**Лекция 2 Принципы, цели, задачи и методы социальной работы**

**К основным целям социальной работы можно отнести сле­дующее:**

- увеличение степени самостоятельности клиентов, их спо­собности контролировать свою жизнь и более эффективно раз­решать возникающие проблемы;

- создание условий, в которых клиенты могут в максималь­ной мере проявить свои возможности и получить все, что им положено по закону;

- адаптация или реадаптация людей в обществе;

- создание условий, при которых человек, несмотря на фи­зическое увечье, душевный срыв или жизненный кризис, мо­жет жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уваже­ние к себе со стороны окружающих;

- конечная цель — достижение такого результата, когда не­обходимость в помощи социального работника у клиента отпа­дает.

**К основным задачам социальной работы относятся:**

* диагностика социальных и личных проблем, ситуаций;
* социальная профилактика, т.е. осуществление системы мер по предупреждению возникновения кризисных ситуаций для личности, группы людей;
* социальная адаптация, т.е. процесс приспособления индивида к изменяющимся условиям в социальной среде, к условиям жизни;
* социальная реабилитация, т.е. система мер по восстановлению или компенсации нарушенных функций взаимодействия индивида с окружающей социальной средой;
* социальная терапия (коррекция);
* социальное обслуживание;
* социальное проектирование;
* социальный надзор;
* социальное попечительство, т.е. забота, покровительство кому-либо;
* социальное наставничество;
* социальное нововведение – реализация социальных проектов.

**Первая группа принципов социальной работы выстраивается на основе образа нуждающегося, ставшего клиентом социальных служб, и включает:**

- принцип опоры социального работника на собственные силы клиента (развитие у клиента социальной службы способ­ностей противостоять неблагоприятным воздействиям социаль­ной среды);

- принцип конфиденциальности (неразглашение сведений о клиенте социальной службы); принцип универсальности (рав­ное отношение к клиенту вне зависимости от его пола, религии, национальности, расы, политических убеждений и т. д.);

- принцип толерантности (терпимое отношение ко всем про­явлениям агрессии, провокациям со стороны клиента социаль­ной службы).

**Вторая группа принципов социальной работы** **связана со спецификой социальной работы как помогающей деятельности и предусматривает:**

- принцип клиентоцентризма (социальная работа ставит клиента в центр своей ценностной системы);

- принцип профилактической направленности (выявление “зон риска” и преодоление социальных и личностных опасностей);

- принцип социального реагирования (система социальных служб должна постоянно находиться в состоянии готовности отреагировать на поступивший запрос о помощи, причем харак­тер, содержание, субъект запроса могут быть различными);

- принцип проверки действенности вмешательства (преодо­ление трудной жизненной ситуации — процесс сложный, проти­воречивый, нередко вследствие неполного преодоления причин проблемы жизненная ситуация клиента вновь ухудшается).

Значение **третьей группы принципов социальной работы** объясняется той важной ролью, которую в социальной работе играют общественные и государственные ресурсы и сам поря­док предоставления этих ресурсов нуждающимся:

- принцип охраны социальных прав (недопущение ограни­чения возможностей индивидов и групп пользоваться законны­ми привилегиями, недопущение уменьшения прав на соци­альную защиту и помощь в процессе изменения законодатель­ства);

- принцип максимизации социальных ресурсов (рациональ­ность при расходовании имеющихся общественных фондов, привлечение дополнительных материальных, организационных, финансовых ресурсов из различных источников).

В ряде работ, представлена и другая классификация прин­ципов социальной работы.

Принцип добровольности. Важной особенностью социаль­ной работы является ее ненасильственный, добровольный ха­рактер. Все проблемы в ней решаются на основе взаимного со­гласия социального работника и клиента. Даже в тех случаях, когда дело касается различного рода социальных отклонений, специалист по социальной работе никогда не действует напря­мую, “в лоб”, не навязывает свою систему ценностей и принуж­дению всегда предпочитает убеждение.

