

Н. А. Иванова, А. Г. Смирнова

**Роль социальной работы
в современном обществе
(на примере работы польского
Центра кризисной интервенции)**

В любом обществе есть люди, которым нужна помощь в обретении психологического благополучия, поэтому важно создавать специальные службы для работы с такими людьми. Особенно это актуально для новых общественных условий, которые развиваются в России. Мировая практика социальной работы показывает, что любое государство, имеющее капиталистический способ хозяйства, рыночную экономику и демократические отношения, должно позаботиться о развитии системы социальных услуг населению, которые финанси-

ругуются и организуются государством либо частным сектором, а также о способе предоставления этих услуг. Такая работа помогает людям осуществлять более полный контроль за своей собственной жизнью, быть способными строить реальные планы и реализовывать их, изменять свой образ жизни, развиваться в соответствии с нормами общества и собственными целями и т. д. В данной статье рассматривается пример работы одной из служб социальной помощи населению, созданной государственными и общественными органами Польши, дающей возможность человеку прийти в себя после полученной психологической травмы, найти в себе силы для самоопределения, быть способным оказать себе помощь. Кроме этого, прослеживается связь развития системы социальной помощи с особенностями социальных условий и политики государства, что важно, по нашему мнению, для понимания перспектив подобных служб в нашей стране.

Развитие системы социальной помощи в России можно отнести к началу 90-х годов. Большое значение при этом придается соответствующей работе с детьми. Так, в 1996 году в Ярославле уже существовало 8 центров социально-психологической помощи детям: городской психолого-диагностический центр, городская медико-педагогическая школа, Дом творчества детей и юношества Красноперекопского района и др. Что касается взрослых членов семей, например, мам, бабушек, отцов, молодых людей, то для них специальная работа проводится лишь в некоторых службах: функционируют, например, Ярославский областной центр профессиональной ориентации молодежи и психологической поддержки населения «Ресурс», городской телефон доверия, служба «Семья и брак» [5].

Нашему обществу все более понятной становится необходимость оказания помощи человеку в адаптации к существующим социальным условиям, особенно в настоящий период трансформаций. Социальные изменения определяются, в первую очередь, тем, что тотально меняется сам человек, его материальная и духовная культура — вся система его отношений к другим людям и самому себе [2]. В зависимости от того, как люди воспримут

изменения, подготовятся к ним, постепенно начнет формироваться новое сознание. Таким образом, государство, отвечающее за реализацию воспитательной функции, должно уделять особое внимание людям (особенно семье и детям) как носителям нового сознания [5]. Но государство должно выполнять и еще такую важную функцию, как обеспечение стабильности общества. Особенно это актуально сегодня, когда динамичность и напряженность происходящих перемен заставляет человека по-новому осмысливать жизненные ситуации, адаптироваться к новым условиям, менять систему ценностей, которая, вследствие своей ригидности, трансформируется болезненно [2. С. 33].

Государство — важнейший фактор социализации. Оно осуществляет более или менее эффективную социализацию своих граждан с помощью специальных организаций, совершенствует систему воспитания [5]. По нашему мнению, в развитии системы социальной помощи нашему государству еще предстоит многому научиться у других стран, где соответствующие службы работают в соответствии с требованиями новых условий, где уже сделан некоторый анализ достижений, проблем и соответствующих перспектив.

В этом смысле весьма полезно обратиться к опыту Польши. Бывшая социалистическая республика, она уже прошла период резких, «шоковых», изменений и приобрела опыт решения проблем, связанных с трансформацией общества.

В июне 1998 года в городе Белосток (Польша) начал свою работу Центр кризисной интервенции (ЦКИ) городского Центра социальной помощи.

Официальное открытие ЦКИ произошло в сентябре этого же года. Телевидение, радио, газеты поместили сообщения об этом событии. О начале работы центра были извещены государственные и общественные организации, школы, полиция, церковь. Таким образом началось сотрудничество, осуществляемое в двух направлениях: с одной стороны, через эти организации в центр попадают люди, нуждающиеся в помощи, с другой — организации поддерживают работу центра.

