтобы препятствовать и искоренять доминирование, эксплуатацию и дискриминацию против любого человека, группы или класса. (6.04d).

Такая широко поставленная категория моральных обязанностей сама по себе содержит небольшую Всеобщую Декларацию. Язык этих положений очень напоминает дух

самой Декларации.

### **Моральные обязанности применительно к правам человека – кейс-стади**

После признания сильной связи темы прав человека с этическими стандартами профессии социальной работы, социальные работники затем могут сделать решительный шаг к применению темы прав человека в своей профессии посредством моральных принципов. Так как социальные работники действуют в разнообразной обстановке, с разными людьми и группами, то необходим анализ каждой отдельно взятой ситуации и обстановки вокруг неё. Следующий пример кейс-стадии иллюстрирует эту мысль.

#### **Кейс-стади**

Майе 40 лет. У неё трое детей 5, 7 и 11 лет. Она живёт с белым англо-американцем последние три года. Майя иммигрировала в США из одной азиатской страны 4 года назад. Отец детей практически не общается с ними. Один из детей Майи имеет серьёзное заболевание, и у Майи возникли большие медицинские расходы в связи с лечением. Майя раньше имела постоянную работу секретаря, зарабатывая по 25000 долларов в год, но сейчас она безработная. Партнёр Майи стал избивать её, но она сохраняла с ним отношения, частично по экономическим соображениям. Недавно, однако, она ушла в приют для женщин со своими тремя детьми, так как она боится своего партнёра. Сейчас Майе кажется, что у неё нет особого выбора. Если она вернётся к партнёру, то нет гарантии безопасности для неё и её детей. Но если она не вернётся, то ей некуда идти и негде взять средства для нахождения другого жилища.

Анализируя выше описанную ситуацию в контексте прав человека, социальный работник вначале определяет соответствующие проблемные пункты именно в отношении прав человека. После определения таких пунктов социальный работник соединяет их с этическими обязанностями, очерченными практикой социальной работы. После установления такой связи прав человека с этическими обязанностями социальный работник может начать формирование соответствующей интервенции по случаю клиента.

#### *Проблемы прав человека*

- "Никто не станет объектом пыток или жестокости, бесчеловечного или унижительного отношения или наказания" (United Nations 1948:31!. 5). Физически жестокое обращение с Майей напрямую подпадает под пункт, выступающий против жестокого и унижительного обращения.
- "Каждый имеет право на жизнь, свободу и личную безопасность" (art. 3). Майя как личность, как человек, должна ощущать вою безопасность. Майя этого не ощущает, хотя имеет право на такую безопасность.
- «Каждый имеет право на жизненные условия, обеспечивающие его здоровье и благосостояние его и его семьи, включая еду, одежду, жильё, медицинское обслуживание и необходимые социальные услуги, а также право на получение обеспечения в случае потери работы, болезни, инвалидности, потери супруга или супруги, наступления пожилого возраста или других видов потери средств к существованию в обстоятельствах, выходящих за пределы его контроля» (art. 25). Майе должна быть предоставлена медицинская помощь, еда и жильё. У Майи нет страховки на здоровье её детей. В настоящее время она не имеет возможности кормить себя и своих детей, так как она находится в приюте, пребывание в котором ограничено и ей нужно жильё, расположенное далеко от места проживания её партнёра.

Обстоятельства дела Майи включают выше указанные пункты в соблюдении прав человека. Следующий шаг решительно соединяет эти права человека с моральными обязанностями социального работника применительно к случаю с Майей.

#### *Этические обязанности*

- Социальные работники имеют моральные обязанности перед клиентами, что включает

понимание культуры, к которой принадлежит клиент и её функционирование в обществе и в человеческом поведении (NASW 1996:1.053). Социальный работник должен быть ознакомлен и быть сенситивен к культурным аспектам, относящимся к азиатскому прошлому Майи.

- Социальные работники должны способствовать общему благосостоянию общества и выступать за создание таких условий жизни, которые благоприятны для удовлетворения базовых человеческих потребностей (6.01). Социальный работник должен выступать защитником удовлетворения базовых потребностей Майи, как это описывается в выше процитированном разделе Кодекса.
- Социальные работники имеют моральную обязанность препятствовать и искоренять доминирование, эксплуатацию и дискриминацию в отношении любого человека, группы или класса признаку национального происхождения, пола или этничности (6.04d). В случае с Майей социальный работник должен вмешаться, чтобы прекратить физически жестокое обращение со стороны её партнёра, так как в этом обращении видна дискриминация по признаку пола и этнического происхождения.
- Социальные работники имеют моральную обязанность улучшать социальные условия с тем, чтобы они отвечали базовым человеческим потребностям и способствовали социальной справедливости, чтобы они способствовали проявлению уважения к культурным и социальным различиям внутри Соединённых Штатов и в мире в целом (6.04c). Социальный работник, анализирующий обстоятельства дела Майи, может видеть ситуацию не только как индивидуальный случай, требующий конкретного вмешательства, но также как случай, соотносимый с более широкими структурными проблемами. Это позволяет применить более широкую систему взглядов и установить важность данного случая на национальном и даже глобальном уровне.

Данный пример проведённого кейс-стади иллюстрирует связь между правами человека и этикой социальной работы. Видя и анализируя конкретные обстоятельства каждой данной ситуации через призму принципа соблюдения прав человека и моральных обязанностей, социальные работники могут легко определить важность темы прав человека в их профессии. Понимая всё таким образом, можно прийти к выводу, что часто принципы соблюдения прав человека отражают моральные обязанности в том виде как они указаны в Моральном Кодексе Национальной Ассоциации Социальных Работников.

## **Выводы**

Проблемы прав человека, такие как свобода от физического жестокого обращения и право на получение медицинского обслуживания и право на жильё, чётко совпадают со сферой моральных обязанностей социальных работников. Делая акцент на правах человека в социальной работе, социальные работники могут расширить сферу выполнения своих моральных обязательств.

Социальные работники, которые соединяют проблемы прав человека с моральными принципами в социальной работе, могут лучше идентифицировать проблемы, выходящие за рамки индивидуальных обстоятельств. Например, с точки зрения перспективы прав человека социальный работник не станет смотреть на случаи домашнего насилия как на частные проявления индивидуальной или семейной динамики, но как на проблему, имеющую важность в национальном и международном масштабе. Если каждый человек имеет право на безопасность, то этот принцип должен применяться действительно к каждому человеку, в любом месте, в любое время, безотносительно к каким бы то ни было обстоятельствам. Моральные принципы в социальной работе согласуются с таким взглядом на домашнее насилие, как на структурную проблему, с которой социальные работники должны работать, применяя более широкую шкалу.

Люди в одиночку не всегда могут преодолеть угнетение, особенно когда препятствия возникают из более широких структурных трудностей. Принятие и согласование прав человека и этической перспективы может помочь социальным работникам более чётко

идентифицировать структурные трудности в планировании соответствующих интервенций. Признавая структурные трудности как проблему прав человека и проблему этического порядка, социальные работники могут только усилить выполнение изначальной миссии своей работы.

### **Вопросы**

1. Обсудите проблемы прав человека, с которыми вы столкнулись в процессе практической социальной работы.
2. Как соотносятся принципы соблюдения прав человека с различными интервенциями в практике социальной работы?
3. Почему важно анализировать властные структуры, применяя принцип соблюдения прав человека к конкретной ситуации?
4. В чём сходство Морального Кодекса Национальной Ассоциации Социальных Работников и Всеобщей Декларации Прав Человека? В чём они различаются?
5. Какие трудности существуют в применении прав человека к практической деятельности в социальной работе?
6. Обсудите концепцию универсальности прав человека применительно к этике социальной работы. Совместима ли эта универсальность с этикой социальной работы?
7. Почему профессия социальной работы отличается от других помогающих профессий?
8. Как могут антидискриминационные законы в действительности способствовать дальнейшей дискриминации?
9. Каковы могут быть причины, по которым в Моральном Кодексе Национальной Ассоциации Социальных Работников не упоминается термин «права человека»?
10. Может ли практика социальной работы выиграть от внесения в неё перспективы прав человека?

### **Заключение**

Слишком долго профессия социальной работы в Соединённых Штатах избегала специфической интеграции документов по правам человека и их положений с изучением и анализом самой социальной работы. Между тем концепция прав человека проникает во все аспекты социальной политики и социальной работы.

Возможно, ни одна другая профессия так не нуждается в интеграции с правами человека как социальная работа. Ценность прав человека для социальной работы лежит в предоставлении относительно чёткой основы, на которой можно представлять принципы социальной работы. Понятие социальной справедливости, будучи полезным концептом, не даёт похожей основы, на которой можно было бы строить социальную политику и социальную работу. Социальная справедливость стала скорее модным словом, чем реальным конструктом, несущим в себе набор принципов, которые могли бы быть объединены в общей деятельности по социальной работе.

Конечно, тема прав человека имеет свои проблемные пункты по части применения её в практической деятельности по социальной работе. Как, например, можно применить принцип соблюдения прав человека к каждому человеку, если это требует переосмысления давних культурных и религиозных норм? Или даже если достигнут консенсус по поводу того, как надо соблюдать права человека, то что произойдёт, если не будет обеспечен должный контроль за процессом соблюдения прав человека?

### **Литература**

1. Abramson, M. 1996. Toward a more holistic understanding of ethics in social work.
2. Social Work in Health Care 23.2:1-15. Allen, J. A. 1993. The coiistructivist paradigm: Values and ethics. Journal of Teaching
3. Appleby, G., E. Colon, and J. Hamilton. 2001.(Diversity, Oppression, and Social Functioning: Person In-Environment Assessment and Intervention. Boston: Allyn and Bacon.
4. Bricker-Jenkins, M., N. Hooeyman, and N. Clottlieb, eds. 1991. Feminist Social Work Practice in Clinical Settings.

- Newbury Park, Calif.: Sage.
5. Center for Human Rights. 1994. *Human Rights and Social Work: A Manual for Schools of Social Work and the Social Work Profession*. Training Series no. i. Geneva: United Nations.
  6. Cohen, R. 2002. The politics of ethics. *The Nation* (April 8): 21-23.
  7. Compton, B. R. and B. Galaway. 1994. *Social Work Processes*. 5th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth.
  8. Congress, E. 1999. *Social Work Values and Ethics: Identifying and Resolving Professional Dilemmas*. Chicago: Nelson-Hall.
  9. Cowger, C. 1994. Assessing client strengths: Clinical assessment for client empowerment. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers* 39.3: 262-67.
  10. Devore, W. and E. Schlesinger. 1996. *Ethnic-sensitive Social Work Practice*. 5th ed. Boston. Allyn & Bacon.
  11. Falck, H. 1988. *Social Work: The Membership Perspective*. New York: Springer.
  12. Germain, C. B. and A. Gitterman. 1996. *The Life Model of Social Work Practice*, 2nd ed. New York: Columbia University Press.
  13. Goldstein, H. 1992. "If social work hasn't made progress as a science, might it be an art?" *Families in Society: Journal of Contemporary Human Services* (January): 48-55.
  14. Gutierrez, L. M. 1990. Working with women of color: An empowerment perspective. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers* 35:149-53.
  15. Ife, J. 2001. *Human Rights and Social Work: Towards Rights-based Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
  16. International Federation of Social Workers (IFSW). 2000. See [www.ifsw.org/publication/4.5.3.pub.html](http://www.ifsw.org/publication/4.5.3.pub.html).
  17. Loewenberg, F. M. and R. Dolgoff. 1992. *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Itasca, Ill.: Peacock.
  18. Krist-Ashman, K. K. and G. H. Hull. 1993. *Understanding Generalist Practice*. Chicago: Nelson-Hall.
  19. Lee, J. 1994. *The Empowerment Approach to Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
  20. Mannig, S. 1997. The social worker as a moral citizen: Ethics in action. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers* 42.3: 223-30.
  21. Mattison, M. 2000. Ethical Decision-making: The person in the process. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers* 45.3: 201-12.
  22. Mayer, M. 1955. *They Thought They Were Free: The Germans, 1933-1955*. Chicago: University of Chicago Press.
  23. McGoldrick, M., J. Giordano, and J. Pearce, eds. 1996. *Ethnicity and Family Therapy*.
  24. National Association of Social Workers (NASW). 1996. *Code of Ethics*. Washington, D.C.: NASW Press.
  25. ----- . 2000. *Social Work Speaks: National Association of Social Workers Policy Statements, 2000-2003*. 5th ed. Washington, D.C.: NASW Press.
  26. Pinderhughes, E. 1989. *Understanding Race, Ethnicity, and Power: The Key to Efficacy in Clinical Practice*. New York: Free Press.
  27. Reamer, F. 1995. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.
  28. ----- . 1998. *Ethical Standards in Social Work: A Critical Review of the NASW Code of*
  29. *Ethics*. Washington, D.C.: NASW Press.
  30. Reichert, E. 2001. Move from social justice to human rights provides new perspective. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education* 4.1: 5-13.
  31. ----- . 2001. Placing human rights at the center of the social work profession. *Journal of Intergroup Relations* 28.1 (Spring): 43-50.
  32. Roche, S. and M. Dewees. 2001. Teaching About Human Rights in Social Work. *Journal of Teaching in Social Work* 21.1-2:137-55.
  33. Saleebey, D., ed. 2002. *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. 3rd ed. Boston: Allyn and Bacon.
  34. Shulman, L. 1999. *Skills of Helping Individuals and Groups*. 4th ed. Itasca, Ill.: Peacock.
  35. Simon, B. 1994. *The Empowerment Tradition in American Social Work*. New York: Columbia University Press.
  36. Solomon, B. 1976. *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
  37. Staub-Bernasconi, S. 1998. Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession. In A. Woehle, ed., *Profession und Wissenschaft Sozialer Arbeit: Positionen in einer Phase der generellen Neuverortnung und Spezifika*, 305-32. Pfaffenweiler, Ger.: Cengage.
  38. Swenson, C. 1998. Clinical social work's contribution to a social justice perspective. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers* 43.6: 527-37.
  39. United Nations. 1948. *Universal Declaration of Human Rights*. Adopted December 10, 1948. GA. Res. 217 AIII. United Nations Document A/810. New York: UN.
  40. Van Den Bergh, N. and L. B. Cooper, eds. 1986. *Feminist Visions for Social Work*. Silver Spring, Md.: NASW.
  41. Van Wormer, K. 1997. *Social Welfare: A World View*. Chicago: Nelson-Hall.
  42. Webster's. 1989. [ Webster's] *Encyclopedia: An Unabridged Dictionary of the English Language*. New York: Portland House.
  43. Witkin, S. 1998. Human rights and social work. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers* 43:197-201.
  44. ----- . 2000. Ethics-R-Us. *Social Work: Journal of the National Association of Social*
  45. *Workers* 45.3:197-200.

**Этика социальной работы: утверждение принципов**  
 Международная Федерация Социальных Работников (МФСР)  
 Международная Ассоциация Школ по Социальной Работе (МАШСР)

## 1. Предисловие

Этическая осведомлённость является важнейшей частью профессиональной практики социальных работников. Их способность и стремление поступать этически корректно является ключевым аспектом качества предоставляемых услуг. Целью работы МФСР и МАШСР относительно этики является способствование процессу обсуждения и анализа этических проблем организациями по социальной работе, школами по социальной работе, а также студентами по социальной работе. Некоторые этические проблемы, с которыми сталкиваются социальные работники, могут быть специфичными для региона, в котором они работают, другие являются общими для всех стран. Оставаясь на уровне общих принципов, совместное утверждение МФСР и МАШСР имеет своей целью стимулировать социальных работников во всём мире к размышлениям относительно проблем и дилемм, с которыми они сталкиваются в своей работе, с тем, чтобы конкретные принимаемые ими решения основывались на общем знании этической проблематики. К проблемным областям этической стороны социальной работы в том числе относятся:

- Необходимость улаживания конфликтующих интересов, при этом оставаясь лояльным ко всем сторонам.
- Тот факт, что социальные работники функционируют как помощники и в то же время должны контролировать процесс оказания помощи.
- Конфликт между обязанностью социальных работников защищать интересы людей, с которыми они работают, и необходимостью согласовывать свою деятельность с требованиями общества по эффективности и целесообразности оказания услуг.
- Факт ограниченности ресурсов, имеющихся в распоряжении общества.

Данный документ имеет своей отправной точкой определение социальной работы, принятое отдельно МФСР и МАШСР на их соответствующих встречах в Монреале (Канада) в 2000 году и затем согласованное совместно в Копенгагене в мае 2001 года (раздел 2). Это определение подчёркивает принципы соблюдения прав человека и социальной справедливости. Следующий раздел (раздел 3) рассказывает о различных декларациях и конвенциях по правам человека, которые соотносятся с социальной работой. В разделе 4 даны основные моральные принципы, показанные в подразделах соблюдения прав человека и уважения человеческого достоинства, а также социальной справедливости. Заключительный раздел вводит основные правила этического поведения в социальной работе, которые, как ожидается, должны быть детализированы соответствующими организациями-членами МФСР и МАШСР.

## 2. Определение социальной работы

Профессия социальной работы способствует общественным переменам, решению проблем человеческих отношений, а также наделяет людей возможностями и раскрепощению людей с целью улучшения их благополучия. Используя теорию человеческого поведения и теорию социальных систем, социальная работа производит вмешательства в тех областях, где происходит взаимодействие человека и окружающей его среды. Принципы соблюдения

прав человека и принципы социальной справедливости являются основополагающими для социальной работы.

### 3. Международные Конвенции

Международные декларации и конвенции по правам человека формируют основные общепринятые стандарты. С практической деятельностью по социальной работе соотносятся следующие документы:

Всеобщая декларация Прав Человека

- Международное Соглашение по гражданским и политическим правам
- Международное Соглашение по экономическим, социальным и культурным правам
- Конвенция по исключению всех форм расовой дискриминации
- Конвенция по исключению всех форм дискриминации женщин
- Конвенция по правам человека
- Конвенция по аборигенным и племенным народам (Конвенция 169 МОТ)

### 4. Принципы

#### 4.1. Права человека и уважение человеческого достоинства

Социальная работа основывается на уважении и признании изначальной ценности и достоинства всех людей и на их правах, которые вытекают из этого. Социальные работники должны поддерживать и защищать физическую, физиологическую, эмоциональную и духовную целостность и благополучие каждого человека. Это означает:

1. Уважение права на самоопределение. Социальные работники должны уважать и способствовать развитию права человека делать свой собственный выбор и принимать свои собственные решения, независимо от его ценностей и жизненного выбора, при условии, что это не угрожает правам и законным интересам других людей.
2. Право человека на участие. Социальные работники должны способствовать полной вовлеченности и наделению возможностями людей, получающих их услуги, во всех аспектах принятия ими самостоятельных решений и при совершении поступков, влияющих на их собственную жизнь.
3. Взгляд на человека как на целое. Социальные работники должны относиться к человеку как к целостному образованию во всей совокупности его семейного, общественного и природного окружения, и должны пытаться определять все возможные аспекты жизни каждого отдельного человека.
4. Определение и развитие сильных сторон. Социальные работники должны фокусировать своё внимание на сильных сторонах отдельных людей, групп и общин, способствуя таким образом наделению их возможностями.

#### 4.2. Социальная справедливость

Социальные работники обязаны способствовать установлению социальной справедливости как в отношении общества в целом, так и в отношении людей, с которыми они работают. Это означает:

1. Вызов негативной дискриминации.\* Социальные работники должны бороться с негативной дискриминацией, связанной со способностями, возрастом, принадлежностью к

той или иной культуре, с половой принадлежностью, семейным положением, социально-экономическим статусом, политическими воззрениями, цветом кожи, расовой принадлежностью, физическими характеристиками, сексуальной ориентацией или религиозными верованиями.

*\* В некоторых странах вместо термина «негативная дискриминация» используется термин «дискриминация». В данном документе слово «негативная» используется в связи с тем, что в некоторых странах используется термин «позитивная дискриминация». Этот термин означает позитивные шаги, предпринимаемые для исправления существовавшей когда-то дискриминационной практики в отношении групп, описанных выше в пункте 4.2.1.*

2. Признание различий. Социальные работники должны признавать и уважать этнические и культурные различия того общества, в котором они ведут свою практику, принимая во внимание индивидуальные, семейные, групповые и общинные различия.

3. Равное распределение ресурсов. Социальные работники должны следить, чтобы ресурсы, находящиеся в их распоряжении, распределялись справедливо и в соответствии с существующими потребностями.

4. Вызов несправедливости. Социальные работники должны обращать внимание своих работодателей, представителей власти, политиков, а также общественности на все случаи, когда происходит нехватка ресурсов или их несправедливое распределение.

5. Сплочённая работа. Социальные работники должны бросать вызов условиям, которые способствуют социальному изгнанию, стигматизации или подчинению личности. Их деятельность должна быть направлена на создание инклюзивного общества.

## **5. Профессиональное поведение**

Организации-члены МФСР и МАШСР должны разрабатывать и дополнять свои собственные наборы правил и инструкций, связанных с профессиональной этикой и соответствующих духу данного документа. Национальные организации должны информировать социальных работников об изменениях в этих правилах и руководящих документах. Социальные работники должны действовать в соответствии с правилами и нормативными документами, принятыми в их странах и учитывающими специфику их стран. При этом ими должны применяться в работе ниже следующие общие правила профессионального поведения:

1. Социальные работники должны постоянно развивать и поддерживать необходимые навыки и уровень компетенции для эффективного выполнения своей работы.

2. Социальные работники не должны допускать использования своих навыков в негуманных целях, таких как истязание людей или терроризм.

3. Социальные работники должны поступать честно. Они в том числе не должны злоупотреблять доверительными отношениями, которые могут складываться у них с клиентами, всегда определяя границу между личным и профессиональным и не пытаясь использовать своё положение для достижения личных выгод.

4. Социальные работники должны действовать с состраданием, сочувствием и заботой в отношении людей, с которыми они работают.

5. Социальные работники не должны подчинять интересы и потребности своих клиентов своим собственным интересам и потребностям.
6. Социальные работники должны также уметь заботиться о себе на своём рабочем месте и в обществе в целом, с тем, чтобы иметь возможность предоставлять качественные услуги.
7. Социальные работники должны сохранять конфиденциальность информации о своих клиентах. Исключения к этому правилу могут быть оправданы только наличием более высоких моральных причин (например, необходимость спасения чьей-то жизни).
8. Социальные работники должны понимать, что они несут ответственность за свои действия перед своими клиентами, перед коллегами, перед работодателями, перед профессиональными организациями и перед законом. Они также должны понимать, что иногда может возникать конфликт между перечисленными уровнями ответственности.
9. Социальные работники должны с готовностью сотрудничать со школами по социальной работе и поддерживать студентов этих школ в плане предоставления им качественного практического тренинга и современных практических знаний.
10. Социальные работники должны постоянно обсуждать со своими коллегами и работодателями вопросы профессиональной этики и принимать этически взвешенные решения.
11. Социальные работники должны быть готовы объяснить причины своих решений, используя этическую аргументацию и всегда принимать на себя ответственность за свой выбор и свои действия.
12. Социальные работники должны работать над созданием таких условий в своих агентствах и своих странах, когда принципы, изложенные в данном документе, а также правила, принятые в руководящих документах их стран, постоянно обсуждаются, оцениваются и выполняются.

Документ, озаглавленный «Этика социальной работы: утверждение принципов», был утверждён на общей встрече Международной Федерации Социальных Работников и Международной Ассоциации Школ по Социальной Работе в Аделаиде (Австралия) в октябре 2004 года.

*Все авторские права на данный документ защищены.*

**Этические Кодексы в Социальной Работе  
(Британская Ассоциация социальных работников)**

*Из Хрестоматии «Введение в социальную работу», Ташкент, 2005*

**<http://www.basw.co.uk>**

**1. Сфера деятельности и Цели**

Социальная работа является профессиональной деятельностью. Социальные работники несут обязательства перед лицами, пользующимися услугами, перед своими работодателями, друг перед другом, перед коллегами в других дисциплинах и перед

обществом. Для выполнения данных обязательств они должны получить определенные дополнительные права.

Британская Ассоциация Социальных Работников - это профессиональная ассоциация для социальных работников в Соединенном Королевстве. В ее обязанность входит обеспечить, по мере возможности, выполнение этических обязанностей ее членами и предоставление им профессиональных прав, необходимых для защиты и содействия правам для лиц, пользующихся услугами.

Первоначальная цель Этических Кодексов ассоциации – выразить ценности и принципы, присущие социальной работе, и дать руководство по этической практике. Кодексы являются обязательным для всех членов, и Ассоциация также надеется, что они привлекут внимание всех социальных работников в Соединенном Королевстве и всех работодателей социальных работников.

## **2. Определение Социальная Работа**

Ассоциация приняла следующее определение социальной работы, разработанное Международной Федерацией Социальных Работников и Международной ассоциацией Школ Социальной Работы. Это относится ко всем практикам в социальной работе и преподавателям в каждом регионе мира.

*Профессия социального работника содействует социальным переменам, решению проблем в человеческих отношениях, а также наделяет возможностями и высвобождению людей для улучшения их благосостояния. Используя теорию человеческого поведения и общественных систем, социальная работа возникает там, где люди взаимодействуют со своим окружением. Принципы прав человека и социальной справедливости являются основополагающими для социальной работы. (2001).*

Социальные работник пытаются облегчить и предотвратить лишения и страдания. На их ответственности лежит помощь индивидуумам, семьям, группам и обществам путем обеспечения и функционирования соответствующих служб и вклада в социальное планирование. Они работают с, от лица или в интересах людей для оказания им поддержки в решении личных или социальных проблем и получения важнейших ресурсов и услуг. Их работа может включать, но не ограничивается, межличностной практикой, работой в группе, работой в общине, социальным развитием, социальным действием, развитием стратегии, исследовательской работой, обучением социальной работе, функциями наблюдения и управления в данных сферах деятельности.

## **3. Ценности и Принципы**

Социальная работа опирается на пять основных критериев:

- Человеческое достоинство и ценность
- Социальная справедливость
- Служение гуманизму
- Целостность
- Компетентность

Практика социальной работы должна способствовать как уважению человеческого достоинства, так и обеспечения социальной справедливости, путем служения гуманизму, честности и компетентности.

### **3.1 Человеческое достоинство и ценность**

#### **3.1.1 Критерий**

Каждый человек уникален сам по себе. Все люди имеют право на социальное благосостояние, на самореализацию и на контроль своей собственной жизни, насколько это не ущемляет права других.

### 3.1.2 Принципы

Социальные работники обязаны:

- a. Уважать основные права человека, отраженные во Всеобщей Декларации Прав Человека ООН и в других соглашениях, извлеченных из декларации;
- b. Оказывать уважение всем людям и чтить убеждения, культуру, цели, потребности, предпочтения, взаимоотношения и принадлежности (к группам) лиц, пользующихся услугами;
- c. Защищать и поощрять достоинство, индивидуальность, права, обязанности и индивидуальность лиц, пользующихся услугами;
- d. Поощрять индивидуальное благополучие и автономность при должном уважении прав других людей;
- e. Уважать права лиц, пользующихся услугами принимать обоснованные решения, и поощрять лиц, пользующихся услугами и лиц, оказывающих услуги, участвовать в процессах по принятию решений;
- f. Обеспечить защиту лиц, пользующихся услугами, которая может включать установление соответствующих ограничений и использование власти с целью защиты их и других лиц.

## 3.2 Социальная справедливость

### 3.2.1 Критерий

Социальная справедливость включает:

- Справедливое и равное распределение ресурсов для удовлетворения основных человеческих нужд
- Равный доступ к общественным услугам и льготам для достижения человеческого потенциала
- Признание прав и обязанностей индивидуумов, семей, групп и общин
- Одинаковое обращение и защита со стороны закона
- Социальное развитие и управление окружающей средой в интересах настоящего и будущего благосостояния человека.

Поиски социальной справедливости затрагивают распознавание, стремление уменьшить неблагоприятные условия и поддержку стратегий по их преодолению.

### 3.2.2 Принципы

Ответственность в облегчении и предотвращении лишений и способствовании благополучию не всегда полностью осуществляется путем непосредственных услуг для индивидуумов, семей и групп. Социальные работники обязаны:

- a. Привлекать внимание лиц, обладающих властью, и общественности, и, где уместно, противостоять способам, при помощи которых стратегии или деятельность правительства, организации или общества создают или способствуют неблагоприятным условиям, лишениям и страданиям, или препятствуют их облегчению;
- b. Использовать профессиональные знания и опыт для содействия развитию социальной политики;
- c. Способствовать социальной справедливости и равному распределению ресурсов в своей работе, с целью свести до минимума барьеры и расширить выбор и возможности для всех лиц, пользующихся услугами, и особенно для тех, кто находится в неблагоприятных условиях, уязвимы или угнетаются, или имеют особые нужды;

- d. Стремиться к изменению общественных формаций, которые увековечивают неравенство и несправедливость, и, при возможности, работать для искоренения нарушений прав человека;
- e. Способствовать принципам, процедурам и социальным условиям, которые поддерживают права человека, и которые стремятся обеспечить доступ, равноправие и участие для всех;
- f. Поддерживать не только гражданские и политические, но также экономические, социальные и культурные права;
- g. Не действовать с пристрастием против любого человека или группы на любом основании, включая происхождение, национальность, класс, положение, пол, сексуальную ориентацию, возраст, недееспособность, убеждения или вклад в общество;
- h. Противостоять злоупотреблению властью для притеснения или исключения людей из решений, которые влияют на их жизнь;
- i. Поддерживать стратегии и методы против притеснения и за получение возможностей, и стремиться помогать индивидуумам, семьям, группам и общинам в поиске и достижении равного доступа к социальным, экономическим и политическим ресурсам и в достижении самореализации, самоуправления и социального благополучия;
- j. Признавать и уважать этническую и культурную принадлежность и многообразие в этнических и культурных группах, развивать стратегии, процедуры и принципы, соответствующие данной задаче;
- k. Поощрять участие общества в социальных процессах и решениях, а также в развитии социальных стратегий и услуг.

### **3.3 Служение гуманизму**

#### **3.3.1 Критерий**

Служение в интересах благополучия человека и социальной справедливости является первоначальной целью социальной работы. Ее основные задачи:

- Удовлетворять личные и общественные нужды;
- Способствовать развитию возможностей людей;
- Вносить вклад в создание более справедливого общества.

#### **3.3.2 Принципы**

Социальные работники обязаны:

- a. Нести ответственность за этику своей практики в соответствии с национальными или международными этическими кодексами;
- b. Ставить служение гуманизму в своей работе выше личных целей, мнений и выгоды, выполняя свои обязанности и соблюдая принципы естественной справедливости;
- c. Использовать свою власть и полномочия так, чтобы служить гуманизму, используя партисипаторные и открытые процессы, чтобы побуждать лиц, пользующихся услугами, реализовывать свои цели в той мере, насколько это возможно, принимая во внимание интересы других, которые могут быть затронуты при этом;
- d. Снабжать информацией лиц, пользующихся услугами, когда они стоят перед выбором, и о их праве жаловаться, и гарантировать, что они получают поддержку, которая им может понадобиться при подаче жалобы;
- e. Стремиться к обеспечению предлагаемых и поставляемых услуг в манере, соответствующей культуре;
- f. Стремиться обеспечить участие лиц, пользующихся услугами, в разработке практики и стратегии и в оценке оказываемых услуг;

### **3.4 Цельность**

#### **3.4.1 Критерий**

Цельность включает честность, надежность, открытость и беспристрастность, и является необходимой ценностью в практике социальной работы.

### 3.4.2 Принципы

Социальные работники обязаны:

- a. Ставить нужды и интересы лиц, пользующихся услугами, выше своих собственных убеждений, целей, мнений и выгоды, и не пользоваться профессиональными отношениями для получения личной, материальной или финансовой выгоды;
- b. Гарантировать, что их личное поведение не будет подвергать риску выполнение профессиональных обязанностей, и избегать такого поведения, которое противоречит профессиональным принципам и стандартам, или которое наносит ущерб целостности профессии;
- c. Быть честным и точным в отношении своих квалификаций, знаний, опыта, достижений и принадлежностей к каким-либо группам;
- d. Делая публичные заявления, недвусмысленно давать понять, говорят ли они как частные лица или как представители профессии социальной работы или от лица организации или группы;
- e. Установить и усилить четкие и надлежащие профессиональные границы с целью уменьшения риска конфликтов, эксплуатации или вреда во всех взаимоотношениях с лицами, пользующимися или пользовавшимися услугами, участниками исследований, студентами, лицами под наблюдением или коллегами;
- f. Избегать любых форм поведения, которые могут нарушить профессиональные границы, неумышленно нанести вред или ущерб профессиональным взаимоотношениям;
- g. Не завязывать никаких отношений интимного или сексуального характера с лицами, пользующимися в настоящее время услугами, студентами, лицами под наблюдением, участниками исследований, или с теми, кто непосредственно находится в таком профессиональном положении, которое может отразиться на неравном распределении власти или полномочий в пользу данного социального работника;
- h. Не вступать в интимные или сексуальные отношения с лицом, которое пользовалось услугами; советоваться, если это уместно.

## 3.5 Компетенция

### 3.5.1 Критерий

Квалификация в практике социальной работы – необходимый критерий.

### 3.5.2 Принципы

Социальные работники обязаны:

- a. Определять, развивать, использовать и распространять знания, теорию и умения в практике социальной работы;
- b. Сохранять и расширять свои знания для оказания качественных услуг и подотчетной практики, оценивая новые подходы и методологии для расширения своей квалификации;
- c. Использовать имеющиеся контроль и консультирование и непрерывно совершенствоваться профессионально, принимая активные меры, по необходимости, для обеспечения надлежащего наблюдения;
- d. Обдумывать природу и источник социальных проблем и пути их решения;
- e. Содействовать оценке и исследованиям;
- f. Содействовать обучению и подготовке коллег и студентов, делаясь знаниями и практическим опытом;
- g. Содействовать развитию и применению стратегий и программ по социальному благосостоянию человека;

- h. Содействовать распространению практики, согласующейся с культурой и служб, культурно чувствительных;
- i. Признавать границы своих знаний и сообщать об этом работодателям и лицам, пользующимся услугами, когда требуется более подходящий профессионал;
- j. Обеспечивать лиц, пользующихся услугами, информацией о преимуществах и результатах работы, в которой задействованы многие профессионалы, и о их правах в отношении обмена информации, и при их согласии, работать для улучшения их благосостояния, разделяя ответственность с другими связанными с этим профессионалами;
- k. Принимать надлежащие меры, если слабое здоровье или любой другой фактор может повлиять на их профессиональные решения или выполнение обязанностей.

#### **4. Этическая Практика**

В данном разделе даны инструкции по этической практике с применением вышеизложенных ценностей и принципов в основных сферах практики социальной работы. При разработке инструкций не ставилась задача сделать их всеобъемлющими или содержащими подробные предписания.

#### **4.1 Ответственность перед лицами, пользующимися услугами**

Лицо, пользующееся услугами, может быть индивидуумом, семьей или другой группой или общиной.

##### **4.1.1. Приоритет интересов лиц, пользующихся услугами**

Социальные работники:

- a. Ставят приоритетом сохранение лучших интересов лиц, пользующихся услугами, с должным уважением интересов других;
- b. В исключительных обстоятельствах, где потребность защитить других или требования закона стоят выше приоритета интересов лиц, пользующихся услугами, будут сообщать лицам, пользующимся услугами о том, что их интересы могут быть не взяты во внимание;
- c. Стремятся защитить и способствовать правам и интересам лиц, пользующихся услугами, когда это возможно;
- d. Прилагают усилия для обеспечения максимального участия лиц, пользующихся услугами, в решениях относительно их жизней, когда упадок или их плохое здоровье требуют от социального работника или другого человека действовать от их имени;
- e. Не отвергают лиц, пользующихся услугами и не теряют интерес к их страданиям, даже когда они сами вынуждены защитить себя или других от них или признают, что не могут помочь им.

##### **4.1.2. Конфликт интересов**

Социальные работники будут проявлять осторожность в отношении возможности любого конфликта интересов, который может повлиять на их способность проявлять профессиональное благоразумие или на их суждения. Если такой конфликт возникнет, они об этом заявят и предпримут надлежащие меры для гарантии того, что профессиональным отношениям не нанесен ущерб. Они помогают индивидуумам, семьям, группам и общинам рассмотреть возможности для решения или уравнивания конфликтующих или соперничающих потребностей и интересов.

##### **4.1.3. Самоопределение лиц, пользующихся услугами**

Социальные работники помогут лицам, пользующимся услугами, достигать обоснованных решений в отношении своих жизней и способствовать их автономности, при условии, что это не идет вразрез с их безопасностью или правами других. Они будут стремиться свести к минимуму применение закона или принуждение. Любое действие, которое ущемляет

гражданские или юридические права лиц, пользующихся услугами, должны быть этически, профессионально или юридически оправданы.

#### **4.1.4. Обоснованное согласие**

Социальные работники не будут действовать без обоснованного согласия лиц, пользующихся услугами, если только это не будет требоваться законом для защиты этого или другого лица от риска получить серьезный ущерб. Если лица, пользующиеся услугами, не в состоянии дать обоснованное согласие или они ограничены в такой способности, социальные работники, насколько возможно, будут выяснять и уважать их предпочтения и желания и сохранять их свободу решения и действия, независимо от того, обладает ли третье лицо полномочиями принимать решения от имени лица, пользующегося услугами. Там, где закон дает согласие на полномочия в отношении ребенка родителю или опекуну, это ни в коей мере не уменьшает обязанность социальных работников определить и уважать желания и чувства ребенка, учитывая в должной мере зрелость и понимание ребенка.

#### **4.1.5. Услуги, оказываемые под принуждением**

Социальные работники:

- a. Будут помогать людям, которые пользуются услугами под принуждением, достичь автономии в такой степени, насколько это возможно;
- b. Будут сообщать им о любых ограничениях в их праве отказаться от услуг, и будут сообщать им о любых требованиях раскрыть информацию о них третьим лицам;
- c. Будут побуждать их к участию в принятии решений;
- d. Обязаны признать влияние своей собственной и неофициальной или принудительной власти на добровольных и потенциально недобровольных пользователей услуг. Это относится, например, к случаям, когда социальный работник следит за поведением лица, пользующегося услугами, и есть вероятность использования полномочий на принуждение.

#### **4.1.6. Культурная осведомленность**

Социальные работники:

- a. Будут признавать значение культуры в своей практике, многообразии культур, и влияние их собственной этнической и культурной принадлежности;
- b. Будут получать рабочие знания и понимание этнических и культурных принадлежностей, а также ценностей, убеждений и традиций, обычно ассоциируемых с ними, признавая, что собственные ценности и убеждения лица, пользующегося услугами, могут быть другими;
- c. В нормальных обстоятельствах общаться с лицами, пользующимися услугами, языком и средствами, которые они поймут, при помощи независимого, квалифицированного переводчика, где уместно.

#### **4.1.7. Приватность, конфиденциальность и ведение записей**

Социальные работники будут:

- a. Уважать права лиц, пользующихся услугами, в отношении доверия, приватности, надежности и конфиденциальности, и ответственного использования информации, полученной от и о них;
- b. Соблюдать принцип, согласно которому информация, данная для одной цели, не может быть использована для другой цели без разрешения информанта;
- c. Консультироваться с лицами, пользующимися услугами, относительно их предпочтений в отношении использования информации, имеющей отношение к ним;
- d. Разглашать конфиденциальную информацию только с разрешения лица, пользующегося услугами, или информанта, кроме случаев очевидного свидетельства о серьезном риске для пользователя услуг, работника, других людей или общины, или при других обстоятельствах, считающихся исключительными исходя из профессионального

анализа и консультации, ограничивая такое нарушение конфиденциальности потребностью данной ситуации в данное время;

e. Предлагать консультирование, если уместно, посредством процесса доступа лица, пользующегося услугами, к записям;

f. Гарантировать, насколько это в их власти, что записи, рукописные или в электронном формате, хранятся надежно, и защищены от несанкционированного доступа, и не передаются, рукописным или электронным способом, в места, где доступ не может контролироваться удовлетворительно;

g. Фиксировать информацию беспристрастно и точно, записывая только нужные факты и уточняя источник информации.

h. Делиться записями с организациями и профессионалами, и внутри многоцелевой организации в соответствии с этическими требованиями в отношении приватности и конфиденциальности. Лица, пользующиеся услугами, имеют право доступа ко всей информации, хранящейся о них, если только это не затрагивает права других людей на приватность и конфиденциальность.

#### **4.2. Ответственность по отношению к профессии**

Социальные работники как в своей личной, так и в профессиональной жизни будут избегать поведения, которое может нанести вред общественному облику социальной работы или дискредитировать профессию.

#### **4.3. Обязанности на рабочем месте**

Социальные работники будут:

a. Стремиться выполнять намеченные цели организации, их нанявшей, при условии, что эти цели согласуются с данным Этическим Кодексом;

b. Стремиться к самым лучшим стандартам обеспечения услуг и нести ответственность за их практику;

c. Использовать ресурсы организации честным образом и только для намеченной цели;

d. Соответствующим образом противостоять и работать для улучшения стратегий, процедур, практик и условий услуг, которые:

- Не служат лучшим интересам пользователей услуг;
- Неравноценные или несправедливо дискриминационные; или
- Притесняют, лишают возможностей или культурно неприемлемы;

e. Пытаться, если стратегии или процедуры органов-работодателей расходятся с профессиональными стандартами, осуществлять изменения путем консультаций, используя надлежащие каналы организации;

f. Принимать все разумные меры для гарантии того, чтобы все работодатели знали об Этическом Кодексе для Социальной работы, и защищать условия и стратегии, которые отражают их этическую точку зрения;

g. Поддерживать этические принципы и ответственность данного Кодекса, даже если стратегии или инструкции работодателя не совпадают с его положениями, соблюдая ценности и принципы этого Кодекса, пытаясь разрешить конфликт между этическими принципами и стратегиями и практиками организации;

h. Участвуя в акции по улучшению услуг или условий работы, руководствоваться этикой профессии;

i. Противостоять и пытаться принять решение против любых действий коллег, носящие расистский, дискриминационный на основе пола характер, или другим образом демонстрирующие предубеждения.

j. Ознакомиться с жалобами и процедурами обращения в компетентные органы о нарушении закона, принятых в их организациях, с соответствующими положениями Акта Разглашения Общественного Интереса и с процедурами BASW для жалоб против членов для обращения по поводу подозреваемого или подтвердившегося профессионального

нарушения, некомпетентности, неэтичного поведения или небрежности со стороны коллеги через соответствующие организационные, профессиональные или правовые каналы.

