Психология социальной работы

*Краткий курс лекций*

## Психологическая структура социальной работы как вида профессиональной деятельности

Суть современной социальной работы как вида деятельно- сти состоит в регуляции социальных отношений, в приведении их в соответствие с требованиями современного цивилизован- ного общества, в повышении их разумности, гуманности, субъ- ектности, укреплении связей между отдельными личностями, группами и государством в целом, оказании посильной (мате- риальной, юридической, психологической и т. д.) помощи.

Такую деятельность можно осуществлять добровольно, без- возмездно, на волонтерских началах, не имея определенного обра- зования. Развитие общества, усложнение социальных отношений, возникновение принципиально новых проблем у личностей и групп, разнообразие форм и методов их разрешения потребовало профессиональных знаний и умений при оказании помощи людям и привело к появлению профессии «социальный работник».

Предпосылками становления социальной работы как про- фессии в России явились традиции попечительства, благотвори- тельности, совместный соборный труд, бескорыстное служение различных общин и братств.

Специфическим основанием для возникновения профес- сии «социальная работа» послужила и действующая на про- тяжении семи десятилетий система государственного страхо- вания и государственного здравоохранения, особенно в сфере материнства и детства, патронажа и диспансеризации. Особую роль сыграл богатый опыт и традиции воспитательной, куль- турно-массовой и просветительской работы среди населения.

В 1991 г. профессия «социальный работник» была внесена в России в общий реестр существующих профессий, а социаль- ная работа с этого момента получила статус профессиональной деятельности.

В связи с этим социальную работу можно определить как профессиональную деятельность по оказанию помощи отдель- ным людям, группам или общностям для усиления или восста- новления их способности социального функционирования и со- здания условий (экономических, юридических, психологических и др.), способствующих решению данных задач.

Это утверждение позволяет для анализа социальной работы использовать классическую психологическую теорию деятельно- сти, созданную отечественными психологами в конце 20-х — нача- ле 30-х гг. ХХ в. (Л. С. Выгодский, С. Л. Рубинштейн, А. Н. Леонтьев, А. Р. Лурия и др.). Наиболее полно теория деятель- ности изложена в трудах А. Н. Леонтьева2. Основными понятиями данной теории являются деятельность, сознание и личность. Дея- тельность человека имеет сложное иерархическое строение, пред- ставленное уровнем особых видов деятельности, уровнем действия, уровнем операций и уровнем психофизиологических функций. Центральное место в этой иерархии занимает действие, которое яв- ляется основной единицей психологического анализа деятельности. Социальная работа как профессия представляет особый вид де- ятельности или занятий человека (социального работника), владе- ющего соответствующими компетенциями, знаниями и практи- ческими навыками, приобретенными в результате общей и специ-

альной, т. е. профессиональной, подготовки или опыта работы.

Для того чтобы раскрыть психологическую суть профессии

«социальная работа» и выявить ее специфику, необходимо опре- делить, что означает понятие «профессия» и каковы ее основные составляющие.

Профессия — это вид трудовой деятельности, требующий определенного образования, подготовки и навыков, опыта; ос- новной род трудовой деятельности человека, не только предпола- гающий определенную подготовку, но и являющийся источником существования. Профессионалами называют большую группу людей, объединенных общим видом трудовой деятельности.

Любая профессия имеет историю возникновения и этапы развития. Первоначально профессии возникают из конкретных

2 Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиз- дат, 1975.

потребностей людей. Затем происходит накопление и осмысле- ние практического опыта. Далее формируется теоретическая ба- за профессиональной деятельности. Решается задача подготовки кадров. Дается научное обоснование практической деятельности специалиста (появляются профессиональные журналы, моно- графии, учебно-методическая литература и т. д.), создаются профессиональные организации3.

Классификация профессий — это их разделение на разно- видности по определенным признакам. Так, например, критерий

«объект труда» позволяет выделить несколько объектов профес- сиональной деятельности человека: природу, технику, человека и т. д. В соответствии с этим выделяются и профессиональные сферы деятельности (человек — природа; человек — техника; человек — человек и др.).

Для социальных систем важное значение имеют профессии типа «человек — человек», которые связаны с развитием, обра- зованием, формированием, удовлетворением личностных инте- ресов и потребностей человека и т. д.

Характерным для социальных систем является человек, ко- торый является главным объектом воздействия. Поэтому содер- жание труда предполагает взаимодействие между людьми. К та- ким профессиям относятся профессии учителя, воспитателя, психолога, социального работника и др.

Содержание работ, выполняемых в рамках той или иной профессии, определяется основными функциями (обязанностя- ми) и является основой для определения ее официального наименования и закрепления в тарифно-квалификационной ха- рактеристике, для определения профиля работника, включающе- го конкретный набор специальных знаний и навыков, требова- ний к его квалификации. Показателями квалификации работни- ков являются присвоенные им тарифные разряды4.

3 Тетерский С. В. Введение в социальную работу: учеб. пособие. М., 2002. С. 17.

4 Червякова Г. А. Введение в профессию «Социальная работа»: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования. М.: Академия, 2012. С. 7.

В России все официально признанные профессии зафиксиро- ваны в «Едином тарифно-квалификационном справочнике работ профессий», который содержит краткое описание работ и знаний, необходимых для каждой профессии. Основой при организации системы профессионального образования является номенклатура профессий и специальностей. Профессия «социальная работа», как было уже отмечено, была включена в реестр в 1991 г.

Обязательный минимум содержания профессиональной об- разовательной программы по конкретной профессии обусловлен государственными образовательными стандартами. Профессио- нальная пригодность работника с учетом уровня его подготовки определяется на основании документов, удостоверяющих про- фессиональную квалификацию записей в трудовой книжке.

Профессия описывается посредством системы признаков, характеризующих данный вид труда, требований к работнику той или иной профессии — профессиограммы, которая составляется на основе экспертных оценок, с использованием методов социологического, психологического и педагогического анализа. В настоящее время профессиограмма по профессии «социальная работа» разработана только для выпускника-специалиста. Для выпускников бакалавриата и магистратуры по направлению

«Социальная работа» она находится в стадии разработки.

Профессия — это типичная, исторически сложившаяся фор- ма необходимой в социальном отношении деятельности, для вы- полнения которой работник должен иметь соответствующие способности, обладать определенными знаниями, умениями и навыками. Она имеет как бы два смысла: с одной стороны, квалифицируется как специальность, род трудовой деятельности или профессиональные занятия, определяемые производственно- технологическим разделением труда и его функциональным со- держанием; с другой — как большая группа людей, объединен- ных общим родом занятия, видом трудовой деятельности. Про- фессия не может состояться без определенной системы профес- сиональных знаний, практического опыта и трудовых навыков работников, специалистов, не может функционировать без про- фессионально подготовленных кадров. Профессиональной та или иная деятельность становится только в условиях формиро-

вания системы знаний (теория, наука) и подготовки профессио- налов, специалистов в этой области, в органическом сочетании трех компонентов — практики, науки, учебного процесса. Мо- дель специалиста — это, по существу, эталон специалиста, кото- рый должен быть подготовлен в результате учебно-вос- питательного процесса.

Появление и формирование любой профессии происходит на определенной социальной и законодательной основе и в соот- ветствии с определенными правилами.