Для того, чтобы понять специфику работы ЦКИ, необходимо показать, что польские коллеги вкладывают в понятие «кризисная интервенция». Кризисная интервенция — это помощь, сконцентрированная на переживании человека во время кризиса. Например, молодой человек два года не может найти работу. Он живет вместе с матерью на ее небольшую пенсию. Его реакция: «Мама, мне осталось только подняться на пятый этаж — и головой об асфальт. Все проблемы решатся». Мать обращается в центр, поскольку знает, что там оказывается помощь всем, кто не может справиться с трудностями самостоятельно в силу того, что стрессовая реакция достигла высшей точки, человеком правит аффект.

Сотрудники ЦКИ работают с широким спектром проблем: за помощью могут обратиться жертвы насилия, те, кто пострадал от несчастных случаев. Клиентами центра могут стать люди, потерявшие близких, работу, жилье или другое имущество, инвалиды, люди, больные неизлечимыми заболеваниями, алкоголики или их семьи, многодетные семьи с низким финансовым достатком и т. д.

Непосредственно в ЦКИ могут позвонить или прийти соседи нуждающихся в помощи людей, родственники, члены их семьи. Особую роль здесь играют социальные работники. Город Белосток разбит на 16 районов, в каждом работает свой представитель социальной службы, который контролирует обстановку в районе, узнает о том, кому нужна помощь. Людей с проблемами направляют в ЦКИ или другие организации специализированной помощи.

Три раза в неделю в ЦКИ работает психолог. Его услуги не всегда требуются, поскольку осуществление глубокой работы с личностью не является целью этой службы.

ЦКИ предполагает следующие направления работы:

1. Круглосуточные дежурства. Центр работает 24 часа в сутки без выходных. Дежурный специалист поддерживает связь с другими службами экстренной помощи, такими, как скорая помощь, приемный покой, полиция. В то же время он сам оказывает первую помощь людям, обратившимся в центр: прово-

дит «первую беседу», по возможности осуществляет диагностику проблемы, помогает отреагировать эмоции и (если это необходимо) предоставляет приют.

2. В здании ЦКИ находится ночлежный дом, где можно провести 2 недели, если существует реальная угроза безопасности собственной жизни или жизни членов семьи. В ночлежном доме ЦКИ Белостока могут остаться только женщины и их дети.
3. Терапевтическая деятельность: кризисная терапия, психологическая и социальная консультация. Содержание этого пункта помощи мы раскроем ниже.
4. Направление клиентов в другие (специализированные) действующие организации.

Следует отметить, что работа с проблемой клиента осуществляется сразу в нескольких направлениях: индивидуально, в группе, в социальной среде, которая, может быть, стала причиной стрессовой реакции. Наконец, некоторые проблемы решаются с привлечением юристов, как в следующем примере: муж отказывается содержать жену, которая не может работать по состоянию здоровья, а ее пособия или пенсии по инвалидности не хватает, чтобы платить за квартиру и обеспечить себе нормальное существование. Сотрудники ЦКИ работают с семьей этой женщины, в случае необходимости отстаивают права женщины в органах социального обеспечения и в суде.

Помощь может быть оказана в виде одной консультации, предоставляющей клиенту информацию о том, где он может получить квалифицированную помощь. Например, в центр обратилась женщина по поводу своей соседки — одинокой пожилой женщины, нуждающейся в опеке. Дежурный предложил ей информацию о том, куда она может обратиться.

Проблематика, с которой работает центр, довольно обширна. Но для всех ситуаций характерно следующее — стрессовая, кризисная реакция. Известно, что реакция разных людей на одно и то же событие будет отличаться. Для кого-то оно станет катастрофой, а кто-то воспримет критическую ситуацию как вызов. За помощью придет человек потому, что не знает,

как ему дальше быть, потому что случившееся для него — катастрофа. Основная задача в этом случае заключается в том, чтобы поддержать человека, предоставить ему возможность ощутить безопасность, показать существование другого мира и помочь обратиться к нему.

Специалисты, работающие в ЦКИ, занимаются, прежде всего, диагностикой психического состояния и кризисной реакции, поскольку важную роль играет причина, вызвавшая стрессовую реакцию. На основе «диагноза» клиент направляется к специалистам и в организации, где ему будет оказана адресная помощь. Это могут быть медицинские службы, прокуратура, центры социальной помощи и другие организации.