Смысл действий соци­ального работника состоит в том, чтобы найти возможность ока­зать помощь не против воли реципиента, суметь активизиро­вать его внутренние ресурсы и сформировать потребность и стремление к самостоятельной деятельности. Социальная работа представляет собой помощь, оказываемую в трудных жизнен­ных ситуациях, а социальный работник выступает как посред­ник между клиентом и его окружением, который может понять человека таким, каков он есть, по крайней мере на исходном эта­пе работы.

Конфиденциальность. Человек может добровольно дове­рить, посвятить в свои проблемы пусть профессионально под­готовленного, но все-таки постороннего для него человека толь­ко в случае гарантии неприкосновенности его личной жизни, лишь будучи уверенным в том, что это не окажется преданным публичности. Конфиденциальность является и принципом, и профессиональной этической нормой, истинностью социальной работы, выше всего ставящей права личности, включая право на личную жизнь; и — кооперация усилий. Цель социальной ра­боты — вывести клиента из кризисного, проблемного состояния и научить его самостоятельно решать свои проблемы.

Следова­тельно, он должен учиться этому в процессе взаимодействия с социальным работником. Решение проблемы здесь достигается совместными усилиями, представляет собой встречное движе­ние, сотрудничество с все возрастающей долей активности и самостоятельности клиента. Задача социального работника со­стоит в организации ее таким образом, чтобы возникло это со­трудничество. Подставив плечо помощи в трудный момент, он постепенно должен уменьшить долю своего участия в решении проблемы параллельно с нормализацией состояния клиента и ростом его собственной активности.

Принцип целостности, или комплексного подхода. Он оп­ределяется сложностью человеческой природы, многосторонно­стью и многоуровневостью связанных с этим проблем: в реаль­ной жизни они чаще всего сплетены в единый тугой узел, тесно взаимосвязаны и не существуют отдельно и независимо друг от друга в виде социальных, экономических, психологических, ме­дицинских и т. Д. Социальный работник должен уметь давать целостную оценку ситуации клиента и координировать действия “узких” специалистов — психологов, педагогов, работников го­сударственных правоохранительных органов, учреждений со­циальной защиты и здравоохранения в этом процессе.

Принцип законности. Он является фундаментом существо­вания и успешного функционирования социальной работы как общественного института. Его соблюдение обеспечивает легаль­ность и признание результатов социальной работы, возможность их использования любым членом общества, а также служит га­рантией права социальных работников на профессиональную деятельность. В демократическом обществе действия в рамках Конституции и законодательства служат залогом однонаправ­ленности социальной работы с социальной политикой государ­ства, что значительно повышает ее эффективность.

Принцип эмпатического проникновения и соучастия. Со­гласно данному принципу социальный работник должен осоз­нать состояние клиента и его проблемы, вжиться в образ и си­туацию клиента, взглянуть на нее его глазами, изнутри. Это по­может понять оценки и переживания клиента, которые со сто­роны могут казаться совершенно непонятными и необоснован­ными. Человек часто оценивает внешние события субъективно, по одному ему известным основаниям. Социальному работнику важно вскрыть эти основания и скорректировать их в сторону большей адекватности, соответствия реальной ситуации.

Принцип целенаправленности. Известно, что любую ситу­ацию можно улучшать, а можно признать приемлемой. Вопрос заключается в выборе пределов улучшения, норме, при нару­шении которой ее изменение необходимо, и возможностях, су­ществующих для этого изменения.

Принцип целенаправленно­сти требует анализа ситуации и постановки конкретной цели, которая должна быть достигнута в результате оказания помо­щи и которая выбирается в зависимости от возможностей соци­ального работника, состояния и положения клиента в сложив­шейся ситуации. Это придает осмысленность и большую чет­кость действиям социального работника. Могут также ставить­ся промежуточные цели, которые свидетельствовали бы об эф­фективности результатов и правильности выбранной стратегии.

Принцип реализма, требующий взвешенно и реалистично подходить к любой ситуации и соотносить цели с реальными возможностями всех сторон социальной работы.

Принцип социального контроля и профилактики, предпи­сывающий по возможности перенесение акцента на организа­цию социального контроля как показатель социального здоро­вья общества и превентивные, профилактические методы ра­боты с целью предупреждения появления социальных проблем и отклонений и своевременного оказания помощи в случае не­обходимости.