#### **4.4. Обязанности в определенных ролях**

##### **4.4.1. Управление**

Используя общие положения данного Кодекса, социальные работники в управлении будут соблюдать следующие особенные этические обязанности.

- a. Работать для принятия работодателями ценностей и принципов и требований Кодекса.
- b. Устранить все факторы в пределах их контроля, которые запрещают или препятствуют соблюдению работодателями Кодекса.
- c. Способствовать политике и практике равенства и выступать в защиту удовлетворения потребностей лиц, пользующихся услугами, в ресурсах.
- d. Поощрять коллективную работу и общение.
- e. Способствовать обеспечению эффективной и надежной службы социальной работы, одновременно, насколько возможно, ручаться, что персонал не подвергается неуместным запросам и ожиданиям со стороны их работодателей.
- f. Пытаться получить и сохранять соответствующие уровни персонала, приемлемые условия работы и безопасное окружение для персонала.
- g. Организовать надлежащее профессиональное наблюдение за персоналом социальной работы.
- h. Обеспечить, что персонал под их руководством получает непрерывное обучение и профессиональное образование, и искать подходящие ресурсы для удовлетворения потребностей персонала по развитию.
- i. Обеспечить или организовать надлежащую поддержку и защиту согласно политике Ассоциации по заботе о персонале и бороться с дискриминацией против правдолюбив с активной гражданской позицией.
- j. Обращаться с работниками справедливо и согласно принципам естественной справедливости.
- k. Способствовать признанию достоинств и преимуществ многообразия персонала пользователями.

##### **4.4.2. Образование, подготовка, наблюдение и оценка**

Применяя общие положения данного Кодекса, социальные работники, занимающиеся образованием, подготовкой, наблюдением или оценкой будут нести следующие особые обязанности.

- a. Владеть и сохранять необходимые знания, умения и методологию.
- b. Устанавливать профессиональные взаимоотношения в их работе, являющиеся конструктивными и неэксплуататорскими.
- c. Воспитывать в студентах по специальности социальная работа и лиц под наблюдением, знание и понимание как профессии социального работника, так и данного Кодекса, подчеркивая как данные знания соотносятся с их практикой.
- d. Информировать студентов об их этической ответственности перед организациями, супервизорами и пользователями услуг.
- e. Предпринимать все надлежащие меры по обеспечению того, что все студенты по специальности социальная работа и социальные работники действуют под их наблюдением в соответствии с принципами данного Кодекса.
- f. Придерживаться принципов приватности и конфиденциальности в отношении контроля.
- g. Оценивать действия студентов и лиц под наблюдением справедливо и ответственно.
- h. Признавать, что роль наблюдателя состоит во внимании на обучение, поддержку, развитие для работы. Лица под контролем, которые потребуют или которым потребуется терапия, будут направлены к другому компетентному профессионалу-практику.

#### 4.4.3. Независимая практика

Используя основные положения данного Кодекса, социальные работники будут нести следующие особые этические обязанности.

- a. Осуществлять практику только в пределах сферы своей компетенции и предлагать подходящего профессионала, когда потребности лица, пользующегося услугами, выходят за рамки сфер их компетенции.
- b. Организовывать или предлагать организовать годную временную или замещающую службу для лиц, пользующихся услугами, в случае отсутствия или невозможности продолжения практики.
- c. Вести записи, касающиеся практики, согласно требованиям данного Кодекса.
- d. Находясь на положении оплачиваемого служащего, не подавать прошение на занятие независимой практикой.
- e. Установить адекватную профессиональную гарантию от убытков и страховки по публичной ответственности, как надлежит, для защиты пользователей услуг.
- f. Извещать лица, пользующиеся услугами, обо всех ставках и издержках до начала оказания профессиональных услуг, и выставлять счет только за часы и услуги, обусловленные договором и оказанные фактически.

#### 4.4.4 Исследовательские работы

Применяя общие положения данного Кодекса, социальные работники, занимающиеся изысканиями, будут выполнять следующие особые этические обязанности.

- a. На всех стадиях процесса исследования, от начала и поиска ресурсов, через план и само расследование, и до его распространения, социальные работники обязаны сохранять активное, личное и дисциплинированное этическое знание и принимать практическую и моральную ответственность за свою работу.
- b. Цели и процесс исследований социальной работы, включая выбор методов и использование найденных фактов, будут гармонизировать с ценностями социальной работы в отношении уважения человеческого достоинства и ценности и приверженности социальной справедливости. Таким образом, исследователи в социальной работе будут:
  - Основывать свою работу на перспективах и пережитом опыте объекта исследования за исключением случаев, когда это неуместно;
  - Пытаться обеспечить, что исследование, которым они занимаются, способствует получению возможностей для пользователей услуг, улучшает их благосостояние и доступ к экономическим и социальным ресурсам;
  - Пытаться работать вместе с группами, индивидами и общинами, лишенными возможностей, чтобы разрабатывать, выражать и достигать таких программ исследований, которые уважают основные права человека и стремятся к социальной справедливости;
  - Оставаться заинтересованными в благополучии объектов исследования и активно защищать их от ущерба, особенно тех, кто находится в тяжелых жизненных условиях, уязвим, угнетается или имеет особые нужды;
  - Анализировать и четко изложить, как они будут обращаться с установленными последствиями исследовательской деятельности для пользователей услуг, с целью гарантии того, что их законные интересы не ущемляются непростительным образом или им не наносится вред от предлагаемого исследования;
  - Не применять процедуры, заключающие секреты, за исключением случаев, когда не существует другой годной стратегии, когда не предвидится ущерб объекту исследования и когда самоочевидно, что это служит для большего блага.
  - В соответствии с их обязанностью обладать квалификациями, исследователи в социальной работе ручаются в своих избранных методах и в каждом аспекте своих исследований относительно своей технической компетентности вести это определенное расследование на высоком уровне. Там, где исследование проводится в первую очередь как

образовательный или обучающий инструмент, эта обязанность возлежит за супервайзором студентов.

c. В соответствии с их обязанностью о целостности, исследователи в социальной работе обязаны:

- Вести себя справедливо и открыто с каждым участником в процессе исследования, включая лиц, пользующихся услугами, коллегами, вкладчиками и работодателями;
- Сообщать каждому участнику о всех деталях исследования, которые могли бы, согласно ожиданиям, повлиять на желание участвовать, особенно, но не исключая, когда доступ к услугам может, или кажется, что может, находиться под влиянием участия или зависеть от участия;
- Во всех случаях уважать полное право участников отклоняться от участия или выходить из программы исследования, особенно уделяя внимание ситуациям, в которых исследователь, так или иначе, имеет власть над этим участником;
- Ручаться, что участие объекта в программе основано на добровольно данном, обоснованном или признанном согласии, которое гарантировало использование языка или других уместных средств коммуникации, легко понятных объекту исследования, передающих адекватное объяснение цели исследования и дальнейших процедур
- Стремиться исключить из данной работы любое необоснованное пристрастие;
- Сообщать о полученных данных точно, избегая искажений по недосмотру или другой причине, включая любые найденные сведения, которые выставляют не в благоприятном свете любой влиятельный орган или спонсора исследования, или собственные интересы исследователя или распространенные мнения или традиционные суждения;
- Стремиться обеспечить, что их находками не будут злоупотреблять или представлять в ложном свете;
- Признавать участие всех участников при обнаружении находок и никогда не присваивать себе то, что было сделано другими.

d. В соответствии со своей обязанностью хранить конфиденциальность. Исследователи в социальной работе будут уважать и хранить конфиденциальность всех данных или информации, полученной в процессе их исследования, исключая случаи, ранее согласованные с участниками (включая объекты исследования) или по предписанию закона.

Этика Социальной Работы: Принципы и Стандарты, была принята Международной Федерацией Социальных Работников на ее Общем Собрании в Коломбо, Шри-Ланка, в июле 1994 г. Она состоит из двух документов, Международная Декларация Этических Принципов в Социальной Работе и Международные Этические Стандарты для Социальных работников. «Международная Декларация Этических Принципов» предполагает, что как члены ассоциаций IFSW, так и их правомочные члены придерживаются сформулированных здесь принципов». Британская Ассоциация Социальных Работников, как член ассоциации IFSW, присоединяется к принципам и стандартам, изложенным IFSW в данных документах.

Этический Кодекс Австралийской Ассоциации Социальных Работников (AASW Code of Ethics, принятый на Ежегодном Общем Собрании AASW в ноябре 1999г.), дал ценные рекомендации при составлении этого пересмотренного Кодекса BASW.

Работа, проделанная Профессором Яном Батлером (Ian Butler) из Кильского Университета и исследовательской группой по Теоризации Социальной работы, составляют основу данного раздела по обязанностям в устройстве исследований.

BASW от имени Совета Ассоциации Соед. Королевства по Стандартам и Этике выражает признательность Кейт Билтон (Keith Bilton) за бесценный вклад в данное пересмотренное издание Этических Кодексов. Новый Кодекс был выпущен на Ежегодной Ученой Конференции 11 апреля 2002 г. в Брайтоне.

**ВСЕ ЧЛЕНЫ АССОЦИАЦИИ ОБЯЗАНЫ ПОДДЕРЖИВАТЬ ДАННЫЙ КОДЕКС И ДЕЛАТЬ ВКЛАД В НЕГО НА ЕЖЕГОДНОМ ОБНОВЛЕНИИ ЧЛЕНОВ**

BASW учреждает Дисциплинарный Совет, согласно требованиям данной конституции, который будет рассматривать обвинения в профессиональных нарушениях, поданные против членов ассоциации. Должностное нарушение определяется как действие или упущение, которое может:

- Наносить вред клиентам или членам общества, или
- Вредить развитию или положению практики социальной работы, или
- Противоречить Этическому Кодексу

Члены обязаны привлекать внимание Ассоциации своей обеспокоенности в отношении отдельных членов ассоциаций. Направление на рассмотрение данного дела Дисциплинарным Советом должно направляться на имя директора, который может известить членов о процедуре и решении.

### **Ижтимоий ишда Ахло<sup>о</sup> Кодекслари (Ижтимоий иш ходимлари Британия Ассоциацияси)**

*Из Хрестоматии «Введение в социальную работу», Ташкент, 2005*

#### **1. Фаолият со<sup>3</sup>аси ва Ма<sup>о</sup>садлар**

Ижтимоий иш касбий фаолиятдир. Ижтимоий иш ходимлари хизматдан фойдаланаётган шахслар, фз иш берувчилари, бир-бирлари, бош<sup>о</sup>а со<sup>3</sup>алардаги замкасблари ва жамият олдида мажбуриятга эгалар. Мазкур мажбуриятларни бажариш учун улар муайян зу<sup>о</sup>ларга эга бўлишлари лозим.

Ижтимоий иш ходимлари Британия Ассоциацияси – бу Бирлашган иролликдаги ижтимоий иш ходимларининг профессиональ ассоциациясидир. Унинг мажбуриятига аъзолар томонидан ахло<sup>о</sup>ий мажбуриятларни бажарилишини замда уларга хизматдан фойдаланувчиларнинг зу<sup>о</sup>ларини таъминлаш ва зимоя илишлари учун лозим бўлган касбий зу<sup>о</sup>ларини имкон даражасида таъминлаш киради.

Ассоциация Ахло<sup>о</sup>ий Кодексларининг бирламчи ма<sup>о</sup>сади – ижтимоий ишга хос бўлган адриятлар ва тамойилларни баён илиш ва ахло<sup>о</sup>ий амалиёт учун крсатма бериш. Кодекслар барча аъзолар учун мажбурий ва Кодекслар ор<sup>о</sup>али Ассоциация Бирлашган иролликдаги барча ижтимоий иш ходимлари ва иш берувчиларининг ди<sup>о</sup>атини жалб илинишига умид бо<sup>1</sup>/<sub>4</sub>лайди.

#### **2. Ижтимоий иш тушунчаси**

Ассоциация ижтимоий ишнинг Ижтимоий Иш ходимлари Хал<sup>о</sup>аро Федерацияси ва Ижтимоий Иш Мактаблари Хал<sup>о</sup>аро ассоциациялари томонидан ишлаб чи<sup>о</sup>илган уйидаги таърифини абул илди. Бу дуненинг зар бир зудудидаги барча ижтимоий иш амалиётчилари ва ф<sup>о</sup>итувчиларига таллу<sup>о</sup>лидир.

*Ижтимоий иш касби ижтимоий фзгаришларга, инсоний муносабатлар муаммоларини зал илишига, шунингдек одамларнинг фаровонлигини ошириш учун имкониятларнинг та<sup>о</sup>симланишига ва озод бўлишига кмаклашади. Инсоний хул<sup>о</sup>-атвор ва ижтимоий тизимлар за<sup>о</sup>идаги назариялардан фойдаланиб, ижтимоий иш одамларнинг атрофдагилар билан фзаро ало<sup>о</sup>адорликка киришган жойларда юзага келади. Инсон зу<sup>о</sup>лари ва ижтимоий адолат тамойиллари ижтимоий ишнинг асоси бўлади. (2001).*

Ижтимоий иш ходимлари ма<sup>3</sup>рум бўлиш ва азобланишларни енгиллаштириш замда олдини олишга заракат иладилар. Уларнинг мажбуриятларига махсус хизматлар фаолиятини таъминлаш ва ижтимоий режалаштиришга зисса ф<sup>о</sup>шиш ор<sup>о</sup>али индивидуумларга, гуру<sup>3</sup>ларга ва жамиятга кмаклашиш киради. Улар одамларга шахсий ва ижтимоий муаммоларини зал илиш замда му<sup>3</sup>им ресурслар ва хизматларни олишида кмаклашиш учун уларнинг манфаатларига мос равишда ёки уларнинг номидан иш юритадилар. Уларнинг иши

шахслараро амалиёт, гуру<sup>3</sup>да ишлаш, жамоада ишлаш, ижтимоий ривожланиш, ижтимоий хатти-<sup>3</sup>аракат, стратегияни ривожлантириш, тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т ишлари, ижтимоий ишни ёргатиш, мазкур со<sup>3</sup>аларда кузатиш ва бош<sup>о</sup>ариш вазифаларини <sup>о</sup>амраб олиши ва айни ва<sup>о</sup>тда шу билан чекланиб <sup>о</sup>олмаслиги мумкин.

### 3. <sup>о</sup>адриятлар ва тамойиллар

Ижтимоий иш беш асосий критерийга таянади:

- Инсон <sup>о</sup>адр-<sup>о</sup>иммати ва <sup>о</sup>адрият
- Ижтимоий адолат
- Инсонпарварликка хизмат <sup>о</sup>илиш
- Бутунлик
- Компетентлик

Ижтимоий иш амалиёти инсонпарварликка, <sup>3</sup>алолликка ва компетентликка хизмат <sup>о</sup>илиш й<sup>ё</sup>сли билан инсон <sup>о</sup>адр-<sup>о</sup>имматини <sup>3</sup>урмат <sup>о</sup>илишга <sup>3</sup>ам, ижтимоий адолатни таъминлашга <sup>3</sup>ам к<sup>ё</sup>маклишиши керак.

#### 3.1 Инсон <sup>о</sup>адр-<sup>о</sup>иммати ва <sup>о</sup>адрият

##### 3.1.1 Критерий

<sup>2</sup>ар бир одам ёзига хос уникалдир. Барча одамлар бош<sup>о</sup>аларнинг <sup>3</sup>у<sup>о</sup>ларини камситмайдиган даражада ижтимоий фаровонлик, ёз-ёзини намоён этиш ва ёз <sup>3</sup>аётини назорат <sup>о</sup>илиш <sup>3</sup>у<sup>о</sup>ига эга.

##### 3.1.2 Тамойиллар

Ижтимоий хизмат ходимлари <sup>о</sup>уйидагиларга амал <sup>о</sup>илишга мажбурлар:

- a. БМТ Инсон <sup>2</sup>у<sup>о</sup>лари Умумжа<sup>3</sup>он Декларациясида ва мазкур декларация асосидаги бош<sup>о</sup>а келишув <sup>3</sup>ужжатларида <sup>о</sup>айд этилган инсоннинг асосий <sup>3</sup>у<sup>о</sup>ларини <sup>3</sup>урмат <sup>о</sup>илиш;
- b. Барча одамларга <sup>3</sup>урмат к<sup>ё</sup>рсатиш ва хизматдан фойдаланаётган шахсларнинг ишончи, маданияти, ма<sup>о</sup>садлари, э<sup>3</sup>тиёжлари, <sup>о</sup>адриятлари, ёзаро муносабатлари ва хусусиятларига ва муайян (гуру<sup>3</sup>ларга) мансубликларига эътиборли б<sup>ё</sup>лиш;
- c. Хизматдан фойдаланаётган шахсларнинг <sup>о</sup>адр-<sup>о</sup>иммати, индивидуаллиги, <sup>3</sup>у<sup>о</sup>лари ва мажбуриятларини <sup>3</sup>имоя <sup>о</sup>илиш ва ра<sup>1</sup>/<sub>4</sub>батлантириш;
- d. Индивидуал фаровонлик ва автономликни ра<sup>1</sup>/<sub>4</sub>батлантирган <sup>3</sup>олда бош<sup>о</sup>а одамларнинг <sup>3</sup>у<sup>о</sup>ларини лозим даражада <sup>3</sup>урмат <sup>о</sup>илиш;
- e. Хизматдан фойдаланаётган шахсларнинг <sup>3</sup>у<sup>о</sup>ларини <sup>3</sup>урмат <sup>о</sup>илиш, асосланган <sup>о</sup>арорлар <sup>о</sup>абул <sup>о</sup>илиш, хизматдан фойдаланаётган шахсларни ва хизмат к<sup>ё</sup>рсатаётган шахсларни ра<sup>1</sup>/<sub>4</sub>батлантириш, <sup>о</sup>арор <sup>о</sup>абул <sup>о</sup>илиш жараёнларида иштирок этиш;
- f. Хизматдан фойдаланаётган шахсларни чеклаш <sup>3</sup>амда уларни ва бош<sup>о</sup>аларни <sup>3</sup>имоя <sup>о</sup>илиш ма<sup>о</sup>садида улар устидан <sup>3</sup>укмронлик <sup>о</sup>илишни <sup>3</sup>ам <sup>о</sup>амраб олувчи хизматдан фойдаланувчилар му<sup>3</sup>офазасини таъминлаш.

#### 3.2 Ижтимоий адолат

##### 3.2.1 Критерий

Ижтимоий адолат <sup>о</sup>уйидагиларни ёз ичига <sup>о</sup>амраб олади:

- Инсоннинг асосий э<sup>3</sup>тиёжларини <sup>о</sup>ондириш учун лозим б<sup>ё</sup>лган ресурсларнинг адолатли ва тенг та<sup>о</sup>симланиши
- Инсоний потенциалга эришиш учун ижтимоий хизматлар ва имтиёзларга нисбатан тенг имкониятларни яратиш
- Индивидуумлар, оилалар, гуру<sup>3</sup>лар ва жамоаларнинг <sup>3</sup>у<sup>о</sup> ва мажбуриятларини тан олиш
- <sup>о</sup>онун томонидан бир хил муносабат ва му<sup>3</sup>офаза му<sup>3</sup>итини яратиш

- Инсоннинг замонавий ва келажакдаги фаровонлиги манфаатлари йўлида ижтимоий ривожланиш ҳамда атроф-муҳитни бошқариш.  
Ижтимоий адолатни таъминлаш йўлидаги изланишлар ёмон шароитларни камайтиришга ва уларни енгиш стратегиясини ўқлаб-ўувватлашни англаш ва интилиш масалаларини амраб олади.

### 3.2.2 Тамойиллар

Маҳрумлиқ ҳолатини енгилаштириш ва олдини олиш ҳамда фаровонликка қўмаклашиш масъулияти ҳар доим ҳам индивидуумлар, оилалар ва гуруҳларга бевосита хизмат ўилиш йўли билан амалга оширилмайди. Ижтимоий иш ходимлари ўйидагиларга мажбурлар:

- а. Ҳокимиятга эга бўлган шахслар ва жамиятнинг эътиборини жалб этиш ҳамда ҳрни келганда ҳукумат, ташкилотлар ёки жамиятнинг фаолияти ёки стратегияси ёмон шароитларни, маҳрум бўлишни ва азобланишни келтириб чиқариши ёки енгилаштиришга ааршилиқ ўилиши мумкин бўлган ҳолатларга йўл ўқймаслик;
- б. Қасбий билим ва тажрибасидан ижтимоий сиёсатни ривожланишига қўмаклашиш учун фойдаланиш;
- с. Хизматдан фойдаланаётган барча шахслар, айниҳа ноҳулай шароитлардагилар, ҳимояга муҳтожлар ва эзилаётганлар ёки муҳим эътиёжга эга кишиларни олдида турган тўсиқларни энг кам даражага олиб тушиш, танлов ва имкониятларини ошириш маҳсадида ҳз ишида ижтимоий адолат ва ресурсларнинг тенг тақсимланишига қўмаклашиш;
- д. Тенгсизлик ва адолатсизликни саҳлаб ҳолаётган ижтимоий формацияларни ҳзгартиришга интилиш ва имконият даражасида инсон ҳуқуқларини бузилишларининг олдини олиш бўйича иш олиб бориш;
- е. Инсон ҳуқуқларини ўқлаб-ўувватловчи ҳамда барча учун имконият, тенгҳуқуқлилик ва иштирокни таъминлашга интилувчи тамойиллар, тартибот ва ижтимоий шароитларга қўмаклашиш;
- ф. Наҳақат ҳуқуқролик ёки сиёсий, балки иқтисодий, ижтимоий ва маданий ҳуқуқларни ҳам ўқлаб-ўувватлаш;
- г. Ҳар андай одам ёки гуруҳга аарши ҳар андай, келиб чиқиши, миллати, синфи, маҳеи, жинси, жинсий йўналганлиги, ёши, имконияти чекланганлиги, эътиҳоди ёки жамиятга ўқшган ҳиссаси каби асосларда ҳам, ҳиссиётга берилган ҳолда ҳаракат илмаслик;
- ҳ. Одамларни уларнинг ҳаётига таъсир илувчи аарорлар абул ўилиш имкониятларини чеклаш ёки чиқариб ташлаш учун ҳокимиятдан фойдаланишга ааршилиқ ўилиш;
- и. Сиқиб ўқйишга аарши курашиш ҳамда тенг имкониятларга эга бўлишга доир стратегияни ва усулларни ўқлаб ўувватлаш, индивидуумларга, оилаларга, гуруҳларга ва жамоаларга ижтимоий, иқтисодий ва сиёсий ресурсларга эга бўлишнинг тенг имкониятларини идириш ва эришишига ҳамда ҳзини намоён этиш, ҳзини бошқариш ва ижтимоий фаровонликка эришишига қўмаклашишга интилиш;
- й. Этник ва маданий гуруҳларда этник ва маданий мансубликни ҳамда хилма-хилликни тан олиш ва ҳурмат ўилиш, шунга мос стратегияни, тартиботни ва тамойилларни ривожлантириш;
- к. Жамиятнинг ижтимоий жараёнлар ва аарорларда, шунингдек ижтимоий стратегиялар ва хизматларни ривожлантиришдаги иштирокини раҳбатлантириш.

## 3.3 Инсонпарварликка хизмат ўилиш

### 3.3.1 Критерий

Инсон фаровонлиги ва ижтимоий адолат йўлида хизмат ўилиш ижтимоий ишнинг энг биринчи маҳсади ҳисобланади. Унинг асосий вазибалари ўйидагиларни амраб олади:

- Шаҳсий ва ижтимоий эътиёжларни ондириш;
- Одамларнинг имкониятларини ривожлантиришга қўмаклашиш;
- Адолатлироқ жамият яратиш ишига ҳз ҳиссасини ўқшиш.

### 3.3.2 Тамойиллар

Ижтимоий иш ходимлари °уйидагиларни бажаришга мажбурлар:

- a. Миллий ёки хал°аро ахло°ий кодексларга мос равишда ёз амалиётининг ахло°ий мажбуриятига эга бўлиш;
- b. јз мажбуриятини бажариш ³амда ³аётий адолат тамойилларига амал °илиш давомида инсонпарварликка хизмат °илишни шахсий ма°сад, фикр ва фойдадан устун °ёйиш;
- c. хизматдан фойдаланаётган шахсларни ра¼батлантирган ³олда партисипатор ва очи° жараёнларни ишлатиш, мазкур жараёнларда иштирок этувчи кишилар манфаатларини ³исобга олган ³олда ёз ма°садларини имкон даражасида тёлро° амалга ошириб, гуманизмга хизмат °илиш йёлида ёз ³оқимияти ва ваколатларидан фойдаланиш;
- d. Хизматдан фойдаланаётган шахслар иккиланиб турганда ва уларни арз °илиш ³у°уи ³а°ида маълумот билан таъминлаш ³амда арз °илган та°дирда °ёллаб-°увватланишига кафолат бериш;
- e. Таклиф этилаётган ва кёрсатилаётган хизматларни мос маданиятларга хос тарзда таъминлашга интилиш;
- f. Хизматдан фойдаланаётган шахсларнинг амалиёт ва стратегияни ишлаб чи°иш ³амда уларга кёрсатилаётган хизматни ба³олашда иштирокини таъминлашга интилиш;

### 3.4 Бутунлик

#### 3.4.1 Критерий

Бутунлик ³алоллик, ишончлик, очи°лик ва бе¼аразликни °амраб олади ва ижтимоий иш амалиётида му³им °адрият ³исобланади.

#### 3.4.2 Тамойиллар

Ижтимоий иш ходимлари °уйидагиларни бажаришга мажбурдирлар:

- a. Хизматдан фойдаланаётган шахсларнинг э³тиёжлари ва манфаатларини ёзининг шахсий э³ти°оди, ма°садлари, муло³азаси ва фойдасидан устун °ёйиш ³амда касбий муносабатлардан шахсий, моддий ёки молиявий фойда олиш учун фойдаланмаслик;
- b. Шахсий хул°-атвори касбий мажбуриятини бажаришни хавф остига °ёймасликни кафолатлаш ³амда касб тамойиллари ва стндартларига мос келмайдиган ёки касбнинг бутунлигига зарар етказадиган хул°-атвордан °очиш;
- c. јзининг малакаси, билимлари, тажрибаси, юту°лари ёки бирон бир гуру³га мансублигига нисбатан ³алол ва ани° бўлиш;
- d. Оммавий чи°иш ва°ида икки хил маънога йёл °ёймасдан, хусусий шахс ёки ижтимоий иш касбининг вакили, муайян ташкилот ёки гуру³ вакили сифатида гапирилаётганлигини ани° билдириш;
- e. Хизматдан фойдаланаётган, фойдаланиб бўлган шахслар, тад°и°отда иштирок этаётганлар, талабалар, кузатув остидаги шахслар ёки ³амкасблар билан ³ар °андай муносабатлардаги зиддиятлар, зарар етказишлар хавфини камайтириш ма°садида ани° касбий чегараларни ёрнатиш ва кучайтириш;
- f. Касб чегараларини бузувчи ³ар °андай хул°-атворнинг турли-туман шаклларида °очиш, англамаган ³олда касбий муносабатларга зарар ёки зиён етказишдан са°ланиш;
- g. Хизматдан фойдаланаётган шахслар, талабалар, кузатув остидаги одамлар, тад°и°отда иштирок этаётганлар ёки касбий мав°еи ёки ваколатларнинг тенгсиз та°симоти ижтимоий иш ходимининг фойдасига ³ал бўладиган даражадаги шахслар билан ³еч °андай интим ёки жинсий ало°аларга киришмаслик;
- h. Хизматдан фойдаланган шахслар билан интим ёки жинсий ало°аларга киришмаслик; агар лозим бўлса, масла³атлашиш.

### 3.5 Компетенция

### 3.5.1 Критерий

Ижтимоий иш амалиётида малака - зарурий критерийдир.

### 3.5.2 Тамойиллар

Ижтимоий иш ходимлари °уйидагиларни бажаришга мажбурдирлар:

- a. Ижтимоий иш амалиётида билим, назария ва ма³оратни ани³лаши, ривожлантириши, фойдаланиши ва тар³атиши;
- b. ³з малакасини оширишнинг янги ёндошув ва усулларини ба³олаган ³олда, сифатли хизмат к³рсатиш ва ³исобот берилувчи амалиёт учун лозим б³лган билимларини са³лаш ва кенгайтириш;
- c. Мавжуд назорат ва масла³атдан фойдаланиш ³амда лозим кузатувни таъминлаш учун, заруриятга араб фаол чоралар к³рган ³олда, узлусиз равишда касбий такомиллашиб бориш;
- d. Ижтимоий муаммоларнинг табиати ва манбаларини ³амда уларни ечиш й³ллари ³а³ида фикр юритиш;
- e. Ба³олаш ва тад³и³отларга к³маклашиш;
- f. Билим ва амалий тажрибаларини ёрто³лашган ³олда ³амкасблар ва талабаларнинг ё³иши ва тайёрланишига к³маклашиш;
- g. Инсоннинг ижтимоий фаровонлигига доир стратегиялар ва дастурларни ривожлантириш ва жорий °илишга к³маклашиш;
- h. Маданиятга мос келувчи амалиёт ³амда маданий ³иссий хизматларнинг тар³алишига к³маклашиш;
- i. ³з билимларининг чегараларини тан олиш ва янада мос келадиган профессионал талаб °илинганида иш берувчилар ³амда хизматдан фойдаланувчи шахсларга хабар бериш;
- j. Хизматдан фойдаланувчи шахсларни к³про³ п³з ишининг усталари жалб °илинган ишларнинг афзалликлари ва натижалари ³а³идаги ³амда уларнинг маълумот олиш ³у³у³и ³а³идаги маълумотлар билан таъминлаш ва уларнинг розилиги билан уларнинг фаровонлигини ошириш б³йича бош³а шу билан бо³ли³ мутахассислар билан мас³улиятни та³симлаган ³олда ишлаш;
- k. Муста³кам б³лмаган саломатлик ёки бош³а ³ар °андай омил уларнинг профессионал °арорлари ва мажбуриятини бажаришларига таъсир °иладиган б³лса, лозим чораларни к³риш.

## 4 Ахло³ий Амалиёт

Мазкур б³лимда ижтимоий иш амалиётининг асосий со³аларида ю³орида келтирилган °адриятлар ва тамойилларни °ёллаган ³олда ахло³ий амалиёт б³йича к³рсатмалар берилган. К³рсатмаларни ишлаб чи³иш чо³ида уларни барча нарсаларни °амраб олувчи ёки шунга ёхшаш мазмун касб этувчи °илиш вазифаси °ёйилмаган.

### 4.1 Хизматдан фойдаланувчи шахслар олдидаги мажбурият

Хизматдан фойдаланувчи шахс индивидуум, оила ёки бош³а гуру³ ёки жамоа б³лиши мумкин.

#### 4.1.1 Хизматдан фойдаланувчи шахслар манфаатларининг устуворлиги

Ижтимоий иш ходимлари:

- a. ³згалар манфаатларини ³урмат °илган ³олда хизматдан фойдаланувчи шахслар манфаатларини устувор °ёядилар;
- b. ³згалар э³тиёжларини °ондириш ёки °онун талабларини бажариш хизматдан фойдаланувчи шахслар манфаатлари устуворлигидан ю³ори турган истисно ³олатларда уларнинг манфаатлари э³тиборга олинмаслиги т³¼рисида хизматдан фойдаланувчи шахсларга хабар берадилар;

- с. Имкон бўлганда хизматдан фойдаланувчи шахслар <sup>3</sup>у<sup>0</sup>у<sup>0</sup> ва манфаатларини <sup>3</sup>имоя <sup>0</sup>илишга ва қсмаклашишга интиладилар;
- д. Хизматдан фойдаланувчи шахсларнинг заифлашуви ёки со<sup>1</sup>/<sub>4</sub>ли<sup>1</sup>/<sub>4</sub>ининг ёмонлашиши ижтимоий иш ходимлари ёки бош<sup>0</sup>а кишиларни унинг номидан фаолият юритишларини талаб <sup>0</sup>илиши мумкин бўлган <sup>3</sup>олатларда <sup>3</sup>аётига тааллу<sup>0</sup>ли <sup>0</sup>арорларни <sup>0</sup>абул <sup>0</sup>илишда уларнинг максимал иштирокларини таъминлаш бўйича <sup>3</sup>аракат <sup>0</sup>илиш;
- е. Хизматдан фойдаланувчи шахслардан воз кечмайдилар ва <sup>3</sup>атто улардан қзини ва қзгаларни <sup>3</sup>имоя <sup>0</sup>илишга мажбур бўлса ёки уларга ёрдам қрсата олмаслигини тан олса <sup>3</sup>ам, уларнинг азобланишларига бефар<sup>0</sup> арамайдилар.

#### 4.1.2 Манфаатлар тс<sup>0</sup>нашуви

Ижтимоий иш ходимлари со<sup>1</sup>/<sub>4</sub>лом касбий а<sup>0</sup>л ёки муло<sup>3</sup>азаларини намоён этиш <sup>0</sup>обилиятига таъсир қрсатиши мумкин бўлган <sup>3</sup>ар <sup>0</sup>андай манфаатлар тс<sup>0</sup>нашувига нисбатан <sup>3</sup>ушёрлик қрсатадилар. Агар шуна<sup>0</sup>а конфликт пайдо бўладиган бўлса, бу <sup>3</sup>а<sup>0</sup>да ого<sup>3</sup>лантирадилар ва касбий муносабатларга зарар етмасликни кафолатловчи лозим чораларни <sup>0</sup>қллайдилар. Улар индивидуумларга, оилаларга, гуру<sup>3</sup>ларга ва уюшмаларга тс<sup>0</sup>нашаётган ёки мусоба<sup>0</sup>алашаётган э<sup>3</sup>тиёжлар ва манфаатларни <sup>3</sup>ал <sup>0</sup>илиш ёки тенглаштириш имкониятларини қриб чи<sup>0</sup>ишга ёрдам берадилар.

#### 4.1.3 Хизматдан фойдаланувчи шахсларнинг қзини англаши

Ижтимоий иш ходимлари хизматдан фойдаланувчи шахсларга уларнинг хавфсизлиги ёки бош<sup>0</sup>аларнинг <sup>3</sup>у<sup>0</sup>у<sup>0</sup>ларига <sup>0</sup>арама-<sup>0</sup>арши келмаётганида қз <sup>3</sup>аётларига нисбатан асосли <sup>0</sup>арор <sup>0</sup>абул <sup>0</sup>илишга ва уларнинг автономлигига қсмаклашадилар. Улар <sup>0</sup>онунни <sup>0</sup>қллаш ва мажбурлашни имкон даражасида камайтиришга интиладилар. Хизматдан фойдаланувчиларнинг фу<sup>0</sup>аролик ёки юридик <sup>3</sup>у<sup>0</sup>у<sup>0</sup>ларини камситувчи <sup>3</sup>ар <sup>0</sup>андай хатти-<sup>3</sup>аракат ахло<sup>0</sup>ан, касбий ёки юридик жи<sup>3</sup>атлардан о<sup>0</sup>ланган бўлиши лозим.

#### 4.1.4 Асосли розилик

Ижтимоий иш ходимлари <sup>0</sup>онун талабларига қсра, хизматдан фойдаланувчи шахслар ёки бош<sup>0</sup>аларнинг жиддий зарар қриш хавфидан <sup>3</sup>имоя <sup>0</sup>илиш лозим бўлмаган <sup>3</sup>олларда, уларнинг асосли розилигисиз <sup>3</sup>аракат <sup>0</sup>илмайдилар. Агар хизматдан фойдаланувчи шахслар асосли розилик бера олиш <sup>3</sup>олатида бўлмасалар ёки уларнинг ушбу <sup>0</sup>обилияти чекланган бўлса, хизматдан фойдаланувчи шахслар номидан <sup>0</sup>арор <sup>0</sup>абул <sup>0</sup>илиш <sup>3</sup>у<sup>0</sup>у<sup>0</sup>ига эга учинчи шахслар мавжуд эканликларига <sup>0</sup>арамай, ижтимоий иш ходимлари имкон даражасида уларнинг талаб ва истакларини ани<sup>0</sup>лайдилар <sup>3</sup>амда <sup>3</sup>урмат <sup>0</sup>иладилар ва уларнинг <sup>0</sup>арор <sup>0</sup>абул <sup>0</sup>илиш <sup>3</sup>амда <sup>3</sup>аракат <sup>0</sup>илиш эркинлигини са<sup>0</sup>лаб <sup>0</sup>оладилар. <sup>0</sup>онун болага нисбатан ота-оналар ёки васийлар <sup>3</sup>у<sup>0</sup>у<sup>0</sup>ларига нисбатан розилик билдирган <sup>3</sup>олларда <sup>3</sup>ам, бу ижтимоий иш ходимларининг боланинг лозим даражада етуклиги ва тушунишини <sup>3</sup>исобга олган <sup>3</sup>олда унинг истаклари ва <sup>3</sup>иссиётларини ани<sup>0</sup>лаш ва <sup>3</sup>урмат <sup>0</sup>илиш мажбуриятини камайтирмайди.

#### 4.1.5 Мажбурлаш ор<sup>0</sup>али қрсатиладиган хизматлар

Ижтимоий иш ходимлари:

- а. Мажбурлаш ор<sup>0</sup>али хизматдан фойдаланаётган кишиларга имкон даражасида автономликка эришишларига қсмаклашадилар;
- б. Хизматдан фойдаланишдан воз кечиш <sup>3</sup>у<sup>0</sup>у<sup>0</sup>идаги <sup>3</sup>ар <sup>0</sup>андай чекловлар <sup>3</sup>а<sup>0</sup>ида ва улар <sup>3</sup>а<sup>0</sup>идаги маълумотларни учинчи шахсларга ошкор <sup>0</sup>илиши мумкин бўлган <sup>3</sup>ар <sup>0</sup>андай талаблар <sup>3</sup>а<sup>0</sup>ида уларга хабар берадилар;
- с. Уларни <sup>0</sup>арор <sup>0</sup>абул <sup>0</sup>илишда иштирок этишга ча<sup>0</sup>ирадилар;
- д. Хизматдан ихтиёрий ёки потенциал равишда истамайдиган фойдаланувчилар устидан қзларининг шахсий ва норасмий ёки мажбурловчи <sup>3</sup>окимиятларини тан олишлари лозим. Бу масалан, ижтимоий иш ходими хизматдан фойдаланаётган шахс хул<sup>0</sup>ини кузатиб турган

Золатларда мажбурлаш ваколатидан фойдаланиш эътимли пайдо бўлган Золатларга тааллулидир.

#### 4.1.6 Маданий хабардорлик

Ижтимоий иш ходими:

- a. 13 амалиётида маданиятнинг, маданий хилма-хилликнинг ва шахсий этник ва маданий мансублиги таъсирининг аъамиятини тан олади;
- b. Этник ва маданий мансублик Зоида шунингдек, қспинча улар билан уй¼унлашиб кетган адриятлар, эътиодлар ва анъаналар Зоида, хизматдан фойдаланувчи шахсларнинг хусусий адрият ва эътиодлари бошача бўлиши мумкинлигини тан олган Золда, амалий билимлар ва тушунчаларга эга бўлади;
- c. Меъерий шароитларда хизматдан фойдаланаётган шахслар билан қрни келганда мустаил, малакали таржимон ёрдамисиз улар тушунадиган тил ва воситалар ёрдамида мулоот оила олишлари лозим.

#### 4.1.7 Хусусийлик, конфиденциаллик ва ёзувларни юритиш

Ижтимоий иш ходимлари уйидагиларни бажаришлари лозим:

- a. Хизматдан фойдаланувчиларнинг ишонч, ишончилиқнинг хусусийлиги ва конфеденциаллигига нисбатан Зууоини Замда улардан олинган ва улар Зоидаги маълумотлардан масъулият билан фойдаланишни Зурмат илиш;
- b. Бирон бир масад йлида олинган маълумот боша бир масад йлида маълумот берувчини оголантирмасдан ишлатилиши т¼арисидаги тамойилга амал илиш;
- c. Хизматдан фойдаланаётган шахсларга тааллули маълумотлардан фойдаланишда уларнинг истаклари борасида улар билан маслаатлашиш;
- d. Хизматдан фойдаланувчилар, ходимлар боша кишилар ёки жамоалар учун жиддий хавф т¼арисида яол маълумот мавжуд бўлган ёки конфединциалликнинг бузилишини фаат мазкур Золат ва фаат шу ваот билан чеклаган Золда малакали талил ва маслаатлардан келиб чииб истисно Золат деб Зисобланувчи боша Золатлардан ташари Золларда конфединциаль маълумотларни фаат хизматдан фойдаланувчиларнинг ёки маълумот берганларнинг рухсати билан ошкор илиш;
- e. рни келганда хизматдан фойдаланувчиларнинг ёзувлар (Зужжатлар) билан танишишларига имкон яратиб бериш орали маслаатлар бериш;
- f. элёма ёки электрон ёзувларнинг ишончли саланаётганлигини Замда рухсат берилмаган Золда танишишдан Зимояланганлигини ва ониарли даражада назорат илиш имкони бўлмаган жойларга элёма ёки электрон шаклларда берилмаслигини Зокимият даражасида кафолатлаш;
- g. Маълумотларни эринмасдан ва анио, фаат зарур фактларни ёзиб олиб ва маълумот манбасини анилаган Золда айд илиб бориш;
- h. Ёзувларни ташкилотлар ва профессионаллар билан Замда қспмаосадли ташкилотлар ичида хусусийлик ва конфиденциалликка таллули ахлоий талабларга мос равишда ёртолашиш. Хизматдан фойдаланувчи шахслар, агар боша одамларнинг хусусийлик ва конфиденциаллик Зууоларига тажовуз оилмаса, қзлари Зоида саланаётган барча маълумотлар билан танишиш Зууоига эгалар.

