**П Л А Н**

**ВВЕДЕНИЕ**

**1. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ**

1.1. Социальный статус человека в старости

1.2. Особенности психологического характера

пожилых людей

1.3. Социальная защита пожилых людей и

модели социального обслуживания

1.4. Центры социального обслуживания

1.5. Социальное обслуживание

**2. НАВЫКИ И УМЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА**

**В РАБОТЕ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ**

2.1. Значение общения в социальной сфере, функции и роль

2.2. Общение, как инструмент социальной работы

2.3. Этическая ответственность перед профессией

**3. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕН-**

**ТАМИ: БЕСЕДА, ОЦЕНОЧНЫЙ АНАЛИЗ, ВЕДЕНИЕ**

**ЗАПИСЕЙ**

3.1. Беседа с клиентами

3.2. Оценочный анализ

3.3. Ведение записей

**4. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ..**

**ЛИТЕРАТУРА**

**ВВЕДЕНИЕ**

Переходный период в России характеризуется не только сложной экономической и политической ситуацией, но и своеобразным “шоком”, крушением надежд и чаяний большой части населения. И, в первую очередь, это касается пожилых людей, т.к. люди молодые и среднего возраста живут более активной и разнообразной жизнью. Пожилые же люди, обретая статус пенсионера, лишь частично участвуют в жизни общества. Традиционное ограничение ролью воспитателя внуков - не всегда справедливо, потому что многие из них еще могут активно и плодотворно трудиться.

Немаловажно и то, что в специфических российских условиях старшее поколение в связи с периодом перестройки и отрицанием всех ценностей и достижений доперестроечного периода испытывает чувство глубокой обиды и разочарования: вся их жизнь и работа, посвященные труду на благо общества, нередко признаются бесполезными, ненужными.

Как сделать жизнь пожилого человека достойной, насыщенной деятельностью и радостью, как избавить его от чувства одиночества, отчужденности, как восполнить дефицит общения и, разумеется, как обеспечить удовлетворение его потребностей в социальном и медицинском обслуживании - все эти вопросы волнуют не только социальные службы и исследователей проблем социальной работы в России, но и общественность всего мира. Человечество стареет и это становится серьезной проблемой, решение которой должно вырабатываться и на глобальном уровне.

Однако следует отметить, что экономическая ситуация в России такова, что обстоятельства побуждают пожилых людей активизировать свою позицию, жить более насыщенной жизнью, продолжать работу и после пенсионного возраста.

Поэтому очень важно, чтобы общество, учитывая все экономические, политические и демографические факторы, способствовало продлению активной трудовой деятельности пожилых людей.

В России накоплен определенный опыт в социальной работе с пожилыми людьми, но следует сказать, что неразрешенных, сложных проблем здесь значительно больше. Многие социальные работники полагают, что им достаточно житейского опыта, чтобы работать с пожилыми людьми. Однако это не так. Необходимо понимание и осознание множества психологических, этических проблем, возникающих у пожилых людей, овладение методиками и технологиями, которые помогли бы в повседневной практической социальной работе. Следовательно, можно как вывод говорить о важности знания теории и практики социальной работы.

**1. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ**

**1.1. Социальный статус человека в старости**

Изменение социального статуса человека в старости, вызванное прежде всего прекращением или ограничением трудовой деятельности, трансформацией ценностных ориентиров, самого образа жизни и общения, а также возникновением различных затруднений как в социально-бытовой, так и в психологической адаптации к новым условиям, диктует необходимость выработки и реализации специфических подходов, форм и методов социальной работы с пожилыми людьми.

Важность повседневного внимания к решению социальных проблем этой категории граждан возрастает и в связи с увеличением удельного веса пожилых людей в структуре населения России, которое наблюдается в последнее десятилетие не только в нашей стране, но и во всем мире. Достаточно сказать, что в настоящее время пенсии и пособия в Российской Федерации получают 35,5 миллиона человек. И если в 1957 г. на 1000 человек населения приходилось 89 пенсионеров, то в 1993 г. - 239 человек. А на нужды социального обеспечения в 1995 г., например, расходовалось менее 5% национального дохода страны, в 1990 г. уже 13,5%. В 1993 г. на выплату пенсий было израсходовано 9,7 триллиона рублей, или, по существу, каждый четвертый рубль от фонда заработной платы поступал и поступает в Пенсионный фонд РФ.