**Методы социальной работы**

**Методы** – это способы достижения какой-либо цели (решения конкретной задачи), приемы и операции в деятельности социальных работников. Учитывая универсальный характер социальной работы как вида деятельности, можно говорить о том, что она использует междисциплинарные методы.

Основой для классификации методов социальной работы может служить мотивационная характеристика способов воздействия на личность или социальную группу. Поскольку их поведение находится под влиянием разнообразных мотивов, для достижения целей в социальной работе необходимо одновременное использование различных способов воздействия социального работника на клиента.

**Социальные работники используют в своей работе разнообразные средства и методы.**

- социально-экономические (предоставление натуральной и денежной помощи; помощи в использовании льгот, компенсаций и выплат; присмотре и бытовом обслуживании и тому подобное);

- организационно-предписывающие (установление регламентов и норм деятельности социальных служб, консультирования клиентов относительно порядка получения услуг; эти методы опираются на нормативно-правовые документы, регламентирующие акты);

- психолого-педагогические (непосредственное взаимодействие с клиентом через механизм социально-психологического, педагогического изменения его поведения, самочувствия и тому подобное - поддержка, предоставление информации, разъяснение, рекомендации, моральное поощрение и другие формы работы)

**Социально-экономические методы**

С помощью ***социально-экономических методов*** социальный работник оказывает воздействие на материальные, национальные, семейные и другие социальные интересы и потребности клиента. Материальная и социальная мотивация у личности или группы, испытывающих в этом потребность, реализуется в форме натуральной или денежной помощи, установления льгот или единовременных пособий и компенсаций, патронажа и бытового обслуживания, морального поощрения и санкций.

**Организационно-распределительные методы**

Организационно-распределительные методы устанавливают отношения субординации и координации в социальной работе, лежат в основе управленческого воздействия социальных служб и отдельных специалистов. При этом организационные методы закрепляют права, полномочия, обязанности и ответственность различных органов социальных служб. Распределительные методы позволяют осуществить управление социальной работой оперативно и динамично (уточнение задач, перераспределение сил и средств, устранение недостатков и др.).

В практике социальной работы организационные и распределительные методы играют важную стабилизирующую роль. В зависимости от характера стабилизирующего воздействия основными организационно-распределительными методами являются: регламентирование, нормирование, консультирование.

***Регламентирование*** представляет наиболее жесткий метод организационного воздействия, заключающийся во введении положений, которые являются обязательными для исполнения (приказы, должностные инструкции, типовые положения и т.д.). Этот метод используется органами управления социальных служб.

***Нормирование*** – это менее жесткий метод организационного воздействия, который заключается в установлении нормативов по верхнему и нижнему пределам (нормативы численности обслуживаемых клиентов, времени обслуживания и т.д.).

***Инструктирование*** является наиболее мягким методом организационного воздействия, заключается в разъяснении обстановки и задач, возможных трудностей и последствий неправильных действий клиентов, предостережении от ошибок.

Кроме того, к организационно-распределительным методам относятся: подбор и расстановка кадров; критика и самокритика; контроль и проверка исполнения.

**Психолого-педагогические методы**

Психолого-педагогические методы широко используются в практике социальной работы.  
  
В отличие от организационно-распределительных методов они характеризуются косвенным воздействием на клиента через механизм социально-педагогической социально-психологической регуляции его самочувствия и поведения.

Специфика психологических методов состоит в том, что они направлены на изучение психики человека. Эти методы разделяются на лабораторные и клинические, прямые и косвенные, экспериментальные и неэкспериментальные. Кроме того, в социальной работе используются методы психотерапии.

Педагогическая регуляция поведения индивида предполагает целенаправленное воздействие на сознание человека в целях формирования у него устойчивых взглядов, принципов и норм поведения в конкретных социальных условиях.

Значение педагогических методов заключается в том, в своей деятельности социальный работник сталкивается с проблемами воспитания, решение которых требует специальных знаний, которые сосредоточены в области педагогики.