**4.2 Ижтимоий иш ходимлари қзларининг шахсий Заетларида Зам, касбий Заетларида Зам, ижтимоий ишнинг жамоавий иёфасига зарар етказувчи Замда касбга ишончни йотувчи хул-атвордан тийилади.**

**4.3.** Ижтимоий иш ходимлари уйидагиларни бажаришлари лозим:

- a. Уларни ёллаган ташкилотларнинг белгилаган маосадлари мазкур Ахлоий Кодексга мос келган шароитлардагина уларни бажаришга интилиш;

- b. Хизмат кўрсатишнинг энг яхши стандартларига интилиш ва амалиёт учун масъулиятли бўлиш;
- c. Ташкилотнинг ресурсларидан эълол ва фаолат кўзланган маосад йўлида фойдаланиш;
- d. Тегишли тарзда арши тура олиш ва фаолиятни яхшилаш стратегияси, жараёнлари, хизмат шарт-шароитлари, амалиётини такомиллаштириш борасида уйидагиларга амал олиши лозим:
- Хизматдан фойдаланувчиларнинг манфаатларига хизмат оилмаслик;
  - Тенг бўлмаган ва адолатсиз камситувчи хатти-аракатлардан тийилиш;
  - Сиоиб оўйиш, имкониятлардан мазум олиш ёки маданий номабул эолатларга йўл оўймаслик;
- e. Иш берувчи ташкилотларнинг стратегияси ёки тартиботи билан профессионал стандартлар бир-бирига мос келмаса, маслаатлар йўли билан, ташкилотнинг мавжуд каналлари ордали ўзгариш олишига уриниш;
- f. Барча иш берувчилар Ижтимоий ишнинг Ахлоий Кодексидан хабардор бўлишларини кафолатлашнинг барча онгли чораларини кўриш ва уларнинг ахлоий нуогаи назарларини акс эттирувчи барча шароитлар ва стратегияларни эимоя олиши;
- g. Иш берувчининг стратегияси ёки кўрсатмалари мазкур Кодекснинг низомлари билан мос келмаганида эам, ушбу Кодекснинг адриятлари ва тамойилларига амал олиб, ахлоий тамойиллар ва стратегиялар билан ташкилот амалиёти ўртасидаги зиддиятни ечишга эаракат олиб, Кодекснинг ахлоий тамойиллари ва мажбуриятларини ўллаб-увватлаш;
- h. Хизматлар ва меэнат шароитларини яхшилаш бўйича тадбирларда иштирок этиб, касб ахлоига амал олиши;
- i. эамкасбларнинг иррий ёки жинсий характердаги камситишлари ёки бшоа кўринишлардаги муносабатини намойиш этиувчи эар андай хатти эаракатларига аршилик олиш ва арши арор абул олишига интилиш;
- j. Жамоатчилик Манфаатларини Эълон олиш тўрисидаги Акт талаблари эамда касбий тартиббузарлик, компетентсизлик ва ахлоосиз хул ёки ээтиётсизликлари тахмин олинаётган ёки аниоланган эамкаблари эаоида мос ташкилий, касбий ёки зууий каналлар ордали аъзоларга арши арз олиш эаоидаги BASW тартиботи асосида ташкилотда абул илинган онун бузилиши эаоида арз олиш ва мурожаат олиш тартиботи билан танишиш.

#### 4.4. Хар хил роллари

##### 4.4.1 Бошарув

Мазкур Кодекснинг умумий низомидан фойдаланиб, ижтимоий иш ходимлари бошарувда уйидаги музим ахлоий мажбуриятларга амал оиладилар:

- a. Иш берувчилар томонидан адриятлар ва тамойилларни эамда Кодекс талабларини абул олиниши учунишлаш;
- b. Кодексда иш берувчилар томонидан амал олинишини таъоловчи ёки аршилик оилувчи барча омилларни назоратлари доирасида йўотиш;
- c. Ресурслар таосимотида тенглик сиёсати ва амалиётига кўмаклашиш эамда хизматдан фойдаланувчилар ээтиёжлари ондирилишини эимоя олиш;
- d. Жамоавий ишлашни ва мулоотни рабатлантириш;
- e. Ижтимоий ишнинг самарали ва ишончли хизмат кўрсатишига кўмаклашиш, айна ваоада имкон даражасида ходимлар иш берувчилар томонидан ноўрин сўрооа тутиш ва кутишларга дучор илинмаётганлигига кафолат бериш;
- f. Ходимларнинг мос даражалари, ишлаш мумкин бўлган меэнат шароитлари ва ходимлар учун хавфсиз музитни таъминлаш ва саолашга эаракат олиш;
- g. Ижтимоий иш ходимлари фаолиятини лозим даражада малакали кузатиб боришни ташкил олиш;
- h. эўл остидаги ходимларни узлуксиз таълими ва касбий малакага эга бўлиб боришларини таъминлаш ва ходимларнинг ривожланишга бўлган ээтиёжларини ондиришнинг мос ресурсларини оидириш;

- i. Ходимлар <sup>3</sup>а<sup>0</sup>ида <sup>1</sup>/<sub>4</sub>амх<sup>0</sup>рлик борасидаги Ассоциация сиёсатида мос равишда уларни <sup>0</sup>қллаб-<sup>0</sup>увватлаш ва <sup>3</sup>имоя <sup>0</sup>илишни таъминлаш ёки ташкил этиш <sup>3</sup>амда фаол фу<sup>0</sup>аролик позициясига к<sup>0</sup>ра <sup>0</sup>з <sup>3</sup>а<sup>0</sup>-<sup>3</sup>у<sup>0</sup>ларини даъво этувчиларни камситишга <sup>0</sup>арши курашиш;
- j. Ишчиларга адолатли ва <sup>3</sup>а<sup>0</sup>тий адолат тамойилларига амал <sup>0</sup>илган <sup>3</sup>олда муносабатда б<sup>0</sup>лиш;
- k. Ижтимоий хизматдан фойдаланувчилар томонидан ходимлар хилма-хилилигининг афзалликлари ва устунлигини тан олинисига эришиш.

#### 4.4.2. Таълим, тайёрлаш, кузатиш ва ба<sup>3</sup>олаш

Мазкур Кодекснинг умумий низомидан фойдаланиб, таълим олиш, тайёрланиш, кузатиш <sup>3</sup>амда ба<sup>3</sup>олаш билан шу<sup>1</sup>/<sub>4</sub>улланаётган ижтимоий иш ходимлари <sup>0</sup>уйидаги му<sup>3</sup>им ахло<sup>0</sup>ий мажбуриятларга амал <sup>0</sup>иладилар:

- a. Зарур б<sup>0</sup>лган билим, малака ва услубиятга эга б<sup>0</sup>ладилар ва <sup>0</sup>з касбий малакаларини ю<sup>0</sup>ори даражада са<sup>0</sup>лайдилар;
- b. Иш фаолиятида конструктив ва ноэксплуататорлик муносабатларини <sup>0</sup>рнатадилар;
- c. Ижтимоий иш ихтисослиги б<sup>0</sup>йича талабаларда ва кузатув остидаги шахсларда ижтимоий иш касби <sup>3</sup>а<sup>0</sup>идаги билим ва тушунчаларни <sup>3</sup>ам, мазкур билимлар уларнинг амалиётига мос тушишини таъкидлаган <sup>3</sup>олда ушбу Кодексни <sup>3</sup>ам билиш ва тушуниш маданиятини тарбиялайдилар;
- d. Талабаларга ташкилотлар, супервайзерлар ва хизматдан фойдаланувчилар олдидаги ахло<sup>0</sup>ий мажбуриятлар <sup>3</sup>а<sup>0</sup>ида маълумот бериш;
- e. Ижтимоий иш мутахассислигининг барча талабалари ва ижтимоий иш ходимлари уларнинг кузатувлари остида мазкур Кодекс тамойилларига мос <sup>3</sup>аракатни таъминлашнинг барча чораларини к<sup>0</sup>риш;
- f. Назоратга нисбатан хусусийлик ва конфиденциаллик тамойилига риоя этиш;
- g. Талабалар ва кузатув остидаги шахсларнинг хатти-<sup>3</sup>аракатларини адолатли ва масъулият билан ба<sup>3</sup>олаш;
- h. Кузатувчининг вазифаси иш учун <sup>0</sup>итиш, <sup>0</sup>қллаб-<sup>0</sup>увватлаш, ривожлантиришга а<sup>3</sup>амият беришдан иборат эканлигини тан олиш. Даволашни талаб <sup>0</sup>илаётган ёки даволаниш талаб <sup>0</sup>илинаётган назорат остидаги шахслар бош<sup>0</sup>а малакали амалиётчига самарали даволаш учун юборилиш тажрибаси кенг жорий этилади.

#### 4.4.3 Муста<sup>0</sup>ил амалиёт

Мазкур Кодекснинг умумий низомидан фойдаланиб, ижтимоий иш ходимлари <sup>0</sup>уйидаги му<sup>3</sup>им ахло<sup>0</sup>ий мажбуриятларга амал <sup>0</sup>иладилар:

- a. Фа<sup>0</sup>ат <sup>0</sup>зларининг компетенциялари доирасидаги амалиётни амалга оширадилар ва хизматдан фойдаланаётган шахснинг э<sup>3</sup>тиёжлари уларнинг компетенцияси доирасидан чи<sup>0</sup>иб кетганда, мос келадиган мутахассисни тавсия этадилар;
- b. Амалиёт мавжуд б<sup>0</sup>лмаган ёки уни давом эттиришнинг имконияти б<sup>0</sup>лмаган <sup>3</sup>олларда хизматдан фойдаланаётган шахслар учун ва<sup>0</sup>тинчалик ёки <sup>0</sup>рнини босувчи хизматни ташкил <sup>0</sup>илиш ёки ташкил <sup>0</sup>илишни таклиф <sup>0</sup>илиш;
- c. Мазкур Кодекс талаблари асосида амалиётга таллу<sup>0</sup>ли ёзувларни юритиш;
- d. Пул т<sup>0</sup>ланадиган хизматчи ма<sup>0</sup>омида б<sup>0</sup>лган ва<sup>0</sup>тда муста<sup>0</sup>ил амалиёт билан шу<sup>1</sup>/<sub>4</sub>улланишни с<sup>0</sup>рашга й<sup>0</sup>л <sup>0</sup>ймаслик;
- e. Хизматдан фойдаланувчиларни уларнинг <sup>3</sup>имояси учун <sup>0</sup>рнатилган тартибда зарар ва оммавий масъулиятдан су<sup>1</sup>/<sub>4</sub>урталашдан мос касбий кафолатни <sup>0</sup>рнатиш;
- f. Хизматдан фойдаланаётган шахсни барча нархлар ва т<sup>0</sup>ловлардан хизмат к<sup>0</sup>рсатишни бошлашдан олдин хабардор <sup>0</sup>илиш ва фа<sup>0</sup>ат шартномада белгиланган ва амалда к<sup>0</sup>рсатилган соатлар <sup>3</sup>амда хизматлар учунгина <sup>3</sup>исоб-китоб <sup>0</sup>илиш.

#### 4.4.4 Тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>т ишлари

Мазкур Кодекснинг умумий низомидан фойдаланиб, тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т билан шу<sup>1</sup>/<sub>4</sub>уллаанаётган ижтимоий иш ходимлари <sup>о</sup>уйидаги му<sup>3</sup>им ахло<sup>о</sup>ий мажбуриятларга амал <sup>о</sup>иладилар:

а. Тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тнинг барча бос<sup>о</sup>ичларида, яъни, илк <sup>о</sup>адамлардан ресурс <sup>о</sup>идиришгача, режадан тортиб тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тнинг <sup>с</sup>зигача ва унинг тадби<sup>о</sup> этилишигача, ижтимоий иш ходимлари фаол, шахсий ва тартибли ахло<sup>о</sup>ий билимларни са<sup>о</sup>лашга <sup>3</sup>амда <sup>с</sup>з иши учун амалий ва ахло<sup>о</sup>ий масъулиятни <sup>о</sup>абул <sup>о</sup>илишга мажбурлар;

б. Ижтимоий иш тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тларининг ма<sup>о</sup>сади ва жараёнлари, усулларни танлаш ва топилган фактлардан фойдаланишни <sup>3</sup>ам <sup>о</sup>сшиб, ижтимоий ишнинг инсон <sup>о</sup>адр<sup>о</sup>-имматига <sup>3</sup>урмат ва ижтимоий адолатга садо<sup>о</sup>ат каби <sup>о</sup>адриятлари билан уй<sup>1</sup>/<sub>4</sub>унлашади. Шу тари<sup>о</sup>а, ижтимоий ишда тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тчилар <sup>о</sup>уйидагиларга мажбурлар:

- <sup>с</sup>зининг ишини, имкон даражасида тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т объектининг келажаги ва бошидан кечирган тажрибалари асосида олиб бориш;

- Улар олиб бораётган тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тлар хизматдан фойдаланувчилар имкониятларини кенгайтиришга, уларнинг фаровонлигини оширишга <sup>3</sup>амда и<sup>о</sup>тисодий ва ижтимоий ресурсларга эга бўлиш имкониятини пайдо <sup>о</sup>илишга хизмат <sup>о</sup>илишини таъминлашга <sup>3</sup>аракат <sup>о</sup>илиш;

- Инсоннинг асосий <sup>3</sup>у<sup>о</sup>ларини <sup>3</sup>урмат <sup>о</sup>илувчи ва ижтимоий адолатни таъминлашга интилувчи тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т дастурларини баён этиш ва эришиш учун имкониятлардан ма<sup>3</sup>рум бўлган гуру<sup>3</sup>лар, индивидуумлар ва жамоалар билан биргаликда ишлашга <sup>3</sup>аракат <sup>о</sup>илиш;

- Тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т объектларининг, айни<sup>о</sup>са, <sup>о</sup>1/4ир <sup>3</sup>аёт шароитларига эгалар, <sup>о</sup>ийналаётганлар, эзилаётганлар ёки ало<sup>3</sup>ида э<sup>3</sup>тиёжларга эга бўлганлар фаровонлигидан манфаатдор бўлиш ва уларни зарардан фаол <sup>3</sup>имоя <sup>о</sup>илиш;

- <sup>о</sup>онуний манфаатлари кечириб бўлмайдиган тарзда камситилмаслигини ёки м<sup>с</sup>лжалланаётган тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тдан уларга зарар етмаслигини кафолатлаш ма<sup>о</sup>садида хизматдан фойдаланувчилар учун <sup>с</sup>рнатилган тартибдаги тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т фаолияти <sup>о</sup>ибатларини <sup>о</sup>андай <sup>о</sup>илиб бартараф этишларини та<sup>3</sup>лил <sup>о</sup>илиш ва ани<sup>о</sup> баён <sup>о</sup>илиб бериш;

- Бош<sup>о</sup>а яро<sup>о</sup>ли стратегия мавжуд бўлмаган, тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т объектига зарар етмаслиги ани<sup>о</sup> бўлган ва к<sup>с</sup>про<sup>о</sup> фойда келтириш к<sup>с</sup>риниб турган истисно <sup>3</sup>оллардан таш<sup>о</sup>ари <sup>3</sup>олларда яширин тартиботни <sup>о</sup>слламаслик;

- Ижтимоий иш тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тчилари мажбуриятларига мос малакага эга бўлишлари, усулларнинг т<sup>с</sup>1/4ри танланганлигига кафил бўлишлари ва тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тнинг <sup>3</sup>ар бир жаб<sup>3</sup>асида <sup>с</sup>зининг техник компетентлиги ну<sup>о</sup>таи назаридан изланишни ю<sup>о</sup>ри савияда олиб бориши. Тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т биринчи навбатда таълим ёки сабо<sup>о</sup> берувчи восита сифатида олиб борилаётганда ушбу мажбуриятлар талабаларнинг супервайзери зиммасига юклатилади.

с. Ижтимоий иш тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тчилари <sup>с</sup>зларининг маънавий бутунлик мажбуриятига мос равишда <sup>о</sup>уйидагиларга мажбурлар:

- Тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т жараёнида <sup>3</sup>ар бир иштирокчи, хизматдан фойдаланаётган шахслар, <sup>3</sup>амкасблар, <sup>3</sup>омийлар ва иш берувчилар билан адолатли ва очи<sup>о</sup> муносабатда бўлиш;

- <sup>3</sup>ар бир иштирокчига тахминан тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тда иштирок этиш истагига таъсир <sup>о</sup>илиши мумкин бўлган ва айни<sup>о</sup>са, хизматдан фойдалана олиш тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тда иштирок этиш ёки этмасликка бо<sup>1</sup>/<sub>4</sub>ли<sup>о</sup> бўлган ёки бо<sup>1</sup>/<sub>4</sub>ли<sup>о</sup> бўлиб к<sup>с</sup>ринган <sup>3</sup>олларни истисно <sup>о</sup>илмаган <sup>3</sup>олда, тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тнинг <sup>3</sup>ар бир <sup>о</sup>исми <sup>3</sup>а<sup>о</sup>ида маълумот бериш;

- Иштирокчиларнинг <sup>3</sup>ар <sup>о</sup>андай <sup>3</sup>олатда, айни<sup>о</sup>са, тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тчи у ёки бу даражада иштирокчи устидан <sup>3</sup>окимиятга эга бўлган <sup>3</sup>олатларда тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т дастурида иштирок этишдан четга чи<sup>о</sup>иш ёки чи<sup>о</sup>иб кетиш <sup>3</sup>у<sup>о</sup>ини <sup>3</sup>урмат <sup>о</sup>илиш;

- Объектнинг дастурдаги иштироки муло<sup>о</sup>тнинг тил ва бош<sup>о</sup>а лозим бўлган жи<sup>3</sup>атларини, тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т ма<sup>о</sup>садларини ва келажак тартиботга тааллу<sup>о</sup>ли жи<sup>3</sup>атларини тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т объектига атрофлича тушунтириш таклиф этилаётган воситалардан фойдаланишни кафолатловчи, фаолиятлар ихтиёрий, асосланган ёки тан олинган розиликка асосланганлигини кафолатлаш;

- Мазкур ишдан <sup>3</sup>ар <sup>о</sup>андай асосланмаган <sup>о</sup>изи<sup>о</sup>ишларни чи<sup>о</sup>ариб ташлашга интилиш;

- Олинган маълумотлар <sup>3</sup>а<sup>0</sup>ида эътиборсизлик ёки бош<sup>0</sup>а сабаблар туфайли юзага келувчи камчиликларни, хусусан олинган маълумотлар таъсир кучига эга орган ёки тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>от <sup>3</sup>омийсини ёмон а<sup>3</sup>волга тушириб <sup>0</sup>ёйиши мумкин бўлган ёки тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>отчининг шахсий манфаатлари ёки анъанавий муло<sup>3</sup>азаларни <sup>3</sup>ам четлаб ўтиб, ани<sup>0</sup> маълумот бериш;
  - Кашфиётлардан <sup>1</sup>4аразли ма<sup>0</sup>садларда фойдаланмасликлари ёки ёл<sup>1</sup>4он аралаштириб ишлатмасликларини таъминлашга интилиш;
  - Тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>от натижаларини эълон <sup>0</sup>илишда иштирокчиларнинг барчасини иштирок этишини тан олиш ва бош<sup>0</sup>алар томонидан амалга оширилган ишларни <sup>3</sup>еч <sup>0</sup>ачон ўзлаштириб олмаслик.
- d. Мажбуриятига мос равишда конфиденциалликни са<sup>0</sup>лаш. Ижтимоий иш тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>отчилари олдин иштирокчилар (шу жумладан тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>от объектлари <sup>3</sup>ам) билан келишиб олинган ёки <sup>0</sup>онунда қўрсатилган истисно <sup>3</sup>олларидан таш<sup>0</sup>ари бош<sup>0</sup>а барча <sup>3</sup>олатларда ўз тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>отлари давомида олинган ра<sup>0</sup>амларни ва маълумотларнинг конфиденциаллигини <sup>3</sup>урмат <sup>0</sup>илади ва са<sup>0</sup>лайди.

Ижтимоий Иш Ахло<sup>0</sup>и: Тамойиллари ва Стандартлари Ижтимоий Иш ходимлари Хал<sup>0</sup>аро Федерациясининг 1994 йил июль ойида Шри-Ланканинг Коломбо ша<sup>3</sup>рида бўлиб ўтган Умумий Йи<sup>1</sup>4илишида <sup>0</sup>абул <sup>0</sup>илинган. У Ахло<sup>0</sup>ий Тамойиллар Хал<sup>0</sup>аро Декларацияси <sup>3</sup>амда Ижтимоий Иш ходимлари учун Хал<sup>0</sup>аро Ахло<sup>0</sup> Стандартларидан иборат икки <sup>3</sup>ужжатдир. «Ахло<sup>0</sup>ий Тамойиллар Хал<sup>0</sup>аро Декларацияси» IFSW ассоциацияси аъзолари <sup>3</sup>ам, кузатувчи ма<sup>0</sup>омидаги аъзолар <sup>3</sup>ам, бу ерда билдирилган тамойилларга амал <sup>0</sup>илишларига умид <sup>0</sup>илади.» IFSW ассоциацияси аъзоси сифатида Ижтимоий Иш ходимлари Британия Ассоциацияси IFSW томонидан мазкур <sup>3</sup>ужжатларда баён <sup>0</sup>илинган тамойиллар ва стандартларга <sup>0</sup>ўшилади.

Ижтимоий Иш ходимлари Австралия Ассоциацияси Ахло<sup>0</sup> Кодекси (AASWнинг 1999 йил ноябрь ойидаги Йиллик Умумий Йи<sup>1</sup>4илишида <sup>0</sup>абул <sup>0</sup>илинган AASW Code of Ethics) мазкур <sup>0</sup>айта қўриб чи<sup>0</sup>илган BASW Кодексини тузишда му<sup>3</sup>им тавсиялар берди. Киль Университетининг Ян Батлер (Ian Butler) <sup>3</sup>амда Ижтимоий ишни назарийлаштириш бўйича тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>от гуру<sup>3</sup>и томонидан амалга оширилган ишлар мазкур тад<sup>0</sup>и<sup>0</sup>отлар тузилишидаги мажбуриятлар бўлимининг асосини ташкил этади.

BASW Стандартлар ва Ахло<sup>0</sup> бўйича Бирлашган <sup>0</sup>ироллик Ассоциацияси Кенгаши номидан Кейт Билтон (Keith Bilton) га мазкур Ахло<sup>0</sup> Кодексларини <sup>0</sup>айта қўриб чи<sup>0</sup>ишдаги беба<sup>3</sup>о хизматлари учун миннатдорчилик из<sup>3</sup>ор этади. Янги Кодекс 2002 йил 11 апрелда Брайтондаги Йиллик Илмий Конференцияда эълон <sup>0</sup>илинган.

## АССОЦИАЦИЯНИНГ БАРЧА АЪЗОЛАРИ МАЗКУР КОДЕКСНИ <sup>0</sup>ЎЛЛАБ <sup>0</sup>УВВАТЛАШЛАРИ <sup>3</sup>АМДА АЪЗОЛАРНИНГ ЙИЛЛИК ЯНГИЛАНИШИДА УНГА <sup>3</sup>ИССАЛАРИНИ <sup>0</sup>ЎШИШГА МАЖБУРДИРЛАР

BASW мазкур конституцияга асосан ассоциация аъзоларига нисбатан билдирилган касбий <sup>0</sup>оидабузарликларда айбловларни қўриб чи<sup>0</sup>увчи Тартиб-интизом Кенгашини таъсис этади. <sup>0</sup>уйидаги хатти-<sup>3</sup>аракатлар ёки <sup>3</sup>аракатсизликлар хизмат вазифасини бузиш деб <sup>0</sup>аралади:

- Хизматдан фойдаланувчиларга ёки жамиятга зарар етказиш;
- Ижтимоий иш амалиётининг ривожига ёки <sup>3</sup>олатига зарар етказиш;
- Ахло<sup>0</sup> Кодексига <sup>0</sup>арши иш <sup>0</sup>илиш.

Ассоциация аъзолари бош<sup>0</sup>а аъзоларга нисбатан эътирозлари юзага келса бу <sup>3</sup>а<sup>0</sup>да Ассоциациянинг эътиборини <sup>0</sup>аратишга мажбурлар. Мазкур ишни Тартиб-интизом Кенгашида қўриб чи<sup>0</sup>иш <sup>3</sup>а<sup>0</sup>идаги ариза-йўлланма тартибот ва <sup>0</sup>арор билан бош<sup>0</sup>а аъзоларни таништириши мумкин бўлган директор номига ёзилиши керак.

## **Профессионально-этический кодекс социального работника России<sup>5</sup>**

**Привод. по.: Г. Медведев «Этика социальной работы»,  
М.: Владос, 1999**

### **1. ПОВЕДЕНИЕ И ОБЛИК СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА**

#### **1.1. Стиль**

**Сотрудник социальной службы должен поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая какие-либо уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия, четко различая заявления и действия, сделанные им как частным лицом и как представителем профессии.**

#### **Компетентность и профессиональное совершенствование**

Социальный работник должен приложить все усилия к тому, чтобы стать и оставаться специалистом-экспертом в своей профессиональной практике и в выполнении своих профессиональных обязанностей. Он имеет право вести работу только в рамках своей компетентности и в том случае, если он намерен приобрести ее. Сотрудник социальной службы должен нести персональную ответственность за качество работы, которую он индивидуально ведет, назначает или исполняет.

Социальный работник должен действовать так, чтобы предупредить возможности негуманного или /дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей.

#### **1.3. Честность**

Социальный работник должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности:

- а) социальный работник должен не поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности, беспристрастно выполняя свои профессиональные обязанности;
- б) социальный работник не имеет права использовать свои профессиональные отношения в личных целях.

#### **1.4. Учеба и исследовательская работа**

Специалист в области социальной работы должен стремиться к постоянному повышению профессиональных знаний, мастерства, включаться в систему обучения и исследовательскую работу:

- а) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен четко сознавать, какие последствия может иметь эта работа для человека, личности;
- б) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен удостовериться в том, что все участники объединены на основе добровольности и информированности, с полным соблюдением личной свободы и достоинства участвующих;

---

<sup>5</sup> Принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994 г.

- в) социальный работник, вовлеченный в эксперимент, должен защищать участников от незаконного физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения;
- г) социальный работник, приглашенный для оценки тех или иных служб (или процессов), должен обсуждать их только с профессиональной целью и только с теми, кто непосредственно или профессионально имеет к ним отношение;
- д) информация, полученная об участниках исследования за время его проведения, должна рассматриваться как конфиденциальная;
- е) социальный работник должен принимать плату только за реально выполненную работу, касающуюся научных или исследовательских изысканий, и только добровольно предлагаемую и на законных основаниях.

## **2. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ**

### **2.1. Права и прерогативы, первостепенность интересов клиентов**

Социальный работник должен приложить максимум усилий, чтобы воспитать и развить самостоятельность со стороны клиента. Основными обязанностями социального работника являются его обязанности по отношению к клиенту:

- а) социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах;
- б) социальный работник не должен практиковать, способствовать или принимать участие в любых формах дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках; напротив, его цель — всеми доступными ему средствами бороться с такой дискриминацией;
- в) социальный работник должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам;
- г) социальный работник не должен вступать в сексуальные отношения с клиентами ни при каких обстоятельствах;
- д) социальный работник должен осведомлять клиентов о риске, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой;
- е) социальный работник должен следовать советам и консультациям коллег и наставников, если они, по его мнению, служат интересам дела;
- ж) социальный работник должен завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;
- з) в случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту клиента, социальный работник должен иметь дело с этим лицом исключительно в интересах клиента;
- и) социальный работник не должен позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента;
- к) социальный работник должен обеспечивать активную субъективную позицию самого клиента, не допускать унижения достоинства личности клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи.

### **2.2. Конфиденциальность и сохранение тайны**

Сотрудник социальной службы обязан уважать тайны клиентов и не распространять информацию, прошедшую в ходе профессиональной социальной помощи:

- а) социальный работник может поделиться конфиденциальной информацией, узнанной им от клиентов без их на то согласия, только в случаях, необходимых по профессиональным обстоятельствам;
- б) социальный работник должен полностью информировать клиентов о пределах конфиденциальности в данной ситуации, а также о целях, для которых данная информация может быть использована;
- в) социальный работник должен в случае необходимости обеспечить клиентов любыми официальными записями, касающимися их;
  - г) обеспечивая клиентов необходимыми записями, сотрудник социальной службы должен соблюдать конфиденциальность остальной хранящейся в записях информации;
- д) социальный работник должен получить согласие клиентов, прежде чем печатать, делать магнитофонные записи или разрешить какой-либо третьей инстанции наблюдать за его работой.

### **2.3. Гонорары**

Сотрудник социальной службы должен убедиться, что установленные гонорары за различные виды социальной помощи справедливы, разумны, тактичны и соразмерны с видами оказанной социальной помощи и со способностью клиента платить. Социальный работник не должен принимать ценных подарков за выполненную работу.

## **3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К СВОИМ КОЛЛЕГАМ**

### **3.1. Уважение, честность, вежливость**

Социальный работник должен обращаться с коллегами с уважением, вежливостью, справедливо, с доверием, соблюдая деликатность и справедливость:

- а) социальному работнику следует обращаться с коллегами на основе профессиональных интересов и убеждений;
- б) социальный работник должен уважать доверие коллег в ходе профессиональных взаимоотношений;
- в) социальный работник должен создавать и поддерживать ситуации, облегчающие коллегам этические, профессионально компетентные действия;
- г) при работе с клиентом социальному работнику необходимо детально и честно представить данные о квалификации, точке зрения, творческих находках коллег; использовать подходящие каналы для оценки методов работы коллег;
- д) социальный работник, замещающий коллегу, должен действовать в интересах репутации того, кого замещает;
- е) социальный работник не должен использовать конфликт между коллегой и руководителем в своих интересах и для укрепления своей позиции;
- ж) социальному работнику следует искать арбитраж (арбитраж: 1) разрешение спорных вопросов арбитрами, третейским судом; 2) государственный орган, занимающийся таким разрешением) (арбитр: 1) посредник в спорах, третейский судья; 2) то же, что и судья) или объективное посредничество, когда профессиональные конфликты с коллегами требуют немедленного разрешения;
- з) социальному работнику необходимо распространять свое уважение и к коллегам, не связанным непосредственно со сферой его работы;
- и) социальный работник, выполняющий функции эксперта, руководителя, инспектора, наставника по отношению к коллегам, должен доброжелательно, спокойно и подробно доводить до их сведения условия совместной работы и взаимоотношений;

- к) сотрудник социальной службы, ответственный за прием на работу и оценку деятельности других социальных работников, должен выполнять эту обязанность в спокойной, деликатной, беспристрастной манере на основе четко сформулированных критериев;
- л) социальный работник, ответственный за оценку других социальных работников, должен знакомить их с этой оценкой.

### **3.2. Отношения с клиентами коллег**

Сотрудник социальной службы должен обращаться с клиентами своих коллег внимательно, вести их дела с полной профессиональной отдачей:

- а) социальный работник не должен брать на себя профессиональную ответственность за клиента другого коллеги без соответствующего согласования с этим коллегой;
- б) социальный работник, обслуживающий клиентов коллег в период временного отсутствия последних или непредвиденного обстоятельства, должен обслуживать их с таким же вниманием, как и своих "собственных" клиентов.

## **4. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К РУКОВОДИТЕЛЮ ИЛИ РУКОВОДЯЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

### **4.1. Обязательства по отношению к руководящей организации**

Сотрудник социальной службы должен твердо придерживаться своих обязательств, данных руководящей организации:

- а) социальный работник должен работать над совершенствованием, корректировкой политики своей организации, повышением эффективности и действенности ее служб;
- б) социальному работнику следует действовать таким образом, чтобы предупредить и исключить ошибки, недостатки в политике и практике приема на работу в его организации;
- в) социальный работник должен использовать ресурсы руководящей организации очень скрупулезно и только на те нужды, на которые эти ресурсы предназначены.

## **5. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД СВОЕЙ ПРОФЕССИЕЙ**

### **5.1. Защита чистоты, неприкосновенности профессии**

Социальный работник должен поддерживать и повышать значимость, этику, знания и цели своей профессии:

- а) социальный работник должен защищать и усиливать достоинство и чистоту профессии и должен быть ответственным и активным в дискуссиях по совершенствованию профессии;
- б) социальный работник должен предпринимать действия по соответствующим каналам против неэтичного поведения любых своих коллег;
- в) социальный работник должен предотвращать неквалифицированную и запрещенную практику социальной работы;
- г) социальный работник не должен допускать искажений при рекламе своей компетентности, квалификации, услуг, результатов, которые могут быть достигнуты.

### **5.2. Работа в микрорайоне (социуме)**

Социальный работник должен всемерно помогать людям, информируя и делая социальные службы доступными населению микрорайона (социума).

Социальный работник должен вкладывать свое время, профессиональный опыт и знания в деятельность, способствующую уважительному отношению к полезности, чистоте и компетентности своей профессии.

### **5.3. Развитие знаний**

Социальный работник должен нести ответственность за развитие и полное использование профессиональных знаний:

- а) социальный работник должен основывать свою практическую деятельность на профессиональных знаниях;
- б) социальный работник должен критически анализировать, оценивать и быть в курсе новых знаний, относящихся к его профессии;
- в) социальный работник должен вносить свой вклад в развитие знаний в области системы служб социальной помощи населению, делиться с коллегами практическим опытом, знаниями.

## **6. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ**

### **6.1. Поддержка всеобщего благосостояния**

Сотрудник социальной службы должен содействовать развитию благосостояния общества:

а) социальный работник должен действовать таким образом, чтобы исключить несправедливость против любого человека или группы на основании национального происхождения, политических или религиозных убеждений, сексуальной ориентации, возраста, брачного статуса, психических или физических недостатков, а также исключить предпочтение, привилегии отдельным категориям населения;

б) социальный работник должен действовать таким образом, чтобы расширить личностные возможности всех людей, различных семей, с особым вниманием относясь к уязвимым группам и лицам;

в) социальный работник должен создавать условия для поддержки уважения к различным культурам;

г) социальный работник должен способствовать созданию соответствующих служб по мере возникновения необходимости в обществе;

д) социальный работник должен настаивать на изменениях в политике и законодательстве с целью улучшения социальных условий жизни и поддержания социальной справедливости;

е) социальный работник должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и развития активной деятельности всех социальных институтов.

Социальный работник — представитель особой, деликатной и гуманной профессии. Посредник - связующее звено во взаимосвязи личности, семьи и общества, он призван работать в системе служб социальной помощи населению, обеспечивая медико-психолого-педагогическую и правовую целесообразность этой системы, решая в органическом единстве задачи воспитания взрослых и детей, укрепления нравственности, физического и психического здоровья, правовой и экономической защиты, организации труда и досуга, оказания своевременной социальной помощи семьям и лицам, особо в ней нуждающимся.

**Идеи, которые используются, чтобы доминировать, ущемлять и подавлять нас**

Общеизвестно, что все мы делаем предположения о том мире, в котором мы живем и о тех людях, с которыми мы работаем и общаемся. Согласно некоторым теориям, те предположения, которые мы высказываем о мире вокруг нас, основаны на грандиозном прогрессе в развитии человеческого мозга и психологическом совершенствовании наших предков, живших в более примитивные времена, эволюций, которые были необходимы для выживания. Надо было уметь делать предположения о мире вокруг себя для того, чтобы охотиться, возделывать землю или добывать пищу.

Культурно, под влиянием определенных идей некоторые люди бы сказали, что для достижения цели нужно иметь власть и что доминантный мужчина действует лишь инстинктивно, и что доминантная женщина в любой иерархии ведет себя как мужчина в мире мужчин. Такое соревнование ведет к выживанию самых приспособленных, и выживают самые лучшие гены. Это знание врожденное и оно не создается социально путем изучения, это тот самый спор: природа или воспитание. Существуют определенные теории, претендующие на то, что они дают нам практически точный аргумент за то, что мы – продукт нашего примитивного прошлого, и которые отказываются признать более продвинутые и искусные способы, при помощи которых мы общаемся и взаимодействуем в этом мире. Что люди, которые не соответствуют нашим стандартам, какими бы они не были, девиантны. По сути мы скорее – продукт нашего сегодня, чем прошлого, мы не управляемся нашими генами, мы учимся у истории и это нас не порабощает. Такие моменты важно помнить, когда мы хотим бросить вызов предвзятым, половым, расистским или деспотическим ярлыкам и понятиям.

Эти редуктивные идеи, такие, как подведение простых аналогий с царством животным и затем их перенос в теории человеческого развития, историю человечества и далее современное общество, используются затем для развития деспотических идей, которые выдаются за истины. Эти сомнительные теории не требуют серьезного анализа и происходят от простых поведенческих наблюдений и обычно являются культурно диминутивными. Теория приклеивания ярлыков основана на убеждении, что для сохранения позиции власти нужно выстроить и обклеить ярлыками мир вокруг себя. Тогда вы сможете подавлять, манипулировать и диктовать тем людям и всему тому, над чем важно удерживать контроль. Корни притеснения непросты и упоминаются здесь кратко в общих чертах. По сути - это притеснение одной группы другой для утверждения в позиции власти. К тому же, это - эксплуатация одной группы другой для установления своего экономического превосходства. Тем не менее, не все члены угнетаемой группы будут притесняться, если взглянуть на притеснение на основе групп, необходимо взглянуть на общую тенденцию в отношении классов.

Теория приклеивания ярлыков – это социологическая теория, связанная с процессами, в которых индивидуумы и группы характеризуются как не подчиняющиеся правилам общества. Эта теория, в частности, связана с социологами США Говардом Бекером и Эрвингом Хоффманом. Теория приклеивания ярлыков сосредоточена скорее на общественных реакциях на, и на общественных характеристиках девиантности, чем на причинах для совершения действий, рассматриваемых как девиантные. Беккер и его последователи интересовались тем, почему гомосексуализм заклеивался как отклонение от нормы в одних обществах, и не в других, а не мотивациями гомосексуальных мужчин и женщин. Они утверждали, что доминантные группы маркируют как девиантные те другие группы, которые представляют угрозу для них, таким образом отрицая законность их действий. Их точки зрения подвергались критике за неспособность объяснить причины такого поведения, за которым закрепился ярлык. Тем не менее, утверждение, что действие девиантно, потому что на него повесили такой ярлык, а не в силу его врожденности, таким

образом, перешло в общественные споры по таким вопросам, как расизм, притеснение женщин, сексуальность, преступность и наркомания во многих частях мира.

Гоффман особенно интересовался анализом повседневной жизни. Черпая из символического интеракционизма, он утверждал, что социальная жизнь может быть понята при помощи аналогии драматической пьесы, где жизнь – это сцена, люди – актеры, и не ожидается, что те, кто находится на сцене и те, кто за кулисами, будут вести себя одинаково. В ресторане обедающие могут сидеть в элегантном комфорте, в то время как «за дверью, покрытой зеленым сукном» персонал трудится при столпотворении. Такие расхождения будут обнаружены в большинстве организаций и социальных групп. Удовлетворение Гоффмана от наблюдения за социальными встречами вылилось в появление важнейших книг о стигме и «тотальных заведениях», таких как тюрьмы, но поскольку многие из его наблюдений появились в результате его личного участия в действиях, которые он анализировал, их оказалось трудно повторить и подтвердить.

Символический интеракционизм – это вид социологии, который подчеркивает место символов в социальном взаимодействии. Тесно связанный с философом Джорджем Г. Медом (George H. Mead) (1863-1931), Гоффман обращает особое внимание на создание человеческой индивидуальности в социальном взаимодействии, рассматривая, как люди развивают восприятие самих себя. Они учатся посредством процесса взаимодействия с другими и с обществом, но не всегда реагируют напрямую. Такая символическая природа взаимодействия имеет первостепенное значение. Они, может быть, никогда не увидят своего президента или монарха, но все же они – субъекты, имеющие отношение к их власти. Рассматриваемый некоторыми как альтернатива функционализму, символический интеракционизм помог уточнить определения девиантностей, ролей, социализации, и следовательно, привел к закреплению ярлыков за индивидами.

Стигма – это метка или знак позора или недоверия, когда индивидумы или группы могут быть заклеены в процессе, сродни наклеиванию ярлыков, что приводит их к положению общественных изгоев. Определять и устанавливать границы между «нормальным» и «девиантным» – важная роль во всех обществах. В Стигме (1963), Гоффман вывел, что типичные условия для стигматизации включают предполагаемые недостатки личности (такие как гомосексуальность и алкогольная зависимость), телесные дефекты (такие как глухота и бесплодие), и «родовые» отличительные черты расы и религии. Очевидно, это распространяется на расу, пол, цвет кожи, умственные отклонения, физические недостатки и недееспособности.

Общественный контроль – это термин, используемый социологами для процесса, при помощи которого в обществе удерживается строй и его институты связаны с потребностью обозначать, наклеивать ярлыки и клеймить. Все общества и институты контролируются, но по-разному. Некоторые из них опираются на силу и страх, в то время как в других важную роль играет согласие управляемых. Закон, при поддержке полиции, судов и тюрем, всегда является ключевым составляющим. Общественный контроль также может достигаться более тонкими способами – внушением убеждений детям, пропагандой национальных мифов, систематическим вознаграждением за определенное поведение высокой оплатой и положением, а также угрозой потери средств к жизни для тех, кто бросает вызов установленному строю. Многие из общественного контроля индивидумов и небольших групп достигается взаимным наблюдением: человек, который нарушает правила поведения, может быть изгнан или заклеен позором. Наклеивание ярлыков играет важную роль в этом процессе дискриминации. Общественный контроль неотъемлем для функционирования любого общества, но дискуссия относительно правильного баланса между общественным контролем и личной свободой представляла неувядающий интерес для таких разных философов как Маркс, Нозик, Милл, Хоббиз, Аристотель и Платон.

Тотальный институт – это заведение, которое полностью поглощает жизни тех, кто в нем находится и отделяет их от остального общества. Данная концепция была изложена Гоффманом как следствие исследований в психиатрической больнице. Институты несут на

себе ярлыки и стигмы, присущие им, очень предписывающее поведение и правила поведения. Гоффман показал, Как процесс институционализации, несомненно, использовался как форма контроля. Он назвал в качестве таких примеров тюрьмы, больницы, и, как крайность, концлагеря. В Психиатрических больницах (1961) Гоффман описал методы, при помощи которых осуществлялся контроль и его дегуманизирующее действие как на больных, так и на персонал. Тотальный институт лишает идентичности больных – они носят одинаковую одежду, у них забирают личные вещи, им отказывают в уединении и им навязывается жесткий режим. Некоторые больные активно сотрудничают с персоналом, другие становятся пассивными и угнетенными, в то время как третьи вновь находят ухищрения нарушить и ниспровергнуть режим. Румынские психиатрические больницы для умственно отсталых взрослых и детей-сирот, о которых весь мир узнал после падения диктатора Николае Чаушеску в 1989г., показали в грубой форме характерные черты тотальных институтов и того, как могли деформироваться установки людей по отношению к категориям беспомощных людей. Вплоть до того, что они рассматривались как позор общества и поэтому должны были быть скрыты с поля зрения.