Отметим важный принцип осуществления терапии: человек, переживший ситуацию кризиса, временно исключается из повседневной жизни и участия в конфликте, вызвавшем тяжелые переживания, получает необходимую достаточно интенсивную психологическую терапию.

Здесь стоит обратить внимание на значение термина «психотерапия». Известно, что личностно ориентированная психотерапия направлена на изменение отношения пациента к социальному окружению и собственной личности, подразумевает глубокий анализ конфликтных переживаний, требует длительной и довольно глубокой работы. Терапия в ЦКИ имеет характер психологической, медицинской, юридической помощи и служит прежде всего в качестве эмоциональной поддержки личности во время кризиса. Методика работы с клиентом, направленная на повышение компетентности в межличностных отношениях, больше напоминает консультирование, специально организованное общение, помогающее снять проблему, направить жизнь в более упорядоченное русло. Такое понимание терапии специфично для польских центров социальной помощи.

Работа с клиентом проводится в следующих формах: индивидуальная и групповая терапия, социотерапия. Особое значение имеет групповая работа, имеющая сильное социальное действие, стимулирующее активизацию и изменения [4].

Процедура групповой терапии в общих чертах выглядит так. Участники группы садятся в круг. Человек, переживший состояние кризиса, рассказывает о своей проблеме. Теперь она становится проблемой группы. Участники группы оценивают проблему, делятся своим опытом разрешения подобных ситуаций. Такая процедура позволяет человеку отреагировать эмоции, вербализовать свою проблему, взглянуть на нее со стороны, открыть для себя новые способы выхода из критических ситуаций. Но активного вовлечения клиента в работу группы не проводится. Специалисты центра считают, что он должен сам «дозреть» до того, чтобы раскрыться в группе. Как рассказала одна из клиенток ЦКИ, в группе были женщины, имеющие подобные ей проблемы. Они обсуждали свои проблемы, но ей было очень трудно открыться, несмотря на желание поработать вместе с ними. Она смогла начать общаться только после недельного пребывания в центре. На занятиях группы ставятся следующие вопросы: что происходит, почему это происходит, к каким проблемам это ведет, каковы глубинные причины этих проблем, что из реально возможного нужно сделать для себя в сложившихся обстоятельствах, что делают в таких случаях другие, положительные и отрицательные последствия решений, источник положительных сил для принятия решения и т. д.

Социальная терапия, по существу, представляет собой социальную помощь, которая осуществляется социальными работниками. Как нам рассказывал «специалист по первой беседе» (оригинальный термин по отношению к социальному работнику, который первым проводит беседу с клиентом), социальные работники часто выступают в роли экспертов. Именно они устанавливают и поддерживают контакт с семьей клиента, проверяют, что первичная информация о семье соответствует действительности. На основе такой экспертизы оказывается соответствующая помощь. Например, в центр обратилась многодетная семья, родители — алкоголики. Центр помог обеспечить детей бесплатными обедами, одеждой, оплатить счета за электричество, газ, но не поставил вопроса о денежных пособиях, кото-

рые пошли бы в этой семье на приобретение алкоголя.

Еще раз отметим, что такая помощь исходит не от Центра непосредственно, а оказывается специальными социальными службами. Центр представляет интересы своих клиентов в этих службах, выполняя при этом роль координатора взаимоотношений между клиентом и государственными и общественными организациями.

Таким образом, ЦКИ — служба, которая работает с проблемой, но не ставит своей целью «лечение» или «воспитание» клиента. Она дает возможность человеку отдохнуть от своей проблемы, сосредоточиться, подумать о себе, найти понимание среди других людей (сотрудников центра), пообщаться с терапевтом или группой.

Приведем пример. Клиентка Урсула — молодая женщина, 7 лет замужем, имеет двоих детей. Ее муж — обеспеченный человек, продает машины, поэтому она не работает и занимается воспитанием детей. Она обратилась за помощью, поскольку (на фоне достаточно благополучной жизни их семьи) с мужем начали происходить «странные» вещи: он запирает ее дома на несколько дней, не позволяя ей никуда выйти, один раз заставил ночевать в ванной. Она стала его бояться и поняла, что не может с ним жить, поэтому решила принять меры: подать на развод, найти работу и начать жить самостоятельно.