**Социологические методы**

Социальные работники обращаются к социологическим методам, среди которых наиболее важными являются:

· социологические исследования;

· анализ документов; наблюдение;

· опросы;

· контент-анализ и др.

**Правовые методы**

Интерес социальных работников к правовым методам объясняется тем, что профессиональная помощь клиентам основывается на законодательстве, без которого она не может осуществляться.

**Медико-социальные методы**

Медико-социальные методы применяются специалистами, занимающимися санитарным просвещением, врачебно-трудовой экспертизой или патронажем.

**Коммуникативные методы**

Социальные работники должны быть знакомы с коммуникативными методами, направленными на поддержание нормального общения между людьми, которые обмениваются информацией. Для нормального общения социальный работник и клиент соблюдают правила этикета.

**Метод написания «социальных биографий»**

В практике социальной работы используется метод написания «социальных биографий» (метод изучения личных документов), который позволяет изучить личные отношения человека к социальным процессам, в которые он был включен.

Формами биографического метода являются: свидетельства родственников и знакомых; переписка; фотографии; автобиографические фрагменты и т.д. Они позволяют выявить те «точки», которые можно назвать кризисными в развитии индивида, определить диагностику и профилактические меры.

Современная система методов социальной работы столь же многообразна, как система знаний об окружающем мире.

**Первая группа принципов социальной работы выстраивается на основе образа нуждающегося, ставшего клиентом социальных служб, и включает:**

- принцип опоры социального работника на собственные силы клиента (развитие у клиента социальной службы способ­ностей противостоять неблагоприятным воздействиям социаль­ной среды);

- принцип конфиденциальности (неразглашение сведений о клиенте социальной службы); принцип универсальности (рав­ное отношение к клиенту вне зависимости от его пола, религии, национальности, расы, политических убеждений и т. д.);

- принцип толерантности (терпимое отношение ко всем про­явлениям агрессии, провокациям со стороны клиента социаль­ной службы).

**Вторая группа принципов социальной работы** **связана со спецификой социальной работы как помогающей деятельности и предусматривает:**

- принцип клиентоцентризма (социальная работа ставит клиента в центр своей ценностной системы);

- принцип профилактической направленности (выявление “зон риска” и преодоление социальных и личностных опасностей);

- принцип социального реагирования (система социальных служб должна постоянно находиться в состоянии готовности отреагировать на поступивший запрос о помощи, причем харак­тер, содержание, субъект запроса могут быть различными);

- принцип проверки действенности вмешательства (преодо­ление трудной жизненной ситуации — процесс сложный, проти­воречивый, нередко вследствие неполного преодоления причин проблемы жизненная ситуация клиента вновь ухудшается).

Значение **третьей группы принципов социальной работы** объясняется той важной ролью, которую в социальной работе играют общественные и государственные ресурсы и сам поря­док предоставления этих ресурсов нуждающимся:

- принцип охраны социальных прав (недопущение ограни­чения возможностей индивидов и групп пользоваться законны­ми привилегиями, недопущение уменьшения прав на соци­альную защиту и помощь в процессе изменения законодатель­ства);

- принцип максимизации социальных ресурсов (рациональ­ность при расходовании имеющихся общественных фондов, привлечение дополнительных материальных, организационных, финансовых ресурсов из различных источников).

В ряде работ, представлена и другая классификация прин­ципов социальной работы.

Принцип добровольности. Важной особенностью социаль­ной работы является ее ненасильственный, добровольный ха­рактер. Все проблемы в ней решаются на основе взаимного со­гласия социального работника и клиента. Даже в тех случаях, когда дело касается различного рода социальных отклонений, специалист по социальной работе никогда не действует напря­мую, “в лоб”, не навязывает свою систему ценностей и принуж­дению всегда предпочитает убеждение.

Смысл действий соци­ального работника состоит в том, чтобы найти возможность ока­зать помощь не против воли реципиента, суметь активизиро­вать его внутренние ресурсы и сформировать потребность и стремление к самостоятельной деятельности. Социальная работа представляет собой помощь, оказываемую в трудных жизнен­ных ситуациях, а социальный работник выступает как посред­ник между клиентом и его окружением, который может понять человека таким, каков он есть, по крайней мере на исходном эта­пе работы.