Социальная психология – это изучение того, как люди понимают, оказывают влияние на, и относятся друг к другу. Это охватывает вопросы огромной политической и общественной значимости, такие как агрессия, альтруизм, позиция, подчинение, общение, личностное восприятие, убежденность, взаимоотношения, сексуальное поведение и общественное понимание. В течение 1970-х и 1980-х последние два (когнитивных) предмета обсуждения, пожалуй, были одними из наиболее исследованных. Социальная психология возникла как отдельная область исследовательских работ после Второй Мировой Войны, первоначально в США. Среди самых значительных фигур здесь были Теодор Адорно (1903-69), по вопросам предубеждения, а также Фриц Хайдер (1896-1988) и Соломон Аш – по личностному восприятию и подчинению. Идеи Джорджа Герберта Меда (1863-1931) о понятии «сам» и само-концепции вновь всплыли в психологии благодаря влиянию работы Гоффмана по самопрезентации. В целом, социальная психологии США была индивидуалистической, подчеркивающей скорее внешние, чем внутренние детерминанты поведения. И, наоборот, вклад европейской социальной психологии часто был сосредоточен на генетических факторах, как и в этнологии и социальной биологии. Современные европейские социальные психологи попытались развить теории скорее коллективных, чем личных феноменов. Например, во Франции, Серж Московичи обновил заявление Дюркхайма о том, что основные понятия, которые влияют на мысли и поведение индивидумов, черпаются из их культуры, путем демонстрации доказательств, что эти коллективные понятия воспринимают перемены через новые открытия и изобретения, сделанные индивидумами. Маркс утверждал, что эти идеи были идеями правящего класса и что правящий класс установил господствующую идеологию через механизмы государства, суды, закон, полицию и армию. Правящий класс в современном обществе – это обычно класс капиталистов, удерживает свое господство, используя государственные механизмы, владея СМИ и поэтому в целом контролирует преобладающий поток идей.

Стереотипизирование – это обычно сверх упрощенное определение для социальной группы, организации или нации, которое дает удобный, но неизменяемый образ. Стереотипы побуждают к упрощенческим суждениям и порождают основу для наклеивания ярлыков. Такие ярлыки или стереотипы часто используются в СМИ, потому что они вызывают мгновенно распознаваемые аллюзии, но их постоянное повторение может в высшей мере наносить ущерб установленным группам (черные, гомосексуалисты, евреи, американские туристы, тред-юнионисты и т.д.). Пропаганда использует стереотипы для усиления предубеждений против намеченных групп.

Девиантность (отклонение)- это слово, употребляемое для описания форм поведения, которые нарушают или определяются как нарушающие социальные нормы. То, что считается отклонением, варьируется между, и в обществах. Например, в некоторых обществах аномалией бы считалось когда мужчина имеет более одной жены, в то время как в

других – это бы предполагалось. Неразборчивые в связях женщины часто считаются девиантными, но для мужчин сексуальная распушенность может расцениваться как признак мужественности. То, какие действия могут считаться преступными, также варьируется. Например, в некоторых обществах находиться в состоянии опьянения на людях – это преступление. Существует множество объяснений для отклонений от нормы.

Человеческая слабость и нежелание соответствовать правилам значительно продвинулись вперед по сравнению с более ранними временами. И опять навешивание ярлыка используется для различия между приемлимым и неприемлимым нарушением правила, богатые люди избегают выплаты налогов, бедные люди попрошайничают у государства. Научные дисциплины, такие как психология, антропология и социология раследовали влияние на поведение таких факторов как наследственность, ранний опыт, общественный класс и бедность.

Отнесение к определенной категории (ярлык) или само действие приклеивание ярлыка происходит каждый день и зачастую составляет часть повседневной жизни до такой степени, что мы редко оспариваем сказанное. Причины этого в том, что использование ярлыка часто кажется приемлимым, поскольку мы постоянно подвергаемся влиянию этих запутанных идей со стороны СМИ. То, что нам следует делать – это всмотреться за представляемым образом в мотивы приклеивания ярлыков к людям. Поэтому важно анализировать предвзятые мнения, продуктом каковых являются ярлыки, их происхождение и их цели. После того как они будут установлены, затем нам нужно рассмотреть способы объяснения того, почему ярлыкам нужно противостоять.

### Ёрлик ёпиштирш назарияси

Барретт Дж.

*Из Хрестоматии «Введение в социальную работу», Ташкент, 2005*

### МАВ°ЕГА ЭГА Б;ЛИШ, БИЗНИ КАМСИТИШ ВА ЭЗИШ МА°САДИДА ФЙДАЛАНИЛАЁТГАН ҶОЯЛАР

Барчага маълумки, биз Ҷзимиз яшаётган дунё 3амда биргаликда ишлаётган ва муло°отга киришаётган одамлар 3а°ида олдиндан муайян ну°таи назарлар 3осил этамиз. Айрим назарияларга Ҷра, бизни Ҷраб турган дунё 3а°ида илгари сурувчи ну°таи назарларимиз инсон миясининг ривожланиши 3амда психологик такомиллашувига доир бҶлиб, °адимги даврларда яшаган аждодларимизнинг яшаб °олишлари, яъни ов °илиш, ер 3айдаш ёки егулик топиш учун курашишдан иборат 3аёт эволюциясини ифодалайди.

Муайян ¼оаялар таъсири остида айрим кишилар Ҷз фикрларини маданиятли тарзда ифодалашга интилиб, ма°садга эришиш йҶлида 3окимиятга эга бҶлиш лозим ва мав°ега эга эркак фа°ат инстинктив 3аракат °илади, мав°ега эга аёл эса, эркаклар оламида Ҷзини эркакдек тутуди, дейишлари мумкин. Бундай мусоба°а фа°ат энг мослаша оладиганларгина яшаб °олишига, энг яхши генларгина Ҷз умрини давом эттиришига олиб келади. Бундай тасавурлар ту¼ма билим бҶлиб, у ижтимоий йҶл билан Ҷрганилмайди, бу Ҷша: табиатми ёки тарбиями деган ба3сдан иборат. Шундай назариялар мавжудки, улар бизни °адимий, примитив Ҷтмишимизнинг ма3сули эканлигимиз тҶ¼рисиди амалда ани° бҶлган далиллар билан исботланишга даъво °илдилар ва ушбу оламда бир-биримиз билан муло°от °илишимиз ва биргаликда 3аракатланишимизга Ҷмаклашувчи замонавий ва мукамал усулларни тан олишни инкор °илдилар. Бизнинг стандартларимизга мос келмайдиган 3ар °андай одам, у °андай бҶлишидан °атгий назар, девиандир. Мо3ият эътиборига Ҷра, биз Ҷтмишининг эмас, бугунги куннинг ма3сулимиз, генларимизни бош°ара олмаймиз, биз тарихдан Ҷрганимиз ва бу бизни тарихга муте °илмайди. Модомики, биз олдиндан белгиланган, жинсий, ир°ий ёки деспотик ёрликлар ва тушунчаларга °арши курашмо°чи эканмиз, ушбу 3олатларни эсда са°лашимиз лозим.

Мазкур редуktiv ¼ояларни °флашга интилувчилар кишилик тара°иётини ³айвонот олами билан оддий фхшатишни амалга ошириб, °иёслаш натижаларини эса, инсоният ривожини назариясига, тарихига ва замонавий жамиятга к°чириб, пировард натижада эса, олинган натижалар с°нги ³а°и°ат сифатида та°дим °илинувчи диспотик ¼ояларни ривожлантиришда фойдаландилар. Ушбу шуб°али ¼оялар жиддий та°лилга сазовор эмас, зеро улар хул°-атворни оддий кузатиш асосида шакллантирилади ³амда одатда маданий диминутив ³олатда б°лади. Ёрли° ёпиштириш назарияси ³укуматнинг амалдаги мав°еини са°лаб °олиш учун ³окимият доирасида ёрли°лар тизимини шакллантириш ва ёпиштириб чи°иши керак, деган ишончга °урилган. Шундагина сиз назоратда ушлаб туриш керак б°лган кишилар ва барча ³олатларни фз измингиз остига олишингиз, бош°аришингиз, тескари тал°ин этишингиз ва тазий° фтказишингиз мумкин б°лади. Тазий° илдизлари мураккаб б°либ, бу ерда °ис°ача ва умумий тарзда эсланади. Мазмунан бу бир гуру°нинг ³окимият позицияларини са°лаб °олиш учун иккинчисини тазий° остига олишидир. Бунинг устига, бу бир гуру°нинг иккинчи гуру°ни эксплуатация °илиш ор°али и°тисодий устуворликка эга б°лишидир. Шунга °арамай, эзилаётган гуру°нинг барча аъзолари тазий° остига олинмайди, агар гуру°лар асосидаги тазий° ³олатлари кузатилса, синфларга нисбатан умумий тенденция ³ам ойдинлашади.

Ёрли° ёпиштириш назарияси индивидуумлар ва гуру°лар муайян ижтимоий жараёнлар таъсирида жамият °оидаларига б°йсунмайди деб тавсифланувчи социологик назариядир. Бу назария, хусусан А°Ш социологлари Говард Бекер ва Эрвингом Хоффманлар билан бо°ли°. Ёрли° ёпиштириш назарияси девиантлик сифатида °аралувчи хатти-³аракатларнинг сабабларига эмас, балки к°про° девиантликнинг ижтимоий хавфи ³а°идаги жамоатчилик муносабати ва девиантликнинг ижтимоий тавсифига й°налтирилгандир. Беккер ва унинг издошларини гомосексуализмнинг эркаклар ва аёллардаги мотивацияси эмас, балки нима учун бу ³олатга айрим жамиятларда меъёрдан о°увчи ³олат, деган ёрли° ёпиштирилганлиги, бош°аларида эса аксинча эканлиги °изи°тирган. Улар мав°ега эга гуру°лар фзлари учун хавфли б°лган гуру°ларга девиантлик ёрли°ини ёпиштирадилар ва шу билан уларнинг хатти-³аракатларининг °онуний экнлигини инкор °иладилар деб ³исоблайдилар. Уларнинг ну°таи назарлари ёрли° ёпиштирилган хул°-атворнинг сабабларини изо°лаб бера олмаганлиги учун тан°идга учраган. Шунга °арамай, девиантликни ту°ма эмас, балки унга шундай ёрли° ёпиштирилганлиги учун девиант деб ³исобланиши ³а°идаги ну°таи назарлар таъсирида дунёнинг турли чеккаларида ир°чилик, аёлларни камситиш, жинсий ³аёт, жиноятчилик ва гиё°вандлик каби масалаларда жамоатчилик ба°слари юзага келди.

Гоффман айни°са кундалик ³аёт та°лилига °изи°ан. У символик интеракционизмдан таъсирланиб, ижтимоий ³аётни драматик пьесага фхшатиш мумкин, бунда ³аёт – бу са°на, одамлар – актёрлар ва са°надагилар билан са°на ортидагилар фзларини бир хил тутмайдилар, дейди. Ресторанда тушлик °илаётганлар дабдабали шароитларда фтиришганида, «эшик ортида, яшил камзулли» ходимлар тер т°киб ва з°ри°иб ме°нат °илаётган б°ладилар. Шунга фхшаш °арама-°аршиликлар к°плаб ташкилотлар ва ижтимоий гуру°ларда кузатилиши мумкин. Ижтимоий учрашувларни кузатиш ор°али олинган маълумотлар Гоффманнинг °амо°хоналар каби «тотал муассасалар» ва стигмалар ³а°идаги му°им китобларининг юзага келишига сабаб б°лди, биро° аксар кузатишлари унинг фзи шахсан иштирок этиб амалга оширилган ³одисаларнинг та°лили натижасида юзага келганлиги учун уларни айнан такрорлаш ва тасди°лаш °ийин б°лди.

Символик (рамзий) интеракционизм – социология со°аларидан бири б°либ, ижтимоий хатти-³аракатлар ва фзаро ³амкорликда рамзларнинг фрнини ало°ида таъкидлайди. Файласуф Жорж Г. Мед (George H. Mead) (1863-1931) билан биргаликда Гоффман одамларнинг фзаро ³аракатланиш асноларида фз инсоний °иёфаларини, индивидуалликларини яратишлари фз-фзини тасаввур этиш, шахс сифатида англаш даражаларини °андай °илиб ривожлантиришини к°риб чи°ди. Улар бош°алар ва жамият билан фзаро ³амкорликда иш °илиш жараёнида сабо° оладилар, биро° ³ар доим ³ам уларга т°¼ридан т°¼ри таъсир к°рсатмайдилар. ¼заро таъсирланишнинг шу тарздаги рамзий табиати бирламчи а°амиятга эга. Улар ³еч °ачон фз президентларини ёки подшо°ларини к°рмасликлари мумкин, биро° улар ана шу субъектлар

Ўз билимлари ўқимиятига алоҳадор шахслар бўлиб олаверадилар. Айрим олимлар томонидан функционализмга муобил сифатида аралашган рамзий интеракционизм девиантлик, роллар, ижтимоийлашув каби таърифларни аниқлаштиришга ва бунинг оқибатида ёрлиқ ёпиштириш ишлари индивидуумларга тегишли эканлигини ойдинлаштиришга имкон яратди.

Стигма – бу айбдорлик ёки ишончсизлик кўрсаткичи ёки белгиси бўлиб, бунда индивидуумлар ёки гуруҳлар ёрлиқ ёпиштиришга яқин бўлган ўлатларга тушиб оладилар ва бу уларнинг жамоатчилик назарида «ёмонотлиқ» бўлиб оқилишларига олиб келади. «Одатийлик», «эл аторилик» ва «девиантлик» ўлатлари ўртасидаги чегараларни аниқлаш ўар андай жамиятда муҳим аамият касб этади. Стигма (1963) тушунчалари доирасига Гоффман стигматизацияга хос жиҳатлар, хусусан шахснинг тахмин оқилинадиган камчиликлари (гомосексуаль ёки алкоголик боқилиқ), тана дефектлари (карлик ёки бепарзандлик) амда ирлар ва динларнинг «сулола»вий фароли белгиларини киритади. Кўриниб турибдики, бу белгилар ирога, жинсга, тери рангига, алий оқилишларга, жисмоний камчиликлар ва чекланган имкониятларга тааллуқлидир.

Ижтимоий назорат – термин сифатида оқлланилувчи жараён бўлиб, унинг кўмагида социологлар томонидан жамият тузумини сақлаб оқилиш учун ижтимоий институтлар, одамларни бақолаш, ёрлиқ ёпиштириш ва айблагга бўлган эҳтиёжга боқилиқ бўлади. Барча жамиятлар ва институтларнинг назорат оқилиниши турличадир. Уларнинг айримлари куч ва ўррив омилига таянса, бошқаларида бошқарилувчиларнинг розилиги муҳим аамиятга эга бўлади. онун полиция, судлар ва турма оқиллари воситаси ўар доим муҳим аамиятга эга таркибий оисм бўлган. Ижтимоий назорат шунингдек янада нозикроқ усуллар билан, яъни болаларга ишонччи сингдириш, миллий афсоналарни тарқиб оқилиш, бирон бир хулқ-атворни юори маош ва мавоё билан мукофотлаб бориш тизими орқали ва шунингдек, ўрнатилган тузумга арши чиқанларни яшаш воситаларидан маҳрум оқилиш билан ўрритиш орқали ам таъминланиши мумкин. Индивидуумлар ва кичик гуруҳларнинг аксарият ижтимоий назорати ўзаро кузатиш орқали таъминланади: хулқ-атвор меъёрларини бузган одам оувиқин ёки шарманда оқилинади. Ёрлиқ ёпиштириш ишлари мазкур камситиш жараёнида муҳим аамият касб этади. Ижтимоий назорат ўар андай жамиятнинг фаолият юритиши учун муҳим таркибий оисмдир, бироқ ижтимоий назорат ва шахс эркинлиги ўртасида теқри мувозанатни таъминлашга доир бақс Маркс, Нозик, Милл, Хоббиз, Арасту ва Афлотун каби турли файласуфлар учун доимий оизиқиш мавзуси бўлиб келган.

Тоталь институт – ўзида яшовчиларнинг амётини бутунлай амраб олувчи ва уларни жамиятнинг бошқа оисмидан ажратиб ўядиган муассаса. Мазкур концепция Гоффман томонидан руий касаллар шифохонасида олиб борилган тадоиот натижасида баён оқилинган эди. Институтлар ўзига хос хулқ-атвор хулқ-атвор оқидаларини амраб олган ёрлиқлар ва стигмаларнинг ташувчиларидир. Гоффман институтлашув жараёни андай оқилиб назорат шакли сифатида ишлатилганини кўрсатиб берди. У бунга мисол сифатида турмалар, касалхоналар ва алоқидида шакл сифатида концлагерлар фаолиятини санаб ўтади. Руий касалхоналар (1961) асарида Гоффман назорат таъминланадиган усуллар ва уларнинг касаллар ва ходимларга амайринсоний таъсири амидида ёзади. Тоталь институт касалларни ўзига хосликдан маҳрум оқилади – улар бир хил кийинадилар, уларнинг шахсий буюмларини олиб ўйишади, уларга ёлқиз оқилиш таъоқиланади ва атгий тартиб режими сингдирилади. Айрим касаллар ходимлар билан фаол амкорлик оқиладилар, бошқалари эса, пассив ва эзилган ўлатга тушиб оладилар, айни вақтда учинчилари эса, тартибларни бузиш ва мавжуд режимни инкор оқилиш имконини айёрон тарзда излай бошлайдилар. 1989 йилда диктатор Николай Чаушеску оулаганидан кейин Руминиядаги катталар ва етим-болаларнинг оли заифларга мўлжалланган касалхоналардаги амидиат ошкор бўлиб, бутун дунёга тоталь институтларга хос хусусиятларнинг ўпол шакллари ва одамларнинг кўмакка муҳтож кишиларга нисбатан муносабати андай оқилиб ўзгариб кетиши мумкинлигини кўрсатиб берди. Масала шу даражага бориб етганки, бундай ўол жамият учун шармандалик деб аралган ва шу боисдан, улар кўздан яширин бўлиши керак, деб ёндошган.

Ижтимоий психология – бу одамлар бир-бирларини оандай тушунаётганликларини, ёзаро таъсир кёрсатаётганликларини ва муносабатда бўлаётганликларини ёрганишдир. Бу агрессия, альтруизм, позиция, бўйсунуш, мулоот, шахсий ёис этиш, ишонч, ёзаро муносабатлар, жинсий (сексуаль) хул-атвор ва ижтимоий тушуниш каби кенг сиёсий ва ижтимоий аамиятга эга саволларни амраб олади. 1970 ва 1980-йиллар давомида ана шу омилларнинг ёнгги иккита (когнитив) масаласи энг кёп тад-и° этилди. Ижтимоий психология ало³ида тад-и°от со³аси сифатида Иккинчи Жа³он урушидан кейин, дастлаб А³Шда пайдо бўлди. Бу ерда Теодор Адорно (1903-69), олдиндан ишонил масалалари бўйича, шунингдек Фриц Хайдер (1896-1988) ва Соломон Аш – шахсий ёис °илиш ва бўйсунуш масалалари бўйича энг маш³ур шахслар бўлишган. Джорджа Герберта Меднинг (1863-1931) «ёзим» ва «ёзлик» концепциялари Гоффманнинг ёз-ёзини та°дим этиш ёа°ида иши таъсирида психология фани томонидан яна ёрганила бошланди. Умуман олганда, А³Шдаги ижтимоий психология хул-атворнинг ички детерминантларига эмас, таш-и° омилларига кёпро° ур¼у берувчи индивидуалистик йёналиш эди. Ва аксинча, Европа ижтимоий психологияси фанининг ёиссаси кёпро° ирсий омиллар, этнология ва социаль биология масалаларини ёрганишда намоён бўлади. Замолавий европалик ижтимоий психологлар кёпро° шахсий эмас, жамоавий ёодисалар (феноменлар) ёа°идаги назарияларни ривожлантиришга ёаракат °илганлар. Масалан, Францияда Серж Московичи Дюркхаймнинг индивидуумнинг фикри ва хул-атворига таъсир °илувчи асосий тушунчалар кишини ёзи мансуб бўлган маданиятларидан олиниши ёа°идаги фикрини янгилаб, мазкур жамоавий тал-инлар ёзгаришларни индивидуумлар томонидан °илинган янги кашфиётлар ор°али °абул °илинишидан иборат эканлигини исботлаб берди. Маркс ушбу ¼оаялар ёукмрон синфнинг ¼оаялари ва ёукмрон синф ёукмрон мафкураани давлат, судлар, °онун, полиция ва армия механизмлари ор°али ёрнатган, деб таъкидлаган эди. Замолавий жамиятда ёукмрон синф – бу одатда капиталистлар синфи бўлиб, давлат механизмдан фойдаланиб, ОАВларга эга бўлган ва шу туфайли устувор ¼оаялар о°имини умумий назорат °илган ёолда ёзининг ёукмронлигини са°лаб туради.

Стереотиплаштириш – бу одатда ижтимоий гуру³, ташкилот ёки миллат учун °улай, биро° ёзгармас шакл ва мазмун берувчи ёта содалаштирилган таъриф. Стереотиплар содалаштирувчи муло³азаларга сабаб бўлади ва ёрли° ёпиштиришга асос ту¼диради. Шу тарздаги ёрли°лар ёки стереотиплар тез таниб олинадиган манзараларни уй¼отгани учун ОАВлар томонидан тез-тез ишлатилади, биро° уларнинг доимий тақрорланиши шаклланган гуру³ларга (негрлар, гомосексуалистлар, я³удийлар, америкалик туристлар, тред-юнионлар ва бош°алар) жуда катта зарар етказиши мумкин. Тар¼ибот стереотиплардан белгиланган гуру³ларга °арши олдиндан шаклланган муносабатни кучайтириш учун фойдаланади.

Девиантлик (о¼иш) – бу ижтимоий меъёрларни бузаётган ёки бузди деб °аралаётган хул-атвор шаклларини ифодалаш учун ишлатиладиган ёёз. Нимани о¼иш деб ёисобловчи муносабатлар жамият ичида ва жамиятлараро фар°ланади. Масалан, айрим жамиятларда эркак киши биттадан оши° хотинга эга бўлиши аномалия деб °аралса, айна ва°тда боша°аларида бунга рухсат берилади. Аёлларнинг тартибсиз ало°алари кёпинча девиантлик деб ёисобланади, биро° эркакларнинг ша³ватпарастлиги эркаклик аломати сифатида ба³оланиши мумкин. аандай хатти-ёаракат жиноий деб ёисобланиши мумкинлигига муносабат ёам турличадир. Масалан, айрим жамиятларда маст ёолда одамлар олдида пайдо бўлиш жиноят ёисобланади. Меъёрдан о¼ишларга жуда кёп тушунтиришлар мавжуд. Инсоний заифлик ва °оидаларга мос келишни истамаслик аввалги даврларга °араганда анча илгарилаб кетди. Ёрли° ёпиштириш яна °оидани бузишнинг °абул °илинган ва °абул °илинмайдиган шаклларини фар°лаш учун ишлатилмо°да, бой одамлар соли° тёлашдан °очишади, камба¼ал одамлар давлатдан сада°а ёёрайди. Психология, антропология и социология каби фанлар хул-атворга таъсир °илувчи ирсият, илк тажриба, ижтимоий синф ва °ашшо°лик каби омилларни тад-и° этдилар.

Бирон бир категорияга (ёрли°) киритиш ёки ёрли° ёпиштириш жараёнининг ёзи ёам ёар куни юз беради ва бу ёолат кундалик ёаётимизнинг шу даражадаги таркибий °исмига

айланиб °олганки, камдан-кам °олларда юзага келган °олатларни инкор этишга уринамиз. Бунинг сабаби шундаки, биз ОАВ томонидан тар°атилаётган мазкур чигал ¼оялар таъсирига доимий равишда дуч келишимиз сабабли ёрли°дан фойдаланишни °абул °илиш мумкин деб ёйлаймиз. Биз °илишимиз лозим бўлган иш – шаклантирилган образларга эмас, балки одамларга ёрли° ёпиштириш ишларининг мотивида нималар ётганлигига эътибор °арашимиз лозим. Шу боисдан, уйдирма ну°таи назарлар мо°иятини, уларнинг келиб чи°иши ва уларнинг ма°садини °осил этувчи омилларни та°лил °илишимиз лозим. Ана шу талаблар бажарилганидан кейин, биз нима учун ёрли°ларга °аршилик °илишимиз лозимлигини тушунтириш усуллари кёриб чи°ишимиз керак бўлади.

### **Раздел 3. Основные теории и методы социальной работы**

#### **Методы и технологии социальной работы**

**Тетерский С.В.**

*Введение в социальную работу: Учебное пособие.  
-4-е изд. - М.: Академический проект, 2004.-Стр. 85-101*

*"Благодаря слабому развитию социальных наук человечество до сих пор бессильно в борьбе с социальными бедствиями и не умеет утилизировать социально-психологическую энергию, высшую из всех видов энергий. Мы не способны глупого сделать умным, преступника — честным, безвольного — волевым существом. Часто не знаем, где "добро", где "зло", а если и знаем, то сплошь и рядом не способны бороться с "искушениями". Если биологическая медицина еще далека от совершенства, то "социально-психической" медицины нет почти и в зародыше. Мудрено ли поэтому, что наша борьба с социальными бедствиями дает наглядную иллюстрацию истории человеческой глупости. Преступников мы лечим эшафотом и тюрьмами, душевнобольных — домами сумасшествия, способными здорового делать идиотом, но не наоборот; общественные волнения мы исцеляем пулеметами и осадными положениями, невежество — годами многолетнего глупения в классной комнате, нужду голодного — смертью, разврат — домами терпимости..." П. Сорокин*

Методы — это совокупность приемов, операций и кратчайший путь достижения поставленной цели. В социальной работе — это способы достижения какой-либо цели, решения конкретной задачи (научно-исследовательской или практической).

Для лучшего понимания методов социальной работы условно разделим их на две группы: научно-исследовательские и преобразовательные методы.

Научно-исследовательские или, точнее, методы научных исследований — это те приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые в дальнейшем для построения научных теорий и выработки практических рекомендаций.

Преобразовательные методы или, точнее, методы преобразования социальной действительности — это способы профессионального воздействия социального работника на клиента или социальное окружение с целью решения определенных задач. ...

...Если основой для классификации преобразовательных методов социальной работы взять характеристику способов воздействия на состояние и поведение личности или социальной общности, то можно выделить три их основные группы: социально-экономические, организационно-распорядительные и психолого-педагогические.

Группа социально-экономических методов объединяет все те способы, с помощью которых специалисты социальной работы оказывают воздействие на материальные и моральные, национальные, семейные и другие интересы и потребности клиентов. Методы воздействия на социальные и экономические потребности и интересы используются в форме

натуральной и денежной помощи; установления льгот и единовременных пособий и компенсаций; патронажа и бытового обслуживания; морального поощрения и санкций и т. д.

Организационно-распорядительные методы ориентированы главным образом на такие мотивы поведения людей, как осознанная необходимость общественной и трудовой дисциплины, чувство долга и ответственности. Отличительной их чертой является прямой характер воздействия, поскольку опираются они прежде всего на регламентирующие, нормативно правовые акты. В данной группе методов можно выделить некоторое различие между организационными и распорядительными методами. Организационные методы, закрепляя права, полномочия, обязанности и ответственность различных звеньев в органах управления социальными службами, обеспечивают "упреждающее" управленческое воздействие на решение задач социальных служб. Распорядительные методы позволяют осуществлять оперативное уточнение задач, перераспределение сил и средств, решение эпизодически возникающих новых задач и своевременно устранять вскрытые недочеты. Будучи органически связаны с организационными методами, они придают системе органов управления социальной работой оперативность и динамичность.

Основными организационно-распорядительными методами являются: регламентирование, нормирование и инструктирование, подбор и расстановка кадров, метод требований, критики и самокритики, контроль, проверка исполнения и др.

Регламентирование представляет собой разработку и введение в действие организационных положений, обязательных для исполнения (приказы, типовые положения, должностные инструкции, штатное расписание и др.).

Нормирование заключается в установлении нормативов, которые служат ориентировкой в деятельности социального работника (нормативы численности обслуживаемых клиентов, нормативы времени обслуживания и др.).

Инструктирование заключается в разъяснении обстановки, задач, возможных трудностей и последствий неправомерных действий клиента, предостережении от возможных ошибок, совете по характеру действий и т. д. В социальной работе инструктирование обычно имеет форму консультационной, информационной и методической помощи клиенту, направленной на защиту его гражданских прав и свобод.

Группа психолого-педагогических методов характеризуется косвенным воздействием и влиянием на клиента через механизм регуляции его самочувствия и поведения.

Поведение личности в значительной мере обусловливается социально-психологическими явлениями: общественным, групповым мнением, настроениями, вкусами, желаниями, увлечениями, модой и др. Возникая как продукт общения, социально-психологические явления приобретают относительную самостоятельность и оказывают регулирующее влияние на поведение и поступки людей.

Механизм педагогической регуляции духовно-нравственного состояния и поведения личности (группы людей) предполагает целенаправленное воздействие на сознание человека в интересах формирования у него устойчивых взглядов, принципов и норм поведения в конкретных социальных условиях и обстоятельствах.

В группу психолого-педагогических входят методы: убеждение (реализуется в практике социальной работы в различных формах, и прежде всего в виде разъяснения, совета, аргументированной рекомендации, положительных примеров и образцов активной жизнедеятельности клиентов), социологические исследования, наблюдение, социально-психологический диагноз, внушение, информирование, гуманизация условий труда и быта, привлечение к труду и расширение возможностей для проявлений творческих возможностей личности, использование обычаев, традиций и др. Из этой группы рассмотрим методы: изучение результатов деятельности клиентов, социальная терапия (индивидуальная терапия, групповая терапия, трудовая терапия, терапия самовоспитания, дискуссионная терапия, психотерапия, семейная терапия, игровая терапия, социодрама, психодрама и др.), исповедальный метод.

Изучение результатов деятельности клиентов ("биографический метод"): в широком плане — изучение последствий предпринятых усилий, внесенных изменений, реальных сдвигов в жизненных позициях, системе ценностных отношений. В узком — изучение результатов деятельности клиентов: планы и отчеты руководителей учреждений, дневники, журналы и другие документы; продукты (результаты) деятельности: сочинения, технические поделки, самодельные игрушки, наглядные пособия, кино-, видеофильмы, микрофото, ксерокопии (печатных, графических, рукописных материалов); справочные каталоги по теории и истории вопроса; тематические картотеки; звукозаписи бесед, докладов, дискуссий (удобно для анализа при повторном слушании); звукозаписи, перепечатанные на машинный текст; фотографии. Все это позволяет судить о достигнутых результатах, о выполнении поставленных задач.

Социальная терапия (терапия (греч.) — "забота, уход, лечение") — систематические, целенаправленные меры по оказанию помощи лицу или группе лиц в вопросах урегулирования чувств, импульсов, мыслей, отношений (по И.Г. Зайнышеву).

Терапия выполняет функции: лечебную (оказание помощи клиенту в решении его проблем совместно с медиками); социального развития (включение клиента в активную групповую деятельность, организация процесса "совместного развития", положительно влияющего на социальное здоровье клиента); отстаивания интересов (разъяснение нужды притесняемых или социально уязвимых людей обществу, организациям). Социальная терапия, таким образом, может рассматриваться как метод "социального лечения"; как метод влияния, связанный с обучением и профессиональной ориентацией; как инструмент социального контроля; как средство коммуникации.

Задачи социальной терапии: исправление, корректировка поведения; предупреждение дисфункций; обеспечение нормального развития; самоутверждение личности.

Индивидуальная терапия применяется к клиентам, разрешение проблем которых требует конфиденциальности (изнасилование, семейные неурядицы и т. п.), к тем, кто не желает участвовать в групповой терапии. Обычно после нескольких индивидуальных занятий клиент переводится на коллективную терапию, которая более эффективна.

Групповая терапия — стратегия воздействия, нацеленная на помощь людям в преодолении эмоциональных нарушений или социального неустройства с использованием групп (при руководстве социального работника или иного профессионального терапевта). Обычно в группе — 6 — 8 человек, продолжительность занятий — 90 минут в неделю. Выделяют группы: учебные (получение знаний, высказывание мнений, обсуждение личностных проблем); совместной деятельности (занятие одним делом: спортом, посещение театра с последующим обсуждением и др.); родительские; мужские и женские. К психотерапевтическим процедурам относят: релаксацию, пантомимические сцены, "конструктивный спор", разыгрывание ролевых ситуаций, изложение биографий, обсуждение и гонимой истории болезни, описание содержания сновидений, фантазий и ассоциаций и т. д.

Семейная терапия — деятельность социального работника с группой членов семьи, которая рассматривается как целостная единица. Специалист стремится раскрыть роли, взаимные обязанности членов семьи, побудить их к более гибкому поведению. Используется история семьи, а актуальные вербальные и невербальные действия членов группы.

Трудовая терапия основана на тонизирующем и активизирующем воздействии труда на психофизическую сферу человека. Позволяет организовать совместную деятельность, облегчая при этом взаимоотношения между людьми, снимая состояние напряженности и беспокойства, болезненные переживания.

Терапия самовоспитания включает самоизучение, самооценку; переоценку собственной личности; самоанализ, переоценку прошлого, выявление индивидуальных "психологических барьеров"; создание желаемого образа "Я"; использование приемов самоубеждения, самоощущения и самовнушения; ситуации деятельности и общения; использование полученных результатов в повседневной жизни и деятельности.

Дискуссионная терапия включает знакомство членов группы; обсуждение ожиданий клиентов, их опасений; переживание и обсуждение группового напряжения, связанного с рассогласованием между ожиданиями клиентов и групповой реальностью; нарастание сопротивления по отношению к руководителю группы; соотношение этого сопротивления с прошлым жизненным опытом, вскрытие проблем, связанных с отношением к руководителю группы, с самостоятельностью, ответственностью и активностью; формирование адекватного отношения к проблеме, которую необходимо решить, активной мотивации к участию в группе, нормам и традициям группы; анализ динамики развития внутри-групповых отношений с выходом на проблематику отдельного участника; коррекция отношений, закрепление достижений; обсуждение результатов терапии, подведение итогов; рефлексия.

Социодрама — метод коллективной, групповой терапии. Сущность его СОСТОИТ в том, что проблема социальных групп и различные конфликтные отношения между группами представляются в стихийно организованных сценах. В результате происходит взаимное понимание проблем посредством открытого разбирательства, расследования и драматического изображения имеющихся социально-культурных различий.

Психодрама — техника, используемая в групповой терапии, когда человек выполняет различные роли, например, изображая себя в различных стрессовых ситуациях социального характера или играет роли своих антиподов. Это дает ему возможность влиять на свои переживания, преодолеть тревожность, лучше владеть собой в различных ситуациях, взглянуть на проблему с точки зрения иного лица.

Игровая терапия — форма психотерапии, используемая для облегчения общения. Участники пользуются игрушками для изображения ситуаций и конфликтов, которые невозможно или трудно вербализировать. Чаще всего игровая терапия применяется в работе с детьми, но в некоторых условиях она оказывается действенной и в работе со взрослыми.

Исповедальный метод — форма психотерапии, используемая с целью устранения психических стрессов, трудностей во взаимосвязях с социальной средой. Предполагает общение социального работника и клиента "один на один". Используемый на протяжении не одного столетия в большинстве религий, данный метод социальной работы доказал свою продуктивность, что подтверждено и результатами специальных научных исследований.

Если за основу классификации методов социальной работы взять количество людей, на которых оказывается воздействие, то можно выделить методы индивидуальной и групповой социальной работы.

Индивидуальная социальная работа — направление, система ценностей, вид практики, используемые социальными работниками для помощи индивидам в решении психологических, межличностных, социоэкономических проблем путем личностного взаимодействия с ними.

Групповая социальная работа — формы и способы социальной работы, при которых небольшая группа лиц с близкими интересами и общими проблемами регулярно собирается и включается в деятельность для достижения общих целей. В отличие от психотерапевтических групп, цели групповой социальной работы не обязательно заключаются в решении эмоциональных проблем.

В социальной работе используются методы, характерные только для данного вида профессиональной деятельности. К ним относят прежде всего: метод социального диагностирования; метод вмешательства в критических случаях; метод работы в общине; метод работы на улицах.

В своей книге "Социальные диагнозы" (1917) Мэри Ричмонд подробно представила свой метод работы социальный диагноз, предполагающий оценку как личности клиента, так и его социального положения. Социальная помощь рассматривается ею как комбинация мер, результатом которых являются изменения как самого клиента, так и социального окружения. Социальные мероприятия Мэри Ричмонд подразделяла на два взаимно дополняющих метода: косвенный метод лечения и непосредственный метод лечения. Косвенный метод

состоял в воздействии на внешнюю среду человека, непосредственный — на самого клиента с целью побуждения его к активным действиям по выработке решения.

В настоящее время к методам социального диагноза (социальной диагностики) относят (по И.Г. Зайнышеву):

- зондажно-информационное обследование: сбор сведений об инфраструктуре, численности, составе и динамике местного населения и т. д.;
- социально-историческое обследование: изучение истории заселения и освоения данной территории, изменения состава местного населения, исследование его занятий и традиций и т. д.;
- информационно-целевой анализ различных документов, статей из местной и центральной прессы, материалов электронных средств информации, писем
- и жалоб граждан и т. д.;
- социальное картографирование: анализ социально-пространственного распределения и динамики рождаемости и смертности населения, зависимость качества жизни от различных природных и социальных факторов.

Используя методы социального диагностирования, составьте социальную карту местности. Выявите участки, территории: интенсивно посещаемые гражданами; неиспользуемые; загрязненные; социальной напряженности; криминогенные; социально значимые.

Метод вмешательства в критических случаях (впервые применен в США в 1874 г., когда Церковь вмешалась в судьбу девочки, подвергавшейся жестокому обращению в семье, и по всей стране стали образовываться общества предотвращения жестокого отношения к детям) — используется в работе с отдельными людьми, семьями и группами, находящимися в ситуации острого кризиса, вызванного или переходным периодом, или жизненными обстоятельствами.

Метод работы в общине служит средством координации традиционных методов и рассматривается как социально-политическое средство удовлетворения интересов, потребностей, ожиданий граждан. При работе в общине ставится задача добиваться, чтобы клиент понимал тесную зависимость и взаимообусловленность личных и общественных проблем. Он должен принимать активное участие в солидарных действиях, направленных на решение конфликтных ситуаций. Используемые при этом методы включают выяснение сути и типа проблемы, анализ причин, разработку планов, стратегии, привлечение необходимых ресурсов, выявление и вовлечение лидеров, развитие отношений между членами общества для облегчения их усилий.

Метод работы на улицах — "открытый" метод социальной работы, ориентированный на проблемы улицы и включающий превентивные меры:

- предотвращение возникновения запущенной (маргинальной) молодежи, особенно уличных групп детей и подростков через установление "случайных" контактов с ними в периоды сборов и проведения свободного времени;
- определение потребностей и особых проблем уличных групп молодежи и форм оказания им соответствующей помощи как индивидуальной, так и групповой;
- предотвращение численного увеличения групп, способствование их распаду и направление их активности в менее агрессивное русло;
- отбор особо тяжелых подростков из уличных групп с попыткой вовлечения их в молодежные группы, находящиеся под педагогической опекой социальных работников;
- поиск помещений для уличных групп молодежи проведение с ними различных форм досуга и экскурсии с целью ускорения процесса их социализации или социализации;
- установка контактов с наркоманами, определение их в соответствующие заведения;

- привлечение подростков к солидарной поддержке своих сверстников, т. е. формирование из их рядов добровольных помощников социального педагога и социального работника.

В последнее время систему знаний об оптимальных способах преобразования, регулирования социальных отношений и процессов в жизнедеятельности людей, ориентированных на социальное обслуживание, помощь и поддержку граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, называют технологией социальной работы (технология — от греч.— умение, мастерство, плодов — учение). Специалисты в области технологии социальной работы приоритетным в подготовке профессионала социальной сферы считают не только его индивидуальное мастерство, искусство, интуицию и личное обаяние, а теоретическую и практическую подготовку, поскольку большая часть действий социального работ-Иика — это технологическая деятельность, в которой есть определенные системы с известными элементами, операции, процедуры, показатели, легко воспроизводимые и повторяемые в новых условиях.

Технология решения социальных проблем проходит в три основных этапа (по И.Г. Зайнышеву):

- теоретический этап предполагает формулирование целевой установки, определение предмета технологизации, выделение структурных элементов, причинно-следственных связей и отношений, в которые включен клиент;
- методический этап предполагает выбор источников, путей и способов получения, а также определение приемов и средств обработки и анализа информации о состоянии клиента, с выработкой конкретных рекомендаций для преобразовательной деятельности;
- процедурный этап предполагает решение задач, связанных с организацией практической деятельности по проверке выработанных рекомендаций, выявлением и устранением недостатков по использованию предложенных рекомендаций и установлением алгоритма действий.

Если содержание деятельности социального работника имеет цель, определенный алгоритм (логическую последовательность действий), стандарт или норматив действий, объективные критерии оценки результатов деятельности, то можно говорить о технологичности его работы.

Вопрос о классификации технологий социальной работы является дискуссионным. Существует множество таких классификаций. В качестве примера приведем классификацию В.В. Богдана и В.Н. Иванова, которые выделяют:

- технологии поиска стратегии управления;
- технологии социального моделирования и прогнозирования;
- информационные технологии;
- внедренческие технологии;
- обучающие инновационные технологии;
- технологии прошлого опыта.

Технологии социальной работы отражают ее практический аспект, определяют эффективность деятельности социальных служб и профессиональных кадров. Усвоение сущности, содержания и специфики проявления технологических процессов является непременным условием и основой профессиональной подготовки специалиста.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие методы социальной работы Вам известны?
2. Как Вы понимаете сущность и особенности методов социальной работы?
3. Какие классификации методов социальной работы Вы знаете? Какие методы сбора информации используются в социальной работе?
4. Что влияет на выбор социальным работником того или иного метода работы? Каковы условия технологизации деятельности социального работника?

### **Ситуация**

*Ниже приведен рассказ матери и возможные пути решения ее проблемы. Почему ни один из приведенных вариантов решения данной ситуации не является черным? Какое решение можете предложить Вы? Какие методы и формы работы наиболее эффективны при социально-педагогической работе с данной семьей? Что следует учитывать социальным педагогам в работе с детьми из неполных семей?*

"Я воспитываю сына одна. Отца своего он никогда не видел и, наверное, не увидит. Меня беспокоит, что мальчик растет в исключительно женском обществе: дома — я и мои подруги, в детском саду — нянечки и воспитательницы, в школе тоже будут одни женщины, первому скоро 7 лет, а он ни разу не разговаривал с женщиной. Могут ли в таких условиях возникать мужские черты характера?"