Тенденция роста численности пожилых людей требует коренного изменения социальной политики в отношении этой, наиболее социально незащищенной категории общества, особенно сейчас, в условиях перехода к рыночной экономике.

В организации социальной работы с пожилыми людьми необходимо учитывать всю специфику их социального статуса не только в целом, но и каждого человека в отдельности, их нужды, потребности, биологические и социальные возможности, определенные региональные и другие особенности жизнедеятельности.

Следует отметить, что к проблеме старости и ее определения, ученые и практики подходили и подходят с разных точек зрения биологической, физиологической, психологической, функциональной, хронологической, социологической и др. А отсюда и специфика решения проблем общественного и социального положения, роли и места в семье, а организации социального обеспечения и обслуживания, социальной реабилитации, социального попечительства над пожилыми людьми и т.д.

Нельзя забывать и о том, что процесс старения у отдельных групп населения и индивидов происходит далеко неодинаково.

Таким образом, характеризуя категорию пожилых людей как социальную или вернее, как социально-демографическую, необходимо принимать во внимание возрастные особенности внутри смой группы людей.

Как известно, на практике пожилыми людьми обычно считают людей, вышедших на пенсию. Однако, это мерило не может быть универсальным, так как пенсионный возраст в разных странах различен. Вместе с тем, женщины, как правило, уходят на пенсию раньше мужчин. Так, в нашей стране, они имеют право получать пенсию по старости с 55 лет, тогда как мужчины - с 60 лет. К тому же Законом “О пенсионном обеспечении в РСФСР”предусмотрены различия в пенсионном возрасте и для разных социально-профессиональных групп. Тем не менее в подавляющем большинстве стран мира к пожилым людям относят граждан в возрасте 60 лет и старше.

Для социального работника чрезвычайно важное значение имеет также целый ряд факторов социального и психологического характера, связанных с образом и уровнем жизни пожилых людей, положением в семье, возможностью и желанием трудиться, состоянием здоровья, социально-бытовыми условиями и др.

Практика свидетельствует о том, что пожилые - это очень разные люди. Среди них есть здоровые и больные; проживающие в семьях и одинокие; довольные уходом на пенсию и жизнью и несчастные, отчаявшиеся в жизни; малоактивные домоседы и жизнерадостные, оптимистически настроенные люди, занимающиеся спортом, ведущие активный образ жизни и т.д.

Поэтому для того, чтобы успешно работать с пожилыми людьми, социальному работнику нужно знать их социально-экономическое положение, особенности характера, материальные и духовные потребности, состояние здоровья, быть хорошо осведомленным о достижениям науки и практики в этом направлении. Изменение социального статуса человека в старости, как показывает практика, прежде всего негативно сказывается на его моральном и материальном положении, отрицательно влияет на психическое состояние, снижает его сопротивляемость к заболеваниям и адаптацию к изменениям окружающей среды.

С переходом в категорию пожилых людей. пенсионеров, зачастую коренным образом изменяется не только взаимоотношения человека и общества, но и такие ценностные ориентиры, как смысл жизни, счастье, добро и зло и др. Меняется и сам образ жизни, распорядок дня, цели и задачи, круг общения.

С возрастом изменяется ценностная иерархия самооценок. Пожилые люди уделяют меньше внимания своей внешности, зато больше - внутреннему и физическому состоянию. Меняется временная перспектива пожилых людей. Уход в прошлое типичен лишь для глубоких стариков, остальные больше думают и говорят о будущем. В сознании пожилого человека ближайшее будущее начинает преобладать над отдаленным, короче становятся личные жизненные перспективы. Ближе к старости время кажется более быстротекущим, но менее заполненным различными событиями. При этом, люди, активно участвующие в жизни, уделяют больше внимания будущему, а пассивные - прошлому. Первые, поэтому, более оптимистичны и больше верят в будущее.