Любая деятельность, социальная работа в том числе, имеет внутреннюю структуру и предполагает наличие субъекта (того, кто ее осуществляет), мотива (почему он это делает), цели (к че- му она стремится), способов (при помощи каких принципов она реализуется) и методов (при помощи каких техник и приемов достигается ее цель), а также конечные результаты. Обычно дея- тельность осуществляется на уровнях макро- и микропрактики. Современная социальная работа не является исключением. Ее микроуровень представлен деятельностью по оказанию помощи отдельному человеку или группе лиц, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, путем поддержки, консультирования, реа- билитации, патронажа и использования других видов социаль- ных услуг, за счет актуализации потенциала человека, усиления его направленности на самопомощь.

На данном уровне субъектами деятельности являются кон- кретные социальные работники — профессионалы.

Макроуровень социальной работы — это формирование и реализация социально-экономической политики на всех уров- нях (от муниципального до федерального) с целью обеспечения социально здоровой среды жизнеобитания и жизнедеятельности человека, создание системы поддержки людей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации. На данном уровне субъектами выступают государство, его различные органы (от местных до федеральных), общественные организации и объединения, службы социальной защиты населения, образовательные и вос- питательные учреждения (как государственные, так и негосудар- ственные). Определение в качестве одного из субъектов соци- альной работы конкретных профессионалов, работающих

на уровне микро- и макропрактики, сразу поставило вопросы о системе подготовки такого рода специалистов в обществе и о личности социального работника.

## Специальные способности личности

***как условие эффективной социальной работы***

Профессию «социальная работа» реализует человек, кото- рый в соответствии с квалификацией владеет ею и использует знания, умения и практический опыт для обеспечения услуг и помощи клиенту или клиентам, соблюдает при выполнении работы определенные этические нормы.

Выделение различных уровней осуществления социальной работы как вида профессиональной деятельности, обозначение ее субъектов и объектов позволяет утверждать, что наиболее трудоемким является ее осуществление на микроуровне. Данное обстоятельство задает определенный набор требований к лично- сти социального работника, заставляет формировать определен- ные ценностные ориентации и установки. Суть социальной ра- боты как профессии, относящейся к типу «человек — человек», состоит в оказании помощи людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, и объективно поддается социально- психологическому анализу.

Изучение личности социального работника включает иссле- дование специальных способностей, необходимых для эффек- тивного осуществления деятельности по оказанию помощи. Именно их наличие определяет профессиональную пригодность тех или иных претендентов на социальную работу и уже практи- кующих специалистов.

К числу наиболее значимых специальных способностей можно отнести эмпатию, терпение, настойчивость, высокий уро- вень интеллекта, хорошую саморегуляцию и самодисциплину, коммуникативность и т. д. Конечно, набор специальных способ- ностей «идеального» социального работника задается специфи- кой объектов, характером проблем, выбором методов и техноло- гий их решения, особенностями социально-экономических усло- вий, в которых осуществляет свою деятельность социальный ра-

ботник. Данные обстоятельства обусловливают тот факт, что до настоящего времени вопрос о модели профессиональной при- годности социального работника еще не решен. По сути, данная модель должна отвечать на следующие вопросы: какие из соци- ально-психологических способностей необходимы для тех или иных практических достижений; какая из способностей вы- ступает в качестве доминирующей, какой набор способностей является оптимальным и т. д.

Наиболее известны и популярны следующие четыре группы моделей специальных социально-психологических способно- стей: компонентные, структурные, системные и прогностиче- ские. Первая группа моделей отличается от остальных тем, что их авторы на основе своей интуиции или опыта определяют спи- сок профессионально значимых специальных способностей, тех качеств, которые необходимы для эффективной деятельности социального работника. В зависимости от теоретических при- страстий или вкусов исследователей их количество может варь- ироваться от трех до одиннадцати и более. К числу наиболее ча- сто повторяющихся способностей в моделях этой группы отно- сятся спонтанная любознательность, способность длительное время заниматься решением одной и той же проблемы, сравни- тельно высокая степень научной одаренности (сюда включаются память, творческое мышление, фантазия, наблюдательность) и отдельные черты личности (энтузиазм, прилежание, способ- ность к критике и самокритике, дисциплинированность, беспри- страстие, умение ладить с людьми).

Вторая группа моделей состоит из основных (главных) спе- циальных способностей, выведенных из более сложных интер- и интраподструктур индивидуальности, гипотетически влияющих на эффективность работы социального работника. Среди таковых выделяют и физическую конституцию, и темперамент, и харак- тер, и стиль коммуникаций, и характер социальных отношений.

Именно на основании этого типа модели построили свою профессиограмму Н. Бачманова и Н. Стафурина. Они выделили пять уровней организации деятельности социального работника и соответствующих им психических свойств. На первом уровне важны свойства, связанные с умением полно и правильно вос-

принимать объект. На втором уровне выделяются свойства, свя- занные с умением понимать внутренние свойства и особенности объекта. На третьем — свойства, связанные с умением сопережи- вать. На четвертом уровне —умение анализировать свое поведе- ние. На пятом уровне важными становятся свойства, связанные с умением управлять самим собой и процессом общения. Из дан- ной гипотетической структурной организации авторы выводят главные составляющие специальных способностей: когнитивные (наблюдательность, быстрая ориентация в ситуации), аффектив- ные (эмпатия, сочувствие, доброта и уважение к человеку), волю- тивные (рефлексия, самоконтроль).

Третья группа объединяет системные модели специальных способностей, главные составляющие которых выводят из ха- рактеристик более сложных динамических систем, в которых деятельность социального работника рассматривается как эле- мент инфра- или суперсистемы. В качестве примера такого рода моделей можно привести достаточно авторитетную в психоло- гической литературе модель, предложенную Дж. Холландом. Он, в соответствии с теорией интересов Дж. Гилфорда, выделил шесть основных типов профессий: реалистичные, интеллекту- альные, социальные, конвенциональные, предпринимательские, артистические. Каждый тип профессии имеет свою интерперсо- нальную среду и привлекает людей сходных интересов, с одина- ковыми реакциями на ситуации, ценностями, близостью пози- ций. Чем выше степень сходства личностной направленности члена профессиональной группы с групповыми интересами, тем выше шансы этого члена достичь высокой результативности и продвижения. Каждая профессия (интерперсональная среда) привлекает к себе людей с определенными личностными уста- новками, поэтому в соответствии со своей моделью Дж. Холланд предположил существование шести типов личности, предраспо- лагающих к наиболее быстрому «вхождению» в свою професси- ональную среду: реалистичный, интеллектуальный, социальный, конвенциональный, предпринимательский и артистический.

Профессия «социальный работник», несомненно, соответству- ет социальному типу личности. Возникающие у клиентов ситуа- ции и проблемы предполагают наличие как у претендентов на эту

профессию, так и у специалистов по социальной работе социаль- ной ответственности, потребности во взаимодействии, вербальных и невербальных способностей, эмоциональности и активности в решении социально-психологических проблем клиентов.

Четвертую группу моделей представляют прогностические модели специальных способностей: их главные составляющие вы- водят из «матриц корреляций», с одной стороны, показателей вы- раженности базисных свойств личности, а с другой — из критериев эффективности социально-психологического воздей- ствия. В настоящее время существует несколько таких моделей.