#### *Вариант решения А*

Н. развелась с мужем, когда сыну было 2 года. Она решила сделать все возможное, чтобы рядом с сыном был мужчина. "Мальчик должен видеть перед собой образец мужского поведения", — говорила Н. Она старалась чаще приглашать мужчин в дом и знакомить их с сыном. Иногда мальчик успевал привязаться к мужчине и даже называл его "папой". Поэтому, когда мужчина исчезал, он сначала долго переживал такой разрыв, потом стал к нему привыкать. Н. продолжала искать "отцов", говоря, что все делает ради сына.

#### *Вариант решения Б*

"Если у мальчика нет отца, его нужно придумать", — решила Е. Она повесила на видное место портрет знаменитого актера в молодости, каждый вечер рассказывала мальчику истории про папу. Папа превратился в недостижимый идеал. Мальчик очень любил рассказы "про папу" и стремился походить на него во всем.

#### *Вариант решения В*

"Твой отец погиб при испытании сверхзвукового самолета. Отказал двигатель, но он не покинул кабины пилота — под ним был город". В семидесятых годах подобные объяснения отсутствия отца в семье наполняли чувством гордости души тысяч детей, воспитанных на "Денискиных рассказах" Драгунского. Но шло время, и в душу ребенка закрадывалось подозрение, а затем наступало прозрение. Самые близкие люди начинали казаться предателями.

Такие сказки обычно придумывают женщины, которые отказываются осознавать, что их бросили. Поэтому то, что они говорят детям, часто предназначено для них самих как своего рода внушение, психотерапия. Но тайное всегда становится явным. Это следует помнить всем женщинам, решившим отвернуться от серьезного разговора со своим ребенком.

#### *Вариант решения Г*

"Твой папа — подлец!" Эта версия исчезновения отца не менее распространена. К такому варианту прибегают матери, испытывающие ненависть к бросившим их мужчинам и нуждающиеся в союзнике для своих переживаний. И вот на протяжении многих лет мать внушает эту ненависть своему ребенку. Автоматически она становится в глазах ребенка жертвой тирана, слабой и невинно обиженной овечкой. Любой проступок ребенка теперь вполне законно может трактоваться как "что же еще от тебя можно ожидать — ты весь в отца". Вечная вина перед матерью вызывает глубокую зависимость, которая ставит под сомнение создание самостоятельной зрелой семьи во взрослой жизни.

### **Список использованной литературы**

1. Бочарова В.Г. Педагогика социальной работы.— М.: ЗУК-Аргус, 1994.
2. Григорьев С.И., Гусякова Л.Г., Ельчанинов В.А. и др. Теория и методология социальной работы.— М.: Наука, 1994. Доэл М., Шадлоу С. Практика социальной работы / Пер. с англ. яз. под ред. Б.Ю. Шапиро.— М.: Аспект Пресс, 1995.
3. Загвязинский В.И., Григорьев С.И., Филонов Г.П., Вульфов Б.З., Зайцев М.П. Общие основы методики социальной работы: Пособие в помощь социальным педагогам и социальным работникам.— Набережные Челны: Изд-во ИНПО, 1997.
4. Исторический опыт социальной работы в России: Учебное пособие / Под ред. Л.В. Бадя — М.: Изд-во ЦСП РАО, 1994. Конспективный курс технологии социальной работы / Под общ. ред. Зайнышева И.Г.— Калуга: Калужский госпедуниверситет, 1998.
5. Методология и технология комплексного социально-педагогического проектирования (региональный уровень): Коллективная монография / Под ред. В.И. Загвязинского.— Тюмень: Изд-во ТГУ, 1997.
6. Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П.Д. Павленок,— М.: ИНФРА-М, 1997.

7. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и организация, — М.: Изд-во Института молодежи, 1993.— (Библиотечка социального работника). Рамзэй Р. Социальная работа: наука-профессия. К развитию концепции // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом.— Социальная работа.— Вып.6.— М., 1991.
8. Российская педагогическая энциклопедия: В 2 т. / Гл. ред. В.В. Давыдов — М.: Большая Российская энциклопедия, 1993.— 608 с.— Т.1 (А — М).— 1993.
9. Справочное пособие по социальной работе / Под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой.— М.: Юристъ, 1997. Теория и методика социальной работы: в 2 ч. / Под ред. И.Г. Зайнышева.—М.: МГСУ, 1994.
10. Теория и методика социальной работы: Краткий курс / Под ред. В.И. Жукова — М.: Союз, 1994. Теория и методика социальной работы / Под ред. П.Д. Пав-ленка.— М.: ГАСБУ, 1993, 1995. Вып.1 — 2. Теория и практика социальной работы: Отечественный и зарубежный опыт: В 2 т. / Под ред. Ярковой Т.Ф., Бочаровой В.Г.— М.— Тула: Изд-во Ассоциации социальных педагогов и социальных работников РФ, 1993. Горохтий В.С. Психология социальной работы с семьей.— М.: Изд-во ЦСП РАО, 1996.

### **Ижтимоий иш усуллари ва технологиялари**

**Тетерский С.В.**

***Введение в социальную работу: Учебное пособие.  
4-е издание. – М.: Академический проект, 2004. С. 85-101***

“Ижтимоий фанлар кам ривожлангани сабабли инсоният 3озиргача ижтимоий фалокатлар билан курашишда ожиз ва энергиянинг барча турлари орасида олийси бѐлган ижтимоий-психологик 3увватдан фойдалана билмайди. Биз тентакни а3лли 3илиш, жиноятчини 3алол 3илиш, лапашангни иродали мавжудотга айлантириш 3обилиятига эга эмасмиз. Кѐспинча биз “яхшилик” 3аерда-ю, “ѐмонлик” 3аерда эканини билмаймиз, билган та3диримизда эса нафсга 3арши кураша олмаймиз. Биологик тиббиѐт мукамалликдан уз3 бѐлса, “ижтимоий-психологик” тиббиѐт 3али зародишда 3ам вужудга келмаган. Шунинг учун ижтимоий фалокатларга 3арши кураш инсоният а3мо3лиги тарихининг ѐр3ин ифодасидир. Жиноятчиларни биз дор ва 3ам3охона ѐрдамида тѐ34ри йѐлга солаемиз, ру3ий беморларни со3лом одамни 3ам а3мо3а айлантириб 3яйдиган жиннихона ѐрдамида даволаймиз; ижтимоий тѐ3линланишларни пулемѐтлар ва 3амал 3илиш билан, тентакликни эса синф хонасида кѐп йиллик а3мо3лаштириш ѐрдамида, очларнинг э3тиѐжини ѐлим ѐрдамида, бузу3ликни фо3ишахоналар ѐрдамида даволаймиз”...

П. Сорокин

Методлар - ма3садга эришиш йѐлида 3ѐлланиладиган амаллар ва операциялар йи3индисидир. Ижтимоий ишда эса улар бирор-бир ма3садга эришиш муайян (илмий-тад3и3от ѐки амалий) масалани 3ал 3илиш усулидир.

Илмий тад3и3от усуллари олимлар ани3 ма3лумотлар олиш учун 3ѐллайдиган амаллар ва воситалар йи3индиси бѐлиб. улардан илмий назариялар ва амалий тавсияларни ишлаб чи3иш учун фойдаланадилар.

3згартириш усуллари, ани3ро3и ижтимоий во3еликни ѐзгартириш усуллари, бу – ижтимоий хизматчининг мижозга ѐки ижтимоий му3итга муайян вазифаларни 3ал 3илиш ма3садида та3сир ѐтказиш усулидир. ...

...Агар ѐзгартириш методларини тасниф 3илишга асос 3илиб шахс ѐки ижтимоий бирлик хул3-атворида та3сир ѐтказиш кѐрсаткичларини оладиган бѐлсак, уларнинг уч гуру3ини ажратиш мумкин: ижтимоий-и3тисодий, ташкилий-буйру3 ва психологик-педагогик усуллар.

Ижтимоий-и3тисодий усуллар ѐз таркибида ижтимоий со3а мутахассислари мижозларнинг моддий ва ма3навий, миллий, оилавий ва бош3а манфаат ва э3тиѐжларига та3сир ѐтказадиган барча усулларни бирлаштиради. Ижтимоий ва и3тисодий э3тиѐжлар ва манфаатларга та3сир ѐтказиш методлари натура ѐки пул билан ѐрдам бериш шаклида;

имтиёзлар бериш, бир марта бериладиган ёрдамлар ва компенсациялар шаклида; патронаж ва маиший хизматлар кўрсатиш шаклида; маънавий раъбатлантириш, санкциялар ва бош°алар шаклида °қлланилади.

Ташкилий-буйру° методлари англандиган ижтимоий ва меънат интизоми, бурч ва масъулият сингари мотивларга йёналтирилган бўлади. Уларнинг ёзига хос хусусияти тўридан-тўри таъсир ётказишдир, чунки улар аввало чегараловчи, меъёрий-зууий ўзгаришларга асосланади. Усулларнинг бу гуруида ташкилий ва буйру° методлари орасидаги баъзи фар°ларни кўрсатиб ётиш мумкин. Ташкилий методлар ижтимоий хизмат органларининг турли бўлинларида зуулар, ваколатлар, мажбуриятларни муста°камлаб °ёяр экан, ижтимоий хизмат вазифаларини бажаришга “олдиндан” бош°арув таъсири ётказилади. Буйру° усуллари вазифаларни тезкор бажариш, куч ва воситаларни °айта та°симлаш, йёл-йёлакай вужудга келадиган вазифаларни °ал °илиш ва ани°ланган камчиликларни ёз ва°тида бартараф ётиш имконини беради. Ташкилий усуллар билан узвий бо°ли° бўлар экан, улар ижтимоий ишнинг бош°ариш органлари тизимига тезкорлик ва °айрат ба°ишлайди.

Асосий ташкилий-буйру° усуллари °уйидагилар: регламентлаш, меъёрлаш ва йёри° бериш, кадрларни танлаш ва жой-жойига °ёйиш, талаб °илиш, тан°ид ва ёз-ёзини тан°ид, назорат °илиш, ижронинг текшириш ва бош°а методлар.

Регламентлаш ижро учун мажбурий бўлган ташкилий °оидалар (буйру°лар, намунавий низомлар, лавозим йёри°номалари, штат жадвали ва бош°алар)ни ишлаб чи°иш ва амалга киритишдан иборат.

Меъёрлаштириш эса ижтимоий хизматчи фаолиятида мёлжал вазифасини бажарадиган меъёрлар (хизмат кўрсатиладиган миждозлар ми°дорининг меъёри, хизмат кўрсатиш ва°тининг меъёри ва бош°алар)ни белгилашдан иборат.

Йёри°номалар бериш вазиятни, вазифаларни, пайдо бўлиши мумкин бўлган °ийинчиликларни миждознинг нотўри °атти-°аракатлари °оибатларини тушунтиришда, э°тимой хатоликлардан ого°лантириш, °атти-°аракатлар тўрисида масла°атлар бериш ва бош°алардан иборат. Ижтимоий ишда йёри°номалар бериш, одатда, миждозга унинг фу°аролик зуулари ва эркинликларини му°офаза °илишга °аратилган масла°атлар, ахборот ва услубий кёмак шаклида бўлади.

Психологик-педагогик методлар миждозга унинг ёзини-ёзи °ис °илиши ва хул°-атворини бош°ариш мурватларига таъсир ётказиш ор°али бавосита таъсир °илиши билан характерланади.

Шахсий хул°-атвори кёп жи°атдан ижтимоий-психологик °одисалар: жамоатчилик, гуру° фикри, кайфиятлари, диди, истаклари, майллари, мода ва бош°алар билан белгиланади. Муло°от ма°сули сифатида вужудга келган ижтимоий-психологик °одисалар нисбий муста°илликка эга бўлади ва одамларнинг хул°-атвори, °атти-°аракатларига тартиблаштирувчи таъсир ётказилади.

Шахс (гуру°лар) маънавий-ахлоий °олатига ва хул°-атворига педагогик таъсир ётказиш мурвати одам онгига муайян ижтимоий вазият ва шарт-шароитлардаги хул°-атвор тамойиллари ва меъёрларини, бар°арор °арашларини шакллантириш манфаатлари йёлида ма°садга йёналтирилган таъсир ётказишни назарда тутади.

Психологик-педагогик методлар жумласига ишонтириш (ижтимоий иш амалиётида турли шаклларда, аввало, тушунтириш, масла°ат, далилланган тавсиф, миждозга ижобий намуна ва фаол °аётини фаолиятда ибрат шаклида намоён бўлади), социологик тад°и°отлар, кузатиш, ижтимоий-психологик ташхис, у°тириш, маълумот бериш, меънат ва турмуш шароитини инсонийлаштириш, меънатга жалб ётиш ва ижодий имкониятларини намоён °илиши учун имкониятлар яратиш, урф-одатлар, анъаналар ва бош°алардан фойдаланиш кабилар киради. Бу гуру°дан миждозлар фаолияти натижасини ёрганиш, ижтимоий терапия (индивидуал терапия, гуру° терапияси, меънат терапияси, ёзини-ёзи тарбиялаш терапияси, мунозара терапияси, психотерапия, оилавий терапия, ёйин терапияси, социодрама, психодрама ва бош°алар) тазарру усулини кёриб чи°амиз.

Мижозлар фаолияти натижаларини ёрганиш (“таржимаи 3ол усули”) кенг маънода 3аракатлар натижасини, киритилган ёзгаришларни 3аёт мав°еидаги, °адриятлар тизимидаги реал силжишларни ёрганишдан иборатдир. Тор маънода эса, миждозлар фаолияти натижасини ёрганиш муассаса ра3барлари режалари ва 3исоботларини, кундаликларни, журналлар ва бош°а 3ужжатларни; фаолият ма3сулотларини (натижаларини): иншолар, техник ишланмалар, °ёлбола ёйинчо°лар, кёргазмали °уроллар, кино- ва видеофильмлар, микро- фото- ксерокопиялар (босма, график, °ёлёзма материаллар); масаланинг тарихи ва назарияси бёйича маълумот каталоглари; мавзули картотекалар; магнит тасмасига ёзиб олинган су3батлар, маърузалар, мунозаралар (улар °айта тинглаб та3лил °илиш учун °улай); машинка матнига кёчирилган °о1/4оз ёзувлари; фотосуратлардан иборат. Буларнинг бари белгиланган вазифаларни бажариш, эришилган натижалар тёл4рисиди фикр юритиш имконини беради.

Иждимой терапия (терапия (юнонча) - 1/4амхёрлик, °аров, даволаш) – шахсга ёки шахслар гуру3ига 3иссиётлар, импульслар, фикрлар, муносабатларни тартибга солиш масаласиди мунтазам, ма°садга ёсналтирилган ёрдам бериш учун бажариладиган тадбирлар (И. Г. Зайнишев).

Терапия °уйидидаги функцияларни бажаради: даволаш (миждозга унинг муаммоларини ечишда тиббиёт хизматчилари билан биргаликда ёрдам кёрсатиш); иждимой тара°иёт (миждозни фаол гуру3 фаолиятига °ёшиш, миждознинг иждимой саломатлигига иждобий таъсир кёрсатувчи “биргаликдаги ривожланиш” жараёнини ташкил °илиш); манфаатларини 3имоя °илиш (3у°улари чекланаётганлар ёки жамиятдаги иждимой заиф мав°ели одамлар э3тиёжларини тушунтириш). Шундай °илиб, иждимой терапия “иждимой муолажа” методи сифатида; таълим ва касбий ёсналтириш билан бо1/4ли° таъсир ётказиш методи сифатида; иждимой назорат °уроли сифатида; муло°от воситаси функциялари сифатида кёрилиши мумкин..

Иждимой терапиянинг вазифалари: хул°-атворни тузатиш, коррекция °илиш; дисфункцияларнинг олдини олиш; меъёрдаги тара°иётни таъминлаш; шахснинг ёзини намоён °илишига кёмаклашиш.

Индивидуал терапия муаммолари конфиденциал тарзда 3ал °илиниши лозим бёлган (зёрлашлар, оилавий келишмовчиликлар ва 3.к.) миждозларга, яъни гуру3 терапиясиди иштирок этишни истамайдиганларга нисбатан °ёлланади. Одатда, бир неча индивидуал маш1/4улотдан кейин миждоз жамоя терапиясига ётказилади, чунки бу усул анча самаралиро°дир.

Гуру3 терапияси □ одамларнинг эмоционал бузилишлар ёки иждимой но°улайликларни бартараф этишида кёмаклашиш учун (иждимой хизматчи ёки профессионал терапевт бошчилигиди) гуру3дан фойдаланишни англатади. Одатда, 3ар бир гуру3 6-8 кишидан иборат бёлди, маш1/4улотлар давомийлиги эса 3афтасига 90 минут. °уйидидаги гуру3лар ташкил этилади: ё°ув (билим олиш, ёз фикрини ифодалаш, шахсий муаммоларини му3окама °илиш); 3амкорликдаги фаолият (умумий бир иш: спорт билан, театрда бориб му3окамалар ётказиш ва бош°алар) билан шу1/4улланиш; ота-оналар; эркаклар ва аёллар. Психотерапевтик муолажага °уйидигилар киради: релаксация, пантомимик са3налар, “конструктив мунозара”, ролли вазиятларни ёйнаш, биографияни сёллаб бериш, аноним касаллик тарихини му3окама °илиш, кёрган тушлари, хаёллари ва тасаввурларини баён °илиш ва бош°алар.

Оилавий терапия иждимой хизматчининг бир бутунлик 3исобланадиган оила аъзолари гуру3и билан олиб борадиган фаолият. Мутахассис оила аъзоларининг роллари, ёзаро маждбуриятларини ёритишга, уларни юмшо°ро° хул°-атворга ра1/4батлантиришга 3аракат °илади. Бунда оила тарихи эмас, балки гуру3 аъзоларининг вербал ва новербал 3атти-3аракатларидан фойдаланилади.

Ме3нат терапияси инсоннинг психофизиологик со3асига -ме3натнинг тетиклаштирувчи ва фаоллаштирувчи таъсирига асосланади. У одамлар орасидидаги

муносабатларни энгиллаштириб, җртадаги хавотир ва тарангликни,  $\frac{1}{4}$ ри<sup>о</sup>ли туй<sup>1/4</sup>уларни энгиллатиб, биргаликдаги ме<sup>3</sup>натни ташкил <sup>о</sup>илиш имконини беради.

Ўзини-ўзи тарбиялаш терапияси ўзини җрганишни, ўзига ба<sup>3</sup>о беришни; ўз шахсиятини <sup>о</sup>айта ба<sup>3</sup>олашни; ўзини та<sup>3</sup>лил <sup>о</sup>илиш, җтмишни <sup>о</sup>айта ба<sup>3</sup>олаш, индивидуал “психологик тўси<sup>о</sup>лар”ни ани<sup>о</sup>лашни; “МЕН”нинг ё<sup>о</sup>имли тимсолини яратиш; ўзини ишонтириш, ўзини ра<sup>1/4</sup>батлантириш ва ўзига у<sup>о</sup>тириш усулларида фойдаланиш; фаолият ва муло<sup>о</sup>т вазиятлари; кундалик <sup>3</sup>аёт ва фаолиятда эришилган натижалардан фойдаланишни <sup>о</sup>амраб олади.

Мунозарали терапия гуру<sup>3</sup> аъзоларининг бир-бирлари билан танишиши; миждозлар кутаётган нарсалар ва уларнинг хавотирларини му<sup>3</sup>окама <sup>о</sup>илиш; гуру<sup>3</sup>даги миждозлар кутаётган нарсалар ва гуру<sup>3</sup>даги во<sup>о</sup>елик җртасида мавжуд номутаносиблик туфайли вужудга келган тарангликни му<sup>3</sup>окама <sup>о</sup>илиш; гуру<sup>3</sup> ра<sup>3</sup>барига нисбатан <sup>о</sup>аршилиқнинг кучайиб бориши; бу <sup>о</sup>аршилиқнинг җтмишдаги <sup>3</sup>аёт тажрибаси билан бо<sup>1/4</sup>ли<sup>о</sup>лиги, гуру<sup>3</sup> ра<sup>3</sup>барига муносабат билан бо<sup>1/4</sup>ли<sup>о</sup>, муста<sup>о</sup>иллик, масъулият ва фаоллик билан бо<sup>1/4</sup>ли<sup>о</sup> бўлган муаммоларни очиш; ечиш лозим бўлган муаммога мос муносабатни шакллантириш, гуру<sup>3</sup> фаолиятида фаол иштирок этиш мотивациясини, гуру<sup>3</sup> анъаналари ва меъёрларига мосликни шакллантириш; гуру<sup>3</sup> ичидаги муносабатлар тадрижини та<sup>3</sup>лил <sup>о</sup>илиш, уни <sup>3</sup>ар бир <sup>о</sup>атнашчи муаммоларини ечиш билан бо<sup>1/4</sup>лаш; муносабатларни коррекциялаш, нут<sup>о</sup>ларни муста<sup>3</sup>камлаш; терапия натижаларини му<sup>3</sup>окама <sup>о</sup>илиш, якун яшаш; рефлексия.

Социодрама □ жамоа, гуру<sup>3</sup> терапияси усули. Унинг мо<sup>3</sup>ияти шундаки, ижтимоий гуру<sup>3</sup>лар муаммолари ва гуру<sup>3</sup>лар җртасидаги турлича низоли муносабатлар стихияли тарзда ташкил этилган са<sup>3</sup>наларда му<sup>3</sup>окама та<sup>о</sup>дим этилади. Бунинг натижасида, бир-бирларининг муаммоларини очи<sup>о</sup> му<sup>3</sup>окама <sup>о</sup>илиш, суриштириш ва мавжуд ижтимоий-маданий тафовутларни драматик й<sup>с</sup>л билан тасвирлаш натижасида бир-бирларини тушунишга эришилади.

Психодрама - гуру<sup>3</sup> терапиясида <sup>о</sup>қлланадиган техника бўлиб, унда одам турли ролларни, масалан, ўзининг турли стресс вазиятлардаги <sup>3</sup>олатини тасвирлаши ёки ўзига му<sup>о</sup>бил ролларни ижро этиши мумкин. Бу эса унга ўз <sup>3</sup>ис-туй<sup>1/4</sup>уларига таъсир этиш, хавотирлик <sup>3</sup>олатини бартараф <sup>о</sup>илиш, турли вазиятларда ўзини тўларо<sup>о</sup> <sup>о</sup>қлга олиш, муаммога бош<sup>о</sup>а киши ну<sup>о</sup>таи назаридан <sup>о</sup>арашга имкон беради.

Ўйин терапияси муло<sup>о</sup>тни энгиллатиш учун <sup>о</sup>қлланадиган психотерапия шакли. Иштирокчилар вербаллаштириш <sup>о</sup>йин ёки мумкин бўлмаган турли вазиятлар ва низоларни тасвирлаш учун <sup>с</sup>йинчо<sup>о</sup>лардан фойдаланадилар. Ўйин терапияси кўпинча болаларга нисбатан <sup>о</sup>қлланади, биро<sup>о</sup> баъзи шароитларда катталар билан ишлаганда <sup>3</sup>ам у яхши натижалар беради.

Тазарру методи психотерапия шакли бўлиб, у ижтимоий му<sup>3</sup>ит билан җзаро ало<sup>о</sup>алардаги <sup>о</sup>йинчиликларни, ру<sup>3</sup>ий стрессларни бартараф <sup>о</sup>илиш ма<sup>о</sup>садида <sup>о</sup>қлланади. Бу усул ижтимоий хизматчининг миждоз билан “яккама-якка” муло<sup>о</sup>т <sup>о</sup>илишини та<sup>о</sup>озо этади. Кўпчилик динларда кўп асрлардан буён <sup>о</sup>қлланиб келаётган ижтимоий ишнинг бу усули ўзининг самарадорлигини, жумладан, махсус илмий тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>тлар натижаси билан <sup>3</sup>ам тасди<sup>о</sup>лайди. Ижтимоий иш усуллари таснифи учун таъсир җтказилаётган одамлар ми<sup>о</sup>дорини асос <sup>о</sup>илиб оладиган бўлсак, унда ижтимоий ишнинг индивидуал ва гуру<sup>3</sup> шакллари ажратиш мумкин.

Индивидуал ижтимоий иш ижтимоий хизматчилар томонидан индивидларга уларнинг психологик, шахслараро, социо<sup>о</sup>тисодий муаммоларини улар билан шахсан җзаро таъсир ор<sup>о</sup>али ечиш й<sup>с</sup>ли билан ёрдам беришга <sup>о</sup>аратилган й<sup>с</sup>налиш, <sup>о</sup>адриятлар тизими, амалиёт туридир.

Гуру<sup>3</sup>даги ижтимоий иш ижтимоий ишнинг шундай шакли ва усулидирки, бир-бирларига манфаатлари я<sup>о</sup>ин бўлган ва умумий муаммоларга эга одамларнинг кичик гуру<sup>3</sup>и мунтазам тарзда тўпланиб туради ва умумий ма<sup>о</sup>садга эришиш учун <sup>3</sup>аракат бошлади. Психотерапевтик гуру<sup>3</sup>лардан фар<sup>о</sup>ли равишда гуру<sup>3</sup>даги ижтимоий ишнинг ма<sup>о</sup>садлари эмоционал муаммоларни ечишга <sup>о</sup>аратилган бўлиши шарт эмас.

Ижтимоий ишда фа<sup>о</sup>атгина шу касб учун хос б<sup>о</sup>лган усуллардан фойдаланилади. Улар жумласига ижтимоий ташхис <sup>о</sup>фйиш, танглик вазиятларига аралашуш, жамоада иш олиб бориш, к<sup>о</sup>ччаларда иш олиб бориш усуллари киритилади.

“Ижтимоий ташхислар” (1917) китобида Мэри Ричмонд <sup>о</sup>зининг иш усули — мижоз шахсиятини <sup>о</sup>ам, унинг ижтимоий <sup>о</sup>олатини <sup>о</sup>ам ба<sup>о</sup>олашни к<sup>о</sup>зда тутадиган ижтимоий ташхис <sup>о</sup>фйишни та<sup>о</sup>дим <sup>о</sup>илган эди. Ижтимоий к<sup>о</sup>мак унинг томонидан натижаси мижознинг <sup>о</sup>зини <sup>о</sup>ам унинг ижтимоий теваарак-атрофини <sup>о</sup>ам <sup>о</sup>згартириб юбориш б<sup>о</sup>ладиган тадбирлар комбинацияси сифатида к<sup>о</sup>рилади. Ижтимоий тадбирларни Мэри Ричмонд бир-бирини <sup>о</sup>заро т<sup>о</sup>лдирадиган усулларга б<sup>о</sup>лган эди: даволашнинг бавосита усули ва даволашнинг бевосита усули. Бавосита усул шахснинг таш<sup>о</sup>и му<sup>о</sup>итига та<sup>о</sup>сир этиши, бевосита усул эса мижознинг <sup>о</sup>зига <sup>о</sup>арор ишлаб чи<sup>о</sup>иш учун фаол <sup>о</sup>аракатга ундаш ма<sup>о</sup>садида та<sup>о</sup>сир <sup>о</sup>тказишидир.

<sup>о</sup>озирги кунда ижтимоий ташхисларга (И. Г. Зайнишевга к<sup>о</sup>ра) <sup>о</sup>уйидагилар киритилади:

- зондаж <sup>о</sup>илиш - ахборот текшируви: инфратузилма, ма<sup>о</sup>аллий а<sup>о</sup>оли сони, таркиби ва тадрижи т<sup>о</sup>¼рисида маълумот т<sup>о</sup>плаш ва бош<sup>о</sup>алар;
- ижтимоий-тарихий текширув: мазкур <sup>о</sup>удуднинг <sup>о</sup>злаштирилиши ва унда одамлар яшай бошлаши тарихини, ма<sup>о</sup>аллий а<sup>о</sup>оли таркиби <sup>о</sup>згаришини, унинг маш<sup>о</sup>¼улотлари ва анъаналарини <sup>о</sup>рганиш;
- турли <sup>о</sup>ужжатлар, ма<sup>о</sup>аллий ва марказий матбуотдан олинган ма<sup>о</sup>олалар, электрон ахборот воситаларидан, фу<sup>о</sup>ароларнинг хатлари ва шикоятларидан олинган материалларнинг ма<sup>о</sup>садли-ахборот та<sup>о</sup>лили;
- ижтимоий картографиялаш: а<sup>о</sup>оли орасида ту<sup>о</sup>¼илиш ва <sup>о</sup>лим тадрижи ва ижтимоий макондаги тар<sup>о</sup>алиши <sup>о</sup>аёт сифатининг турли табиий ва ижтимоий омилларга <sup>о</sup>анчалик бо<sup>о</sup>¼ли<sup>о</sup>лигини та<sup>о</sup>лил <sup>о</sup>илиш.

Ижтимоий ташхис <sup>о</sup>фйиш усулидан фойдаланган <sup>о</sup>олда жойнинг ижтимоий харитасини тузинг. Фу<sup>о</sup>аролар интенсив келиб-кетадиган, фойдаланилмайдиган, ифлосланган, ижтимоий тарангликлар бор, криминоген, ижтимоий му<sup>о</sup>им <sup>о</sup>удудларни ани<sup>о</sup>ланг.

Ижтимоий таранглик вазиятларига аралашув усули (бу усулдан биринчи марта А<sup>о</sup>Шда 1874 йилда, Черков оилада шаф<sup>о</sup>атсиз муносабатга учраган <sup>о</sup>изчанинг та<sup>о</sup>дирига аралашганда фойдаланилган б<sup>о</sup>либ, бутун мамлакат б<sup>о</sup>йича болаларга шаф<sup>о</sup>атсиз муносабатда б<sup>о</sup>лишнинг олдини олиш жамиятлари тузила бошлаган эди.) □ <sup>о</sup>тиш даври туфайли ёки <sup>о</sup>аётдаги турли вазиятлар сабабли кескин танглик <sup>о</sup>олатида б<sup>о</sup>лган ало<sup>о</sup>ида одамлар оилалар ва гуру<sup>о</sup>лар билан ишлашда <sup>о</sup>лланади.

Жамоада иш олиб бориш усули анъанавий методларни мувофи<sup>о</sup>лаштириш воситаси б<sup>о</sup>либ, фу<sup>о</sup>ароларнинг манфаатлари, э<sup>о</sup>тиёжларини <sup>о</sup>ндиришнинг ижтимоий-сиёсий воситаси сифатида к<sup>о</sup>рилади. Жамоада иш олиб борилганда мижоз шахсий ва ижтимоий муаммоларнинг <sup>о</sup>заро узвий бо<sup>о</sup>¼ли<sup>о</sup>лигини англашига эришиш вазифаси <sup>о</sup>фйилади. У низоли вазиятларни <sup>о</sup>ал <sup>о</sup>илишга <sup>о</sup>аратилган бирдамлик <sup>о</sup>аракатларида фаол иштирок этиши лозим. Бунда <sup>о</sup>лланиладиган усуллар муаммонинг мо<sup>о</sup>зияти ва типини ани<sup>о</sup>лаш, сабабини та<sup>о</sup>лил <sup>о</sup>илиш, режа ва стратегия ишлаб чи<sup>о</sup>иш, зарур ресурсларни жалб этиш, лидерларни ани<sup>о</sup>лаш ва ишга тортиш, жамият аъзолари <sup>о</sup>ртасидаги муносабатларни уларнинг <sup>о</sup>ийинчиликларини енгиллаштириш ма<sup>о</sup>садида ривожлантиришдан иборат.

К<sup>о</sup>ччада иш олиб бориш ижтимоий ишнинг “очи<sup>о</sup>” усули б<sup>о</sup>либ, у к<sup>о</sup>ччадаги муаммоларга й<sup>о</sup>сналтирилган ва <sup>о</sup>уйидаги превентив тадбирларни <sup>о</sup>амраб олади:

- назоратсиз (маргинал) ёшлар пайдо б<sup>о</sup>лишининг олдини олиш, айни<sup>о</sup>са, болалар ва <sup>о</sup>смирларнинг б<sup>о</sup>ш ва<sup>о</sup>тларини <sup>о</sup>тказиш давомида йи<sup>о</sup>¼илиши пайтида “тасодифан” улар билан муло<sup>о</sup>т <sup>о</sup>рнатиш й<sup>о</sup>ли билан профилактика <sup>о</sup>илиш;
- к<sup>о</sup>ччадаги ёшлар гуру<sup>о</sup>ларининг э<sup>о</sup>тиёжлари ва ало<sup>о</sup>ида муаммоларини ани<sup>о</sup>лаш ва уларга тегишли индивидуал ёки гуру<sup>о</sup> ёрдами к<sup>о</sup>рсатиш;



1. Ижтимоий ишнинг °андай усулларини биласиз?
2. Ижтимоий иш методларининг мо³ияти ва фзига хос хусусиятларини °андай тушунаси?
3. Ижтимоий иш усулларининг °андай таснифларини биласиз? Ижтимоий ишда ахборот тфлашнинг °андай методларидан фойдаланилади?
4. Ижтимоий хизматчи у ёки бу иш методини танлашига нималар таъсир фтказади?
5. Ижтимоий хизматчи фаолиятининг технологизациялашуви шарт-шароитлари °андай?

### **Вазият**

°уйида онанинг зикояси ва унинг муаммоларини зал °илиш йфллари келтирилган. Нима учун бу вазиятдан чи°иш вариантларидан бирортаси зам тфлари эмас? Сиз °андай ечим таклиф °илишингиз мумкин? Бу оила билан ижтимоий-педагогик иш олиб боришнинг °айси усуллари ва шакллари энг самарали бфлиши мумкин? Тфли°сиз оилалардаги болалар билан иш олиб боришда ижтимоий педагоглар нималарни зисобга олишлари зарур?

“¼лимни мен ёл¼из фзим тарбиялайман. У отасини зеч кфрмаган, бундан кейин зам кфрмаса керак. Бола фа°атгина аёллар орасида фсаётгани мени ташвишлантиради: уйда мен ва менинг дугоналарим, болалар бо¼часида – энагалар ва тарбиячилар, мактабда зам фа°атгина аёллар бфлади. У я°инда етти ёшга тфлади, лекин залигача у бирорта эркак билан гаплашган эмас. Шундай шароитда эркакларча характер белгилари шаклланиши мумкинми?”

À÷èì í èí ā À ààðèàí òè

¼ли икки ёшга тфлганда, Н. эридан ажралди. У ф¼лининг ёнида эркак киши бфлиши учун имкони бор замма нарса ни °илди. “¼ил бола кфз олдида эркакча хул°-атворнинг намунаси доимо бфлиши керак”, - дер эди у. У уйига кфпро° эркакларни таклиф °илиш ва ф¼ли билан таништиришга заракат °иларди. Бола баъзан эркакка фрганиб зам °олар, уни затто “дада” деб атай бошлар зам эди. Шунинг учун эркак ¼ойиб бфлгандан кейин бундай айрили°дан у ¼ам чекарди, кейинчалик эса бундай золга фрганиб °олди. Н. эса боласи учун замма нарса ни °илаётганини айтиб “оталар” излашда давом этарди.

#### *Ечимнинг Б варианты*

“Боланинг отаси бфлмаса, уни фйлаб топиш керак”, - °арор °илди Е. У кфриниб турадиган жойга маш³ур актёрнинг ёшликдаги портретини осиб ффйди, зар о°шом ф¼лига мана шу отаси тф¼рисида зикоялар сфзлай бошлади. Ота бола учун етиб бфлмас идеалга айланди. Бола “отаси тф¼рисидаги” зикояларни жуда яхши кфрар, унга замма нарса да фхшашга заракат °иларди.

#### *Ечимнинг В варианты*

“Отанг овоздан тез учадиган самолётни синаш пайтида залок бфлган. Двигатель ишдан чи°ди, биро° у учувчи кабинасини тарк этмади, чунки унинг остида ша³ар ястаниб ётарди”. 70-йилларда оилада отанинг йф°лигини изо³ловчи бундай зикоялар Драгунскийнинг “Денис зикоялари” тарбиялаган минглаб болаларнинг °албини ¼урур зисси билан тфлдириб турарди. Биро°, ва°т фтиши билан боланинг кфнглида шуб³а пайдо бфлар, кейинчалик эса боланинг кфзи очилар эди. Унинг кфз фнгида энг я°ин одамлари сот°ин бфлиб кфрина бошларди.

Бундай эртакларни эрлари ташлаб кетганини тан олишни зо³ламайдиган аёллар тф°иб чи°аради. Шунинг учун улар болаларига сфзлаётган нарсалар кфпинча фзларини ишонтириш учун, психотерапия °илиш учун тф°иб чи°арилган бфлади. Биро°, сирлар зар доим ошкор бфлади. ¼з боласи билан жиддий сфзлашувдан °очаётган барча аёллар буни ёдларида тутиши лозим.

#### *Ечимнинг Г варианты*

“Отанг – абла³!” Отанинг йф°олишига мана шундай тал°ин бериш зам кфп тар°алган. Бу вариантга фзини ташлаб кетган эркакдан нафратланадиган ва фзининг зис-туй¼уларига замдард излайдиган оналар мойил бфлишади. Кфп йиллар давомида она боласига мана шундай нафратни сингдириб боради. Фарзандининг кфз фнгида у жаллоднинг °урбонига, заиф ва бегуно³ айбланган ффзичо°а айланади. Боланинг зар °андай хатолари энди тфла °онуний асосда “сендан нимани зам кутса бфлади, сен отангнинг фзисан”, °абилда тал°ин °илиниши мумкин. Она олдида айбдорлик зисси боланинг унга °атти° бо¼ланиб °олишига олиб келади, бу эса у катта бфлганида муста°ил етук оила тузиш лаё°атини шуб³а остига ффяди.

### Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Бочарова В.Г. Педагогика социальной работы.— М.: SvR-Аргус, 1994.
2. Григорьев СМ., Гуслякова Л.Г., Ельчанинов В.А- и др. Теория и методология социальной работы.— М.: Наука, 1994.
3. Доэл М., Щадлоу С. Практика социальной работы / Пер. с англ. яз. под ред. Б.Ю. Шапиро.— М.: Аспект Пресс, 1995.
4. Загвязинский В.И., Григорьев СИ., Филонов Г.И., Буль-фов Б.З., Зайцев М.П. Общие основы методики социальной работы: Пособие в помощь социальным педагогам и социальным работникам— Набережные Челны: Изд-во ИНПО, 1997.
5. Исторический опыт социальной работы в России: Учебное пособие / Под ред. Л.В. Бадя — М.: Изд-во ЦСПРАО, 1994.
6. Конспективный курс технологии социальной работы / Под общ. ред. Зайнышева И.Г.— Калуга: Калужский госпедуни-верситет, 1998.
7. Методология и технология комплексного социально-педагогического проектирования (региональный уровень): Коллективная монография / Под ред. В.И. Загвязинско-го.— Тюмень: Изд-во ТГУ, 1997.
8. Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П.Д. Пав-ленок.— М.: ИНФРА-М, 1997.
9. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и организация.— М.: Изд-во Института молодежи, 1993,— (Библиотечка социального работника).
10. Рамзей Р. Социальная работа: наука-профессия. К развитию концепции // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом.— Социальная работа.— Вып.6.— М.. 1991.
11. Российская педагогическая энциклопедия: В 2 т. / Гл. ред.В.В. Давыдов — М.: Большая Российская энциклопедия, 1993.— 608 с— Т. 1 (А — М).— 1993.
12. Справочное пособие по социальной работе /Под ред.А.М. Панова, Е.И. Холостовой.— М.: Юристь, 1997.
13. Теория и методика социальной работы: в 2 ч. / Под ред.И.Г. Зайнышева.— М.: МГСУ, 1994.
14. Теория и методика социальной работы: Краткий курс /Под ред. В.И. Жукова — М.: Союз, 1994.
15. Теория и методика социальной работы / Под ред. П.Д. Пав-ленка.— М.: ГАСБУ, 1993, 1995. Вып.1 — 2.
16. Теория и практика социальной работы: Отечественный и зарубежный опыт: В 2 т. / Под ред. Ярковой Т.Ф., Бочаровой В.Г.— М." Тула: Изд-во Ассоциации социальных педагогов и социальных работников РФ, 1993.
17. Торохтий В.С. Психология социальной работы с семьей.— М.: Изд-во ЦСП РАО, 1996.

### «Я» и механизмы психологической защиты

Годфруа Ж.

*Что такое психология? М.: Мир, 1992. С.132-134, 177-178*

Если человек не способен эффективно контролировать некоторые жизненные ситуации, на помощь ему приходят *механизмы психологической защиты «Я»*, обеспечивающие ему бессознательную компенсацию этой неспособности и ослабляющие связанные с ней стресс и тревогу. Такие механизмы дают человеку возможность достичь удовлетворения потребностей-иногда реального, а чаще воображаемого или слишком сильно оторванного от реальности - путем отрицания или искажения действительности или же отрицания тех представлений и побуждений, которые порождают тревогу (см. документ 12.2).

Механизмы психологической защиты, изученные Фрейдом и его дочерью Анной, весьма многообразны. Рассмотрим самые главные из них.

Чаще всего человек прибегает к такому защитному механизму, как *подавление*. Как мы уже знаем, оно состоит в вытеснении желания или конфликтной ситуации в область подсознательного. Речь идет об активном забывании подобного психического материала, который, однако, сохраняет весь свой динамический потенциал в виде подавленного влечения. Во время гипноза или некоторых сомнамбулических состояний может произойти его воспоминание.

*Реактивное обучение* предполагает принятие человеком чувств и поступков, противоположных тем, что были вытеснены им, с целью еще более сильного их подавления. Этот защитный механизм лежит в основе многих черт характера. Он особенно свойствен *слишком* мягким и *слишком* сострадательным людям, матерям, *чересчур* озабоченным опасностями, которые могут угрожать их детям, и т. п.

*Отрицание* и *отвергание*, напротив, выражаются в бессознательном отказе допустить существование определенных фактов или в трансформировании реальности с целью приспособить ее к своему поведению. Сказанное относится, например, к ребенку, который ночью идет по плохо освещенной дороге и при этом громко поет, или к человеку, который знает, что он неизлечимо болен, но продолжает при этом заниматься прежней работой, избегая всяческих разговоров о своей болезни и даже строя долгосрочные планы.

*Вытеснение* означает замену недостижимой цели другой целью, вполне достижимой. Этот защитный механизм можно проиллюстрировать классическим примером человека, который дает пинка своей собаке, вернувшись с работы, где он целый день должен был безропотно сносить недовольство и претензии своего начальника.

*Сублимация* представляет собой разновидность вытеснения, приносящую человеку реальное удовлетворение. Она заключается в том, что человек ориентирует свое поведение на достижение цели более высокой, чем та, которая была поставлена первоначально, но оказалась недостижимой. Так может обстоять дело со всяким, кто остановил свой выбор на какой-то любимой профессии, продуктивно работает и добивается тем самым социального признания. Любимое занятие для таких людей - своего рода замена удовлетворения психических побуждений, блокированных в детстве. Так, ребенок, которому не позволяли играть со своими экскрементами, может впоследствии преуспеть в гончарном ремесле, а дети, у которых подавлялись садистские наклонности, могут стать мясниками или хирургами (рис. 12.4).