Но возраст все-таки есть возраст. Старость приносит с собой и изменение привычных жизненных стандартов, и болезни, и тяжелые душевные переживания. Пожилые люди оказываются на обочине жизни. Речь идет не только и не столько о материальных трудностях (хотя и они играют существенную роль), сколько о трудностях психологического характера. Уход на пенсию, потеря близких и друзей, болезни, сужение круга общения и сфер деятельности - все это ведет к обеднению жизни, уходу из нее положительных эмоций, чувству одиночества и ненужности. Ситуация, однако, такова, что с ростом продолжительности жизни и снижением рождаемости значительную часть населения составляют люди пожилого возраста и, следовательно, есть необходимость специальной организации помощи пожилому человеку.

**1.2. Особенности психологического характера пожилых людей**

Надо стараться понять особенности, которые определяются, по крайней мере, двумя характерными чертами стиля жизни пожилых людей.

Как правило, жизнь пожилого человека не богата разнообразными событиями. Однако эти события заполняют собой все его индивидуальное пространство и время. Так, приход врача - это событие, которое может заполнить весь день. Поход в магазин тоже событие, к которому следует тщательно готовиться, а затем не менее тщательно переживать его. Иными словами, происходит гипертрофированность, “растягивание”событий. Событие, которое воспринимается более молодыми как незначительный эпизод, для старого человека становится делом целого дня. Помимо “растянутости”событий заполненность жизни может осуществляться путем гипертрофированности какой-либо одной сферы жизнедеятельности.

Вторая особенность определяется своеобразным ощущением времени. Во-первых, пожилой человек всегда живет в настоящем. Его прошлое также присутствует в настоящем - отсюда запасливость, бережливость, осторожность пожилых людей. Они как бы консервируются в сиюминутности, причем такому сохранению подвергается и духовный мир, его ценности. Во-вторых, бег времени в пожилом возрасте замедляется и становится более плавным.

Больше того, потенциал пожилого человека чаще всего внешне не соответствует (или соответствует очень мало) менталитету новых поколений. Но у них всех есть общая основа, куда более значимая, чем расхождения, - общечеловеческие ценности. У старшего человека они прошли все индивидуальное бытие, у молодого - чаще всего существенно иное. Нарушение преемственности поколений, предполагающей - если исходить из принципа природосообразности, что старшее существует ради младших и умирает, оставляя им жизнь, - нарушение такого единства болезненно для всех и во все времена.

В целом, невостребованность пожилого человека входит в противоречие с общественной сущностью человека. Значит, надо ее подкрепить, в том числе социально. В частности, средствами социальной работы, в доступных ей сферах, чтобы по возможности смягчить ситуацию.

Смысл социальной работы - социальная реабилитация. В данном случае такая реабилитация - это действительное восстановление в привычных обязанностях, функциях, видах деятельности, характере отношений с людьми (пусть в меньшей мере и в иных статусах), но превращение - и это самое главное! - пожилого человека из объекта социальной работы в ее субъекта. Преодоление, смягчение драмы, невостребованности происходит на основе собственного житейского ( в т.ч. профессионального, семейного) опыта. Важно не только давать человеку, но и помочь ему продолжать отдавать себя, сохраняя тем самым устойчивость, гарантию определенной стабильности, ощущение доброй перспективы, оптимистическую и реализуемую надежду на то, что и в новых обстоятельствах человек остается нужным. Очень часто пожилые люди живут отдельно от семей, и поэтому им бывает не под силу справиться со своими недомоганиями и одиночеством. И если раньше основная ответственность за пожилых лежала на семье, то сейчас ее все чаще берут на себя государственные и местные органы, учреждения социальной защиты населения.

**1.3. Социальная защита пожилых людей и модели**

**социального обслуживания.**

Социальная защита пожилых людей на современном этапе осуществляется по двум основным направлениям - социальное обеспечение и социальная помощь.

В соответствии с действующим законодательством социальное обеспечение престарелых граждан направлено на защиту материального положения, оказание денежной и натуральной помощи, укрепление системы социального обслуживания людей.