Одна из моделей предполагает выявление базисных свойств личности при помощи шестнадцатифакторного опросника лич- ности Р. Кеттелла и их корреляцию с тремя свойствами, особен- но важными для личности социального работника: готовностью к контактам, умением налаживать и поддерживать контакты, общей интеллектуальностью. Практическое применение данного вида модели позволяет сделать следующий прогноз: лучший кандидат на профессию «социальный работник» тот, кто полу- чает более высокие оценки по следующим факторам: потреб- ность в общении, чувство дистанции, общий уровень вербально- го интеллекта, нечувствительность к социальной угрозе.

Обобщенный анализ четырех моделей специальных способ- ностей, исследование теоретического и эмпирического материа- ла, полученного в ходе их практического применения, позволили выделить первичные, или основные, компоненты профессио- нальной успешности социального работника: его намерения (ин- тенция), его настойчивость (профессиональное стремление к до- стижению им целей), собственно социально-психологические способности (сопротивляемость развитию синдрома эмоцио- нального сгорания), высокий уровень специальной академиче- ской и методологической подготовки, а также «везение» (обна- ружение своей интерперсональной среды).

Все пять основных компонентов профессиональной успеш- ности деятельности социального работника могут быть органи- зованы на трех уровнях: интрапсихическом (индивидном), инер- психическом (межперсональном) и групповом (социальном).

На первом уровне первичные компоненты группируются по направленности контроля (внутреннего или внешнего) на па- раметры эффективных возможностей: а) претендента (намере- ние, настойчивость, способности) и б) профессиональной среды (уровень академической и методологической подготовленности; везение в «обнаружении» своей среды).

На втором уровне индивидуальные различия в скорости овладения специальными знаниями и навыками в процессе про- фессионального обучения предопределяются характером профес- сиональной мотивации (т. е. намерением и настойчивостью) и уровнем развития социально-психологического умения (т. е. разницей между вкладом в результативность профессио- нального обучения социально-профессиональных способностей и уровнем академической подготовленности).

На межгрупповом уровне эффективность социально-пси- хологического воздействия социального работника на клиента (клиентов) задается специфическим отношением ведущей мотива- ции и умениями, т. е. мастерством социального работника. Оно же определяет и степень социально-психологического воздействия с целью достижения желаемых результатов терапии (направлен- ность, силу и устойчивость решения клиентом своих проблем).

Выделение базисных компонентов, в совокупности опреде- ляющих профессиональный успех в социально-психологической деятельности, уровни их организации, а также возможные фор- мы их сочетания на каждом из трех представленных уровней мо- гут служить основанием для построения программ по психодиа- гностике социально-психологических способностей в самом ши- роком смысле этого слова. Эта программа может состоять из не- скольких блоков, которые позволяют определить:

* выраженность первичных компонентов социально-психо- логической успешности: намерения, стремления, собственно способности, знания о требованиях профессии, уровень иденти- фикации кандидата со своей профессиональной социально- психологической средой;
* выраженность вторичных (производных) параметров, предопределяющих успешность профессионального обучения (мотивы власти и альтруизм как ведущие мотивации деятельно-

сти социального работника и сформированность социально- психологических умений);

* выраженность третичных (производных) характеристик социально-психологических воздействий и их последствий (со- циальных умений, устойчивости в процессе общения, социаль- ного интеллекта, вербальной и невербальной компетенции соци- ального работника, прямых и косвенных социально-психо- логических воздействий).

Таким образом, проведенный анализ позволяет утверждать, что среди названных первичных компонентов, предопределяю- щих потенциальные возможности кандидата, особое место в прогнозе успешности или неуспешности социально-психо- логической деятельности занимают факторы мотивационного порядка и социальные психологические способности.

Данные теоретические выводы позволяют сделать ряд прак- тических рекомендаций. Прежде всего необходима развернутая система профориентационных мероприятий в молодежной сре- де, раскрывающая суть, содержание и основные направления со- циальной работы в современной России. При отборе кандидатов на обучение в колледжи, профессиональные училища и вузы по направлению «Социальная работа» необходимо учитывать наличие или отсутствие у абитуриентов специальных социально- психологических способностей, являющихся важным фактором их профессиональной пригодности, а в перспективе — успешной профессиональной деятельности.

## Основные синдромы в деятельности социального работника и их профилактика

Помимо выделенных специальных психологических спо- собностей, социальный работник должен обладать отличным физическим здоровьем, что служит залогом успеха в выполне- нии данной деятельности. Кроме того, профессия «социальный работник» относится к классу профессий «субъект — субъект», которые наиболее подвержены синдромам психического (эмо- ционального) выгорания, хронической усталости и «лишения

любви», что предопределяет необходимость психического здо- ровья социального работника.

Анализ большого количества зарубежных работ и единичных исследований отечественных ученых показал, что, несмотря на теоретическую и практическую значимость называемых син- дромов, до сих пор не существует единых точек зрения в понима- нии их сути, причин и механизмов возникновения, протекания, а также профилактики. Более того, в отечественной науке практи- чески отсутствует диагностический инструмент для оценки выра- женности профессиональных синдромов, не решен вопрос о роли внешних и внутренних факторов в их формировании и развитии.

В настоящее время под выгоранием понимается синдром эмоционального истощения, деперсонализации и уменьшения личностных достижений, который возникает у индивидов, рабо- тающих с людьми. При этом он обнаруживается только среди профессионалов, чья работа прямо связана с тесными и интен- сивными контактами с другими людьми в эмоционально насы- щенной атмосфере. Основными симптомами эмоционального ис- тощения являются: появление чувства эмоциональной изнурен- ности (неспособность дальше «отдавать» себя другим); усиление негативной установки к клиентам (их дегуманизация и деперсо- нализация); снижение самооценки своей профессиональной ком- петенции; возникновение чувств деморализации, цинизма, пусто- ты, исчерпания эмоциональных и физических сил.

Все симптомы выгорания могут быть квалифицированы на три класса: симптомы физического утомления (усталости, ску- ки, истощения); симптомы эмоциональной усталости (депрессии, безнадежность, чувство тупика); симптомы ментальной слабости (чувство своей никчемности, разочарованности и обиды).

Синдрому хронической усталости сегодня подвержено боль- шинство населения России. Социальные работники в этом плане не являются исключением. Его причинами являются дефицит времени, ускоренный темп жизни, физические и умственные пе- регрузки за счет подработок и т. д. Данный синдром проявляется в физической усталости, тяжести и сложности передвижения, нервном истощении, отсутствии интереса к жизни, к новым лю- дям, явлениям, событиям, апатии, раздражительности и т. п.

Еще один синдром, который также может возникнуть у соци- альных работников, — это синдром «лишения любви». Он ведет к болезни, у которой нет пока научного названия, но психиатры и терапевты называют ее причину так: больных «лишили любви» или на них просто перестали обращать внимание. Путем наблюде- ния психоаналитики пришли к выводу, что «лишение любви» вы- зывает большой стресс. Перегрузки, которые испытывает спортс- мен во время состязаний, — ничто по сравнению с чувствами че- ловека, которого разлюбили. Гормоны стресса — адреналин, но- радреналин и кортизол — вырабатываются в организме «лишен- ных любви» гораздо интенсивнее. Иммунная система «распозна- ет» адреналин и сразу же уменьшает производство белых кровя- ных телец, помогающих человеку бороться с инфекциями.