*Проекция* состоит в наделении других людей собственными чувствами, неприемлемыми с точки зрения «Сверх-Я». «Почему ты больше меня не любишь?» - спрашивает такой человек у своей любовницы, которую подсознательно уже хотел бы бросить сам.

*Рационализация* заключается в поиске удобных причин для оправдания невозможности совершить тот или иной поступок или, наоборот, в поиске убедительного обоснования неприемлемого поведения. «Эта девочка слишком глупа, чтобы тратить на нее время», - говорит молодой человек, ухаживания которого остались без внимания...

Человек прибегает к подобным механизмам психологической защиты (за исключением разве что сублимации) только как к крайнему средству. Речь идет о стратегиях, требующих огромных затрат энергии, отдачей от которых чаще всего будет лишь иллюзорное удовлетворение. Они только частично и на очень короткое время могут ослабить тревогу, порожденную конфликтом.

Как бы то ни было, механизмы психологической защиты все-таки служат средством борьбы с тревогой, пока человек не найдет более рационального способа разрешения проблемы или конфликта.

Только в тех случаях, когда к психологической защите человек прибегает систематически, во всех порождающих тревогу ситуациях, или когда он слишком сильно искажает действительность, что приводит к развитию неадекватного поведения (мытью рук десятками раз на дню, необъяснимая боязнь некоторых мест, страх перед безобидными животными и т.п.), можно считать, что у него развивается состояние, которое Фрейд назвал *неврозом* (см. документ 12.4).

Бывает, однако, и так, что из-за чрезмерного развития процессов вытеснения дезорганизуется вся личность в целом. Возникающий в результате отрыв от реальности и выход «Оно» из-под контроля двух других психических структур приводят человека к деградации и уходу от мира, что уже характерно для *психоза*.

## Документ 12.2. Жизнь и механизмы психологической защиты

Ежедневно мы совершаем какие-то поступки, что-то говорим, о чем-то судим и как-то оправдываем свои действия. На первый взгляд, мы все это делаем сознательно, но всегда ли это так в действительности? В большинстве случаев здесь проявляются механизмы психологической защиты, с помощью которых наше «Я» позволяет нам преодолевать конфликты, в определенных ситуациях порождающие тревогу. Вот несколько примеров таких ситуаций. Можете ли вы определить какой механизм защиты работает в том или ином случае?

1. Молодая женщина избегает всяких контактов с мужчинами; под гипнозом она рассказывает, как в детстве подверглась сексуальной агрессии со стороны своего дяди-алкоголика-событие, о котором в сознательном состоянии она совершенно не помнит.
2. В одном африканском племени бытует легенда, что тот, кто услышит шум соседнего водопада, умрет. Ни один представитель племени никогда не слышал шума падающей воды.
3. Некто заявляет, что был бы счастлив прийти на свидание, сулящее ему работу, но забывает туда явиться.
4. У ребенка, которому запрещали играть своими экскрементами, развивается преувеличенная чистоплотность.
5. Женщина, которая не может иметь ребенка, становится образцовой патронажной сестрой.
6. Студенту, который с удовольствием «смошенничал» бы на экзамене, кажется, что все на него смотрят так, как если бы он «мошенничал» взаправду.
7. Агрессивный молодой человек становится «звездой» регби или футбола.
8. Маленькая девочка настолько сильно «любит» своего младшего братца, что все ночи проводит у его изголовья на тот случай, если он вдруг «перестанет дышать».
9. Агрессивность одной женщины по отношению к мужу выражается в том, что она произвольно прячет принадлежащие ему вещи.
10. Агрессивный человек часто ведет себя *слишком* вежливо или *слишком* слащаво по отношению к другим.
11. Некто убежден, что ему изменяет жена, хотя подсознательно он сам хочет изменить ей.
12. Некто, воспитанный властным отцом, становится активистом одного из движений протеста.
13. Некая мать чрезмерно заботится о своем ребенке, о котором во время беременности она даже и думать не хотела.
14. Человек не признается самому себе, что он не удовлетворен своей должностью, и ему кажется, что все недовольны его работой.
15. Студент оправдывает свой провал на экзамене недостатком времени для ответа или тем, что в билете были вопросы на «засыпку».

**«Мен» ва психологик зимоя механизмлари**

**Годфруа Ж.**

*Психология нима? М.: Мир, 1992. Б. 132-134, 177-178*

*Перевод Алишера Юнусова*

Агар инсон айрим заётий зодисаларни назорат оила олмаса, унга психологик зимоя механизми «Мен» ёрдамга етиб келади ва унга ушбу нообилликни онгсиз равишда компенсация оилишга замда мазкур обилиятсизлик натижасида юзага келган стресс ва безовталикни кучсизлантиришга қсмаклашади. Мазкур механизмлар инсонга борлини инкор оилиш ёки бузиб қрсатиш ёхуд безовталикни юзага келтирувчи тасавурларни инкор

°илиш ор°али баъзан мавжуд, к°пинча эса, тасаввурдаги ва бутунлай борли°а мос келмайдиган э°тиёжларини °ондириш имконини беради (12.2 °ужжатга °аранг).

Фрейд ва унинг °изи Анна томонидан °рганилган психологик °имоя механизмлари турли-туман б°либ, улардан айримларини к°риб чи°амиз.

Инсон к°про° бостириши деб аталувчи °имоя механизмдан фойдаланади. Маълумки, у истакни бостириш ёки онгостидаги зиддиятли °олатлардан иборат. Бу ерда с°з бирон бир фаол эсдан чи°аришга °аракат °илинаётган, биро° с°зининг динамик кучини эзиб °°йилган °изи°иш к°ринишида са°лаб °олган ру°ий материал °а°ида бормо°да. Гипноз таъсири остида ушбу °олат ёдга тушади.

*Реактив таълим* инсоннинг эзиб °°йилган °иссиётлар ва хатти-°аракатларининг тескариси б°лган °олатларни °абул °илишини с°зида мужассам этиб, бундан к°зланган ма°сад уларни яна к°про° бостиришдир. Ушбу °имоя механизми характернинг к°плаб жи°атларининг асосида ётади. У айни°са *ф*та юмшо° ёки *ж*уда °ам ра°мдил одамларга, оналарга хос, улар хавф-хатардан орти°ча ташвишланадилар ва бу уларнинг болаларига та°дид солади.

*Инкор этиши, рад этиши* аксинча, айрим фактлар мавжудлигини онгсиз равишда инкор °илиш ёки борли°ни с°зининг хул°-атворига мослаштириш ма°садида с°згартириб тал°ин °илишдир. Бунга мисол °илиб, °орон¼уликда кетаётган бола с°з °ср°увини энгиш учун ба°ириб °°ши° айтишини ёки с°зининг касали тузалмаслигини билган °олда, ишлашда давом этаётган, °атто келажак режаларини тузаётган одамни к°рсатиш мумкин.

*Си°иб °°йиши* эришиб б°лмайдиган ма°садни бош°а эришиб б°ладиган ма°сад билан алмаштириш. Мазкур механизмга мисол сифатида кун давомида бошли¼идан с°скиш эшитиб, ишдан толи°иб келган кишининг, уйдаги итини тепишини к°рсатиш мумкин.

*Рационализация* бирон бир хатти-°аракатни амалга ошириш имкони б°лмаганида ёки аксинча нот°¼ри хатти-°аракатни о°лашда маъ°ул сабабни, ба°онани °идиришга интилишда к°ринади. Бирон бир °из билан танишишга уриниб, ма°садига эриша олмаган йигит, «бу °из ахмо° ва унга ва°т сарфлашга арзимади» дейди.

Инсон психологик °имоя механизмдан имконсиз °олганида фойдаланади. Улар катта энергия сарфлаб, фа°ат ва°тинчалик ёки арзимаган °они°ишни юзага келтирадган стратегиялардир. Улар зиддият натижасида юзага келган безовталиқни °исман ва °ис°а муддатга камайтириши мумкин.

Нима б°лганида °ам, психологик °имоя механизмлари инсон муаммо ёки зиддиятнинг рациональ ечимларини топгунича безовталиқка °арши ва°тинча курашиш воситаси б°либ хизмат °илади.

Фа°ат, инсон безовталиқни юзага келтирадиган барча °олатларда ёки у мавжуд °олатни жуда нои°¼ри °абул °илганда тизимли равишда психологик °имоя механизмига мурожаат этадиган б°лса (айрим жойлардан ёки °айвонлардан тушунтириб б°лмайдиган равишда °ср°иш натижасида °сдини °ар куни сн марталаб ювиш), унда Фрейд тили билан айтганда *невроз* ривожланаётган б°лиши мумкин. (°аранг: 12.4-°ужжат).

Баъзан шуна°а °олатлар °ам б°ладик, си°иб °°йиш жараёнларининг с°та ривожланиб кетиши натижасида инсон шахсияти т°лалигича издан чи°ади. Мавжудликдан узилиб °олиш ва «У»нинг бош°а иккита ру°ий тузилмалар назоратидан чи°иб кетиши натижасида инсон деградацияга учрайди ва хатти-°аракатлари бу оламга мос келмай °олади, булар эса *психоз*нинг белгиларидир.

## 12.2.-°ужжат. °аёт ва психологик °имоя механизмлари

Биз °ар куни °ана°адир хатти-°аракатни амалга оширамыз, нималарнидир гапирамыз, ниманидир му°окама °иламыз ва с°з хатти-°аракатларимизни о°ламо°чи б°ламыз. Юзаки буларнинг барчасини англаган °олда амалга оширамыз, биро° °ар доим °ам шундаймикан? К°п °олларда бизнинг «Мен»имиз учун хавотирли °олатларни юзага келтирувчи зиддиятларни энгиб с°тишига к°маклашувчи психологик °имоя механизми ишга тушади.

ауйида шунга фхшаш золатларнинг бир анчаси келтирилган. Ушбу золатларда андай зимоя механизми ишга тушганини айтиб бера оласизми?

1. Ёш аёл эраклар билан зар андай алоадан очмода; гипноз таъсири остида у ёшлигида ичкиликбоз амакиси томонидан жинсий тажовузга дучор бўлган. Бу одиса ааида у онгли равишда бутунлай эслай олмайди.
2. Африкадаги абилалардан бирида шундай афсона бор: кимда ким фшни шаршаранинг овозини эшитса, флади. абиланинг биронта зам вакили, юоридан тушаётган сув шовинини зеч ачон эшитмаган.
3. Бир киши яхши иш таклиф илинаётган учрашувга келишдан бахтиёр эканлигини айтади, бироу ерга боришни унутиб фяди.
4. Фарзанд кфра олмайдиган аёл намунавий энага замшира бўлади.
5. Тажовузкор йигит регби ёки футбол «юлдузи» бўлади.
6. Кичкина изало фзининг укасини шунчалик атти яхши кфради, кечаси билан унинг бош томонида фтириб, бир куни бирдан «нафас олмай фйишини» кутади.
7. Бир аёлнинг эрига нисбатан тажовузкорлиги, унга тегишли бўлган буюмларни билмасдан яшириб фйишда намоён бўлади.
8. Тажовузкор одам кфпинча фзини бошларга нисбатан жуда зам хушмуомалаликда ва жуда зам или муносабатларда кфради.
9. Бир киши хотини унга хиёнат илияпти, деб ишонади, ваоланки унинг фзи онгостида унга хиёнат илишни истайди.
10. зукмрон ота флида тарбияланган бир киши аршилиқ заракатининг фаол азсосига айланади.
11. Бир она зомиладорлик ваида затто эслашни зам истамаган фарзандини жуда атти яхши кфради.
12. Инсон фзининг лавозимидан онимаётганлигини фз-фзига тан олгиси келмайди ва фзини барча унинг ишидан норозидек зис илиаверади.
13. Талаба фзининг имтиондан йилишини жавоб учун ваот етмаганлиги ёки билетда ийин саволлар дуч келиб олганлиги билан оламочи бўлади.

### Поведенческий (бихевиоральный) подход

*Хрестоматия к тренингу «Введение в социальную работу». Проект «Развитие социальной работы на академическом уровне в Узбекистане». Ташкент, 2005*

Этот подход основывается на теориях выработки условных рефлексов.

Теория респондентного обучения (Условные рефлексы по Павлову или классическая выработка условных рефлексов)

Эта теория касается выработанного ответа на раздражитель. У нас у всех есть безусловные рефлексы, например, моргание при вспышке света. Если раздражитель, вызывающий безусловный рефлекс, постоянно ассоциируется с нейтральным раздражителем - мы начинаем приобретать такую же ответную реакцию. Например, девочка 6 лет постоянно подвергалась насилию со стороны отца на поляне с маками. Она стала бояться леса, красных цветов - нейтральный раздражитель стал условным. Безрассудные страхи могут быть связаны с ситуацией данного типа.

Этот тип поведения может не привести к выработке условного рефлекса, если человек контактирует с условным раздражителем (цветы) без безусловного (насилие).

### Теория оперантного обусловливания (Определяющее обусловливание или обусловливание Скиннера)

Основой обусловливания Скиннера является спаривание поведения и последствия (того, кто поощряет или наказывает)

#### **Позитивное подкрепление** (молодец)

Если в семье есть маленький очень требовательный ребенок (подвержен вспышкам раздражения), родитель расстраивается и начинает уступать, покупая конфеты, оказывая ему знаки внимания. Ребенок запоминает, что данный тип его поведения вызывает награду. Поощряйте то поведение, которое вы хотите видеть как родитель, если хотите получить от этого пользу.

**Негативное подкрепление** - крик родителей прекращает драчливое поведение детей.

**Наказание.** Важно наказывать один раз за неправильное поведение, а не добавлять новые и не увеличивать их за один проступок. Например, лишение прогулок шестилетнего ребенка в течение 6 месяцев. Но родители, которые физически наказывают своих детей, могут сказать, что они проб

овали разные методы, но они не приносили результата, тогда они отягощали наказание.

Дети запомнят (как и жены, которых бьют), что после телесного наказания может последовать внимание, объятия и конфеты. Наказания могут также включать лишение угощений или удовольствий и т.д., например, любимые телепередачи, прогулки с друзьями вечером.

**Затухание (прекращение):** какое бы ни было подкрепление, позитивное или негативное, данное поведение прекращается.

Эта теория также включает обсуждение времени, побочных эффектов и последствий.

### Теория социального обучения (Подражательное или наблюдательное обучение)

Обучение происходит, когда один человек наблюдает поведение второго (модель). Мы приобретаем информацию о поведении и его результативности; такой тип обучения значительно быстрее, чем ответная или оперативная выработка условных рефлексов.

Определенные характерные черты "модели" ускоряют процесс обучения:

- у модели есть общественное положение или власть (родитель по отношению к ребенку)
- относительное сходство (член семьи, пол)
- обучаемый практикуется сразу
- новое поведение обучаемого подкрепляется (поощрение).

Именно эта теоретическая концепция способствовала изучению "обученной беспомощности" и как к ней относится.

### Основные черты бихевиорального подхода для социальной работы

- 1) Это научная теория поведения. Чтобы достигнуть поставленных целей, нужно применять умеренные меры.
- 2) Применяется научно, если результат не достижим, вмешательство (меры) следует прекратить. Практикующему необходимо перестроиться, чтобы применить более эффективную модель.
- 3) Вам нужна база - четкое определение существующей ситуации и целей. Вы должны быть способны оценить применяемые меры.

### Ключевые вопросы о бихевиоральном подходе

- 1) **Консультация** - фокусируется на текущем моменте, не заглядывая в прошлое, которое вы, по их мнению, не можете изменить. Они признают i. Генетический/биологический, ii. Исторический, iii. Современные причины. Они нарушают этот пункт, исследуя предшествующий опыт (стимул в повседневной жизни), поведение и последствия (результат, который может подкрепить поведение). Рассматривая прошлое и последствия,

они дифференцируют и исследуют как явные (действия), так и скрытые (мысли и чувства) в процессе их развития.

- 2) **Проницательность** - Мы заинтересованы в обучении клиентов принципам бихевиорального подхода, чтобы они могли идентифицировать современные причины своего и чужого поведения.
- 3) **Отношения с клиентом** - Будьте теплы, дружелюбны и позитивно настроены, умейте сопереживать. Заставьте клиентов почувствовать себя менее виноватыми и обеспокоенными. Выражайте компетенцию и уверенность.

Основа поведенческой работы состоит в использовании теории изменения поведения путем изменения окружающей среды, анализе проблемы и выработке продуманной поведенческой программы для каждого клиента.

#### Обследование

Состоит из 3 ступеней; первая - краткое ознакомление, составление общего представления; вторая - совместное описание (клиентом и вами) специфичных проблем и выбор проблем - целей. Третья ступень состоит в определении целей по отношению к этим проблемам, которые представляют собой разумные ступенчатые меры. Например, уменьшить число споров с 15 до 10 в неделю, а не более расплывчатое - улучшить отношения родителей с детьми.

#### Основа

Как часто имеет место данное поведение? Необходимо это оценить. Следующая шкала используется для оценки прогресса воздействия.

#### Анализ поведения

**A = предшествующее**

**B = поведение**

**C = последствие**

Зная эту информацию, можно определить цели для A и C. Например, кто-то находится в конфликте с ребенком, так как не хочет делать, что он говорит, но, не желая слушать требования или видеть недостойное поведение ребенка, сдается и чувствует себя разочарованным. Программа поведения может быть следующая: работник тренирует маму четко определять ребенку цели и применять необходимые меры как следствие непослушания.

Техника вмешательства базируется на оперантной теории обусловливания.

#### **Позитивное подкрепление**

Проверьте, чтобы используемая мера произвела положительный эффект. Сначала используйте ее каждый раз, чтобы добиться желаемого поведения, а затем используйте ее все реже по мере того, как поведение становится автоматическим. Если использовать и конкретные предметы подкрепления, например конфеты, наряду с социальным подкреплением, то необходимо постепенно снижать долю предметного подкрепления, например, хвалите, но постепенно снижайте предметное подкрепление (конфеты).

**Выстраивание цепочки** - Разбейте поведение на несколько этапов и постепенно свяжите их вместе; это очень эффективно при обучении новым навыкам, например, навыки независимости для тех, кто имеет проблемы с обучением. Это позволяет добиться усвоения и уверенности в маленьких областях.

**Формирование** - это установление целей, близких к желаемому поведению и постепенное повышение стандартов. Это еще один хороший способ обучения социальным навыкам и может быть использован для взрослых, бросающих учебные заведения.

**Система баллов** - например, таблица победителей и призеров. Особенно полезна для детей 7 - 12 лет. Определите поведение и сумму баллов, которая подлежит награждению, и семьей определяйте победителей/награды. Может использоваться в системе наказаний, но

необходимо применять ее с осторожностью, так как сначала ее можно рассматривать как проявление внимания ребенку.

**Контракты между клиентами** - Это очень полезно в поведенческом, семейном или брачном конфликтах. Члены семьи соглашаются в письменной форме на различные изменения в поведении и вознаграждение внутри семьи для достижения цели. Общий тон соглашения должен быть позитивным, особенно осторожно должны рассматриваться предложения о наказании.

**Оперантное затухание** - если вы сможете определить, что подкрепляет поведение и заставить людей не делать этого, то данная модель поведения начнет уменьшаться и прекратится быстро.

**Короткий перерыв** - доказал свою эффективность в работе с детьми, имеющими проблемы в поведении. Например, лишение ребенка на короткие периоды позитивного подкрепления. Продолжительность времени имеет решающее значение, это не долгие часы; для маленького ребенка продолжительность времени в 10 минут кажется огромной вдали от друзей или семьи.

#### Основанный на респондентном обусловливании

**Десенсибилизация (Восстановление нормального психического равновесия)** - человек учится ассоциировать новую желаемую ответную реакцию с раздражителем, например, введение постепенного количества раздражителя, когда человек находится в расслабленном состоянии (поездка работника вместе со страдающим агорафобией в местный магазин для совершения небольших покупок).

**Затопление** - окружение человека раздражителем до тех пор, пока не желаемая реакция не исчезнет. Это может быть очень эффективным, но я бы рекомендовала использовать ее очень осторожно с детьми, необходимо быть очень уверенным в своем выборе действия, так как вы можете увидеть очень расстраивающую вас реакцию и убрать ребенка, подвергая его воздействию негативного опыта того же раздражителя. Знайте себя!

#### Основанные на теории социального обучения

**Моделирование** - очень простой показ кому-то, что делать и затем дать ему возможность потренироваться и закрепить полученные навыки, например, помогая кому-то получить пособия от социальной защиты. Вы можете продемонстрировать это, а они могут тренироваться несколько раз, получая помощь и поощрение от вас. Конечно, вам легче сделать самим, но они не придут к вам снова просить о помощи, если научатся делать это сами. Это очень эффективный метод групповой работы, так как разные люди имеют разные навыки и могут приобрести уверенность через демонстрацию модели поведения и получение обратной связи.

#### Тренировка социальных навыков

Моделирование, формирование и познание - это элементы обучения социальным правилам. Это особенно относится к молодым людям, которые выросли в заведениях и могут не знать правил жизни в обществе.

#### Тренировка общения

Рассматривает умение прервать собеседника, уверенность в себе, а не умение выслушать или понять чувства другого человека. Полезно при конфликтах в отношениях, между подростком и родителем, для групповой работы.

#### Решение проблемы конфликтом

Семейные проблемы. Выберите определенную проблему, составьте список возможных решений, вычеркните плохие решения, выберите одно и разработайте детали его реализации. Сюда будут вовлечены подкрепление через моделирование обратной связи и формирование.

#### Самоконтроль

Например, контроль раздражения - прими во внимание прошлое, особенно обрати внимание на физиологические изменения и на внутренний монолог и как развивать альтернативное реагирование. Этот тип программы полезен для любого навязчивого поведения, например, сексуальные правонарушения, пьянство, курение, порча имущества.

#### Заключение

Этот подход показал отличные результаты и эффективность в следующих областях: детские проблемы, такие как отклонения в поведении, режиме, в предотвращении курения, злоупотребления алкоголем, нежелательной беременности; проблемы взрослых: беспокойство, сексуальные, семейные проблемы. Жестокое обращение с детьми и жизненные неудачи. Однако он жестко ограничен перед лицом главных социальных проблем, таких как безработица, бездомность и бедность. Хотя он все-таки может стать для работника инструментом выяснения проблемы.

Очень важно хорошо контролировать работу до и после каждой сессии с клиентом из-за фокусированной и научной природы оценки.

Это также очень сильная технология. Если вы выбираете модель поведения, вам нужно быть осведомленным о своем моральном положении.

### **Хул<sup>о</sup>-атвор (бихевиораль) ёндашув**

*«Ижтимоий ишга кириш» тренинги хрестоматияси. «Ўзбекистонда ижтимоий ишни академик даражада ривожлантириш» лойи<sup>3</sup>аси. Тошкент, 2005*

*Перевод Алишера Юнусова*

Мазкур ёндашув шартли рефлексларни шакллантириш назариясига асосланади.

Респондент таълим назарияси (Павловга кўра шартли рефлекслар ёки шартли рефлексларни шакллантиришнинг мумтоз шакли)

Бу назария <sup>о</sup>қз<sup>1</sup>/<sub>4</sub>атувчига жавоб тарзида шаклланганликни изо<sup>3</sup>лайди. Барчамизда шартсиз рефлекслар мавжуд. Масалан, чиро<sup>о</sup> ё<sup>о</sup>илганида кўзимизни юмиб оламиз. Агар шартсиз рефлексни юзага келтирувчи <sup>о</sup>қз<sup>1</sup>/<sub>4</sub>атувчи нейтраль <sup>о</sup>қз<sup>1</sup>/<sub>4</sub>атувчи билан доимий равишда бирлашиб келса, унга нисбатан <sup>3</sup>ам, айнан бир хил жавоб реакцияси шаклланади. Масалан, б ёшли <sup>о</sup>изча отаси томонидан доимий равишда <sup>о</sup>из<sup>1</sup>/<sub>4</sub>алдо<sup>о</sup>зор ялангликда жинсий зўравонликка дучор бўлиб келган. У ёрмондан ва <sup>о</sup>изил рангдан <sup>о</sup>ёр<sup>о</sup>адиган бўлиб <sup>о</sup>олади – нейтраль <sup>о</sup>қз<sup>1</sup>/<sub>4</sub>атувчи шартлига айланди.

Тушунарсиз <sup>о</sup>ёр<sup>о</sup>ув ушбу турдаги <sup>3</sup>олат билан бо<sup>1</sup>/<sub>4</sub>ли<sup>о</sup> бўлиши мумкин.

Агар инсон шартли <sup>о</sup>қз<sup>1</sup>/<sub>4</sub>атувчи (ранг) билан шартсиз <sup>о</sup>қз<sup>1</sup>/<sub>4</sub>атувчининг (зўравонлик) иштирокисиз ало<sup>о</sup>а <sup>о</sup>илса, хул<sup>о</sup>-атворнинг ушбу тури шартли рефлексни юзага келтирмаслиги мумкин.

Оперант шартлилик назарияси (Шартлиликни белгиловчи ёки Скиннер шартлилиги)

Скиннер шартлилигининг асоси хул<sup>о</sup>-атвор ва унинг натижасини (мукофотловчи ва жазо берувчини) жуфтлаштиришдан иборат.

Ижобий муста<sup>3</sup>камлаш (яшавор)

Агар оилада инжи<sup>о</sup> бола бўлса, ота-онаси унинг инжи<sup>о</sup>ликларини енгиш учун, унга турли конфетлар сотиб олиб беради, орти<sup>о</sup>ча эътибор <sup>о</sup>аратиб, унинг инжи<sup>о</sup>ликларига ён беради. Бола унинг мазкур хул<sup>о</sup>и, яъни инжи<sup>о</sup>лиги мукофот келтиришини эслаб <sup>о</sup>олади. Ота-она сифатида болангизда <sup>о</sup>ана<sup>о</sup>а хул<sup>о</sup>ни кўришни истасангиз, ёшани ра<sup>1</sup>/<sub>4</sub>батлантиринг.

Салбий муста<sup>3</sup>камлаш – ота-онанинг ба<sup>о</sup>ириши болалардаги уруш<sup>о</sup>олик хул<sup>о</sup>ини бартараф этади.

Жазолаш. Нот<sup>1/4</sup>ри хатти-<sup>3</sup>аракат учун бир марта жазолаш му<sup>3</sup>им, °<sup>с</sup>шимча жазоламанг ва жазолар сонини оширманг. Масалан, олти ёшли болани 6 ой давомида к<sup>с</sup>чада сайр °илишдан ма<sup>3</sup>рум °илиш. Биро°, баъзан болаларини жисмоний жазоловчи ота-оналар, турли усулларни °<sup>с</sup>ллаб к<sup>с</sup>рсалар <sup>3</sup>ам, фарзандлари яхши й<sup>с</sup>лга кирмагач, °атти°ро° жазоларни °<sup>с</sup>ллаганликларини айтишади.

Болалар (жисмоний зулмга дучор б<sup>с</sup>лаётган аёллар <sup>3</sup>ам) шуни ёдда тутишадики, жисмоний жазодан кейин ало<sup>3</sup>ида эътибор, эркалалар ва конфет <sup>3</sup>ад °илишлар бошланади. Жазога турли лаззатли нарчалардан ма<sup>3</sup>рум °илиш, масалан яхши к<sup>с</sup>рган телек<sup>с</sup>рсатувини к<sup>с</sup>риш, д<sup>с</sup>стлари билан кечки сайрга чи°иш ва шу кабилардан ма<sup>3</sup>рум °илиш тарзида <sup>3</sup>ам б<sup>с</sup>лиши мумкин.

Тугатиш (бартараф этиш): °анчалик муста<sup>3</sup>камланган б<sup>с</sup>лмасин, ижобийми ёки салбийми, барибир ушбу хул°-атвор °олиб кетади.

Бу назария шунингдек, ва°тни, °<sup>с</sup>шимча таъсирларни ва о°ибатларни му<sup>3</sup>окама °илишни <sup>3</sup>ам назарда тулади.

Ижтимоий <sup>с</sup>итиш назарияси (Та°лидий ёки кузатувчи таълим)

Бир инсон иккинчи инсонни (модель) кузатаётганда <sup>с</sup>рганади. Биз хул°-атвор ва унинг самараси <sup>3</sup>а°ида маълумот т<sup>с</sup>плаймиз; таълимнинг ушбу тури шартли рефлексларнинг жавоб ёки оператив тарзда шакллантиришдан к<sup>с</sup>ра тезро° юз беради.

«Модел»нинг айрим характерли жи<sup>3</sup>атлари таълим жараёнини тезлаштиради:

- модел ижтимоий мав°е ёки <sup>3</sup>оқимиятга эга (ота-она болага нисбатан)
- нисбатан <sup>с</sup>хшашлик (оила аъзоси, жинс)
- <sup>с</sup>ргатилаётган нарса дар<sup>3</sup>ол амалда °<sup>с</sup>лланилиши мумкин
- <sup>с</sup>ргатилаётганнинг янги хул°и муста<sup>3</sup>камланади (мукофот).

Айнан ушбу назария «<sup>с</sup>ргатилган ёрдамга му<sup>3</sup>тожликни» <sup>с</sup>рганиш ва унга муносабатда б<sup>с</sup>лиш имконини берди.

Ижтимоий ишда бихевиораль ёндашувнинг асосий жи<sup>3</sup>атлари

- 1) Бу хул°-атворнинг илмий назарияси. °<sup>с</sup>йилган ма°садга эришиш учун а°л билан <sup>с</sup>лчов °<sup>с</sup>йиш лозим.
- 2) Илмий °<sup>с</sup>лланади, агар натижа эришиб б<sup>с</sup>лмайдиган б<sup>с</sup>лса, аралашувни (чора-тадбирларни) тугатиш керак. Тад°и°отчи самаралиро° моделни °<sup>с</sup>ллаш учун, °айта к<sup>с</sup>риб чи°иши лозим.
- 3) Сизга мавжуд <sup>3</sup>олатни ва ма°садларни ани° к<sup>с</sup>рсатиб берувчи база керак. Сиз °<sup>с</sup>лланилаётган тадбирларни ани° ба<sup>3</sup>олай олишингиз лозим.

Бихевиораль ёндашув <sup>3</sup>а°идаги асосий жи<sup>3</sup>атлар

- 4) Масла<sup>3</sup>ат – мавжуд <sup>3</sup>олатга °аратилган б<sup>с</sup>лади, уларнинг назарида <sup>с</sup>тмишни <sup>с</sup>згартириб б<sup>с</sup>лмайди ва шу боисдан <sup>с</sup>тмишга эътибор °илиш керак эмас. Улар °уйидагиларни тан оладилар: 1) генетик/биологик; 2) тарихий; 3) замонавий сабаблар. Улар <sup>с</sup>тган тажриба (кундалик <sup>3</sup>аёт стимули), хул°-атвор ва о°ибатларни (хул°-атворни муста<sup>3</sup>камловчи натижа) <sup>с</sup>рганиб, мазкур пунктни бузадилар. <sup>с</sup>тмиш ва о°ибатни <sup>с</sup>рганиб, улар б<sup>с</sup>лакларга ажратадилар ва ани° хатти-<sup>3</sup>аракатларни <sup>3</sup>ам, яширин (фикр ва <sup>3</sup>иссиётлар) жараёнларни <sup>3</sup>ам ривожланишини <sup>с</sup>рганадилар.
- 5) Синчковлик – Биз мижозларни бихевиорал ёндашувга <sup>с</sup>ргатишимиздан ма°сад, уларни <sup>с</sup>зларининг ва <sup>с</sup>згаларнинг хул°-атворларининг замонавий сабабларини тушуна олишларига эришиш.
- 6) Мижоз билан муносабатлар – Или°, д<sup>с</sup>стона ва ижобий кайфиятда б<sup>с</sup>линг, <sup>3</sup>иссиётларини °абул °ила олинг. Мижозни <sup>с</sup>зини камро° айбдор <sup>3</sup>ис °илишига ва ташвишланмаслигига эришинг. Компетентлик ва ишончлиликни намоён этинг.

Хул°-атвор фаолиятининг асоси атроф-му<sup>3</sup>итни <sup>с</sup>згартириш ор°али хул°-атворни <sup>с</sup>згартириш назариясидан фойдаланиш, муаммони та<sup>3</sup>лил °илиш ва <sup>3</sup>ар бир мижоз учун ало<sup>3</sup>ида хул°-атвор дастурини ишлаб чи°ишдан иборат.

Тад<sup>о</sup>и<sup>о</sup>т

3 та даражадан иборат: биринчиси - <sup>о</sup>ис<sup>о</sup>а танишув, умумий тасаввурни уй<sup>1</sup>/<sub>4</sub>отиш; иккинчиси - <sup>3</sup>амкорликда (сиз ва мижоз) муаммоларни та<sup>3</sup>лил <sup>о</sup>илиш ва муаммо-ма<sup>о</sup>садни танлаш. Учинчи даража ушбу муаммоларга нисбатан ма<sup>о</sup>садларни ани<sup>о</sup>лашдан иборат б<sup>с</sup>либ, онгли, по<sup>1</sup>/<sub>4</sub>онали тадбирларни назарда тутати. Масалан, ба<sup>3</sup>слашувлар сонини <sup>3</sup>афтасига 15 тадан 10 тагача <sup>о</sup>ис<sup>о</sup>артириш, ота-оналар ва болалар <sup>с</sup>ртасига муносабатни яхшилаш.

Асос

Мазкур хул<sup>о</sup>-атвор <sup>о</sup>анчалик <sup>с</sup>ринга эга? Буни ба<sup>3</sup>олаш лозим. <sup>3</sup>уйидаги шкала таъсир жараёнини ба<sup>3</sup>олашда <sup>о</sup>с<sup>л</sup>ланилади.

Хул<sup>о</sup>-атвор та<sup>3</sup>лили

**A = с<sup>т</sup>миш**

**B = хул<sup>о</sup>-атвор**

**C = натижа**

Мазкур маълумотдан хабардор б<sup>с</sup>лган <sup>3</sup>олда A ва C ма<sup>о</sup>садларни белгилаш мумкин. Масалан, бирон киши бола билан зиддиятда, яъни боланинг айтганини <sup>о</sup>илмо<sup>о</sup>чи эмас, Биро<sup>о</sup>, боланинг талабани эшитмасликка олиб ёки нот<sup>с</sup><sup>1</sup>/<sub>4</sub>ри хул<sup>о</sup>-атворини к<sup>с</sup>рмасликка интилиб, <sup>с</sup>зини но<sup>о</sup>улай <sup>3</sup>ис <sup>о</sup>илмо<sup>о</sup>да. Хул<sup>о</sup>-атвор дастури <sup>о</sup>уйидагича б<sup>с</sup>лиши мумкин: ходим онани шу<sup>1</sup>/<sub>4</sub>уллантириб, болага ма<sup>о</sup>садларни ани<sup>о</sup> белгилаб олиш ва <sup>о</sup>уло<sup>о</sup>сизликнинг <sup>о</sup>ибатлари <sup>о</sup>андай б<sup>с</sup>лишини ани<sup>о</sup> к<sup>с</sup>рсатиш учун нималар <sup>о</sup>илиш кераклигини <sup>с</sup>ргатади.

Аралашув техникаси оперант шартлилик назариясига таянади.

**Ижобий муста<sup>3</sup>камлаш**

Фойдаланилаётган тадбир ижобий самара берганлигини текширинг. Аввало, уни керакли хул<sup>о</sup>-атворга эришилгунига <sup>о</sup>адар такрорик <sup>о</sup>с<sup>л</sup>лайверинг, кейин эса, уни <sup>о</sup>с<sup>л</sup>лашни камайтириб бориб, хул<sup>о</sup>-атвор автоматик равишда ишлашига эришинг. Агар, ижтимоий муста<sup>3</sup>камлаш билан бирга конкрет буюмлардан фойдаланилса, масалан конфетдан, аста-секин буюм ор<sup>о</sup>али муста<sup>3</sup>камлашни камайтириб бориш лозим, масалан, ма<sup>о</sup>танг, биро<sup>о</sup> буюм (конфет) ор<sup>о</sup>али муста<sup>3</sup>камлашни камайтиринг.

**Занжир <sup>о</sup>уриш** – Хул<sup>о</sup>-атворни бир неча бос<sup>о</sup>ичга ажратинг ва аста-секин уларни бир-бири билан бо<sup>1</sup>/<sub>4</sub>лаб боринг; бу айни<sup>о</sup>са малакани шакллантиришда самарали б<sup>с</sup>либ, масалан таълим олиш билан бо<sup>1</sup>/<sub>4</sub>ли<sup>о</sup> муаммолари борларда муста<sup>о</sup>иллик малакасини оширишга к<sup>с</sup>маклашиши мумкин. Бу кичик со<sup>3</sup>аларда <sup>с</sup>злаштириш ва <sup>с</sup>зига ишончга эришиш имконини беради.

**Шакллантириш** – бу м<sup>с</sup>лжалдаги хул<sup>о</sup>-атворга я<sup>о</sup>ин ма<sup>о</sup>садларни белгилаш ва аста-секин стандартларни ошириб боришдир. Бу ижтимоий малакага <sup>с</sup>ргатишнинг яна бир яхши усули б<sup>с</sup>либ, <sup>с</sup>о<sup>и</sup>шни давом эттиришни истамаётган катта ёшлиларга нисбатан <sup>3</sup>ам <sup>о</sup>с<sup>л</sup>ласа б<sup>с</sup>лади.

**Баллар тизими** – масалан, <sup>1</sup>/<sub>4</sub>олиблар ва мукофотланганлар жадвали. Айни<sup>о</sup>са, 7-12 ёшли болаларда фойдали. Мукофотланиши лозим б<sup>с</sup>лган баллар ми<sup>о</sup>дорини белгиланг ва оила аъзолари билан биргаликда <sup>1</sup>/<sub>4</sub>олиб/мукофот эгасини ани<sup>о</sup>ланг. Жазолар тизимида <sup>о</sup>с<sup>л</sup>лаш мумкин, биро<sup>о</sup> уни э<sup>3</sup>тиётлик билан <sup>о</sup>с<sup>л</sup>лаш, уни дастлаб болага нисбатан эътибор сифатида ишлатиш лозим.

**Мижозлар <sup>с</sup>ртасидаги ало<sup>о</sup>алар** – Бу айни<sup>о</sup>са хул<sup>о</sup>-атвор, оила ёки нико<sup>3</sup> зиддиятларида фойдалидир. Оила аъзолари ма<sup>о</sup>садга эришиш учун оила ичида бирон бир хул<sup>о</sup>-атвор <sup>с</sup>згаришлари ва мукофотга ёзма шаклда розилик билдирадилар.

Келишувнинг умумий мазмуни ижобий б<sup>с</sup>лиши, айни<sup>о</sup>са, жазолаш билан бо<sup>1</sup>/<sub>4</sub>ли<sup>о</sup> таклифларга <sup>3</sup>ушёр б<sup>с</sup>лиш лозим.

**Оперантное тинчитиш** – агар хул<sup>о</sup>-атворни нима муста<sup>3</sup>камлаётганлигини ани<sup>о</sup>лай олсангиз ва буни <sup>о</sup>илмасликка одамларни ишонтира олсангиз, хул<sup>о</sup>-атворнинг мазкур модели аста-секин камайиб бориб, амал <sup>о</sup>илмай <sup>о</sup>с<sup>д</sup>и.

**аис<sup>о</sup>а танафбус** – хул<sup>о</sup>-атворида муаммоси бор болалар билан ишлашда самарали эканлигини исботлади. Масалан, ижобий муста<sup>3</sup>камлаш даврида болани <sup>о</sup>ис<sup>о</sup>а муддатли ма<sup>3</sup>рум <sup>о</sup>илиш. Муддатнинг давомийлиги му<sup>3</sup>им а<sup>3</sup>амиятга эга, бу соатлаб давом этиши керак эмас; кичкина бола д<sup>с</sup>стлари ёки ота-онасидан 10 минут узо<sup>о</sup>лашса, жуда катта ва<sup>о</sup>т б<sup>с</sup>либ туюлади.

#### Респондент шартлиликка таяниш

**Десенсибилизация (Меъёрий ру<sup>3</sup>ий мувозанатни тиклаш)** – инсон янги исталган жавоб реакциясини <sup>о</sup>с<sup>3</sup>/<sub>4</sub>атувчи билан уй<sup>1</sup>/<sub>4</sub>унлаштиришни <sup>с</sup>рганади, масалан, инсон чарчаганида <sup>о</sup>с<sup>3</sup>/<sub>4</sub>атувчини бир маромда киритиб бориш (ходимнинг агорофобия билан <sup>о</sup>1/<sub>4</sub>риган кишини д<sup>с</sup>конга кичикро<sup>о</sup> харид учун биргаликда бориши).

**Ч<sup>с</sup>ктириш** – исталмаган реакция й<sup>с</sup>олмагунча инсонни <sup>о</sup>с<sup>3</sup>/<sub>4</sub>отувчилар билан <sup>с</sup>раб <sup>о</sup>с<sup>3</sup>йиш. Бу жуда <sup>3</sup>ам самарали, биро<sup>о</sup> болаларга нисбатан <sup>о</sup>с<sup>3</sup>ллашда жуда э<sup>3</sup>тиёт б<sup>с</sup>лиш лозим, <sup>с</sup>з хатти-<sup>3</sup>аракатингизни белгилашда жуда <sup>3</sup>ушёр б<sup>с</sup>лиш лозим, чунки, сизни жуда <sup>3</sup>ам хафа <sup>о</sup>иладиган реакцияни к<sup>с</sup>ришингиз мумкин ва <sup>о</sup>с<sup>3</sup>/<sub>4</sub>атувчининг <sup>с</sup>зининг салбий тажрибаси таъсирдан болани <sup>о</sup>ут<sup>о</sup>ариш лозим б<sup>с</sup>лади. ;зингизни англаг!