В чем заключалась помощь специалистов ЦКИ? Прежде всего, ей и ее детям предоставили на 2 недели комнату в ночлежном доме, удобном и безопасном месте, где можно сосредоточиться, обдумать свою проблему и подойти к ней более или менее осмысленно. Проживание и питание оплачивала сама Урсула, поскольку муж выплачивал ей определенную сумму на детей через социальную службу. В случае, если человек не может заплатить, он остается в ночлежном доме бесплатно.

Каждый день с Урсулой беседовал терапевт о ее самочувствии, планах на будущее. Она отметила, что эти беседы помогли ей понять собственную значимость и важность детей в ее жизни. Она поняла, что необходимо быть свободной от мужа, попытаться устроить собственную жизнь: найти работу, опреде-

лить детей в школу — и что у нее это получится. Она участвовала в групповой терапии. Ее муж также проходил курс терапии, поскольку он хотел понять причины происходящего и что нужно сделать, чтобы Урсула вернулась. Спустя 2 недели пребывания в Центре она ушла в Дом матери и ребенка, где собиралась остаться некоторое время после развода.

Работа подобных центров имеет большой общественный смысл. Остановимся подробнее на этом вопросе и попробуем аргументировать эту мысль с позиции некоторых известных психологических концепций.

Государство воспитывает своих подданных с точки зрения определенных ценностей. Это отмечали в своих работах многие авторы [1, 8]. Например, Э. Фромм хорошо развил эту идею в концепции о социальном характере, под которым он понимал совокупность общих для большинства членов какой-либо социальной группы черт характера, возникающих в результате переживаний и образа жизни. В каждом обществе формируются определенные модели поведения личности. Культурные традиции ведут к единым правилам обучения, воспитания ребенка и к формированию такого типа личности, который в зрелом возрасте отразит существующие черты основного, социального, характера.

Если характер индивида совпадает с социальным, то основные стремления индивида побуждают его делать то, что необходимо и желательно в специфических социальных условиях культуры. Для нормального человека субъективная функция его социального характера состоит в том, чтобы направить его действия в соответствии с практическими нуждами и давать ему психологическое удовлетворение от деятельности.

В общественном процессе социальный характер реализует себя так: приспособляясь к социальным условиям, человек развивает в себе те черты характера, которые побуждают его хотеть действовать именно так, как ему приходится действовать. Если социальный характер приспособлен к объективным задачам данного общества, то психологическая энергия людей превращается в производительную силу, необходимую для функционирования данного общества. Таким образом,

социальный характер интериоризирует внешнюю необходимость и тем самым мобилизует человеческую энергию на выполнение задач данной социально-экономической системы. Поскольку экономическое развитие идет быстрее, чем изменения личностной сферы человека, то возникают ситуации, когда психологические потребности не удовлетворяются. В этом случае некоторые стремления переходят из личной плоскости в национальную, например, садистские импульсы, не находящие выхода в экономической конкуренции, превращаются в политические преследования или войны [8].

Фромм считал, что социальная система порождает не только специфический тип личности, удобный данной системе, адекватный ей, но и продуцирует особую проблематику, особый тип конфликтов, свойственный данной культуре. Более того, свою специфику приобретают и пути разрешения этих конфликтов, поэтому особое значение приобретает процесс воспитания. С точки зрения социального процесса функция воспитания состоит в том, чтобы подготовить индивида к той роли, которую ему предстоит играть в обществе. При этом система воспитания в любом обществе сама определяется социальным характером данного общества. Следовательно, само воспитание членов общества, система воспитания объясняются требованиями, вытекающими из социально-экономической структуры данного общества. Фромм отмечал, что хотя методы воспитания и не являются причиной формирования определенного социального характера, они служат одним из механизмов его формирования. В этом смысле знание и понимание воспитательных методов — важная составная часть общего анализа данного общества [8]. Не случайно в современной литературе социальная работа рассматривается как культурный феномен современности [9].

Особенности организации и осуществления социальной помощи находятся в зависимости от вида политического режима: тоталитарного, авторитарного и демократического.