Однако несмотря на постоянный рост минимального размера пенсий, на 1 ноября 1994 г. он составлял всего 34440 руб., тогда как прожиточный минимум, например, только в г.Москве составлял в ноябре 1994 г. 60 тыс.руб. Статистика показывает, что свыше 80% пенсионеров получают пенсию в размере 1,0-1,5 минимума, а каждый десятый пенсионер - в размере только минимального размера пенсий. Предполагалось, что в 1994 г. пенсия должна была возрасти на 250-280%, а практически же была увеличена всего на 150%, т.е. в 2 раза меньше. В то же время число пенсионеров только за первое полугодие 1994 г. увеличилось на 0,5 млн.человек.

Правительство РФ совместно с органами социальной защиты населения принимает конкретные меры для того, чтобы обеспечить постепенный переход к формированию системы пенсионного обеспечения на основе более полной реализации принципов социального страхования, введения механизма учета трудового вклада работающих граждан, развития негосударственных пенсионных фондов и др.

Значительную помощь пожилым людям оказывают местные органы власти.

Так, например, правительство Москвы с 1 июля 1993 г. увеличило дифференцированные доплаты неработающим пенсионерам. Установлены льготы различным категориям престарелых по оплате жилья, бесплатному отпуску лекарств по рецептам врачей, по оплате телефона и др. Ежегодно дополнительно к федеральным бюджетным средствам выделяется около 10 млрд.рублей из средств Москвы на социальное обеспечение. Органы социальной защиты Москвы обслуживают 2,4 млн. получателей пенсий, пособий. Правительство столицы ежегодно утверждает и реализует программы по социальной защите наиболее уязвимых слоев населения, в т.ч. пенсионеров.

В Российской Федерации сложилось и действуют несколько моделей социального обслуживания пожилых людей.

Социальное обслуживание включает в себя совокупность социальных услуг, которые предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому или в специализированных государственных и муниципальных учреждениях.

Основными принципами деятельности в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста являются: предоставление государственных гарантий; обеспечение равных возможностей при получении социальных услуг и их доступности; преемственность всех видов социального обслуживания; ориентация социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан; приоритет мер по социальной адаптации и др.

Важнейшими моделями социального обслуживания стали такие, как социальное обслуживание на дому; полустационарное обслуживание в отделениях дневного (ночного) пребывания учреждений социального обслуживания; стационарное социальное обслуживание в домах-интернатах, пансионатах и др.; срочное социальное обслуживание; социально-консультативная помощь; предоставление жилой площади в специальных ломах для престарелых и т.д.

В 1994 г. в системе социальной защиты РФ действовало 959 стационарных учреждений для лиц пожилого возраста и инвалидов, более 700 центров социального обслуживания, 9000 отделений социальной помощи на дому, а также целый ряд других учреждений социальной помощи, в том числе и психолого-педагогической и экстренной психологической помощи и т.п.

**1.4. Центры социального обслуживания**

Преобладающей моделью нестационарных социальных служб становятся центры социального обслуживания и реабилитации инвалидов и престарелых.

В соответствии с Положением, центры могут иметь в своей структуре различные подразделения социального обслуживания: отделения дневного пребывания престарелых и инвалидов, социальной помощи на дому, службы срочной социальной помощи и др.

В задачи центра входит выявление престарелых и других лиц, нуждающихся в социальной поддержке; определение конкретных видов и форм помощи, предоставление различных социально-бытовых услуг разового или постоянного характера; анализ социально-бытового обслуживания населения; привлечение различных государственных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социально-бытовой, медико-социальной, психологической, юридической помощи пожилым людям и другим нуждающимся лицам.

К примеру, центры социального обслуживания пенсионеров имеются сейчас в каждом административном округе г.Москвы и их организация продолжается. В 1993 г. в 34 таких центрах и созданных при них 647 отделениях социальной помощи на дому обслуживалось 52 тыс.пенсионеров. В 13 центрах социального обслуживания функционировали отделения дневного пребывания, в 27 - пункты срочной социальной помощи, а задачу последних входило оказание экстренной помощи медикаментами, продуктами, одеждой и обувью, бесплатным питанием и ночлегом нуждающихся в этом граждан и т.д.

Важнейшей частью работы центра является социальной обслуживание на дому одиноких пожилых людей: закупка и доставка продуктов, обеспечение лекарствами, организация уборки в квартире, различные социально-бытовые услуги и их оплата (сдача белья в прачечную, одежды в чистку, утепление оконных рам и дверей и т.п.), информирование и консультирование и др.