Признаки болезни: головные боли, учащенный пульс, по- вышенное давление, панический страх, экземы, дерматиты, нейродермиты, различные аллергические реакции, ухудшение слуха в результате сужения кровеносных сосудов в ушной рако- вине, остеохондроз, воспаление слизистой оболочки желудка, тошнота и рвота, ожирение. Данному синдрому и серьезным нарушениям психики со всеми вытекающими из этого послед- ствиями в первую очередь подвержены те люди, чье чувство собственного достоинства питается только из одного источника. Например, для политиков или спортсменов — это их достиже- ния. Для артистов или манекенщиц — их внешность. Наряду с этим есть профессии, представителям которых лишение вни- мания и любви близких и клиентов угрожает чаще всего (учите- ля, полицейские, врачи «скорой помощи», поэты, психологи, со- циальные работники).

Возникновение всех трех синдромов связано с рядом объек- тивных и субъективных причин. Прежде всего речь идет об ин- дивидуальных характеристиках социальных работников, про- фессионалов, степени соответствия или несоответствия лично- сти человека профессиональным требованиям, наличии или от- сутствии у него специальных социально-психологических спо- собностей. Среди индивидуальных факторов выделяют социаль- но-демографические характеристики (возраст, пол, уровень об- разования, страх работы и т. д.).

Следующей причиной возникновения синдромов являются особенности профессиональной деятельности социального ра- ботника (ее новизна, социальная значимость, многоплановость, многообразие методов работы, большое количество клиентов, условия социально-психологической напряженности, ее альтруи- стическое содержание и т. д.).

И, наконец, еще одной причиной развития синдромов вы- ступают социально-психологические характеристики клиентов социальной работы (их дезадаптированность, дезорганизован- ность, психологическая травмированность, наличие потребно- стей в помощи, сострадании, реабилитации и адаптации).

Профилактика описанных синдромов, по мнению авторов, за- ключается прежде всего в повышении социальными работниками их коммуникативной компетенции, развитии навыков рациональ- ной терапии, выработке навыков снятия стресса при помощи эф- фективных, не вредных для здоровья приемов. Среди них сон, об- щение с друзьями, общение с членами семьи, хобби, физическая активность. Всем социальным работникам рекомендуется овла- деть специальными психологическими приемами снятия стресса. Выработка навыков использования аутотренинга, медитации, ды- хательных упражнений, мышечной релаксации способствует по- вышению стрессоустойчивости. Данные навыки помогают регу- лировать психологическое состояние во время стресса; нейтрали- зовать стрессы высокой интенсивности; снять напряжение, возни- кающее в тревожном ожидании неприятного события или в пост- срессовой ситуации; отстраниться (диссоциироваться) в восприя- тии стрессовых событий или отвлечься от проблемной ситуации.

Работа по профилактике стрессов у социальных работников должна быть направлена на повышение их самооценки, уверенно- сти в себе, развитие положительного отношения к себе. При этом важно развивать способность самосознания, формировать потреб- ность в расширении кругозора и интересов, вызывать чувства

«нужности» и «важности» своей профессии, осознавать ее пози- тивные результаты. Социальным работникам необходимо выраба- тывать коммуникативные навыки, обучаться конструктивному по- ведению в конфликтных и трудных жизненных ситуациях, уметь управлять своим временем (тайм-менеджмент), иметь навыки са-

морегуляции. Все это возможно в ходе специально организован- ных мероприятий, в функционировании институтов наставников, при повышении квалификации в области психологии.

Важным направлением профилактики стрессов и синдромов в деятельности социального работника является освоение им теории и практики психологии общения, овладение техниками социального поведения и межличностных отношений.

## Психология общения в социальной работе

Социальная работа как профессиональная деятельность предполагает общение: люди всегда общаются в процессе дея- тельности, подтверждая тезис отечественной психологии о един- стве общения и деятельности. Именно общение формирует общ- ность индивидов, выполняющих совместную деятельность.

Субъекты социальной работы должны знать теорию обще- ния и владеть коммуникативными навыками и умениями.

Теория общения выделяет в его процессе содержание, цель и средства. Содержание общения — это информация, которая передается от человека к человеку. Цель общения — то, ради че- го человек вступает в общение с другими людьми. Средства об- щения — способы, с помощью которых оно реализуется.

В структуре общения различают три взаимосвязанные со- ставляющие: коммуникативную, интерактивную и социально- перцептивную.

Коммуникативный аспект общения — это обмен информа- цией между людьми или та информация, которой в процессе общения они обмениваются друг с другом.

Структура общения-коммуникации выглядит следующим образом: коммуникатор (человек, который передает сообщение), содержание общения (то, что передается коммуникатором), ка- нал коммуникации (то, как или с помощью чего осуществляется передача сообщения), адресат коммуникации (люди или аудито- рия, которой направляется сообщение), результат коммуникации (то, с каким эффектом передано соответствующее сообщение).

Специфика коммуникативной составляющей общения за- ключается в следующем.

Взаимное информирование всегда предполагает налажива- ние совместной деятельности — каждый участник коммуника- тивного процесса предполагает активность и своего партнера. Схематично коммуникация может быть представлена как «субъ- ект-субъектное отношение».

Характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Коммуникативное влияние — это психологиче- ское воздействие одного участника коммуникативного процесса на другого с целью изменения его поведения или его представ- лений, знаний о чем-либо.

Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда ком- муникатор и реципиент обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Для описания этой ситуации социальная психология поль- зуется лингвистическим термином «тезаурус», обозначающий об- щую систему значений, принимаемых всеми членами группы.

В условиях человеческой коммуникации могут возникать специфические коммуникативные барьеры. Они носят социаль- ный или психологический характер.

Одно из объяснений причин возникновения барьеров пони- мания было предложено психологом Б. Ф. Поршневым5. Изучая истоки человеческого общения, он пришел к выводу, что речь изначально была способом внушения, который основывался на безоговорочном доверии. Именно защита от внушения, а значит и от доверия, является главной причиной возникнове- ния барьеров на пути коммуникации. Существуют три вида за- щиты: избегание, авторитет и непонимание.

Для анализа коммуникативного аспекта общения используют понятие «направленность сигналов»6. В теории коммуникации этот термин позволяет выделить аксиальный коммуникативный процесс (сигналы направлены единичным приемникам информа-

5 Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. М.: Наука, 1966.

6 Куницына В. Н., Казаринова Н. В. Межличностное общение: учеб- ник для вузов. СПб.: Питер, 2003.

ции, т. е. отдельным людям) и ретиальный коммуникативный про- цесс (сигналы направлены множеству вероятных адресатов).

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Различают вербальную и невер- бальную коммуникации, использующие различные знаковые си- стемы. Соответственно возникает и многообразие видов комму- никативного процесса.

В вербальной коммуникации в качестве знаковой системы используется естественный звуковой язык, т. е. система фонети- ческих знаков.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирова- ние информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует информацию. Спо- собом подачи информации при помощи речи является текст. С точки зрения отношения к тексту можно выделить два процесса: говорение и слушание. Последовательность действий говорящего и слушающего такова: коммуникатор — сообщение — реципиент. Обмен информацией возможен не только посредством язы-

ка, но и посредством других знаковых систем, которые в сово- купности составляют средства невербальной коммуникации.

В современной социальной психологии предлагается полная схема всех знаковых систем, используемых в невербальной ком- муникации7. Основные: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика); паралингвистическая (система вокализации); экстралингвистическая (паузы, плач, покашливание, смех); ор- ганизация пространства и времени коммуникативного процесса; визуальный контакт (частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его).