#### Ижтимоий <sup>с</sup>отиш назариясига асосланган

**Моделлаштириш** – оддийгина тарзда бирон кишига нима <sup>о</sup>илиш кераклигини к<sup>с</sup>рсатиб бериб, унга маш<sup>о</sup> <sup>о</sup>илиш олинган малакани муста<sup>3</sup>камлаш имконини бериш, масалан, кимгадир ижтимоий му<sup>3</sup>офаза муассасаларидан ижтимоий ёрдам олишга к<sup>с</sup>маклашиш. Сиз буни к<sup>с</sup>рсатиб берасиз, улар буни бир нча марта такрорлаб к<sup>с</sup>радилар ва сиздан к<sup>с</sup>мак олиб <sup>с</sup>рганадилар. Албатта, сиз <sup>с</sup>зингиз к<sup>с</sup>мак олиб берганингиз осонро<sup>о</sup>, биро<sup>о</sup> улар <sup>с</sup>злари <sup>с</sup>рганиб олишса, <sup>3</sup>ар гал сизга ёрдам <sup>с</sup>раб келаверишмайди. Бу гуру<sup>3</sup> б<sup>с</sup>либ ишлашнинг жуда <sup>3</sup>ам самарали усул б<sup>с</sup>либ, турли малакага эга б<sup>с</sup>лган инсонлар хул<sup>о</sup>-атвор модели ва тескари жавобни олишни намойиш <sup>о</sup>илиш ор<sup>о</sup>али <sup>с</sup>зига ишончни шакллантирадилар.

#### Ижтимоий малакани маш<sup>о</sup> илдириш

Моделлаштириш, шакллантириш ва англаш – ижтимоий <sup>о</sup>оидаларга <sup>с</sup>ргатиш элементларидир. Бу айни<sup>о</sup>са муассасаларда тарбияланган ва жамиятда яшаш <sup>о</sup>оидаларини <sup>с</sup>злаштирмаган ёш авлодга тааллу<sup>о</sup>лидир.

#### Муло<sup>о</sup>отни маш<sup>о</sup> илдириш

Су<sup>3</sup>батдошни т<sup>с</sup>хтатиш, <sup>с</sup>зига ишончни шакллантириш, тинглашва бош<sup>о</sup>аларнинг <sup>3</sup>иссиётларини <sup>3</sup>ис <sup>о</sup>илишни <sup>с</sup>ргатади. <sup>с</sup>смирлар ва ота-оналар <sup>с</sup>ртасидаги зиддиятларни юмшатишда, гуру<sup>3</sup> б<sup>с</sup>либ ишлашда фойдали.

#### Муаммони зиддият ор<sup>о</sup>али <sup>3</sup>ал <sup>о</sup>илиш

Оилавий муаммолар. Бирон бир муаммони тангланг, мумкин б<sup>с</sup>лган ечимларнинг р<sup>с</sup>йхатини тузинг, ёмон ечимларни <sup>с</sup>чиринг, битта ечимни танланг ва уни амалга ошириш режасини ишлаб чи<sup>о</sup>инг. Бу ерга тескари ало<sup>о</sup>а ва шакллантиришни моделлаштириш ор<sup>о</sup>али муста<sup>3</sup>камлаш жалб <sup>о</sup>илинади.

#### 13-<sup>с</sup>зини назорат <sup>о</sup>илиш

Масалан, асабийлашишни назорат <sup>о</sup>илиш - <sup>с</sup>тмишни эътиборга ол, айни<sup>о</sup>са физиологик <sup>с</sup>згаришларга, ички монологга ва му<sup>о</sup>обил жавоб <sup>о</sup>айтаришни <sup>о</sup>андай ривожлантиришга ало<sup>3</sup>ида эътибор <sup>о</sup>арат. Дастурнинг бу тури <sup>3</sup>ар <sup>о</sup>андай ё<sup>о</sup>имсиз хул<sup>о</sup>-атворга, масалан, сексуаль <sup>о</sup>оидабузилишлар, ичкиликбозлик, кашандалик, млукка зарар етказишларда фойдалидир.

#### Хулоса

Ушбу ёндашув оуидаги соаларда яхши натижалар ва самарадорликни келтирди: хул-атворида чекиниш бёлган, тартиби бузилган болалар билан боали муаммоларда, кашандалик, ичкиликбозлик, исталмаган омилидорликни олдини олишда; катталар муаммолари: беаловатлик, сексуаль ва оилавий муаммолар. Болалага нисбатан зравонлик ва аётдаги омадсизликлар. Биро у ишсизлик, уйсизлик ва камбааллик каби асосий ижтимоий муаммолар олдида атгий чекланган. Шунга арамай у ходим учун муаммони анилаш уроли белиб хизмат илиши мумкин.

Баолашнинг фокусли ва илмий табиати сабабли миож билан олиб борилган ар сессиядан олдин ва кейинги ишларни тели нозрат илиш муим аамиятга эга.

Бу шунингдек жуда кучли технологиядир. Агар сиз хул-атовр моделини танласангиз, ёзингизнинг ахлоий олатингиз ааида тели маълумотга эга белишингиз лозим.

## **Кризисное вмешательство в социальной работе**

*Хрестоматия к тренингу «Введение в социальную работу». Проект «Развитие социальной работы на академическом уровне в Узбекистане». Ташкент, 2005.*

Необходимые и решающие компоненты при подготовке к столкновению с кризисной ситуацией:

1. Хорошо отработанная этическая база
2. Теоретическая основа, позволяющая разобраться в хаотическом сплетении фактов и привести порядок в кризисную ситуацию
3. Осознание себя в кризисных ситуациях
4. Принципы, техники и навыки

### **Определение кризиса**

Невозможно дать точное определение кризису. Каждый человек определяет его по-своему и он больше связан с влиянием события на кого-либо, нежели самим событием.

Основная реакция и чувства включают в себя страх, панику, агрессивность, беспомощность. Сопутствующие условия: скопление людей, конфликты между людьми, движение на месте происшествия, шум и хаос.

### **Возникновение понятия кризисного вмешательства**

В 1960-е годы американские психиатры отошли от моделей долговременного психоаналитического анализа и стали говорить о кратковременных, интенсивных методиках, подкрепленных системным анализом и стратегией. Так как теория развивалась в практике социальной работы, важность придавалась этическим вопросам, вопросам, связанным с полом, а также необходимости самосознания работников. Это были необходимые нововведения, так как модель была разработана психиатрами на основе клинической практики в больнице, а сейчас используется в обществе в работе с семьями.

### **Основы кризисного вмешательства**

#### **1. Этическая база для кризисного вмешательства**

i) Для работы с кризисной ситуацией, работник должен обладать уверенностью и опытом. Как этого достичь? Обучение, навыки хорошего управления, совместная работа с опытными коллегами, хорошая поддержка и организация, работа с сотрудниками Корпуса милосердия, использование навыков из других областей жизни или профессиональных ситуаций.



В этой ситуации работнику не следует отождествлять себя ни с одной из сторон, но попытаться найти компромисс и смягчить контрастность различий – это то, как развиваются живые системы.

Например, подросток пробует употреблять спиртные напитки и наркотики, не ходит в школу, ругается и груб с родителями. Родитель хочет определить ребенка в интернат. Родитель и, возможно, другие члены семьи хотят сохранить существующее положение дел, а подросток хочет изменений, хочет быть более независимым. На самом деле, положение, конечно, должно меняться, так как молодой человек должен развиваться и экспериментировать, в то же время, семья и молодой человек должны быть в безопасности и жить вместе. Возможно, что вам придется прийти с семьей к кратковременному соглашению, однако вам следует спланировать более длительную стратегию вмешательства на протяжении последующих нескольких дней. Если семья проявляет достаточно заботы по отношению друг к другу, чтобы кричать и спорить, то можно надеяться на компромисс. В настоящий момент юноша и взрослые думают, что они проявляют гибкость в поведении (одна сторона даёт, другая принимает). На самом деле, гибкость отсутствует у каждой из сторон, так как обе стороны чувствуют разочарование и угрозу. Им нужен внешний катализатор (вы), чтобы помочь составить план решения проблемы. Возможно, вы не так работали с вашим подростком или вы бы поступили по-другому, но если этот метод помогает, это и есть успех.

Вы будете чувствовать себя уверенно, если будете подходить к кризису с хорошим знанием теории и умением творчески подходить к решению проблемных ситуаций.

### **3. Осознание себя в кризисной ситуации**

Возможно, вам захочется убежать - я действительно чувствовала себя парализованной от страха, даже в присутствии милиции. Вы можете попытаться уйти на том основании, что вам надо что-то предпринять, а это самый легкий выбор. Вам следует развивать осознание себя, которое поможет вам пройти через минное поле кризиса:

- 1) Изучайте свои уязвимые места в кризисной ситуации.
- 2) Научитесь точно определять причину собственной слабости

Это поможет вам понять, как собственные слабости могут привести к непрофессиональным действиям.

Это - работа, которую можно делать самостоятельно, прорабатывая вопросы, связанные с окружением, категориями кризиса, группами клиентов и нашей реакцией по отношению к ним. Каждый из вас, посещая семью впервые, может встретиться с серьезными проблемами, и члены семьи, возможно при поддержке соседей, будут просить у вас помощи. Легко сказать "да", не продумав ситуацию, но в действительности это может быть не самое лучшее решение. Четко представляйте себе работу и ваш порядок действий. Не обещайте того, что не сможете предоставить. Большинство людей предпочитает услышать честный ответ, чем потом обнаружить, что их подвели.

Если вам нужно посетить семью в кризисе, а вы уже заранее чувствуете себя несчастными или испытываете дискомфорт, обсудите это с вашим начальником. Иногда, прежде чем оказать эффективную помощь, нам надо сначала разрешить собственные проблемы. Например, были ли мы когда-либо в такой же ситуации (в детстве или во взрослой жизни); боимся ли мы определённых людей или ситуаций; знаем ли мы этих людей; имели ли мы дело с похожей ситуацией (недавно или в прошлом), по отношению к которой у нас остались неразрешённые чувства или страхи.

Признав эти трудности и проблемы, вы можете приступить к решению кризисной ситуации.

### **4. Практические принципы, навыки и техники**

- 1) Кризис - это время возможности. Защитные механизмы ломаются, вы можете добраться до причины и люди восприимчивы к помощи.

- 2) Первичное вмешательство. Когда вы приходите, ситуация может обостриться, всё внимание и все обвинения будут переадресованы вам. Держите все под контролем – представьтесь и попросите представиться присутствующих, распросите присутствующих о предыдущей истории работы с семьёй и не допускайте продолжения нападков на "проблемного" человека или на себя. Уводите их в сторону, посредством обсуждения практических вопросов
- 3) Работа непосредственно с кризисом. Имейте в виду, что работа в семье будет отличаться от работы в вашем офисе.
- 4) Не пытайтесь «спасти» ребёнка, забрав его из семьи. Ситуация может показаться вам ужасной, но ребенок это знает и понимает. Ребёнок может плохо перенести разлуку и вам потребуется поработать с семьёй и её окружением. Смысл не в том, чтобы вы почувствовали себя лучше.
- 5) Минимальное вмешательство может быть достаточным.
- 6) Если вы стали заниматься кризисом, вы должны быть готовы оказать помощь в случае необходимости на протяжении последующих дней.

### Техники и навыки

Используйте те техники и навыки, которые вам нравятся и которые соответствуют вашей личности и стилю. Шок, юмор, удивление - все может быть эффективным, но вы должны чувствовать себя уверенно. Наивность, спокойствие - тоже могут быть эффективными, чтобы прекратить ссору. Прекращение насилия - сразу же затрудняет его повторное применение, какие бы отвлекающие методы вы не использовали.

Вот некоторые способы для преодоления конкретных препятствий в решении кризиса. Очень важно подготовиться и обдумать вашу реакцию, прежде чем вы приедете на место происшествия. Однажды начальник сказал мне: "Самое важное действие в подготовке к решению кризисного вопроса – остановиться, выпить чашку чая и ПОДУМАТЬ 10 минут." Я обнаружила, что это правда, но что иногда этого трудно добиться.

<b>Препятствия</b>	<b>Возможное решение</b>
Много людей	Поблагодарите их за проявленную заботу, скажите, что вам нужно поговорить с клиентом наедине и извинитесь перед ними.
Угроза насилия	Признайте, что вы находитесь в уязвимой ситуации в присутствии данного лица, снимите непредсказуемость
Молодой человек отказывается разговаривать с вами.	Скажите ему, что он ведёт себя не соответственно своему возрасту и, возможно, он значительно моложе, чем вам сказали. Если он в комнате, он захочет проявить участие. Также обсудите его точку зрения или то, что вызывает его возмущение и против чего он выступает
Клиенты недовольны вашими услугами	Позвольте им выплеснуть свой гнев, пока он не истощится.

### Заключение

Сфера кризисного вмешательства может быть ограничена, однако цели, преследуемые им, революционны. Они направлены на «замену слепой и иррациональной страсти просвещением и терпением, хаоса и паники порядком и безопасностью, беспомощности и отчаяния чувством надежды" (О' Хаган, 1986)

## Практика, сосредоточенная на задачах

Вулли Х.

Это одна из нескольких моделей, которые введены, усовершенствованы и проверены практиками и исследователями социальной работы. Она фокусируется на воздействии отдельных элементов практики на способности клиента решать проблемы.

### 2 составляющих блока

- Развитие этой модели направлено на результаты для клиента, а не цели работника по данному случаю.
- Особое значение придается партнерству с клиентом. Это демонстрируется уважением точки зрения клиента, хорошим общением, предпочтением совместных действий и признанием способностей клиента.

### Модель

- Это работа, основанная на соглашении между клиентом и социальным работником. Она включает составление списка проблем, которые необходимо решить, и результат, который должен быть достигнут.
- Это сотрудничество, и работнику может быть необходимо помочь клиенту в выполнении определенных задач через поощрение или тренировку навыков клиента.
- С самого начала необходимо установить временные рамки работы.

Таким образом, работа идет от проблемы к цели через возрастающие задачи, которые ограничены временем выполнения и совместно определены и выполняются.

### Проблемы

Сначала рассматривается широта проблем, а не их глубина. Это позволяет исследовать состояние дел полностью, затем клиент и работник могут перейти к глубинному анализу главных проблем. Это включает изучение текущих моделей и трудностей.

Приоритет проблем устанавливается по 2 факторам:

- 1) приоритет, который клиент придает проблемам после обсуждения и совета работника
- 2) установленные законом обязанности, например, уровень заботы о детях.

### Цели

Точка зрения клиента на то, что необходимо, выявляется в ходе обсуждения и является первостепенным. Необходимо, чтобы цели были:

**Достижимы** - они должны строиться на сильных сторонах и поощрении клиента с целью усиления его стремлений.

**Отслеживаемы** - вам необходимо знать, когда вы их выполните. Запишите это и уясните для себя.

### Временные рамки

Дата планируемого окончания работы должна быть установлена с самого начала. Время работы не должно превышать 3 месяцев, хотя при необходимости вы можете обсудить установление новых целей, и нового отрезка сконцентрированного на задачах работы.

### Задачи

Они являются центральными в решении проблем. Они, отчасти, предназначены для выработки необходимых навыков и для того, чтобы избежать зависимости. Они выполняются работниками и клиентами и могут, по соглашению, включать других лиц. Клиенты всегда должны активно участвовать в выработке задач.

### Протокол как помощь в участии

Участие может быть усилено с помощью письменных документов, протоколов для уточнения, регистрации и памятки клиенту и работнику. В практике, сосредоточенной на задачах, письменные записи очень важны. Но если клиент безграмотен, страдает дислексией или имеет проблемы со зрением, необходимо тщательно продумать как вести записи. Аудио оборудование, обозначение символами являются эффективными. Люди, имеющие проблемы с грамотностью, пользуются разными способами общения, спросите их, как вы можете вести записи вместе.

### Сердце проблемы

Хороший анализ

Ясность основ работы (клиент или закон)

Ясность целей

Затем, установите последовательные задачи для достижения целей

### Задачи

Могут быть:

**Взаимно обязывающими** - если ты сделаешь это, то я сделаю то...

**Повторяющимися** - моделирование поведения

**Совместными** - мы договариваемся делать...

- Продумайте общую модель задач от проблемы к цели
- Продумайте их сложность
- Продумайте о сбалансированной работе между работником и клиентом

Выслушивание положительного опыта клиента в решении проблемы и слабых местах, где его постигла неудача, может быть очень важным.

Максимальное использование способностей клиента - одна цель всей работы, сосредоточенной на задачах.

### Планирование задач и действий

Существует 5 ступеней выполнения задач:

1. усиление обязательств
2. планирование выполнения задач
3. анализ препятствий
4. моделирование, тренировка, руководство практической работой
5. подведение итогов выполнения задач

Эволюция задач будет всегда начинаться с обзора их выполнения со времени последнего обсуждения. Это поможет клиенту и работнику осознавать прогресс и сущность проблем.

Если задача не выполнена - почему? Это неправильно поставленная задача или препятствие? Определите новые задачи или исследуйте пути преодоления препятствий.

Если задачи постоянно не выполняются - возможно, клиент меняет цели и проблемы. Проверьте.

### Модель

## **ПРОБЛЕМА И РАЗРАБОТКА ЗАДАЧ**

### **К ЗАДАЧАМ**

### **К ОБЗОРУ ЗАДАЧ И ИХ РАЗВИТИЮ**

К ЗАДАЧАМ  
**К ОБЗОРУ ЗАДАЧ И ИХ РАЗВИТИЮ**  
 К ЗАДАЧАМ  
 К ЦЕЛИ

**ВЫДЕЛЕНЫ ЖИРНЫМ ШРИФТОМ = совместные обсуждения**

Обзор и окончание работы

Помимо установленной конечной даты, каждое обсуждение должно включать краткий обзор проблем, чтобы понять происходят ли изменения, например, разорванные отношения, смерть - могут существенно изменить взгляд клиента на проблему.

Вам может понадобиться продление времени работы в связи с режимом работы, каких - либо учреждений. Обычно, если работа продолжается дольше, чем было оговорено, следует это обсудить и определить новые цели.

Рецензия:

- Как модель, она была хорошо исследована и вписывается в рамки практики не применения дискриминации, так как базируется на взглядах клиента.
- Хотя она плохо отработана и гораздо сложнее, чем кажется. Она требует хорошей проницательности (интуиции), анализа и труда со стороны клиента и требует от работника много сил и времени
- Может использоваться во всех областях, кроме двух, где она менее эффективна: для семей, которые находятся в постоянном кризисе, где проблемы и цели постоянно изменяются; для семей, где клиент не признает никаких проблем и вступает в действие закон.

Польза

- Обеспечивает концептуальную ясность для всех заинтересованных лиц
- Развивает практику разумной очевидности и открыта для проверки
- Результат ориентирован на эффективность работы клиента

**Вазифага йсналтирилган амалиёт**

**Вулли Х.**

*Перевод Алишера Юнусова*

Бу ижтимоий иш амалиётчилари ва тадқиётчилари томонидан киритилган, такомиллаштирилган ва текширилган бир неча моделлардан биридир. У миждознинг муаммоларни ҳал қила олиш қобилиятига амалиётнинг айрим элементларининг таъсир қилишига эътиборни қаратади.

2 ташкилий блоки мавжуд

- Мазкур моделнинг ривожланиши миждоз учун натижага йсналтирилган, ходимнинг мазкур ҳодисага доир мақсадларига эмас.
- Миждоз билан ҳамкорликка алоқида эътибор қаратилади. Бу миждоз нуқтаи назарига ҳурматда, ҳушмуомалалиқда, ҳамкорликда ҳаракатланишни қўллаб-қувватлашда ва миждоз қобилиятларини тан олишда намоён бўлади.

Модель

- Бу мижоз ва ижтимоий иш ходими ҶРтасидаги келишувга асосланган фаолиятдир. У ечилиши лозим бўлган муаммолар ва эришилиши лозим бўлган натижалар рўйхатидан иборат.
- Бу 3амкорлик бўлиб, ходим мижозга ра1/4батлантириш ва малакаларни маш1/4оилиш ор1/4али маълум вазифаларни бажаришига қўмаклашади.
- Аввалбошдан ва1/4т чегараларини белгилаб олиш лозим.

Шу тари1/4а фаолият Ҷсиб бораётган, бажариш муддати чегараланган, биргаликда белгиланган ва бажарилаётган вазифалар ор1/4али муаммодан ма1/4садга 1/4араб 3аракатланади.

### Муаммолар

Аввал муаммоларни қўлами 1/4арами чи1/4илади, чу1/4урлиги эмас. Буолатни тўли1/4о тад1/4и1/4о этиш имконини беради, кейин эса, мижоз ва ходим ассосий муаммоларнинг чу1/4урлаштирилган та3лилига Ҷтиш мумкин бўлади. Бу мавжуд моделлар ва 1/4ийинчиликларни Ҷрганишни 3ам Ҷзида мужассамлаштиради.

Муаммоларнинг устуворлиги 2 омилга 1/4араб белгиланади:

- 1) му3окама ва ходим масла3айдан кейин мижознинг Ҷзи танлаган муаммоларга устуворлик берилади
- 2) 1/4онун билан белгиланган мажбуриятлар, масалан, болалар 3а1/4ида 1/4ай1/4уриш даражаси.

### Ма1/4садлар

Мижознинг му3окама давомида нима ани1/4ланиши лозим ва нималар биринчи даражада му3им эканлиги 3а1/4идаги мижознинг ну1/4таи назари. Ма1/4садлар бўлиши лозим:

**Эришиб бўладиган** – улар мижознинг интилишларини кучатириш ма1/4садида кучли томонларга ва ра1/4батлантиришларга таяниши лозим.

**Кузатиб бориладиган** – сиз 1/4ачон уларни бажаришингизни билишингиз лозим. Буларни ёзиб олинг ва Ҷзингиз учун ани1/4лаштиринг.

### Ва1/4т чегаралари

Ишнинг тамомланиш ва1/4ти олдиндан белгилаб олиниши лозим. Муддат 3 ойдан ошмаслиги шарт, лозим бўлганида эса, сиз янги муддатларда бажарилиши лозим бўлган янги вазифаларни му3окама 1/4илишингиз мумкин.

### Вазифалар

Улар муаммоларни 3ал 1/4илишда марказий Ҷрин тутади. Улар 1/4исман лозим бўлган малакани ишлаб чи1/4иш ва бо1/4ли1/4ликдан 1/4очиш учун керак бўлади. Улар ходимлар ва мижозлар томонидан бажарилади ва келишув асосида бош1/4а шахслар жалб 1/4илиниши мумкин. Мижозлар вазифаларни шакллантиришда доимо фаол иштирок этишлари лозим.

### Баённома иштирокда қўмакчи сифатида

Иштирок ёзма 3ужжатлар, ани1/4лаштириш баённомалари, мижоз ва ходим учун эслатмалар ва рўйхатномалар билан кучайтирилиши мумкин. Вазифага йўналтирилган амалиётда ёзма маълумотлар жуда му3им. Агар мижоз саводсиз бўлса, қўзи ожиз бўлса ёки шу каби муаммоларга эга бўлса, ёзувни 1/4андай юритиш 3а1/4ида Ҷйлаб қўриш лозим. Аудио жи3озлар ёки рамзлар ор1/4али ёзиш жуда 3ам самарали 3исобланади. Саводхонлик муаммосига эга бўлган кишилар муло1/4отнинг трли шаклларида фойдаланадилар, биргаликда ёзувни 1/4андай юритиш 3а1/4ида Ҷзларидан Ҷсраганингиз ма1/4ул.

### Муаммонинг юраги

Яхши та3лил

Ишнинг асосларининг ани1/4лиги (мижоз ёки 1/4онун)

Ма1/4садларнинг ани1/4лиги

Кейин, ма1/4садга эришиш учун вазифалар кетма-кетлигини белгиланг

Вазифалар

Бўлиши мумкин:

**Заро мажбурият юкловчи:** - агар сен буни °илсанг, мен буни °иламан...

**Такрорланувчи** – хул°-атворни моделлаштириш

**²амкорликда** – биз мана буларни °илишга келишиб оламиз...

- Муаммодан ма°сад сари вазифаларнинг умумий моделини фйлаб топинг
- Уларнинг мураккаблигини фйлаб кўринг
- Мижоз ва ходим фртасида мувозанатлашган ишни фйлаб кўринг

Муаммони ³ал °илишда мижознинг ижобий тажрибасини ва у муваффа°иятсизликка дуч келган бўш жойлар ³а°ида тинглашму³им а³амиятга эга бўлиши мумкин.

Мижознинг °обилиятларидан тўли° фойдаланиш – вазифаларга йфналтирилган барча ишларнинг ягона ма°садиридир.

Вазифалар ва хатти-³аракатларни режалаштириш

Вазифаларни бажаришнинг 5 °адами бор:

6. мажбуриятларни кучайтириш
7. вазифаларни бажаришни режалаштириш
8. тўси°ларни та³лил °илиш
9. моделлаштириш, маш° °илиш, амалий ишларга ра³барлик °илиш
10. вазифаларнинг бажарилишига якун ясаш

Вазифаларнинг эволюцияси ³ар доим охириги му³окамадан кейин бажарилишини шар³лашдан бошланади. Бу мижозга ва ходимга муаммонинг тара°иети ва мазмунини англаш имконини беради.

Агар вазифа бажарилмаган бўлса – нима учун? Бу нотўри белгиланган вазифами ёки тўси°ми? Янги вазифаларни белгиланган ёки тўси°ларни енгиш йфлларини ани°ланг.

Агар вазифа доимо бажарилмаётган бўлса – мижоз ма°садлар ва муммоларни алмаштираётган бўлиши мумкин. Текширинг.

Модель**МУАММО ВА ВАЗИФАЛАРНИ ИШЛАБ ЧИ°ИШ****ВАЗИФАЛАРГА**

ВАЗИФАЛАРНИНГ ШАР²И ВА УЛАРНИНГ РИВОЖЛАНИШИГА

ВАЗИФАЛАРГА

**ВАЗИФАЛАРНИНГ ШАР²И ВА УЛАРНИНГ РИВОЖЛАНИШИГА**

ВАЗИФАЛАРГА

МА°САДГА

**°АЛИН ШРИФТ БИЛАН АЖРАТИЛГАН = биргаликда му³окама**Шар³ ва ишнинг якуни

Белгиланган сўнги муддатдан таш³ари, фзгариш юз бераётган ёки юз бермаётганлигини ани°лаш учун ³ар бир му³окама муаммонинг °ис°а шар³ини мужассамлаштириши лозим, масалан, узилган муносабатлар, флим мижознинг муаммога муносабатини кескин фзгартириши мумкин.

Бирон бир ташкилотнинг иш тартибидан келиб чи°иб, сиз ³ам иш муддатини фзгартиришингизга тўри келиши мумкин. Одатда, агар иш режадагидан узо°ро° давом этадиган бўлса, му³окама °илинади ва янги ма°садлар белгилаб олинади.

Таъриз:

- Модель сифатида у яхши ғрганилган ва камситишни оғлламаслик амалиётига тўла мос келади, чунки мижоз ёндашуви асосида шакллантирилади.
- У ёмон ишлаб чиқилган ва мураккаб бўлиб қўриниши мумкин. У мижоз томонидан чуқур синчковликни (интуицияни), таълил ва меънатни, ходимдан эса, қўп куч ва ваъта талаб қилади.
- Иккита соъа: доимий инъороз эолатида бўлганлиги сабабли муаммолар ва маъсадлар доимо ўзгариб турувчи оилалар; мижоз эеч оандай муаммоларни тан олмайдиган ва муаммоларни онун асосида эал илиш лозим бўлган оилалардан ташари барча соъаларда оғлланилиши мумкин.

Фойда

- Манфаатдор шахсларнинг барчаси учун концептуал аниқликни таъминлайди
- Амалиётни мантиқий мушоъада ордали ривожлантиради ва текшириш учун доимо очиқ
- Натижа мижоз фаолиятининг самарадорлигига йқналтирилган

*Теория систем в социальной работе*

Ярская-Смирнова Е.

**Из «Определения социальной работы. Профессионализм. Теории социальной работы» // Хрестоматия «Введение в СР», Саратов, 2003**

Теория систем, входящая в корпус теоретических знаний социальной работы, позволяет организовать знания, получаемые на практике, следующим образом.

1. Теория систем дает возможность включить в рассмотрение значительно больше данных, чем это позволяет сделать аналитическая модель, упорядочить информацию междисциплинарного характера, необходимую в социальной работе.

2. Положения относительно развития, функционирования и структуры систем равно применимы к любому рангу клиентов социального работника, от индивида до общества в целом.

3. Теория систем обеспечивает базу для оценивания целого спектра социальных проблем, включая те, которые возникают во взаимоотношениях социальных подсистем, позволяет учитывать изменения в одной из подсистем как воздействующие на состояние всех остальных.

В рамках системного подхода в практике социальной работы важными также являются следующие положения теории ролей:

- Определенные образцы поведения предписаны (нами и другими элементами нашей социальной системы) относительно нашей позиции внутри этой системы.
- Каждая роль включает ожидания и возможности: как наши собственные, так и одного или многих других людей.
- Ролевое ожидание действует так, что существуют определенные социальные нормы, устанавливающие внешние пределы для конгруэнтных, безконфликтных интеракций и трансакций между позициями внутри и между системами.
- 4. Существуют эмоционально окрашенные ценностные суждения о том, как люди играют свои роли, как у самого индивида, исполняющего определенную роль, так и у окружающих.
- 5. Социальное функционирование может быть рассмотрено как сумма ролей, исполняемых человеческой системой.

6. Понятия роли, ролевого функционирования, ролевых экспектаций и ролевых трансакций могут употребляться при оценивании проблемной ситуации. Неудачное исполнение роли или ролевой конфликт могут привести к ситуациям, когда:

- ресурсы, необходимые для нормального исполнения роли системой,
- отсутствуют или недостаточны;
- системы вступают в новые роли, не зная ролевых ожиданий;
- существует конфликт ролевых ожиданий взаимодействующих систем;
- существует конфликт ролевых ожиданий группы ролей одной системы;
- двусмысленность ролевых ожиданий присутствует у других систем;
- индивид как система или член социальной системы является ограниченным или дефектным в физических, интеллектуальных или социальных способностях, требуемых по роли;
- высокие чувства или кризисные ситуации внезапно и без предупреждения разрушают ранее эффективные ролевые образцы.

Пример неконгруэнтности ролей, когда различаются ожидания поведения клиента у социального работника и самого клиента или существует различие между представлением клиента о роли социального работника и представлением самого социального работника о своей роли. Неразличаемые и непризнаваемые проблемы могут быть очень болезненными и сложными, когда социальный работник, будучи представителем одной культуры, имеет дело с ролевыми установками индивида из другой культуры. Эти проблемы будут оказывать серьезное влияние на их взаимодействие до тех пор, пока социальный работник не осознает важность неконгруэнтности ролей. Две культуры могут содержать очень разные и конфликтующие предписания по поводу аттитюдов и поведения, подходящих к той или иной роли.

Например, студентка-социальный работник, являющаяся представителем коренного населения Северной Америки, работала с женщиной из той же культуры, которая была слишком напугана, чтобы идти в клинику, хотя и нуждалась в госпитализации в связи с состоянием здоровья. Пытаясь стать медиатором для своего обеспокоенного клиента, студентка пошла к доктору клиники. Она ощутила растущие гнев и разочарование, поскольку доктор, на ее взгляд, вел себя грубо, проявлял подозрения и отказывался помочь. Когда она поделилась своими впечатлениями с инструктором по практике, выяснилось, что выводы относительно поведения доктора были сделаны из-за того, что тот с самых первых мгновений их разговора начал спрашивать ее о клиенте и продолжал задавать множество других очень прямых вопросов. Такая манера не соответствовала представлениям студентки о том, как должны себя вести друг с другом малознакомые люди. В этом примере социальный работник (как агент изменения), имея культурно определенные ролевые ожидания того, как должны вести себя незнакомцы, неправильно проинтерпретировала поведение доктора, входящего в систему действия, которую социальный работник пыталась построить для ее клиента (системы клиента).

### ***Модель психосоциальной работы***

В соответствии с многоуровневым подходом в Швеции сегодня различают две формы социальной работы: психосоциальная работа и структурная социальная работа.

Психосоциальная работа - это такой тип социальной работы, когда мы работаем с индивидами, семьями и группами и имеем намерение помочь людям как в их внутренних (психологических), так и внешних (социальных) проблемах. В психосоциальной работе мы имеем дело с этой двойственной реальностью людей и знаем, что не сможем помочь нашему клиенту, если не поймем, как элементы обеих сторон пересекаются, создавая и сохраняя психосоциальные проблемы.

Социальная работа - это систематическая и целенаправленная деятельность. Эта практическая деятельность основывается на одной теории или совокупности теорий, которые помогают анализировать (объяснять и понимать) явления, ситуации и процессы.

Важно иметь теоретическое представление о возможностях изменений в человеке и группе, включая теоретически обоснованные интервенции. Суммируя, можно сказать, что теория помогает социальному работнику 1) анализировать, то есть понимать и объяснять и 2) действовать, работать, осуществляя изменения. С помощью теории социальный работник должен уметь объяснить проблемы клиента и понять существо терапевтического процесса, понять как клиента, так и самого себя во взаимоотношении с клиентом. Важно подчеркнуть, что эта теория должна быть собственно теорией социальной работы, а не комбинацией различных психологических, социологических и других теорий. Действительно, было бы трудно сочетать все эти разные теории, тем более, что некоторые из них пригодны для теоретического анализа, а другие - для практического действия. Часто бывает так, что различные теории могут быть применены на разных уровнях: одна для понимания личности человека, другая - семьи, а третья - системы поддержки, социальных институтов и других структур. В социальной работе был период теоретического становления для того, чтобы можно было осуществлять комплексный анализ того, что называют "человек в его ситуации", и комплексную стратегию практических действий, применяемых в работе над взаимосвязями между внутренними и внешними проблемами. Лисбет Юнссон и профессор Гуннар Бернлер (Гетеборгский университет, Швеция) работали над созданием такой теории, которую они назвали теорией психосоциальной работы.

По старой традиции в образовании социальных работников в Европе и США, все знание по социальной работе разделяется на "теории" и "методы". На факультетах социальной работы есть специальные преподаватели теории и другие - преподаватели методов.

В одном учебном контексте студенты изучают, как анализировать человека, общество и социальные проблемы, а в другом - как работать с этими проблемами. Это приводит к тому, что анализ и методы социального работника изолированы друг от друга. Иными словами, анализ и действие не связываются ни в теории, ни в практике.

Если анализ и действие не связаны в теории, есть риск, что методы и технологии живут своей собственной жизнью, и социальная работа становится "социальной инженерией". Некоторые социальные работники преуспевают в анализе проблем клиента, но слабо представляют себе, как можно изменить ситуацию. Другие применяют методы без глубокого понимания проблемы и ситуации.

Существует пять важных условий психосоциальной работы:

1. Психосоциальный подход. Это означает, что центральной идеей является улучшение взаимодействия между людьми и окружением. Такая идея является основной для понимания того, как происходит развитие человека, а также того, как создаются и сохраняются социальные проблемы. Следовательно, необходимо рассматривать "человека в его ситуации" как целое. Индивид должен рассматриваться в контексте, и мы должны сосредоточить внимание на взаимодействии внутренних и внешних факторов, внутренних и внешних проблем.

В принципе все специалисты, работающие с людьми, должны применять этот психосоциальный подход: педагоги, патронажные сестры, врачи, социальные работники, но только для социальных работников психосоциальная работа является методом их профессиональной деятельности, причем в случае, если соблюдены четыре следующих критерия.

2. Наличие теории психосоциальной работы

Необходимо отметить также, что теория психосоциальной работы строится на базе теории систем и психодинамической теории, которые применяются при объяснении и понимании индивидуально-личностных и групповых явлений. Для того, чтобы понять целостность концепции "человек в его ситуации", теория психосоциальной работы фокусируется на интеракциях, трансакциях и взаимозависимости между частями целого.

Благодаря системному мышлению мы защищены от тех ошибочных тенденций в социальной работе, когда в центр внимания попадает либо только индивид либо его окружения.

Развитие теории систем шло параллельно и в связи с развитием теории и практики семейной терапии. Чтобы применить эту теорию на всех уровнях социальной работы, ее необходимо модифицировать, расширить. Эти модификации были осуществлены в книге Л.Юнссон и Г.Бернлера "Теория психосоциальной работы".

### 3. Методы: индивидуальные и групповые (микро- и мезоуровни работы)

Это значит, что психосоциальная работа применяется при непосредственном контакте с индивидами, семьями и группами в качестве превентивной или терапевтической работы.

### 4. Внимание на системах

В психосоциальной работе необходимо сфокусироваться на системах, к которым относится клиент и которые важны для нашей работы. Социальный работник сталкивается с такими вопросами, как работать ли с подростком лично или задействовать его родителей, его семью. Следует ли работать с группой подростков, к которой тот себя относит, или со всей школой как системой? Все системы, имеющие отношение к пониманию личности и проблемы, должны быть учтены социальным работником. В противном случае анализ может оказаться некорректным и социальный работник может выбрать неверный путь интервенции, чтобы изменить ситуацию. Важно также то, что социальный работник старается понять все процессы, происходящие внутри и между системами. Иными словами, социальный работник просто не обойдется без системного мышления, чтобы понимать клиента и его проблемы.

### 5. Модель действий

Пятое условие, возможно, является наиболее важным в психосоциальной работе. Необходимо различать действие в повседневной жизни от действий в психосоциальной работе. Но прежде всего, следует остановиться на так называемых "логических уровнях". Важно не путать это понятие с уровнями взаимодействия социальных систем, о которых шла речь выше. В теории систем существует понятие логического уровня, которое означает, что люди действуют одновременно на нескольких различных уровнях. Зачастую непонимание и проблемы взаимоотношений между людьми возникают из-за перепутанности этих разных уровней. В процессе оказания помощи, скажем, в социальной работе, важно анализировать и понимать уровень, на котором люди действуют или реагируют на окружающих. Существует три уровня:

- нулевой или базовый уровень. Это вещи, предметы, чувства, ощущения
- уровень первого порядка или метауровень. Когда мы говорим о том, что соответствует нулевому уровню, мы уже попадаем на уровень N1.
- уровень второго порядка, или мета-метауровень.

Когда мы рефлекслируем уровень первый, мы оказываемся на уровне N2. Соответственно рассмотрим типы действия в социальной работе. Большинство наших действий в повседневной жизни - простые, их можно отнести к базовому, или нулевому уровню. Когда мы действуем таким образом, у нас нет никаких других намерений, помимо непосредственной цели действия. Если, скажем, мы забиваем гвоздь молотком, это действие обычно имеет целью что-то к чему-то прибить и ничего больше. Никакого другого смысла не вкладывается в это действие. Осуществление такого действия как правило не сопровождается размышлениями по поводу конкретно этого действия или каких-либо других действий. В этом случае мы можем осознавать, рефлексировать цели или последствия действия, но не то, КАК мы делаем это.

На уровне первого порядка действия нацелены на то, чтобы оказать влияние на действия нулевого порядка. Когда человек действует на уровне первого порядка, он старается достичь того, чтобы кто-либо делал что-либо. Это действие всегда сопровождается осмыслением, рефлексией. Но рефлексия не обязательно означает, что человек будет действовать на уровне первого порядка. Размышляя о наших собственных действиях, мы

можем приобрести знание и понимание, но это не обязательно приведет нас к попытке изменить эти действия.

Аналогично, действие второго порядка - это действие, направленное на то, чтобы повлиять на действие первого порядка. Они сопровождаются рефлексией самоуправляемых действий первого порядка, рефлексией воли и намерений индивида.

В принципе, существуют и могут конструироваться и более высокие уровни действий. То, что некоторые действия одновременно осуществляются на более, чем одном уровне, является важным для теории психосоциальной работы.

Исходя из вышесказанного, существует три возможных типа действия социального работника или терапевта:

1. Директивное или прямое действие ("Перенимающая модель")
2. Прямое управление ("Советующая модель")
3. Непрямое управление ("Творческая модель")

В первом случае социальный работник берет на себя ответственность как за действия, так и за намерения в процессе помощи. Это значит, что он перекладывает эту ответственность с клиента на себя. Примеры директивного действия: отнять бутылку у пьяницы или отвезти домой подростка, найденного в неприемлемом окружении. Наиболее общим примером для социальной работы является доставка разнообразных ресурсов человеку, все формы домашней помощи или заботы.

Во втором случае социальный работник берет на себя ответственность за намерение, но не за действие клиента. Совет и поддержка оставляет клиенту возможность реализовать свои намерения.

В некоторых формах социальной работы директивное, или прямое управление может принимать форму указаний или предписаний клиенту.

Необходимо подчеркнуть в то же время, что осуществлять директивное управление не есть то же, что давать приказы.

Работая в непрямом, или недирективном стиле, социальный работник не берет на себя ответственность ни за намерения, ни за действия клиента. Цель социального работника в этом случае - добиться того, чтобы клиент взял на себя ответственность за собственное изменение. Социальный работник действует, с одной стороны, чтобы не допустить уход клиента в себя и свою ситуацию, а с другой стороны, доверять клиенту сделать свой собственный выбор и осуществить действия для достижения целей. Социальный работник отвечает за процесс, который может привести к этим целям, но не за выбор и действия клиента.

Эти три типа связаны с тем уровнем знаний о клиенте, которыми обладает социальный работник, и которые необходимы, чтобы выполнять работу на том или ином уровне. В первом случае социальному работнику может вообще быть не нужно никаких знаний о клиенте. В принципе, работая по принципу медиатора ресурсов, мы не нуждаемся в более специфичной информации, чем общие знания о том, например, что клиенты, так же как и все люди должны иметь пищу и жилище, должны работать, если могут. Это значит, что с системой клиента можно обращаться, как с черным ящиком. Если мы работаем по типу совета, нам нужно знать кое-что еще, а именно, принадлежность клиента к различным социальным, этническим и субкультурным группам. Однако нам необязательно знать что-то о его личности. Лишь третий тип действий, работа с личностью клиента, невозможна без специальных знаний и понимания.

Существует также связь между этими уровнями действий и сущностью социальной работы, ориентированной на клиента. Можно выделить работу, ориентированную на 1) ресурсы и возможности клиента; 2) волю и намерения клиента; 3) мотивы клиента.

Такая классификация оказывается параллельной трем типам действия в социальной работе. Психосоциальная работа (то есть большинство всех видов работы с индивидом и работы с семьей) должна сочетать все три типа действия. Поскольку жизненные ситуации клиентов очень сложны, а их проблемы социальные и психологические, мы не можем

позволить себе действовать только на одном каком-либо уровне. Сочетая прямую помощь с советом и "проникающепровоцирующими" техниками, можно дать Клиенту больше шансов решить его проблемы.

Если социальная работа выполняется лишь по одному или двум типам, система Клиента очень скоро окажется разбалансированной. В работе исключительно по первому типу получается, что мы приходим к социальному разбалансированию Клиента, обкрадыванию его в плане его собственных действий. Работа же по принципу "совета" по существу выступает как обкрадывание клиента на более высоком уровне, в плане его инициативы и воли.