Социальные работники поддерживают связь с трудовыми коллективами, где раньше работали их подопечные, добиваются, чтобы они не забывали, оказывали помощь и проявляли внимание к своим бывшим работникам.

Анализ основных направлений деятельности центров социального обслуживания свидетельствует о том, что данная модель социальной службы, ориентированной на работу с пожилыми людьми, получила наибольшее распространение и признание, является наиболее типичной. Однако она еще не охватывает многие категории пожилых людей, которые испытывают потребность в социально-психологической помощи, в общении, социально-правовых консультациях, в адаптации к новым условиям.

Характерно, что проведенное в 1993 г. социологическое исследование деятельности ряда центров социального обслуживания г.Москвы, показало высокую оценку их деятельности.

Так, почти 1/3 клиентов ЦСО указали, что социальный работник посещает их через день. К 65,7% обслуживаемых соцработники приходят два раза в неделю.

Центры социального обслуживания населения становятся эффективными нестационарными формами социальной поддержки пожилых людей и других категорий населения РФ.

В 1993 г. Коллегия Министерства социальной защиты населения обсудила опыт и одобрила работу территориальных центров социального обслуживания Челябинской области.

Было отмечено, что надомное обслуживание престарелых и инвалидов получило начало еще в 1985 г., затем через два года, был открыт первый территориальный центр социального обслуживания населения и 10 отделений социальной помощи на дому. Уже к началу 1990 г. 10,5 тысяч человек пользовались помощью отдельных работников и до 200 человек посещали дневные отделения в трех таких центрах.

**1.5. Социальное обслуживание на дому**

Социальное обслуживание на дому - это один из основных видов социальной работы. Его основная цель - максимально продлить нахождение граждан в привычной для них среде обитания, поддержать их личностный и социальный статус, защитить их права и законные интересы.

К числу основных надомных услуг, гарантированных государством, относятся: организация питания и доставка продуктов на дом; помощь в приобретении медикаментов, товаров первой необходимости; содействие в получении медицинской помощи и сопровождение в медицинские учреждения; помощь в поддержании условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями; содействие в организации ритуальных услуг и в погребении одиноких умерших; организация различных социально-бытовых услуг (ремонта жилья, обеспечении топливом, обработке приусадебных участков, доставки воды, оплаты коммунальных услуг и др.); помощь в оформлении документов, в т.ч. для установления оценки и попечительства, обмене жилья, помещении в стационарные учреждения органов социальной защиты населения.

Отделения социальной помощи на дому, как правило, организуются при муниципальных центрах социального обслуживания или местных органах социальной защиты населения.

В соответствии с действующим Положением социальное обслуживание на дому может осуществляться на постоянной или временной основе (до 6 мес.). Отделение создается для обслуживания не менее 60 пенсионеров и инвалидов, проживающих в сельской местности, а также в городском частном секторе, не имеющем коммунально-бытового благоустройства, а в городской местности - не менее 120 пенсионеров и инвалидов.

Социальное обслуживание на дому производится бесплатно, с частичной оплатой или за полную плату. Бесплатно обслуживаются, например, одинокие граждане пожилого возраста и инвалиды, не получающие надбавку к пенсии на уход или имеющие трудоспособных родственников, обязанных содержать их по закону, но проживающие отдельно, а также проживающих в семьях, подушевой доход которых ниже установленного для данного региона минимального уровня.

Таким образом, основными направлениями деятельности отделения социальной помощи на дому являются: выявление и учет пенсионеров и инвалидов, нуждающихся в обслуживании; оказание социально-бытовой и другой необходимой помощи на дому; содействие в предоставлении обслуживаемым лицам льгот и преимуществ, установленных действующим законодательством.

Отделения социальной помощи на дому были созданы в порядке эксперимента в 1987 г. и получили широкое признание со стороны пожилых людей и инвалидов нашей страны и быстрое развитие во всех регионах Российской Федерации.

**2. НАВЫКИ И УМЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА В  
 РАБОТЕ В ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ**

**2.1. Значение общения в социальной сфере, функции и роль.**

Общение как универсальная форма жизнедеятельности человека и способ человеческого бытия возникло в глубокой древности вместе с появлением человека. Сущность и специфика разных форм общения отражены в трудах многих ученых, политиков, современных ученых и исследователей прошлых лет. В русской истории различные формы общения также получили свое развитие.