Эти системы выполняют следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

Интерактивный аспект общения представляет собой взаимо- действие людей друг с другом. Сюда входят те компоненты об- щения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосред- ственной организацией их совместной деятельности.

7 Лабунская В. А. Невербальное поведение. Ростов н/Д.: РГУ, 1986.

Психологическое содержание процесса обмена действиями включает в себя учет планов, «созревших в голове другого», и сопоставление их с собственными планами; анализ «вклада» каждого участника взаимодействия; осмысление меры включен- ности во взаимодействие каждого из партнеров.

Существует много классификацией видов взаимодействий. Наиболее распространенная — конкуренция и кооперация8. Од- нако в социальной психологии существуют и более мелкие виды проявления взаимодействий.

В современной зарубежной социальной психологии наибо- лее известная классификация принадлежит Р. Бейлису, который разработал схему, позволяющую по единому плану регистриро- вать различные виды взаимодействия в группе9. Все виды взаи- модействий были разнесены по 4 рубрикам:

* область позитивных эмоций: солидарность; снятие напря- жения; согласие;
* область решения проблем: предложение, указание; мнение; ориентация других;
* область постановки проблем: просьба об информации; просьба высказать мнение; просьба об указании;
* область негативных эмоций: несогласие; создание напря- женности; демонстрация антагонизма (противоречия в сознании).

Таким образом, получилось 12 видов взаимодействий.

Важность интерактивной составляющей общения обусловила тот факт, что ее исследованию уделяется специальное внимание в различных концепциях. Наиболее известные — символический интеракционализм (взаимодействие (интеракция) выступает здесь исходным пунктом всякого социально-психологического анализа, в частности играет решающую роль в становлении человеческого

«Я») и теория деятельности (смысл взаимодействий раскрывается не на уровне отдельных действий, а лишь при условии включен- ности их в некоторую общую деятельность).

Перцептивный аспект общения представляет собой восприя- тие и познание друг друга общающимися людьми.

8 Леонтьев А. А. Психология общения. Тарту, 1974.

9 См.: Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Современ- ная зарубежная социальная психология. М., 2001.

Социальная перцепция — процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются люди, социальные группы, большие социальные общности.

Межличностная перцепция — восприятие человека челове- ком, восприятие его внешних признаков, соотнесение их с лич- ностными характеристиками воспринимаемого индивида и ин- терпретация на этой основе его поступков.

Осознание себя через другого включает идентификацию и рефлексию и каузальную атрибуцию.

Идентификация — отождествление себя с другим, один из самых простых способов понимания другого человека — упо- добление себя ему. Идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека. Уста- новлена тесная связь между идентификацией и эмпатией. Эмпа- тия — этот особый способ понимания другого человека, стрем- ление эмоционально откликнуться на его проблемы.

Рефлексия — осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой по- нимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных от- ражений друг друга.

Каузальная атрибуция — процесс приписывания другому че- ловеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует. Мера и степень приписывания за- висит от степени уникальности или типичности поступка и от степени его социальной «желательности» или «нежелательно- сти». Типичное поведение поддается однозначной интерпрета- ции, уникальное имеет разные причины. Выделяют личностную атрибуцию (причина приписывается человеку, лично совершаю- щему поступок); стимульную атрибуцию (причина приписывает- ся тому объекту, на который направлено действие) и обстоятель- ственную атрибуцию (причина совершающегося приписывается обстоятельствам)10. Установлено, что наблюдатель чаще исполь- зует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснять причины внешними обстоятельствами.

10 Келли Г. Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубеж- ная социальная психология: тексты. М.: МГУ, 1984.

Экспериментальные исследования объекта восприятия обо- значили проблему эффектов межличностного восприятия. Выде- ляют эффект первичного впечатления (установки), эффект орео- ла, эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации.

Особый круг проблем межличностного восприятия возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональ- ных регуляторов11. Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют определенные отношения друг к другу. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств — от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему. Область исследований, связанных с выявлением механиз- мов образования различных эмоциональных отношений к воспри- нимаемому человеку, получила название исследования аттракции.

Аттракция **(**привлечение) — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего и продукт этого процесса, т. е. некоторое качество отношения.

Аттракцию можно рассматривать как особый вид социаль- ной установки на другого человека, в которой преобладает эмо- циональный компонент. Возникновение аттракции между парт- нерами оказывает положительное влияние на общение: комму- никация осуществляется легче, во взаимодействии в большей степени проявляется готовность оказать поддержку друг другу, при построении образа партнера преобладает приписывание по- ложительных качеств. Выделены различные уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь.

Теория общения должна лежать в основе коммуникаций в социальной работе. Обычно выделяют следующие фазы комму- никативного процесса на микроуровне социальной работы: уста- новление взаимопонимания с клиентом, изучение его проблемы и определение форм и видов социальной помощи.

Целью коммуникативного процесса в социальной работе яв- ляется обмен информацией для выявления и решения проблем, содействие созданию стратегий помогающей деятельности. Обычно обмен информацией проходит в форме интервью. Структура интервью варьируется в зависимости от условий его

11 Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. М., 1987.

проведения, от социально-психологических характеристик кли- ента и от фазы процесса оказания помощи. От социального ра- ботника при проведении интервью требуются усилия адаптивно- го характера: ему необходимо постоянно учитывать все условия и факторы, особенности и специфику каждого конкретного слу- чая. Соблюдение правил интервью, открытость и доброжела- тельность при его проведении, установление контакта с клиен- том, эмпатия, сочувствие и т. д. — вот далеко не полный список условий эффективной коммуникации в социальной работе.

В ходе общения между социальным работником и клиентом могут возникнуть психологические барьеры. Их причины весьма различны и могут осознаваться или не осознаваться общающи- мися людьми. Барьеры могут быть мнимыми и явными, свой- ственными определенному возрасту, полу, национальности, профессии, культуре и ситуации.

К основным барьерам в общении относят семантический (под одним и тем же понятием собеседники подразумевают разное со- держание); логический (связанный с неумением клиента выра- жать свои мысли); фонетический (плохая техника речи клиента мешает воспринимать информацию); модальный (в этом случае не определен доминирующий тип восприятия информации кли- ентом — визуальный, аудиальный или кинестетический); лич- ностный (связан с различиями в мотивации общения социального работника и клиента); этический (обусловлен несовместимостью нравственных позиций партнеров по общению).

В общении между социальными работниками может воз- никнуть барьер некомпетенции, вызванный профессиональной некомпетентностью одного из них, или барьер стилей общения, который чаще всего приходится просто принимать, т. к. изме- нить его невозможно.

Среди барьеров общения в социальной работе также выде- ляют социальный, возникающий из-за разных социальных стату- тов партнеров; эстетический, причинами которого могут быть внешность собеседника, его одежда, запах и т. п.; барьер отрица- тельных эмоций, связанный с настроением клиента; барьер уста- новки от заранее полученной информации о собеседнике и т. д.

Например, изучение социальной установки показало, что она представляет собой сложное явление, которое можно не только отнести к разряду психических состояний, но и рас- сматривать как психологическое свойство личности. Как состоя- ние социальная установка выражает собой готовность человека к определенным социальным действиям, а как свойство — ха- рактеризует человека как личность.