Конфиденциальность. Человек может добровольно дове­рить, посвятить в свои проблемы пусть профессионально под­готовленного, но все-таки постороннего для него человека толь­ко в случае гарантии неприкосновенности его личной жизни, лишь будучи уверенным в том, что это не окажется преданным публичности. Конфиденциальность является и принципом, и профессиональной этической нормой, истинностью социальной работы, выше всего ставящей права личности, включая право на личную жизнь; и — кооперация усилий. Цель социальной ра­боты — вывести клиента из кризисного, проблемного состояния и научить его самостоятельно решать свои проблемы.

Следова­тельно, он должен учиться этому в процессе взаимодействия с социальным работником. Решение проблемы здесь достигается совместными усилиями, представляет собой встречное движе­ние, сотрудничество с все возрастающей долей активности и самостоятельности клиента. Задача социального работника со­стоит в организации ее таким образом, чтобы возникло это со­трудничество. Подставив плечо помощи в трудный момент, он постепенно должен уменьшить долю своего участия в решении проблемы параллельно с нормализацией состояния клиента и ростом его собственной активности.

Принцип целостности, или комплексного подхода. Он оп­ределяется сложностью человеческой природы, многосторонно­стью и многоуровневостью связанных с этим проблем: в реаль­ной жизни они чаще всего сплетены в единый тугой узел, тесно взаимосвязаны и не существуют отдельно и независимо друг от друга в виде социальных, экономических, психологических, ме­дицинских и т. Д. Социальный работник должен уметь давать целостную оценку ситуации клиента и координировать действия “узких” специалистов — психологов, педагогов, работников го­сударственных правоохранительных органов, учреждений со­циальной защиты и здравоохранения в этом процессе.

Принцип законности. Он является фундаментом существо­вания и успешного функционирования социальной работы как общественного института. Его соблюдение обеспечивает легаль­ность и признание результатов социальной работы, возможность их использования любым членом общества, а также служит га­рантией права социальных работников на профессиональную деятельность. В демократическом обществе действия в рамках Конституции и законодательства служат залогом однонаправ­ленности социальной работы с социальной политикой государ­ства, что значительно повышает ее эффективность.

Принцип эмпатического проникновения и соучастия. Со­гласно данному принципу социальный работник должен осоз­нать состояние клиента и его проблемы, вжиться в образ и си­туацию клиента, взглянуть на нее его глазами, изнутри. Это по­может понять оценки и переживания клиента, которые со сто­роны могут казаться совершенно непонятными и необоснован­ными. Человек часто оценивает внешние события субъективно, по одному ему известным основаниям. Социальному работнику важно вскрыть эти основания и скорректировать их в сторону большей адекватности, соответствия реальной ситуации.

Принцип целенаправленности. Известно, что любую ситу­ацию можно улучшать, а можно признать приемлемой. Вопрос заключается в выборе пределов улучшения, норме, при нару­шении которой ее изменение необходимо, и возможностях, су­ществующих для этого изменения.

Принцип целенаправленно­сти требует анализа ситуации и постановки конкретной цели, которая должна быть достигнута в результате оказания помо­щи и которая выбирается в зависимости от возможностей соци­ального работника, состояния и положения клиента в сложив­шейся ситуации. Это придает осмысленность и большую чет­кость действиям социального работника. Могут также ставить­ся промежуточные цели, которые свидетельствовали бы об эф­фективности результатов и правильности выбранной стратегии.

Принцип реализма, требующий взвешенно и реалистично подходить к любой ситуации и соотносить цели с реальными возможностями всех сторон социальной работы.

Принцип социального контроля и профилактики, предпи­сывающий по возможности перенесение акцента на организа­цию социального контроля как показатель социального здоро­вья общества и превентивные, профилактические методы ра­боты с целью предупреждения появления социальных проблем и отклонений и своевременного оказания помощи в случае не­обходимости.