Большой вклад в развитие форм и методов устного общения внесли М.В.Ломоносов, Н.Г.Чернышевский, самобытны такие формы общения как "хождение в народ". В наше время общение определяется как универсальный способ жизнедеятельности человека. Оно важно в любой сфере человеческой деятельности. В социальной сфере общение обретает особую значимость, здесь это главный способ деятельности. В процессе общения происходит рациональное, эмоциональное и волевое взаимодействие индивидов, формируется общность чувств, настроений, мыслей, взглядов, достигается взаимопонимание.

Условно общение можно разделить на два блока:

1 –стихийное общение в процессе жизни человека

2 –целенаправленный процесс, осуществляемый специальными   
 учреждениями или отдельными лицами и непосредственно в  
 социальной работе

Каковы основные функции общения?

1. Информативная

2. Политическая

3. Нравственно-этическая

Роль нравственно-этической функции наиболее важна в работе социального работника. К функциям профессионального общения можно отнести функцию социальной защиты, адаптирующую, интегративную .

Но прежде всего это принципы нравственно-этического характера, включая такие общечеловеческие ценности, как добро, истину, сопереживание. Это относится к тем, кто работает в социальной сфере непосредственно с людьми.

Оказание помощи индивидам и группам поддерживающего, реабилитирующего, защитного или корректирующего воздействия показывает, что круг задач включает в себя широкий диапазон навыков и умений социального работника, и выполняется посредством общения. В процессе своего общения социальный работник выполняет и свои профессиональные обязанности - организационные, информативные, выступает в качестве адвоката, консультанта.

Социальные работники часто находятся между властными структурами и безвластными просителями услуг, стараются достигнуть сотрудничества с другими в интересах своих клиентов.

Функции общения многоплановы:

- информативная

- воспитательная

- нравственно-этическая

- психолого-педагогическая

**2.2. Общение, как инструмент социальной работы.**

Социальный работник должен быть опытным психологом, педагогом, оба эти качества должны быть неразрывны, так как стержневая идея всех слагаемых профессий социального работника - умение и желание помочь людям, найти формы общения. Общение с другими людьми предполагает в психологическом плане готовность не только познавать мир чувств другого человека, но и принять его, т.е. уметь сопереживать.

Социальный работник должен быть чутким педагогом, умеющим предвидеть воспитательные последствия предпринимаемых в отношении клиента мер, гибко и тактично реагирующим на изменение в поведении и настроении человека, а также тонким психологом, способным избрать наиболее эффективный метод работы с конкретным человеком.

В работе с клиентом необходимо ориентироваться на лучшее, что в нем есть, побуждать самого преодолевать недостатки, необходим индивидуальный подход к каждому, учитывая особенность характера. социальное положение, жизненный опыт личности.

В работе социального работника существуют контакты с другими людьми, имеющие целью выполнение какого-то дела, т.н. деловое общение. Оно является очень важным, т.к. процесс поддерживания и развития уровня общества рождает разнообразные формы контактов. Для успешного делового общения требуется овладение искусством общения.

Основные этапы включает подготовку к контакту с учетом психологических особенностей собеседника, осуществление контакта, применяя план беседы или импровизацию, не упуская главной цели, оценку результата контакта.

К важнейшим требованиям делового общения следует отнести: предельное внимание к чужим мыслям и словам, корректность и чувство такта, умение слышать то, что скрыто за словами. Социальная работа многопланова; это и деловое общение, и межличностное, и групповое. Различаются цели, характер и содержание.

Социальное общение –это живая, эмоционально- нравственная основа социальной работы, всех ее видов. Можно сделать вывод, что социальное общение - интегрированное свойство всех видов, форм и методов социальной работы, обеспечивающее непосредственное взаимодействие социального работника с клиентом. На практике сущность общения состоит в умении налаживать, устанавливать контакты, завоевать доверие, облегчить трудности и страдания.