Сочетая эти три типа действия, социальный работник должен все же различать их между собой. Выбор стратегии зависит как от изменяющихся потребностей Клиента, так и от необходимости поддерживать динамичность терапевтического процесса. Если социальный работник слишком долго применяет один и тот же способ, Клиент привыкает к этому, и процесс оказания помощи остается без движения. С этого момента изменения невозможны как в процессе деятельности, так и в жизни клиента.

Именно на принципе недирективной помощи основана так называемая идея независимой жизни, которая применяется в качестве модели в частности в социальной работе с подростками.

### *Экологическая модель социальной работы*

**Ярская-Смирнова Е.**

#### **Из «Определения социальной работы. Профессионализм. Теории социальной работы» // Хрестоматия «Введение в СР», Саратов, 2003**

В экологической модели социальной работы клиент как заказчик социальных услуг может отличаться от их потребителей и от тех, на кого направлено воздействие (см. Пинкус, Минахан, 1993). Например, клиентом может быть социальный работник или медсестра школы, а потребителем социальных услуг и "мишенью" воздействия - семья ребенка, демонстрирующего акцентуированное поведение. Данный пример взят из практики работы детско-юношеской психиатрической поликлиники в Швеции, где объектом воздействия и получателем услуг является семья, в то время как направление в поликлинику (remis) составляется социальным работником школы, дошкольного учреждения или районного социального бюро. В этом случае клиенту необходимы услуги семейной терапии, которые предоставляются лицензированным социальным работником, прошедшим специальную дополнительную подготовку.

По определению А.Пинкуса и А.Минахан, социальный работник - это проводник, или агент изменений. В любом усилии по достижению перемен социальный работник вступает в целенаправленные взаимоотношения с людьми. При этом образуются системы взаимодействия, имеющие разные функции. Люди, взаимодействующие с социальным работником, могут относиться как к какой-либо одной системе, так и к нескольким системам одновременно. В экологической модели социальной работы рассматриваются следующие типы систем:

1. Система проводников перемен. Это социальные работники в своем агентстве, выполняющие функции непосредственных помощников своих клиентов в обеспечении перемен в их сознании, поведении и их взаимоотношениях с микросредой, после тщательного анализа, ситуации и причин ее возникновения.
2. Система клиентуры - это люди, которые обратились к социальному работнику с просьбой о помощи в решении их проблем и затруднений и оформили с ним контракт или устное соглашение о сотрудничестве в разборе сложившейся ситуации.
3. Система мишеней - это люди, на которых нацелено воздействие.

4. Система действия - это люди, объединившиеся для воздействия на систему мишеней.

Нельзя забывать, что проводники перемен работают для того, чтобы изменить поведение конкретных людей, а не отвлеченных абстракций типа "община", "организация" или "система". Даже если надо изменить всю систему или организацию, все равно это достигается путем изменения их поведения, изменения их отношения к организации или системе, путем их взаимодействия.

Нужно помнить, что проводник перемен не становится постоянно частью системы клиентуры, или системы мишеней, или системы действия, но всегда остается частью системы проводников перемен. Он сотрудничает с системой действия, работает с системой клиентуры и находит пути воздействия на систему мишеней, но никогда не становится частью какой-либо из этих систем.

Итак, социальная работа есть взаимодействие между личностью (или группой) и обществом. Или, другими словами, взаимодействие, или интеракция между людьми и их окружением. Определившись с типом клиента и его проблем, социальный работник оказывается в лучшей позиции, поскольку может применить конкретную тактику.

Однако часто клиенты относятся сразу к нескольким категориям из перечисленных выше. Например, если в роли клиента выступает семья, то в такую же роль исполняют и ее члены, то есть индивиды, которые, в свою очередь члены не только общины, но и малых групп и организаций внутри нее. В связи с этим необходимо четко распознавать цели и задачи оказываемых услуг, чтобы они соответствовали нуждам клиентов.

Рассмотрим подробнее цели, знания (теоретическую базу), методы и процесс экосистемной социальной работы.

Цель: к чему стремится социальный работник?

Согласно экологической теории, целями социальной работы являются следующие:

- 1) усиливать способности людей решать проблемы и выходить из затруднительных ситуаций;
- 2) налаживать связи людей с системами, которые обеспечивают людей ресурсами, услугами и возможностями;
- 3) способствовать эффективному и гуманному функционированию этих систем;
- 4) развивать и улучшать социальную политику (Пинкус и Минахан).

Работая с индивидом, мы стремимся расширить его компетентность, возможности разрешить проблемы и справиться с ними, стараемся помочь клиенту приобрести необходимые ресурсы, научить его использовать эти ресурсы сегодня и в будущем. Еще одна задача - облегчить взаимодействие клиента с его социальным окружением.

Профессия социального работника включает деятельность по оптимизации связей между организациями и людьми, организациями и социальными институтами, воздействует на социальную политику. Действительно, для таких значительных целей есть все основания: социальная работа функционирует на всех уровнях общества от индивидуального до интеркультурного, международного сотрудничества. Какими же профессиональными навыками должен обладать социальный работник, чтобы успешно выполнять свои обязанности по проведению диагностических, терапевтических, прогностических и контролирующих технологий - рассмотрим подробнее.

Основные профессиональные навыки социального работника

1. Выслушать других с пониманием и целенаправленностью.
2. Выявить информацию и собрать факты, необходимые для выяснения социальной истории, оценивания ситуации.
3. Создавать и развивать отношения, способствующие успешной профессиональной деятельности.
4. Наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение, применять знания по теории личности и диагностические методы.

5. Активизировать усилия индивидов, групп, социального окружения, или общины) по решению собственных проблем, добиться их доверия.
6. Обсуждать острые темы в позитивном эмоциональном настрое и без выражения угроз.
7. Разрабатывать новаторские решения проблем клиентов.
8. Выявлять потребности в помощи, обучении и терапии.
9. Вести исследования или интерпретировать выводы исследований и положений теории.
10. Налаживать отношения между конфликтующими индивидами, группами.
11. Обеспечивать междисциплинарные и межинституциональные связи.
12. Интерпретировать социальные потребности и докладывать о них в фондах, организациях и законодательных институтах.

## Раздел 4. Практика, основанная на доказательствах, в социальной работе

### Исследование в социальной работе: понятие, виды, методы исследования

*Карамян М.Х.*

В данном информационном материале будут раскрыто понятие исследования в социальной работе и кратко обозначены его виды и особенности, перечислены основные методы исследования.

#### *Понятие исследования в социальной работе*

Социально-исследовательский подход ориентирован на уменьшение возможных ошибок в обычном, ежедневном объяснении различных социальных проблем. Опишем пример, который приводят в своей книге Engel и Schutt:

*Женщина, у которой две кошки, переезжает с ними из города в дом, расположенный в сельской местности. В городе она боялась выпускать кошек на улицу и испытывала чувство вины из-за того, что ограничивала их. В сельском доме она распахнула дверь, кошки подошли к дверям, постояли немного и вернулись в дом. Наша героиня пришла к выводу, что люди не должны испытывать чувство вины из-за того, что держат своих кошек взаперти – даже когда у кошек есть шанс, они не хотят гулять на улице. [1]*

Какие ошибки можно увидеть в выводах, к которым пришла женщина? *Первая ошибка* – эта ошибка сверхгенерализации или чрезмерного обобщения. В нашем случае – вывод делается о всех кошках, хотя опыт женщины был связан только с 2 кошками. *Вторая ошибка* – выборочное наблюдение или неточное наблюдение (был только один случай наблюдения за кошками). *Третья ошибка* – нелогичное причинное объяснение (наша героиня решила, что все люди чувствуют себя виноватыми в подобных ситуациях). *Четвертая ошибка* – сопротивление изменениям (женщина быстро делает вывод о том, что ей не нужно изменять своего отношения к кошкам).

Конечно, нет необходимости быть ученым, чтобы избежать этих ошибок. Учет этих ошибок позволяет любому из нас придерживаться более широкого взгляда на социальные ситуации, следовать не-стереотипному восприятию других людей, не делать скоропалительных выводов.

Проведение исследования в социальной работе позволяет снижать вероятность подобных ошибок при организации социальной помощи людям, в осуществлении им социальной поддержки, в управлении социальными службами.

Социальное исследование – это проведение логического и систематического изучения социальных проблем, социального поведения или любых других аспектов социальной жизни с целью проверки теорий, их объясняющих. Логически обоснованные и систематические методы социального исследования могут:

- ✓ уменьшить вероятность чрезмерного обобщения полученных данных через систематический и последовательный отбор людей или групп для изучения. Эти люди или группы будут представлять часть населения, которую хотят изучить, или являться

репрезентативной выборкой. Например, если мы хотим изучить количество женщин, занятых надомной работой, то нужно включить в исследование не только домохозяйек или замужних женщин, но и другие группы женщин;

- ✓ уменьшить риск выборочного, неточного или неполного наблюдения за изучаемой проблемой. Например, делая вывод о том, что поведение ребенка в школе агрессивно по отношению к остальным детям, исходя лишь из одного посещения урока, мы совершаем ошибку выборочного наблюдения. Необходимо понаблюдать за ребенком в различных ситуациях;
- ✓ избежать нелогичного объяснения. Для этого исследователи в социальной работе продумывают четкие и ясные критерии для определения, например, принадлежности человека к определенной социально уязвимой группе. Например, четкие и ясные критерии необходимы для оказания той или иной социальной помощи или оформления материальных льгот;
- ✓ уменьшают тенденцию поиска таких ответов о социальном мире, которые связаны с нашими личными, как исследователей, убеждениями, чрезмерным следованием традициям и необъяснимым уважением к силе. Например, если мы убеждены в том, что все бедные люди ленивы, то мы будем пытаться найти такие данные, которые будут подтверждать в очередной раз наше мнение.

Для чего нужны исследования профессиональным социальным работникам? Через исследования в социальной работе возможно открытие различных аспектов существования и функционирования социального мира, причин различных социальных проблем и способов их решения, особенностей поведения людей в сложных жизненных ситуациях. Исследования помогают оценить эффективность социальных государственных программ и их соответствие существующим социальным проблемам. Например, часто государственные социальные программы создаются, основываясь на предположении о том, что является причинами социальных проблем, существующих в обществе. Так, условно говоря, если существует уверенность, что проблема жестокого обращения с детьми связана только лишь с традиционностью общества, то и сама программа будет ориентирована только лишь на изменение отношения к детям. Такая программа будет упускать при решении этой проблемы алкоголизм, психические расстройства в качестве причин жестокого обращения с детьми.

Исследования в социальной работе помогают нам расширять наш взгляд на многие социальные проблемы, понимать значение стереотипов и предрассудков в их видении. Например, может казаться, что большинство бездомных – это именно мужчины, страдающие алкогольной или наркотической зависимостью. Однако современные исследования показывают, что среди бездомных увеличивается число женщин с детьми или людей, у которых диагностирован ВИЧ. Понимание различных аспектов одной и той же проблемы позволяет подходить дифференцированно к созданию соответствующих служб и оказанию в них услуг соответственно потребностям той или иной группы людей, которым необходима социальная поддержка.

Роль исследования представляется важной и в связи с проведением оценки клинической практики или другими словами для определения эффективной практики социальной работы.

В целом можно сказать, что исследования в социальной работе необходимы для

- ✓ осуществления рефлексивной практики и оценки собственной деятельности;
- ✓ оценки и экспертизы предоставляемых услуг и их качества;
- ✓ критической оценки своих собственных установок и установок собственных коллег;
- ✓ анализа социального неравенства и несправедливости, существующих социальных проблем.

Необходимо отметить, что знания, которыми социальная работа располагает сейчас, получены в результате исследований. К этим знаниям относятся и данные о здоровье

населения, об условиях его жизни и работы, источниками которых могут выступать результаты переписи населения, государственных отчетов или социологических опросов [2].

Исследование в социальной работе позволяет удерживать профессионализм на высоком уровне и способствует развитию профессии социального работника.

### ***Основные понятия, связанные с исследованием***

*Актуальность исследования* представляет собой необходимость проведения исследования данной проблемы в данный момент. Как правило, актуальность исследования тесно связана с практической значимостью исследования, с ответом на вопрос «кому это нужно?».

*Научная проблема исследования* – теоретический или практический вопрос, требующий своего разрешения и изучения. Проблема исследования – это то, что изучает исследователь. Исследователи, как правило, ставят перед собой целью изучение достаточно обширных проблем. Часто проблему помогают ограничивать исследовательские вопросы. Если в исследовании поставлена проблема бездомности, то исследовательские вопросы могут звучать сл.о.: Какие демографические группы являются бездомными? Каковы социальные причины, по которым люди стали бездомными?

*Предмет исследования* – отдельные стороны, свойства, характеристики изучаемой проблемы, объекта исследования. Например, предметом исследования выступают демографические и социально-психологические характеристики бездомных людей.

*Цель исследования* - представляемое желаемое будущее, идеальный результат исследования. Например, целью исследования является «раскрытие на основе социологического анализа практик социальной защиты в армии в контексте гендерно-ориентированной социальной политики» [3].

*Гипотеза исследования.* Формулировка гипотезы – сложный этап исследования. Она содержит предположительный ответ на исследовательские вопросы. В исследованиях по социальной работе не всегда обязательна постановка гипотезы – как правило, она необязательна в исследованиях, посвященных анализу направлений социальной политики или законов.

*Задачи исследования* представляют собой пошаговое выполнение цели и действия, которые позволят раскрыть проблему исследования и ответить на исследовательские вопросы. Задачи помогают сформулировать программу научной работы и исследования.

*Участники исследования.* Хотя в социальных науках до сих пор является популярным термин «объект» исследования, все большее распространение приобретает понятие «участники исследования». Основная причина использования понятия «участники» исследования заключается в том, что исследование проводится не на людях, а с людьми, предполагая их активное вовлечение в процесс исследования и полное его понимание. Именно поэтому в исследованиях по социальной работе принято заключать с участниками исследования некое соглашение, которое позволяет убедиться в их сознательном согласии на участие в исследовании.

### ***Пример письменного соглашения***

Наше исследование направлено на изучение роли медико-социальной помощи в адаптации людей с инсультом к обычной жизни. Просим Вас принять участие в нашем исследовании. Эта информация дается Вам для того, чтобы Вы решили, принимать Вам участие в исследовании или нет.

*Несколько слов о заболевании, его причинах, значении социальной помощи при данном заболевании.*

Ваше участие в исследовании является добровольным. Если Вы откажетесь или решите прекратить свое участие в исследовании, то это не повлияет на Ваше лечение. Анонимность и конфиденциальность результатов исследования гарантируются.

Исследование заключается в беседе и заполнении нескольких опросников, касающихся Ваших взаимоотношений с людьми, особенностей адаптации к заболеванию.

Надеемся, что Ваше участие окажется полезным для Вас и поможет понять нам лучше природу инсульта.

Подпись участника исследования \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

***Заранее благодарим за Вашу помощь!***

*Этапы научной работы и исследования* включают в себя постановку проблемы; поиск информации и литературный обзор; формулирование цели, гипотезы и задач исследования; эмпирическую проверку гипотезы; интерпретацию полученных данных.

### ***Типы исследования в социальной работе***

Принято выделять следующие типы исследования в социальной работе:

1. Deskриптивное (описательное) исследование
2. Эксплоративное (собственно исследование)
3. Объяснительное исследование
4. Эвалюаторное (оценочное) исследование [1]

*Deskриптивное исследование* – исследователи определяют, что они хотят изучить и описывают заинтересовавшую их проблему. Другими словами, deskриптивное исследование включает в себя сбор фактов. Например, исследование, показавшее, что женщины, которые получают социальное пособие, рожают не реже, чем те, которые его не получают, может быть отнесено к deskриптивным исследованиям.

*Собственно исследование или эксплоративное исследование* ищет ответ на вопрос, какое значение люди придают своим действиям. Целью такого исследования является изучение социальных феноменов с точки зрения самих людей с помощью качественных методов, о которых речь пойдет позже. Например, если исследователь изучает проблему бездомности, то он начнет исследование с бесед с бездомными людьми, спрашивая их о том, как они живут.

*Объяснительное исследование* концентрируется на причинах и влиянии социальных феноменов и проблем на другие стороны социальной действительности. Например, в одном из исследований было показано, что рост возможности хорошего заработка привел к росту работающих замужних женщин в США. Это исследование можно назвать объяснительным.

*Эвалюаторное исследование* ориентировано на оценку эффективности социальных программ, деятельности социальных служб и социальных работников. Например, исследование эффективности программы по поддержке молодых семей.

Хотелось бы отметить, что исследование в социальной работе не всегда можно отнести к тому или иному типу. Как правило, одно и то же исследование может нести особенности всех четырех типов исследования.

Кроме этого, исследование в социальной работе может быть количественным или качественным. Когда мы говорим о количественном исследовании, то основными мотивами для исследователя выступают объяснение, описание, оценка. Когда мы говорим о качественном исследовании, то здесь основным мотивом является понимание, ориентация на субъективное значение. Более подробно о качественных методах исследования можно прочесть в книгах Белановского С.А. «Глубокое интервью», Белановского С.А. «Метод фокус-групп», Семенов В. «Качественные методы».

Количественные методы предполагают использование числовых данных, позволяющих статистические сравнения и выводы. Качественный тип исследования ориентирован на получение данных в виде слов, выражающих мнение участников. Раньше в социальных исследованиях предпочитались или количественные или качественные стратегии его проведения и соответствующие им методы. На современном этапе развития социальной работы признается, что количественное и качественное исследования могут дополнять друг друга, обеспечивая целостное, системное понимание социальной проблемы, социальной ситуации, социального явления.

Каковы же основные методы исследования в социальной работе?

### ***Методы исследования***

Когда определен тип исследования (качественный или количественный или их сочетание; дескриптивное, объяснительное, эксплоративное или эвалуаторное или их сочетание), встает вопрос о выборе метода сбора данных и методах их обработки.

В социальной работе выделяют следующие группы научно-исследовательских методов, которые приводит С.В. Тетерский [4, с.86-87]

1. Общелогические методы: анализ, синтез, обобщение, сравнение, моделирование, проектирование.
2. Общенаучные методы: анализ литературных источников; теоретический анализ и синтез социальнопедагогических исследований; наблюдение (в естественных условиях, при моделировании сложных ситуаций, в процессе тестирования, совместных мероприятий и др.); изучение и обобщение опыта; эксперимент; метод экспертных оценок.
3. Исторические методы: сравнительно-исторический метод (для установления закономерности, повторяемости исторических процессов), генетический метод (выявление происхождения, причин и стадий изучаемого явления), структурный метод (установление связей отдельных элементов со всей системой) и другие.
4. Социологические методы: анкетирование и интервью; социометрия; мониторинг (постоянное отслеживание социальных ситуаций в фокусе их изменения, прогнозированием этих изменений на определенную перспективу).
5. Психологические методы (применение бланковых и аппаратурных тестов (индивидуальных и групповых)).
6. Методы математической статистики.

Среди методов исследования особое место занимает группа организационных методов, к которым относятся

- ✓ сравнительный метод как сопоставление различных групп по возрастам, деятельности и т.п.;
- ✓ лонгитюдный - как многократные обследования одних и тех же лиц на протяжении длительного периода времени;
- ✓ комплексный - как исследование одного объекта представителями разных наук.

Среди методов сбора информации можно отметить наблюдение; эксперимент; анкетирование и опрос (с помощью структурированных или полуструктурированных анкет или опросников); интервью; психодиагностический метод (с помощью психодиагностических опросников); анализ документов, продуктов деятельности или любой другой текстовой информации (контент-анализ); фокус-группы, кейс-стади. Дадим краткое описание некоторых из них.

**Наблюдение** – один из распространенных методов сбора информации в социальной работе. Под наблюдением понимается целенаправленное, организованное и определенным образом фиксируемое восприятие исследуемого объекта. Результаты фиксации данных наблюдения называются описанием поведения объекта.

Наблюдение может проводиться непосредственно или же с использованием технических средств и способов регистрации данных (фото-, аудио- и видеоаппаратура, карты наблюдения и пр.). Однако с помощью наблюдения можно обнаружить лишь явления, встречающиеся в обычных, "нормальных" условиях, а для познания существенных свойств объекта необходимо создание специальных условий, отличных от "нормальных".

Главными особенностями метода наблюдения являются:

- ✓ непосредственная связь наблюдателя и наблюдаемого объекта;
- ✓ пристрастность (эмоциональная окрашенность) наблюдения;
- ✓ сложность (порой - невозможность) повторного наблюдения [5].

Наблюдение бывает открытое и скрытое, в естественных, лабораторных или клинических условиях, включенное или невключенное.

**Анкетирование** - эмпирический метод получения информации на основании ответов на специально подготовленные, отвечающие основной задаче исследования вопросы, составляющие анкету. Анкетирование - метод массового сбора материала с помощью специально разработанных опросников, называемых анкетами. Анкетирование основывается на предположении, что человек откровенно отвечает на заданные ему вопросы. Однако, эффективность этого метода не всегда высока и надежность полученных результатов может вызывать сомнения.

При составлении анкеты учитываются:

- содержание вопросов;
- форма вопросов - открытые или закрытые;
- формулировка вопросов (ясность, без подсказки ответов и т.д.);
- количество и порядок следования вопросов.

Анкетирование может быть устным, письменным, индивидуальным, групповым, но в любом случае должно отвечать двум требованиям - репрезентативности и однородности выборки. Материал анкетирования подвергается количественной и качественной обработке [5].

**Интервью** в социальной работе, по мнению авторов словаря по социальной работе, это «целенаправленный диалог, обычно один на один, между работником сферы социальной защиты и пользователем услуг или потенциальным пользователем услуг» [2, с. 96]. В некоторых случаях интервью могут проводиться по телефону или через видеосвязь. Для получения необходимой для исследователя информации у него или у интервьюера должны быть развиты навыки слушания и общения. Целесообразно использование в интервью открытых вопросов. Как правило, интервью имеет свою программу или гайд со списком тем, которые должны быть затронуты в интервью, и примерных вопросов, которые могут быть заданы.

**Контент-анализ** (англ. *content analysis*; от *content-содержание*) - метод качественно-количественного анализа содержания документов с целью выявления или измерения различных фактов и тенденций, отраженных в этих документах. Особенность контент-анализа состоит в том, что он изучает документы в их социальном контексте. Может использоваться как основной метод исследования (например, контент-анализ текста при исследовании политической направленности газеты), параллельный, т.е. в сочетании с другими методами (напр., в исследовании эффективности функционирования средств массовой информации), вспомогательный или контрольный (напр., при классификации ответов на открытые вопросы анкет).

В заключение данного краткого обзора хотелось бы отметить, что в долгосрочной перспективе исследование в социальной работе и его методы ориентированы на выявление способов решения социальных проблем общества, поиску эффективной клинической практики и повышение профессионализма социального работника в русле рефлексивной практики.

#### Список использованной литературы

1. Engel, R., Schutt, R. The practice of research in social work. Sage Publications, Inc., 2005
2. Словарь по социальной работе. Под ред. Pierson J., Thomas M. Перевод на рус.яз. Ташкент, 2006. С.98
3. Суркова И.Ю. Армия как объект социальной политики в гендерном контексте. Автореф. дис.канд.социол.наук. Саратов, 2004.
4. Тетерский С.В. Введение в социальную работу: Учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Академический проект, 2004.
5. Айсмонстас Б.Б. Педагогическая психология. Электронный учебник. [http://www.ido.edu.ru/psychology/pedagogical\\_psychology/2.html#2.1](http://www.ido.edu.ru/psychology/pedagogical_psychology/2.html#2.1). Дата обращения к ресурсу: 15.10.2004.

## **Методические рекомендации к написанию и оформлению исследовательского проекта**

*Ганиева М.Х., Карамян М.Х.*

### **Введение**

Научно-исследовательские работы могут носить реферативный, теоретический или эмпирический характер. Характер научно-исследовательской работы зависит от поставленной в исследовании научной проблемы, от ее цели, а также от уровня обучения или направления деятельности исследователя (теоретик, практик).

*Исследовательские работы реферативного характера* представляют собой систематизированный обзор литературы по научной проблеме. Например, критический обзор взглядов различных ученых на проблему домашнего насилия или проблему организации обучения для детей с особыми потребностями. *Теоретическая научно-исследовательская работа* включает в себя не только литературный обзор по определенной научно-практической проблеме, но и оригинальное исследование литературных источников с обсуждением результатов. Например, анализ семейной политики в различных государствах или анализ сходств и различий между социальной работой и психологией. *Эмпирическая научно-исследовательская работа* включает обзор литературы по поставленной проблеме, а также результаты собственного эмпирического исследования с их обсуждением и выводами. Например, исследование может быть посвящено роли курсов по родительским навыкам в предотвращении жестокого обращения с детьми или выявлению особенностей общения социальных работников с семьями с детьми с особыми потребностями или особенностям профессионального выгорания социальных работников, работающих с пожилыми одинокими людьми.

К видам научно-исследовательских работ в процессе обучения в вузе, на курсах переподготовки или повышения квалификации можно отнести рефераты, курсовые работы, выпускные квалификационные работы (дипломы), магистерские диссертации, исследовательские проекты.

На любой исследовательский проект распространяются общие требования – требования научной этики, новизны, актуальности исследования, адекватности выбранных методов исследования и корректности интерпретации полученных результатов. Кроме этого, учитывая, что научно-исследовательская работа имеет своих читателей (например, ученых, специалистов), которые заинтересованы в получении определенной информации, желательно соблюдать ряд общих требований к написанию и оформлению исследовательского проекта.

### **Общие требования к написанию и оформлению исследовательского проекта**

Общие требования к написанию и оформлению исследовательского проекта включают в себя:

1. Использование литературного языка с тщательной проверкой текста на предмет возможного наличия грамматических, орфографических, стилистических и их исправлением.
2. Использование объективно-беспристрастного стиля изложения в научно-исследовательской работе, избегая свойственного публицистическим изданиям пафоса и эмоциональности.
3. Использование для представления информации схем, графиков, таблиц, которые способствуют лучшему пониманию текста. Если эти способы представления информации

используются в работе, целесообразно размещать их по ходу изложения или если они слишком громоздки в приложении.

4. Подробное разъяснение условных знаков, обозначений, подписей на схемах, графиках, в таблицах. Схемы, графики, таблицы должны иметь заголовки и порядковый номер, который не зависит от номера главы работы. Например, порядковый номер и название таблицы располагаются сверху справа над таблицей: Табл. 1. Название.
5. Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, главы, страницы работы пишутся сокращенно, например: рис.1, табл.1, с.5, гл.1., прилож.1.
6. Сноски отделяют сплошной чертой от основного текста, нумеруют в последовательном порядке в пределах каждой страницы, начиная нумерацию на каждой странице сначала. Знак сноски ставится перед знаком препинания (исключая вопросительный, восклицательный знаки, многоточие), если это конец предложения, или непосредственно у слова, к которому относится сноска.
7. Соблюдение требований к цитированию, целью которого является обоснование, подтверждение идей автора работы.

Цитирование бывает двух видов – прямое (дословное повторение текста другого автора в кавычках) и косвенное (изложение мыслей другого автора, возможно из разных частей его работы, относительно близко к оригинальному тексту). «Цитирование не должно быть ни избыточным, ни недостаточным, т.к. и то и другое снижает уровень научной работы: избыточное цитирование создает впечатление компилятивности. А недостаточное цитирование при необходимости приведения цитат из использованных источников или хотя бы ссылки на них снижает научную ценность излагаемого в работе» (2, 10).

Этика проведения научного исследования и научного изложения предполагает строгое следование требованиям цитирования, которое показывает, что автор работы не занимается *плагиатом*, выдавая идеи, гипотезы, результаты творческого труда других авторов за свои. К требованиям цитирования относятся:

*А) правила оформления цитат.*

Винниченко, Петрова указывают, что цитируемый текст должен приводиться в кавычках, быть полным, в той форме, в которой он приведен в оригинале [2]. Если слова, предложения, абзацы опускаются из цитируемого источника, то эти пропуски обозначаются многоточием. При условии косвенного цитирования, нужно соблюдать точность и корректность при изложении мыслей другого автора.

*Б) оформление ссылок на цитируемые источники.*

Используются два основных способа:

- ✓ через указание в скобках фамилии автора и года работы (в случае двух соавторов — указываются оба автора, в случае большего числа соавторов — фамилия первого автора и обозначение «и др.») и страницы,
- ✓ через указания в скобках номера источника в списке литературы и страницы,

Если цитата приводится не по первоисточнику, то указывают «Цит.по: Название источника»

*В) примеры приведения цитат*

- ✓ «Главная цель социальной работы – забота о благосостоянии и раскрытие возможностей и способностей личности, семьи, общества к нормальному функционированию» (Тетерский, 2000, с. 23) находит свое воплощение в различного рода социальных службах, государственных социальных программах и т.д.
- ✓ Во многих работах, посвященных основной миссии социальной работы, подчеркивается, что «главная цель социальной работы – забота о благосостоянии и раскрытие возможностей и способностей личности, семьи, общества к нормальному функционированию» (Тетерский, 2000, с.23).
- ✓ Во многих работах, посвященных основной миссии социальной работы, подчеркивается, что «главная цель социальной работы – забота о благосостоянии и раскрытие

*возможностей и способностей личности (курсив наш, Г.М., К.М.), семьи, общества к нормальному функционированию» (Тетерский, 2000, с.23).*

- ✓ Часто в исследованиях обращается внимание на миссию СР. С одной стороны, целью СР выступает забота о благополучии людей, а с другой стороны – раскрытие их возможностей (Тетерский, 2000)
- 8. Учитывая специфику социальной работы, необходимо корректно употреблять термин «экспериментальное исследование». Если в работе не проводится эксперимент, предполагающий оказание влияния на участников исследования, то целесообразно использовать понятие «эмпирическое исследование».
- 9. Техническое оформление исследовательского проекта. Технические требования к оформлению работы варьируют в зависимости от вуза. Основное требование – текст должен читаться легко.

Текст может быть выполнен рукописным, машинописным способом или с применением компьютерного оборудования. Страницы текста должны соответствовать формату А4; текст размещается на странице с соблюдением следующих размеров полей – левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см. Как правило, текст печатается через 1,5-2 интервала шрифтом Times New Roman размером 12 или 14 пунктов.

Объем работы зависит от требований вуза и может варьировать от 15-20 печатных страниц для курсовой работы до 50-60 для выпускной квалификационной работы или магистерской диссертации.

### **Структура работы**

В целом в мировой практике существует единая форма представления результатов научно-исследовательской работы: 1) введение в проблему исследования (литературный обзор, постановка проблемы, цель и задачи работы, программа исследования); 2) описание и анализ собственных результатов; 3) обсуждение результатов соответственно цели и задачам.

Основными структурными элементами исследовательского проекта являются:

1. Титульный лист
2. Оглавление
3. Введение
4. Основная часть, которая делится на главы, параграфы, подпараграфы. Она включает в себя литературный обзор; постановку проблемы и программу исследования; описание, анализ и интерпретация результатов исследования
5. Выводы
6. Заключение
7. Список литературы
8. Приложение (если необходимо)

Кроме этого, в виде *вспомогательных элементов* работы могут выступать список сокращений, список условных обозначений, указатели таблиц и рисунков и др. в зависимости от понимания автором структуры работы и особенностей представления ее содержания.

Рассмотрим их особенности в деталях.

1. **Титульный лист** оформляется в зависимости от требований вуза, но в целом он содержит
  - ✓ полное наименование Министерства (в данном случае Министерство высшего и среднего специального образования РУз и Министерство по делам культуры и спорта РУз)
  - ✓ полное наименование вуза (напр-р, Ташкентский Государственный институт культуры им. А.Кадыри), факультета и кафедры
  - ✓ название вида работы (напр-р, выпускная квалификационная работа)
  - ✓ название темы работы

- ✓ сведения об исполнителе и о научном руководителе
  - ✓ сведения о допуске к защите
  - ✓ наименование места и года защиты
2. **Оглавление** должно содержать перечень структурных элементов работы с указанием номеров страниц, с которых начинается их месторасположение в тексте. Это введение, главы, параграфы, подпараграфы, выводы и заключение, список литературы, приложения.

<b>Оглавление</b>	
<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1. Теоретико-литературный обзор по проблеме исследования.....</b>	<b>8</b>
1.1. Основные подходы к пониманию жестокого обращения с детьми.....	8
1.2. Способы предотвращения жестокого обращения с детьми.....	15
<b>Глава 2. Методология, организация и методы исследования.....</b>	
2.1. Методология и организация исследования.....	
2.2. Методы исследования.....	
<b>Глава 3. Результаты исследования роли курсов родительских навыков в предотвращении жестокого обращения с детьми в семьях.....</b>	
3.1. Описание результатов.....	
3.2. Анализ и обсуждение результатов.....	
<b>Выводы.....</b>	
<b>Заключение.....</b>	
<b>Список использованной литературы.....</b>	
<b>Приложения.....</b>	

3. **Введение.** В этой части работы отражаются:

- ✓ актуальность, социальная значимость темы и обоснование выбора проблемы, которой посвящена работа;
- ✓ степень ее разработанности в науке;
- ✓ предмет, цель, гипотеза и задачи (пошаговое выполнение цели) исследования;
- ✓ база исследования и его участники;
- ✓ методы сбора и обработки информации;
- ✓ научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы;
- ✓ структура работы.

4. **Основная часть**, как уже указывалось, включает несколько элементов и состоит из нескольких глав.

**4.1. Обзор и анализ литературы** – результат критической аналитико-синтетической переработки литературных источников по определенной теме. Литературный обзор должен быть полным и достоверным, содержать критику представленной информации, быть логичным, целостным, четким и лаконичным.

Как правило, литературный обзор занимает не более 1/3 всего объема работы и представляет собой одну главу с двумя параграфами. Эту главу завершают четко сформулированные выводы.

Целью этой части работы является не только рассмотрение различных теоретических подходов к проблеме, результатов ее исследований другими авторами, но и обоснование выбора темы, цели и задач своего исследования.

**4.2. Методология, организация и методы исследования.** В этой части работы приводится методологическая позиция исследователя. Например, в социальной работе в качестве

методологии может выступать теория сильных сторон в работе с семьями с детьми с особыми потребностями или системный подход при анализе проблемы домашнего насилия.

В этой главе или параграфе (в зависимости от композиции работы) ставится более детально, чем во Введении проблема исследования, приводится его цель, гипотеза, задачи, участники исследования.

Приводится программа исследования или дается описание его организации. Например, указывается, что для достижения цели исследования – изучение роли курсов родительских навыков в предотвращении жестокого обращения с детьми – будут выбраны семьи, в которых наблюдается жестокое обращение с детьми, организованы курсы для родителей, после окончания курсов будет произведено наблюдение за этими семьями по поводу изменения климата в них.

В этой же части работы дается описание и обоснование методов и методик исследования, обработки и анализа результатов.

Как правило, эта часть работы представляет собой отдельную главу с двумя параграфами, первый из которых посвящен методологии и организации исследования, включая подробную информации об его участниках, второй – методам и методикам исследования.

**4.3. Результаты исследования, их анализ и обсуждение** также представляют собой отдельную главу с несколькими параграфами. Часто эта глава называется «Результаты эмпирического (экспериментального) исследования...». Количество параграфов, последовательность и логика изложения зависит от темы исследования и его плана. В этой части работы целесообразно использовать схемы, графики, таблицы.

Данная глава предоставляет читателям информацию о всех результатах, полученных в исследовании, их обсуждение и интерпретацию исследователями. Обсуждение результатов предполагает их критический анализ соответственно, во-первых, заданной цели, гипотезе и задачам исследования, во-вторых, данным, полученным другими исследователями.

В данной главе необходимо помнить, что не всегда поставленная в работе гипотеза получает свое подтверждение, что отрицательный результат также представляет определенную научную ценность. Из этого следует, что нет необходимости изменять полученные данные соответственно цели, гипотезе и задаче исследования. Честное описание и обсуждение полученных данных показывает, что автор исследования обладает научной компетентностью.

## 5. Выводы

Итоги работы излагаются в части «Выводы». Выводы должны быть обоснованными, четко и кратко сформулированными. Каждый вывод нумеруются. В выводах приводится характеристика основных результатов исследования и выявленных в нем закономерностей. Выводы должны соответствовать цели, положениям гипотезы и задачам исследования.

**6. Заключение** В «Заключении» приводится краткий обзор выполненного исследования, общая оценка работы с указанием на подтверждение или не-подтверждение положений гипотезы. Необходимо четко связать материал заключения с целью и задачами исследования. В этой части подводятся итоги, излагаются предложения и рекомендации на основе полученных результатов, намечаются перспективы дальнейшего исследования.

Учитывая специфику проведения исследования в социальной работе, определенное внимание в *Заключении* можно уделить рекомендациям или даже вынести их в отдельный параграф после *Выводов*.

**7. Список литературы** зависит от количества цитированных и использованных источников. Последовательность их приведения зависит от правил вуза, но, как правило, встречаются два способа

- ✓ в той последовательности, в которой источники упоминаются в работе;

- ✓ в алфавитном порядке.

Для каждого источника необходимо указать фамилии и инициалы авторов, название работы, выходные данные; название журнала (если журнальная статья) и его выходные данные с указанием страниц; название сборника и фамилий его редакторов или составителей, выходные данные. К выходным данным относятся – место издания, название издательства, год издания, количество страниц. Источники должны быть пронумерованы и упорядочены – источники на узбекском языке, источники на русском языке, все источники на иностранных языках.

### ***Правила оформления списка литературы***

#### ***Журнальная статья***

- ✓ Абдуллаходжаев М. С. , Мухтарова Э. Х., Наконечный Ю. П., Ахмедов А. Х. Факторы риска развития язвенной болезни у детей//Медицинский журнал Узбекистана. 1992. № 5. С. 12-15.
- ✓ Александрова В. Ю., Суслова Е.А., Александров А.А. Психологические аспекты профилактики сердечно-сосудистых заболеваний//Психол. журн. 1985. Т. 6. № 1. С.122-130.

#### ***Статья или глава в книге***

- ✓ Бассин Ф. В. О современном подходе к проблеме психологических факторов болезни// В кн.: Роль психического фактора в происхождении, течении и лечении соматических болезней. Под ред. Морозова Г. В. - М.: Медицина, 1972. С. 25-33
- ✓ Вассерман Л.И, Вукс А.Я., Иовлев Б.В., Карпова Э.Б. О психологической диагностике типов отношения к болезни//В кн.: Психологическая диагностика отношения к болезни при нервно-психических и соматических заболеваниях.Л.: Ленингр.н.-и.психоневрол.ин-т, 1990. С. 8-15.
- ✓ Шапатина О.В. Развитие самооценки ребенка в системе семейных отношений // Тезисы докладов Международной конференции «Педагогический процесс как культурная деятельность». Самара, 1997. С.153-154.

#### ***Книга***

- ✓ Васильюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. 156 с.

#### ***Ссылки на сайты Интернета***

- ✓ Фамилия И.О. Название статьи // Название ресурса. URL: <http://www.....> Дата обращения к ресурсу.
- ✓ Название материала// Название ресурса. URL: <http://www.....> Дата обращения к ресурсу.

#### ***Авторефераты, диссертации***

- ✓ Зоткин Н.В. Смыслополагание в ситуации неопределенности: Автореф. дис. канд. психол. наук. М., 2000. - 23 с.
- ✓ Пыжикова Ж.В. Становление автономии личности старшеклассника в условиях социально-психологического тренинга: Дисс. канд. психол. наук. М., 1999. - 136 с.

**8. Приложения** включают материалы, дополняющие текст, таблицы, рисунки, иллюстрации вспомогательного характера, тесты газетных статей, которые анализировались, инструкции и тексты методик, протоколы интервью и т.д. Приложения помещают в конце работы, каждое из них должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок.

Приложения нумеруют арабскими цифрами сквозной порядковой нумерацией. Номер приложения размещают в правом верхнем углу над заголовком приложения после слова «Приложение». Нумерация страниц в Приложениях общая с нумерацией остальной части

работы. Важно помнить, что в тексте основной части работы должны быть ссылки на все приведенные приложения.

### **Возможные критерии оценки качества исследовательского проекта**

Научно-исследовательские работы студентов, слушателей курсов переподготовки или повышения квалификации могут оцениваться по следующим критериям:

#### **1. Содержание работы**

- ✓ самостоятельность постановки изучаемой проблемы, ее обоснование и актуальность,
- ✓ научная новизна и практическая значимость поставленной проблемы,
- ✓ уровень анализа, обобщения, осмысления литературных источников по теме,
- ✓ грамотность организации исследования, постановки цели, гипотезы и задачи исследования,
- ✓ адекватность методик исследования цели, гипотезе и задачам исследования,
- ✓ уровень обработки, анализа, обобщения и интерпретации полученных в исследовании данных,
- ✓ обоснованность, доказательность и четкость сформулированных выводов,
- ✓ адресность и практическая значимость как проведенного исследования, так и практических рекомендаций

#### **2. Структура работы**

- ✓ наличие необходимых структурных элементов исследовательской работы,
- ✓ четкость, логичность и последовательность структурных элементов работы,

#### **3. Стиль и грамотность изложения**

- ✓ научный стиль письменной речи,
- ✓ корректное, аргументированное изложение своей точки зрения и выводов,
- ✓ грамотное изложение (минимум грамматических, орфографических и др. ошибок)

#### **4. Оформление работы**

- ✓ правильное оформление списка литературы,
- ✓ правильное оформление ссылок и сносок соответственно,
- ✓ соответствие представленной работы требованиям к текстовым документам (размер шрифта, размер поля и т.п.),
- ✓ объем работы соответственно требованиям

Кроме этого, при оценке исследовательского проекта учитываются

- ✓ качество выступления во время публичной защиты,
- ✓ уровень ответов на вопросы, замечания рецензентов и дискуссионные рекомендации во время защиты.

Во время защиты исследователь (студент, слушатель курсов) делает сообщение об актуальности, цели, гипотезе и задачах проведенного исследования. В сообщении большая часть времени уделяется основным результатам исследования, выводам и рекомендациям. На выступление дается не более 10-15 минут.

**В подготовке данных методических рекомендаций использованы следующие источники:**

1. Вартанов А.В., Кокурина И.Г. Общие требования к научным работам студентов// [http://flogiston.ru/users/a\\_v\\_vartanov\\_i\\_g\\_kokurina](http://flogiston.ru/users/a_v_vartanov_i_g_kokurina). Дата обращения к ресурсу: 11 ноября 2004 года

2. Винниченко Т.В., Петрова Т.В. Курсовая и квалификационная работа в вузе. Учебно-методические рекомендации. Архангельск: Издательство Поморского государственного университета имени М.В.Ломоносова, 2003
3. Магистерская диссертация. Методическая разработка. Сост.: Мусаев У., Файзиев А. Ташкент, 2003