К. Ховланд показал, что на социальные установки людей оказывают влияние три группы факторов, связанные, соответ- ственно, с источником информации, направленной на изменение социальных установок, содержанием информации и аудиторией, которой эта информация адресована12. Это является принципи- альным в социальной работе, где информация, идущая от соци- ального работника, предназначена только для конкретного кли- ента, т. е. носит конфиденциальный характер. Установка, сфор- мированная у клиента до встречи, может оказать решающее вли- яние на результат его общения с социальным работником, на ха- рактер их взаимодействия и принципиально изменить самого клиента. На формирование установки, как правило, влияют и объективные условия, и субъективные факторы: если социаль- ная установка возникает в определенной сфере человеческой де- ятельности, то понять ее изменение можно, проанализировав из- менения в самой деятельности, а также изменения личностного смысла деятельности. При этом не исключается и роль разного рода воздействия, влияния на аттитюд, осуществляемого

«от имени» общества или от имени конкретного человека (соци- ального работника).

В связи с этим формирование у клиентов установок на соци- альных работников, на организации социальной сферы, оказы- вающие им социальные услуги, становится важным фактором, влияющим на эффективность социальной работы в целом.

Серьезным барьером в общении социального работника и клиента становится неумение слушать. Это проявляется в от- сутствии интереса к тому, что говорит социальный работник, в стремлении клиента постоянно говорить о себе, в перебивании

12 См.: Лютова С. Н. Социальная психология личности (теория и практика). М., 2002.

социального работника. Барьером в общении часто становятся грубость, невоспитанность участников коммуникации.

Психологические барьеры не только затрудняют общение (че- ловек испытывает дискомфорт, недоверие, не может раскрыться), но и мешают социальному работнику выполнять свои профессио- нальные обязанности. С целью их профилактики и избегания в практической деятельности необходимо следить за своей внеш- ностью, быть аккуратным и опрятным. Манера общения должна соответствовать ситуации и социально-психологическим характе- ристикам клиентов. Залогом успеха социального работника в об- щении являются эмпатия (сопереживание) и сенситивность (чув- ственность), уважение клиента и понимание его проблем. Во вре- мя общения с клиентом необходимо быть спокойным, уверенным в себе и терпимым к слабостям других.

В процессе общения социальный работник, как правило, оказывает психологическое воздействие на клиента. К методам психологического воздействия относят убеждение, внушение, принуждение, поощрение и наказание.

Убеждение — это воздействие на сознание, чувства и волю клиента посредством сообщения, разъяснения и доказательства важности того или иного положения, взгляда, поступка либо их недопустимости с целью изменить его взгляды, установки, по- зиции, отношения и оценки либо разделить его мысли и представления.

Внушение предполагает использование социальным работ- ником в процессе общения с клиентом силы логики и различных аргументов. При нем, как правило, осуществляется словесное воздействие, направленное на усвоение какой-либо информации. Внушение бывает прямым и косвенным, т. е. или непосред- ственное словесное воздействие эмоционально насыщенным по- велительным тоном, или при помощи добавочного раздражителя (внешний вид, обстановка, авторитет, а не словесная формула, которой может вообще не быть).

Умелое использование социальным работником методов психологического воздействия на клиентов, как правило, повы- шает эффективность его профессиональной деятельности.

Таким образом, профессиональная деятельность социально- го работника заключается в непосредственном общении с клиен- тами. В процессе общения обмен информацией между его участ- никами осуществляется как на вербальном, так и на невербаль- ном уровне. Задачей социального работника является создание доброжелательной обстановки, нахождение подходящего спосо- ба поведения и выбора оптимальной техники общения. Это обу- словливает необходимость не только изучения теории и прак- тики общения, но и постоянного учета социально-психологи- ческих характеристик клиентов.

## Психология объектов социальной работы

Говоря об объектах социальной работы как вида профессио- нальной деятельности, прежде всего необходимо отметить, что ее обобщенным клиентом выступает человек как биопсихо- социальное существо (индивид, индивидуальность, личность). Первый уровень объектов составляют индивиды. На индивиду- альном уровне это может быть конкретный ребенок, студент, пенсионер, бомж, безработный и т. д.

Второй уровень объектов социальной работы — это различ- ные социальные группы. Критерии их выделения в обществе мо- гут быть самыми разнообразными, например принадлежность к определенной социально-демографической группе — люди по- жилого и старческого возраста, дети, женщины, молодежь и т. д. Однако среди них в тот или иной исторический период всегда вы- деляются наиболее нуждающиеся в помощи. В современной Рос- сии к таковым официально относят пожилых людей, безработных, мигрантов, детей, молодежь, лиц без определенного места житель- ства, женщин, представителей групп риска. Выделяют также лю- дей с особыми проблемами: например, инвалидов или людей с ограниченными возможностями, бывших военных, участвовав- ших в различных боевых действиях, детей из многодетных семей.

Третий уровень объектов составляют более крупные образо- вания — конкретные общества: например, большинство постсоци- алистических стран сегодня находятся в кризисе и требуют реали- зации конкретных социальных программ; российское общество

не является исключением. Более того, кроме общих, интернацио- нальных проблем, каждое общество имеет свои, специфические, связанные с особенностями его исторического развития, социо- культурными традициями и характером переживаемого периода.

Все человечество или его наиболее слабая часть как обоб- щенный клиент социальной работы составляет четвертый уро- вень объектов социальной работы. Разумеется, приведенная классификация объектов социальной работы является весьма упрощенной. На практике, в реальной жизни каждый уровень дифференцируется по многим основаниям.

Термин «объект» применяется при анализе конкретной дву- сторонней связи, описывающей единичное отношение познания и деятельности. В этом конкретном отношении сторона, осу- ществляющая познание или деятельность, называется субъектом, а сторона, на которую направлено познание или деятельность — объектом. Считается, что субъект-объектные отношения подвиж- ны: то, что в одном отношении было объектом, в другом акте по- знания или деятельности может стать субъектом, и наоборот. Кроме того, в сфере коммуникативной деятельности целый ряд отношений может пониматься как субъект-субъектные, в которых обе стороны являются активными продуцентами деятельности и познания, влияют друг на друга. Социальная работа относится к числу именно таких сфер социальной деятельности.

Поскольку социальный работник любого ранга всегда актив- ная сторона, можно говорить о том, на что направлена его дея- тельность, вне зависимости от того, встречает она активный ответ или только пассивно принимается людьми. В этом смысле объек- том социальной работы являются индивиды, семьи, группы, общ- ности, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

В условиях современной России в число объектов социаль- ной работы может попасть любой человек, семья или группа людей, которые находятся или потенциально могут оказаться в «слабой» позиции и в силу этого объективно нуждаются в по- лучении реальной помощи для ее преодоления. Существуют мнения о том, что многие из тех, кто субъективно считает себя нуждающимся в помощи, к таковым могут быть отнесены толь- ко условно и, наоборот, те, кому действительно необходимо со-

циальное внимание, милосердное отношение, профессиональная помощь, не осознают своей потребности или, если осознают, то стыдятся обращаться за содействием.

Объекты социальной работы в целом, несмотря на их разно- образие и непрерывный процесс появления новых, отличается такими общими социально-психологическими чертами и харак- теристиками, как дезадаптированность, дезинтегрированность, девиантность поведения, наличие социальных и личностных проблем, чувств неудовлетворенности жизнью, депрессия и со- стояние хронического стресса.