Тоталитарный режим, как известно, не допускает существования частного и разнообразного. Общественная жизнь подчинена еди-

ному учению, которое заставляет общество стремиться к определенной, единой, опять же, цели. Ликвидирована частная собственность, устранено гражданское общество, то есть государство осуществляет контроль над всей частной жизнью человека. Культивируется стремление не выделяться. Обратимся опять к Фромму, который писал, что в любом обществе существует определенный предел индивидуализации, за который нормальный индивид выйти не может [8]. В тоталитарном обществе этот предел стремится к нулю, люди сливаются с властью, идентифицируют себя с ней. Значит, в таком обществе проблем с адаптацией нет. Скорей всего, это не так, но здесь существует другой подход к понятию «проблема». Тоталитарное общество статично, регламентировано, в нем очень четко заданы нормы. Если у человека возникают проблемы, значит, он не умеет или не хочет соответствовать правилам, а, следовательно, и обществу, поэтому он явно или неявно изгоняется из него: лишение права иметь более престижную работу, образование, партийную принадлежность; крайний случай — тюремное заключение или физическое уничтожение. В таком обществе реализуется «терапия духовным одиночеством»: или ты живешь по нашим правилам с нами, или ты не наш. По этой причине у человека в этом обществе не может быть проблем, иначе он ему не принадлежит. Здесь, разумеется, служба, решающая социально-психологические проблемы, не имеет смысла, а точнее, права на существование.

Основная черта авторитарного общества — отчуждение власти от народа, поскольку «авторитарное общество порождает глубокую пропасть между народом и властью, при этом любых возможных мостов через эту пропасть избегает и государство, и общество» [3. С. 205-206].

Здесь мы наблюдаем дисбаланс того, что предполагается социально-экономической структурой и чего требует «характер» — психологические потребности человека не могут быть удовлетворены. Это, видимо, во многом связано с тем, что авторитаризм не предполагает тотального контроля, сохраняется независимость внешнеполитической сферы. Таким образом, образовалось довольно широкая область, где предполагается возможность выбора действия, то есть наряду с жесткой, по-

прежнему регламентированной сферой появилась область реагирования, появляется «двойной стандарт», а значит, рассогласование и кризис. Наличие проблемной области — факт, но по-прежнему декларируется обратное. Социальной службы нет, поскольку не принято нарушать кем-то установленный порядок.

Если тоталитарное общество активно в соблюдении стандарта, авторитарное живет «по инерции», демократия динамична в своей свободе — «разрешено все, что не запрещено законом». Границы индивидуализации еще более расширились, человек стал более свободным. При этом часто личная свобода понималась в негативном плане — отсутствие негативных вмешательств в дела личности. Но отсутствие вмешательства уравнивается вероятностью пережить кризис, осознать, что что-то не получается. Проблемность, кризисность — черты динамического, развивающегося общества. Стоит отметить, что человек, имеющий проблему, не воспринимается как «несоответствующий» и тем более не изгоняется из общества, а активно вовлекается в него.

Об этом свидетельствуют принципы организации социально-психологической поддержки в социальных службах Запада, которые мы наблюдали также и в работе ЦКИ.

Прежде всего, организуются группы поддержки, где обсуждаются проблемы, вызвавшие кризисные переживания. Участники группы делятся своим опытом разрешения подобных проблем. Сама процедура подчеркивает, что люди, уже пережившие подобную проблему, справились с ней, что они адекватны обществу, адаптивны к данным условиям существования.

Принцип «системного подхода» к работе с проблемой тоже движение в названном направлении. Характерна работа с самим «носителем» конфликта: ему помогают адаптироваться в той среде, где этот конфликт возник, привлекая к работе участников этой среды, например, семьи. Более того, к разрешению проблемы, в случае необходимости, подключаются другие институты, работающие с людьми. Таким образом, блок социальной поддержки занимает более важное место, чем чисто психологическая помощь личности.

Обратим внимание на еще один очень показательный момент: как подчеркивают сотрудники Центра, клиента они не лечат, не воспитывают, но предоставляют возможность справиться с проблемой. Они следуют принципу активизации в социальной работе, который очень популярен в демократических странах [6]. Этим признается право людей, живущих в динамичном обществе, иметь проблему и получать квалифицированную помощь.

Современное общество — общество движения и развития. Но человеческое сознание не успевает перестраиваться в соответствии с изменяющимися условиями, поэтому психологические потребности не могут адекватно реализовываться. Эти стремления, которые могут быть как продуктивными, так и деструктивными, становятся в таком случае «достоянием» всего общества, поэтому социум должен не допустить перехода деструктивных импульсов на общественный уровень, дать возможность их отреагировать менее болезненным способом. Такую работу в некоторой степени осуществляет ЦКИ, поэтому можно сказать, что социальные службы осуществляют важную функцию поддержания стабильности общества.