Если брать этический аспект делового и других видов общения, то он определяется "кодексом этики". Этический Кодекс Российских социальных работников еще находится в стадии разработки. Социальная работа - это профессиональная деятельность, в которой нередко возникают этические проблемы и ответственность за их разрешение лежит на работнике. Основная цель кодекса состоит в том, чтобы определить безусловные принципы работы в интересах защиты клиента. Это предполагает постоянную переоценку методов в работе, т.к. социальная работа имеет развитые методы практики, которые основываются на постоянном росте знаний и опыта.

Подготовка социальных работников, в частности овладение ими искусством общения, специфическими обязанностями, конкретными правилами, навыками в работе с людьми, имеет важное значение. Поэтому практическая и теоретическая подготовка социального работника, его профессионализм способны реализовать потенциальные возможности в таких аспектах, как:

- совершенствование самой личности;

- позитивное влияние на других лиц;

- создание нравственно-психологической атмосферы  
 в группах и т.д.;

- влияние на стабилизацию в обществе, снятие;

- социальной напряженности.

**2.3. Этическая ответственность перед профессией.**

Социальный работник должен придерживаться и умножать цельность, знание и миссию социальной работы.

Социальному работнику следует защищать достоинство и цельность профессии.

Социальный работник должен критически оценивать и быть в центре знаний, касающихся социальной работы.

Социальный работник должен участвовать в накоплении знаний социальной работы, делиться результатами исследований и практическим опытом с коллегами.

Социальная работа, как и любая отрасль знаний, находится в процессе постоянного развития и обогащения новыми знаниями, новым опытом. Приведенные выше этические стандарты не являются единственными и всеобъемляющими, но они могут оказать какую-то помощь социальным работникам в их повседневной работе, главной целью которой является оказание помощи людям, стремление сделать общество более процветающим и совершенным.

**3. ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ:   
 БЕСЕДА, ОЦЕНОЧНЫЙ АНАЛИЗ, ВЕДЕНИЕ ЗАПИСЕЙ**

Работа с каждым клиентом, с одной стороны, предполагает индивидуальный подход, а с другой - овладение определенными технологиями, которые могут применяться социальным работником в работе с разными категориями клиентов, в данном случае с пожилыми людьми.

**3.1. Беседа с клиентом.**

Первая беседа обычно имеет цель выяснить право клиента получать социальные услуги. Очень многое при этом зависит от качества беседы.

Беседа с клиентом наиболее точно может быть определена как коммуникация (общение) или взаимодействие. Это искусство и наука. Начинающим работникам, сталкивающимся с этой формой деятельности, необходимо обладать знанием и пониманием явных и тайных причин того или иного поведения человека, т.е. мотивов поведения. Знание этого способствует эффективности работы и терпимости к людям. Только внимательное выслушивание и наблюдение за тем, как люди ищут помощи, сможет превратить объективные факты и субъективные чувства в часть межличностного общения, включающего открытые и закрытые послания, их расшифровку и реакцию на различные уровни общения.

Люди могут говорить одно, но их поведение может свидетельствовать об обратном. Практики-эксперты по семейной терапии способны использовать словестные (вербальные) послания вместе с так называемыми метапосланиями как часть их беседы.

Иллюстрацией этому может быть такой критический этап как покидание дома подростком; в этом случае им посылаются смешанные послания родителям (выражаемые в скобках). Могу я (вы разрешите мне) уйти? Если начинающие не смогут использовать этот способ при проведении беседы, стоит хотя бы отметить эти типы внутренней мотивации.

К основным навыкам, необходимым для введения беседы, относятся такие 10 принципов. Вначале информировать клиента о продолжительности беседы; начинать беседу после того как клиент понял ситуацию; стараться быть доброжелательным, чтобы создать свободную непринужденную атмосферу; постараться увидеть ситуацию глазами клиента; осознать опасность вынесения суждений, а не принятия человека таким как он есть; развивать навыки социального общения, например, улыбнуться, чтобы помочь общению, вначале избегать вопросов, на которые можно ответить “да”или “нет”; не говорить, не домысливать за клиента; не слишком торопиться, не суетиться и научиться справляться с паузами и молчанием клиента (обычно это время, когда клиент напряженно думает).