Отдельные группы объектов (клиентов) социальной работы характеризуются общими или группообразующими признаками. Среди последних могут быть состояние здоровья (люди с огра- ниченными возможностями), потеря работы (безработные), воз- раст (пожилые люди), переезд (мигранты), вредные привычки (алкоголики, наркоманы и т. п.).

В связи с этим психология объектов социальной работы де- терминируется возрастными психофизиологическими процесса- ми, характером социальных и личных проблем, условиями жиз- недеятельности в целом. Более того, каждая из групп или объек- тов социальной работы глубоко дифференцирована. Это опреде- ляет специфические черты или характеристики безработных, де- тей, инвалидов и т. д.

Например, у пожилых людей как объектов (клиентов) соци- альной работы, имеются общие, особенные и индивидуальные социально-психологические характеристики.

В пожилом возрасте у человека происходят изменения психо- логических потребностей, установок и ценностей, что является ре- зультатом естественных физиологических изменений, происходя- щих в ходе старения организма (перестройка эндокринно-веге- тативной системы, наступление климакса) и, в свою очередь вы- зывает трансформацию эмоционально-волевой сферы личности. Гормональные нарушения ведут к возникновению у пожилых лю- дей чувств ущербности, неполноценности, стыда, неуравновешен- ности, раздражительности, сонливости или бессонницы, желания заниматься чем-либо с максимальной отдачей или, наоборот, пол- ной неспособности выполнять какие-либо виды деятельности.

Женщины в своем большинстве делаются склонными к из- лишней обидчивости, а у мужчин появляется астеноневротиче- ское состояние, что проявляется во «взрывной» вспыльчивости, раздражительности у одних и апатии, меланхолии, сменяющихся возбуждением, — у других.

У пожилых людей объективно сужается круг интересов, психологически они настраиваются на анализ прожитых лет и подведение итогов собственной жизни, часто возникают со- стояния неудовлетворенности и сожаления из-за нереализован- ных планов. Постепенное освобождение от обязанностей и свя- занных с ними функций приводит к деформации структуры лич- ности пожилого человека: изменяется его характер, чаще наблю- дается эгоизм, подчеркнутая забота о своем благополучии, пита- нии, здоровье, меняется мировоззрение. Из-за разного рода утрат (потеря социального статуса, доходов, физических способно- стей, друзей, членов семьи и т. д.) часто наблюдаются депрес- сивные состояния, которые проявляются в потере интереса да- же к тому, чем занимался человек раньше. Из-за этого у пожи- лых людей, как правило, меняются объемы коммуникаций и стиль общения с социальным окружением, ухудшаются про- цессы социальной адаптации.

В самооценке пожилых людей нарастает некритичность к себе (например, ее неадекватность в сторону завышения). У представителей этой социальной группы существуют многие особенности мотивационно-потребностной сферы, определяю- щие устойчивость пожилого человека по отношению к негатив- ным изменениям, обусловленных старением.

У них наблюдаются замедление реакций и быстрая утомля- емость, ухудшается способность к восприятию, происходит снижение поля внимания, повышается чувствительность к по- сторонним помехам (шуму, свету и т. д.), становится труднее де- лать несколько дел одновременно.

Признаками старения у большинства людей является «за- медление» сенсорных функций (зрения, слуха, вкуса, осязания) и всех видов психомоторики (восприятия нового, запоминания, всего поведения человека и способностей к адаптации в меняю- щихся условиях российского социума).

Меняется динамика мнемических процессов: чем старше че- ловек, тем лучше он помнит события 30–50-летней давности и совсем не помнит то, что было вчера или сегодня утром. В по- жилом возрасте особенно велико снижение тех функций памяти, которые осуществляют активное восприятие и долгосрочное хранение информации. В частности, оперативная память ухуд- шается быстрее по сравнению с кратковременной и объемом непосредственной памяти. Ослабление «запоминания» не явля- ется лишь негативным симптомом, оно приводит к запоминанию только логического и систематизированного материала и имеет приспособительный, т. е. адаптивный, характер.

Среди всех изменений психики пожилого человека в первую очередь происходит перестройка мышления: оно становится бо- лее инертным, малоподвижным, со склонностью застревать на мелочах, деталях. Как правило, для него становится харак- терна ригидность, вязкость. На основе этих особенностей мыш- ления у пожилых людей достаточно быстро развивается консер- ватизм: они весьма неохотно принимают новаторские идеи, усматривая в них опасность всему сложившемуся укладу жизни, а любые изменения условий жизни, даже в благоприятную для человека сторону, воспринимают болезненно.

Конечно, динамика характеристик когнитивной сферы у пожи- лых людей в значительной мере зависит от особенностей личности конкретного человека, его характеристик и видов деятельности13.

Более сложными оказываются изменения на уровне лично- сти, касающиеся системы отношений к самому себе, окружаю- щим людям, к миру в целом. При этом наблюдается существен- ное снижение самооценки, появляется неудовлетворенность со- бой и неуверенность в собственных силах, обостряется чувство беспомощности, происходит снижение интересов.

Для состояния психики пожилых людей большое значение имеет социальный аспект жизни, который в этот период прино- сит большие переживания, потери и ограничения. Все это спо- собствует сосредоточению интересов пожилого человека на здо- ровье и сугубо жизненных проблемах.

13 Анисимов В. Н., Жаринов Г. М. Продолжительность жизни ученых разных специальностей // Успехи геронтологии. 2014. № 5. С. 48–53.

Эмоциональные реакции на стрессовые обстоятельства жиз- ни у пожилых людей часто выражаются в виде депрессивных со- стояний, которые могут проявляться в бессоннице, засыпании днем, неряшливости по отношению к себе или дому. Стрессы вызываются многими причинами: многочисленными социаль- ными, физическими и профессиональными потерями; неадек- ватной или неподходящей социальной обстановкой; ограничени- ем передвижения, которое ставит барьеры социальным контак- там и мобильности в целом.

Конечно, такие изменения психики характерны не для всех пожилых людей: у некоторых из них до глубокой старости со- храняются оптимистическое настроение и высокая работоспо- собность. Этому способствуют многие факторы, в том числе упо- рядоченный образ жизни, овладение специальными методами психической саморегуляции, наличие широкого круга интересов, активная общественная жизнь, благополучная семейная ситуация.

Своеобразие личности пожилого человека определяется не столько изменениями содержания его потребностей, сколько изменением их иерархии. Ведущую группу потребностей в этом возрасте составляют потребность избегания (страданий, новых неожиданных ситуаций и контактов), а также потребность в по- стоянстве (привязанности человека к определенным людям, жи- вотным, предметам).

Вторую группу потребностей представляют потребности в автономии, проявляющиеся в идеях собственной независимо- сти, свободы, стремлении «идти по жизни своим путем», сопро- тивлении принуждению. Упрямство и непринятие чужого мне- ния также является проявлением потребностей в автономии и формой защиты собственной независимости у пожилых людей. Третью группу составляют «подчиненные потребности»: по- требности в любви, в отталкивании (враждебное, презрительное отношение к другим людям), в творчестве. Все три группы по- требностей пожилых людей характерны и для представителей других групп российского населения, но отличие состоит в их ранжировании определенным образом. Например, потребности третьей группы, значимые и обычно играющие решающую роль в жизни человека, у пожилых людей оттеснены и имеют незна-

чительный удельный вес, а потребность «избегать страданий» занимает у них ведущее место в иерархии потребностей.

