

Гуливанова Татьяна Леонидовна,
специалист по социальной работе,
Консультативное отделение,
СПб ГБУСОН «КЦСОН Калининского района»,
Санкт-Петербург

Заметки непрофессионала

Аннотация: небольшое эссе, в котором автор попыталась сформулировать свои мысли о сущности, наполненности и духе социальной работы с точки зрения специалиста, ведущего ежедневный прием.

Так получилось, что, будучи «технарем» по образованию и по всему предшествующему профессиональному опыту, в последние годы работаю с людьми. Как правило, это люди, которые столкнулись с проблемами, требующими помощи в их разрешении. Что есть инженер-программист? Это, прежде всего, желание разрешить любую ситуацию, разложив ее «по полочкам», выявляя общее и частное, найти оптимальный путь решения задачи. Начав работать с людьми, я столкнулась с невозможностью создания «шаблона» действий, универсальной модели общения, здесь приходится следовать определенным принципам, главный из которых – относиться к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе.

Казалось бы – чего проще? Но... Открывается дверь, и на пороге появляется мужчина – небритый, неопрятный, явно давно не пользующийся парфюмом. Увидеть в нем человека, начать сострадать – не так просто. Вышел из мест заключения, туберкулез, работы нет, родных – тоже. Надо абстрагироваться от личности пришедшего, чтобы визуальный ряд не помешал объективной оценке ситуации. Желание достичь результата, помочь человеку – сильнейшая мотивация в таких сложных случаях.

Вот на прием пришел мужчина-инвалид, культы вместо рук, одет неопрятно, небрит. Первое впечатление – опустившийся человек; выдели ему помощь – непременно пропьет. Но вот он начинает говорить о своей дочери и преображается. Столько любви и нежности в его голосе! Оказывается, за этой неприглядной внешностью скрывается любящий отец. Когда я позже зашла к нему домой, то убедилась, что это не только слова. Полупустая квартира, вся мебель выброшена после затопления. Но в комнате дочери уже сделан ремонт, новая мебель,

игрушки. Никогда не надо торопиться с выводами. И хотя время приема ограничено, надо и в этих жестких рамках максимально объективно оценить, нуждается ли человек в помощи.

Хотелось бы еще отметить, что в нашей социальной работе необходимо понимать различие между двумя понятиями – «добрый» и «добренский». Гораздо важнее не просто посочувствовать человеку, пожалеть его, а найти вместе с ним выход из создавшейся ситуации. И именно вместе, чтобы решение было им осознанно, тогда намного больше шансов, что процесс «реабилитации» будет успешным. А жалость только расслабляет, лишает человека воли к изменению положения.

Когда гражданка К. впервые обратилась к нам за помощью, она была в очень подавленном состоянии, плакала, говорила, что не знает как, и не хочет жить дальше. Ситуация действительно была сложная: она и дети не имели гражданства, К. не могла устроиться на работу. В семье работал только муж, младший сын страдал диабетом, жил только на инъекциях, денег на которые просто не было. Конечно, разовая помощь была необходима. Но более значимым для нее было то, что мы с ней определили конкретные шаги для выхода из кризиса: оформление гражданства, инвалидности сыну, устройство детей в школу. В течение полугода она смогла справиться со всеми этими проблемами, и наша помощь ей уже не требовалась.

Большинство из тех, кто обращается за помощью, пожилые люди и, как правило, одинокие. Зачастую главная их проблема даже не материальные трудности, а одиночество, отсутствие полноценного общения. Даже посещение учреждений для них – выход «в свет». Кто из нас не наблюдал таких бабушек в очередях к врачу? В этом случае лучшее лекарство – досуговое отделение. Обретая там подруг, товарищей по увлечениям, они снова находят смысл в жизни, оживают и потом уже заходят к нам не как просители, а с подарками – своими поделками. Мы даже стали собирать из них свой музей «поля чудес»!

Люди, вынужденные обращаться за помощью, далеко не самые приятные в общении. Поэтому важно отдавать себе отчет, что их нервозность, агрессивность – следствие их положения, а не личностные качества. Умение снять напряжение, помочь человеку почувствовать себя не просителем, не «тварью дрожащей» – это уже залог успешной и бесконфликтной работы. Приемы самые простые – дать возможность выговориться в течение нескольких минут или, например, отвлечь его неожиданным вопросом совсем из другой области. Кто-то посчитает нашу работу рутинной, однообразной, но ведь многое зависит от нас самих. Каждый человек – уникальная личность, понять суть его проблем, найти подход – дело непростое, но тем интереснее бывает решать эту задачу «на сопротивление».