С другой стороны, в процессе адаптации, особенно в случае динамической адаптации, когда изменения затрагивают личность человека, его отношение к конкретному образу жизни, в индивиде развивается ряд мощных стимулов, мотивирующих его чувства и деятельность. Стремление к удовлетворению этих новых потребностей побуждает людей к определенным поступкам и, в свою очередь, становятся активной силой, воздействующей на процесс общественного развития. Социальный характер интериоризует внешнюю необходимость. Если такой интериоризации не происходит, а переживаемый личностью кризис тому подтверждение, общество не развивается и даже, более того, регрессирует под влиянием неотработанных деструктивных импульсов. Вывести человека из состояния кризиса, дать возможность справиться с проблемой, включить его в жизнь общества — значит, обеспечить дальнейшее развитие этого общества.

ЛИТЕРАТУРА

1. Адорно Т. Типы и синдромы. Методологический подход. Главы из книги «Авторитарная личность» // Социологические исследования. 1993. № 3.
2. Веремеенко Н., Цыганенко М. Новое общество — новые ценности // Психотехнологии в социальной работе. Ярославль, 1998.
3. Гозман Л., Шестопап Е. Политическая психология. Ростов-на-Дону: Феникс, 1996.
4. Маллендер О. Группы как средство активизации: облегчая самоуправляемые изменения // Принцип активизации в социальной работе. М., 1997. С. 150-168.
5. Мудрик Л. В. Социализация и воспитание, М.: Сентябрь, 1997.
6. Парслоу Ф. Помочь людям обрести силы // Принцип активизации в социальной работе. М., 1997. С. 134-149.
7. Социально-психологические службы Ярославской области. Ярославль: Ресурс, 1996.
8. Фромм Э. Бегство от свободы. М.: Прогресс, 1990.
9. Шанин Т. Социальная работа как культурный феномен // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики. М., 1997.

**Л. Г. Жедунова,
Н. Н. Посысов, Е. Н. Юрасова**

**Исследование когнитивной
сферы у воспитанников
детских домов**

Ситуация сиротства или пребывания ребенка в детском доме исследователям и социальным работникам традиционно представляется драматичной, если не трагичной. Отно-

шение к сиротам определяется кажущейся очевидной идеей изначальной дефицитарности ребенка, лишенного чрезвычайно важного для нормального роста и развития компонента, — полной родительской семьи. Семья при этом рассматривается как источник эмоционального тепла и комфорта, источник информации, «полигон» для отработки навыков социального взаимодействия и т. п. (или как все это вместе взятое) а ребенок, лишенный семьи, оказывается лишенным и всех этих возможностей. Исследования особенностей психического развития воспитанников детского дома традиционно основываются на лежащей в русле психоанализа идее психической депривации, являющейся следствием отрыва ребенка от матери. Депривация рассматривается как основной фактор, препятствующий полноценному психическому развитию. Идея «дефицитарности» вследствие депривации обуславливает выбор форм оказания помощи детям-сиротам: ребенок нуждается в том, чтобы ему создали ситуацию, максимально приближенную к семейной, иными словами, *компенсировали дефицит*. Безусловно, полностью достичь этого не удастся, и этим объясняется реально выявляемая в большинстве исследований сирот их меньшая социальная адаптированность как в детстве, так и в последующей взрослой жизни. Если обозначить такой подход в медицинской парадигме, то можно говорить о сиротстве как о хронической болезни, в случае которой организм оказывается неспособным к самостоятельному функционированию без поддержки извне в виде лекарственных средств и щадящего режима.

Однако в современной медицине, особенно в психотерапии и клинической психологии, все большее внимание уделяется уже не патогенным, а защитным факторам, противодействующим заболеванию или дезадаптации. Центр тяжести смещается с лечения на профилактику, то есть на усиление возможностей организма, а не на устранение уже произошедшего сбоя. Развитие при таком подходе понимается не как приспособление или восстановление нарушенного равновесия, а как нарушение равновесия за счет появления новых качеств и возможностей.