Сужение круга интересов в позднем возрасте часто рассмат- ривается как приспособительное, т. е. адаптационное, явление, направленное на сбережение уменьшающихся возможностей ор- ганизма и поддержание наиболее важных жизненных функций. Считается, что пожилого человека перестает интересовать все выходящее за пределы его субъективного мира, а оставшаяся энергия направлена на самосохранение как основную форму его активности. Внутренней причиной этого адаптационного про- цесса, очевидно, является перестройка психики человека, прежде всего снижение интеллекта. Внешней причиной становится пе- рестройка структуры окружения — выход на пенсию, потеря ро- дительских функций, смерть близких, уход детей из семьи и т. д. Возрастные изменения личности у пожилых людей выража- ются, с одной стороны, в усилении и заострении прежних ее свойств и в развитии общих, собственно возрастных черт — с другой. Например, бережливый человек становится скупым,

а недоверчивый превращается в подозрительного типа.

Старческим изменениям личности свойственна полярность: так, наряду с упрямством и ригидностью суждений наблюдается повышенная внушаемость и легковерие, при ярком проявлении эмоциональной лабильности усиливается чувство одиночества и появляется нежелание контактировать с окружающими.

Именно у представителей данной возрастной группы наблюдается резкое снижение социальных коммуникаций, а сам процесс общения начинает носить эпизодический и ситу- ативный характер. Эта закономерность проявляется у всех групп пожилых людей. Изменения психики, рост соматических и психических заболеваний, изменение характера и более ча- стое проявление его негативных черт, трансформация отноше- ния пожилого человека к самому себе и окружающим объек- тивно ставят вопрос о психологической помощи и поддержке пожилых людей, а также актуализируют их изучение в каче- стве объекта социальной работы.

У представителей геронтогруппы, как правило, наблюдается снижение слуховой чувствительности. Некоторые из них, име-

ющие ухудшение слуха, могут выглядеть невнимательными или плохо соображающими. Часто именно это становится при- чиной их замкнутости и подозрительности. И эту особенность пожилых людей организаторы и ведущие учебных занятий должны постоянно учитывать, компенсировать ее соответству- ющими методическими приемами и формами общения.

У пожилых людей могут возникать разнообразные наруше- ния зрения, например уменьшение способности фокусировать взгляд на предметах. Им становится трудно различать мелкие детали, проблемы доставляет яркий свет. Можно констатировать тот факт, что большинство сенсорных функций у человека с воз- растом существенно ухудшается. Характер и степень их ослаб- ления могут сильно различаться, что связано с индивидуальны- ми особенностями человека и той деятельностью, которой они занимаются. В связи с этим важен правильный выбор помеще- ний для занятий, их освещение. Принципиальным становится выбор наглядных материалов, всего дидактического материала.

Высшие психические процессы (произвольные память, внима- ние, мышление, речь и др.), по мнению ряда исследователей, в пожилом возрасте остаются относительно сохранными. На- пример, современные широкомасштабные исследования памяти показали, что связанное со старением ухудшение памяти не являет- ся настолько общим (или репрезентативным) и настолько серьез- ным, как считалось ранее. При этом многие проблемы с памятью, от которых страдают пожилые люди, нельзя считать неизбежными последствиями старения. Тем не менее при достижении человеком периода поздней взрослости действительно происходит определен- ное снижение уровня его когнитивного развития. Например, наблюдается уменьшение скорости обработки информации в про- цессе познания и скорости механического запоминания, что в це- лом ведет к снижению скорости всех когнитивных процессов. Сле- довательно, в процессах обучения и определении объемов домаш- них заданий нужен взвешенный и индивидуальный подход.

Описанные социально-психологические особенности пожи- лых людей должны учитываться не только при организации кон- кретных форм социальной работы с ними, но и в дальнейшем развитии этой работы в целом.

Особенности объектов социальной работы, их психологиче- ские характеристики, задают принципы осуществления данного конкретного вида деятельности. К числу основных можно отне- сти следующие: соучастие и понимание, открытость и конфи- денциальность, своевременность социальной помощи и под- держки, приоритетность профилактики социальных проблем, признание ценности личности клиента и значимости его про- блем, творческое сочетание специализации и комплексности в социальной работе, профессионализм.

Не подлежит сомнению, что социальная работа как вид про- фессиональной деятельности в современном российском обществе выполняет определенные функции. Среди них можно выделить:

* организаторскую (создание и организация деятельности социальных служб, привлечение к их работе широкой обще- ственности, направление их деятельности на оказание различ- ных видов помощи и социальных услуг населению);
* диагностическую (изучаются особенности объектов соци- альной работы, степень и направленность влияния на них микро-, мезо- и макросреды, ставится «социальный диагноз»);
* правозащитную (используются законы и правовые акты, направленные на оказание помощи и поддержки населению, его защиту);
* профилактическую (приводятся в действие различные ме- ханизмы (юридические, медицинские, психологические, педаго- гические и др.) с целью предупреждения и преодоления нега- тивных явлений, организации помощи нуждающимся);
* социально-медицинскую (организуется работа по профилак- тике заболеваний и сохранению здоровья, овладению основами оказания первой медицинской помощи, содействию в подготовке молодежи к семейной жизни, развитию трудотерапии и т. д.);
* социально-педагогическую (выявляются интересы людей в культурно-досуговой, спортивно-оздоровительной, художе- ственной и т. д. деятельности, привлекаются к работе с ними различные учреждения, общества и творческие союзы и т. п.);
* психологическую (осуществляются различные виды кон- сультирования и коррекции межличностных отношений с целью социальной адаптации, реадаптации и реабилитации);
* социально-бытовую (оказание необходимой помощи и поддержки различным категориям населения: инвалидам, по- жилым, молодым семьям, одиноким гражданам и т. д. — в улучшении их быта и жилищных условий);
* коммуникативную (устанавливается контакт с нуждающи- мися, организуется обмен информацией, вырабатывается единая стратегия взаимодействия, восприятия и понимания другого че- ловека и групп).

Таким образом, социальная работа выполняет функцию свя- зующего звена между теми, кто нуждается в помощи, и теми, кто ее реально может оказать (государство, благотворительные и коммерческие организации, конкретные люди). Характер дея- тельности социального работника на микроуровне позволяет ему самостоятельно оказать эту помощь нуждающимся (консульта- тивную, обучающую, информационную и т. п.). Реализуя свою деятельность, социальный работник ведет воспитательную рабо- ту (выступает в роли учителя, консультанта, эксперта, дает сове- ты, обучает умениям, моделированию поведения, устанавливает обратную связь, применяет ролевые игры). Осуществляя фаси- литативную функцию, он играет роль пособника или помощни- ка, сторонника или посредника при решении проблемы клиента, интерпретирует поведение, обсуждает альтернативные направ- ления деятельности и действий, объясняет ситуацию, подбадри- вает и нацеливает на мобилизацию внутренних ресурсов клиен- та. Его адвокативная функция заключается в подборе докумен- тально обоснованных фактов для усиления аргументации с це- лью защиты клиента.

Основные направления и функции социальной работы в обществе осуществляются ее субъектами через организацион- но-управленческую, исследовательскую, аналитическую, педа- гогическую и психологическую деятельность. Особую роль в повышении эффективности социальной работы играет учет социально-психологических характеристик клиентов при ее ор- ганизации и реализации.