В консультативное отделение люди обращаются с самыми разными проблемами – для многих это единственная возможность получить интересующую их информацию. Встречаются и курьезные, на первый взгляд, случаи. Как-то в отделение обратился пожилой мужчина с очень неожиданной просьбой – оформить социальное обслуживание на дому для своего... кота! Можно было, конечно, просто отказать ему. Но для него это действительно была неразрешимая ситуация: он проживал один, собирался лечь на операцию. Кот был всей его семьей, самым близким существом, бросить его на произвол судьбы он не мог. Проблему мы решили быстро: нашли через интернет ближайшую гостиницу-передержку, связались с ней и договорились о помещении туда четвероногого клиента, все остались довольны.

Любая работа может быть успешно выполнена, если она тебе нравится, если она интересна тебе. Без этого она превращается в формализованный набор профессиональных действий, зачастую начинает раздражать, быстро утомлять. Ну а если поставить себе микрозадачу – добиться того, чтобы каждый посетитель, уходя, говорил тебе «спасибо»? Тогда и работа не в тягость, и удовлетворение получаешь, когда хмурое лицо посетителя разглаживается улыбкой.

Хочется немного поразмышлять о том, какими качествами должен обладать специалист, занимающийся социальной работой. Все мы так или иначе сталкиваемся с чиновниками; в нашем представлении уже давно сформирован образ такого равнодушного, сухого, хорошо если не грубого служащего, главной задачей которого, по ощущениям, является одно – побыстрее и без затрат избавиться от назойливого посетителя. Образ устоявшийся, хорошо известный нам по классической литературе: герои Гоголя, Салтыкова-Щедрина, Достоевского, Чехова. И ведь ничего с ним не делается – бессмертный тип! Холодный, отстраненный взгляд с легкой укоризной: «Как Вы можете отвлекать меня от важного дела своей ерундой?». Недовольные интонации в голосе – и вот посетитель уже начинает чувствовать себя виноватым. Многие называют это профессионализмом – умение держать дистанцию и не делать ничего, о чем не сказано в должностных обязанностях. Раз доброжелательность в инструкции не прописана, то и проявлять ее – излишние самозатраты. Причем еще пару минут назад, до того как сесть в свое кресло, это был нормальный, живой человек. Помните известную миниатюру Жванецкого?

«Консерватория, аспирантура, мошенничество, суд, Сибирь.»

Консерватория, частные уроки, еще одни частные уроки, зубные протезы, золото, мебель, суд, Сибирь.

«Может, что-то в консерватории подправить?»

Вот и кажется иногда, что надо что-то с этими креслами сделать, чтобы они не превращали милого и доброго человека в бездушного чиновника.

Профессионализм, с моей точки зрения, заключается вовсе не в точном следовании инструкциям, все многообразие жизненных ситуаций просто невозможно уложить в их «прокрустово ложе», а в умении принимать решения, иногда нестандартные, и при этом увязывать их с существующими нормативами. Но именно принимать решение, а тем более («боже упаси!») нести за него ответственность – это как раз именно то, чего избегает так называемый профессионал, делегируя всю ответственность выше. Для этого и «надевается» маска страшной занятости чтобы избежать лишних вопросов и просьб.

У такой модели поведения есть и объективные предпосылки, такие как обычная некомпетентность, вызванная ею неуверенность. Часто (к сожалению) социальной работой занимаются люди, не обладающие необходимыми знаниями. Это не проблема, если есть желание заниматься саморазвитием, в наше время доступна любая литература, имеются возможности пройти курсы обучения. Было бы только желание.

Не менее чем непрофессионализм, коробит и профессиональный цинизм. Годами сталкиваясь ежедневно с людскими проблемами и горем, начинаешь «черстветь» душой, воспринимаешь кризисную ситуацию уже как норму. Такой цинизм рождает равнодушие, что в работе с людьми, на мой взгляд, просто недопустимо.

Я – непрофессионал. В том смысле, что у меня нет профильного образования. Но для успешной работы гораздо важнее любить свое дело. И именно этого я хочу пожелать всем своим коллегам.