Каждая беседа обычно фоксируется на какой-то основной проблеме такой, как например, исследование финансовых проблем клиента, его болезнях, обидах, взаимоотношениях и т.д. Каждая беседа-знакомство должна иметь четкую схему, т.е. начало, середину, конец. Каждая последующая беседа-встреча с клиентом должна как-то базироваться на содержание предыдущей, при этом должны быть использованы письменные или видеозаписи.

В процессе беседы обращения к одним и тем же трудностям или даже отрицание их может дать работнику какой-то “ключ”. Надо обращать внимание на несоответствования и умолчания. Например, подвергшийся насилию человек может и не хотеть вмешательства извне. Такие неожиданные изменения или что клиент ассоциирует одну идею с другой, поэтому они обе ничего не значат.

Беседа-интервью социального работника отличается от повседневных бесед тем, что они имеют тему, направленную на достижение конкретной цели, временные рамки обычно бывают определены, предполагается положительное или отрицательное развитие взаимоотношений. Рассмотрим последние аспект подробнее. Первая встреча социального работника и клиента помимо чисто информативной функции имеет, по меньшей мере, 3 цели: стремление заключить союз с клиентом относительно методов лечения, т.е. социальный работник старается понять мысли и чувства клиента; старается вселить в клиента чувство надежды, что он справится с ситуацией; демонстрирует методы и формы работы . Если не принимать эти факторы во внимание, то управление ситуацией невозможно. Особенно это важно, если наблюдается негативная реакция со стороны клиента.

Иногда социальные работники переживают, что порой они сталкиваются с необщительными клиентами, которые вместо того, чтобы сказать, какая помощь им нужна, делают все, чтобы заблокировать ее. Одной из причин этого является то, что встреча с незнакомым человеком может вызвать чувство стыда, больших ожиданий, чувства неудачи, ощущение зависимости. Социальный работник не должен выявлять интимные, вызывающие смущение или пугающие факты о клиенте или о себе самом, поскольку это может вызвать негативную реакцию клиента.

Практики часто бывают расстроены, если те, кто пользуются их услугами, не являются на встречу после первой беседы. Исследования показывают, что около 50% обратившихся за помощью не возвращаются для участия во второй встрече. Причем даже если первая беседа привела к положительным результатам, то существует и множество других причин неявки на вторую встречу. Например, для кого-то первой беседы оказалось достаточно, кто-то не хочет продолжительного вмешательства в свою жизнь, кто-то предпочитает обращаться в случае необходимости и т.д.

Удачные беседы не зависят только от содержания разговора, важно, если к работнику после этого интервью относятся как к человеку, способному понять чувства клиента, их мысли по поводу их трудностей, и как социальный работник реагирует на субъективные чувства клиента и использует их в рабочих отношениях. Интервью считается успешным, если работник попытается устранить барьеры общения, приводящие к непониманию.

Если клиент обладает физическими недостатками, умственными, слуховыми, речевыми расстройствами, то могут понадобиться альтернативные методы общения. Но даже и опытные работники порой предвосхищают события или додумывают за клиента, что он хотел бы сказать или выразить нереально. Лучше дать клиенту возможность говорить максимально свободно, поскольку, если человеку дать возможность самому рассказать свою историю, то удивительно как скоро он сам приходит к решению своей проблемы. Стереотипное отношение к клиенту создает препятствия. Не стоит рассматривать клиента как принадлежащего к определенному классу, и т.д., так как это искажает представление о нем и приводит к поспешным выводам: люди слишком сложны, чувствительны и склонны к динамике, чтобы делать о них поспешные выводы.

Задавание “хороших”вопросов. Тема задавания вопросов как навыка межличностного общения весьма актуальна.

Нашей задачей является выделить моменты, когда этот метод мешает или помогает в помощи клиенту. Так, социальный работник, задающий вопросов в подозрительной или обвинительной манере, и не заинтересованным или дружелюбным тоном, вызовет у клиента чувство страха и недоверия. Слова здесь менее важны, чем тон и манера говорящего. Вы можете попытаться задать вопрос: “Вы ищете работу?”совершенно разным тоном.

Задавание большого количества вопросов может выглядеть как допрос, а слишком мало вопросов может помешать выявить важные моменты.

Неопытные люди часто избегают задавать “зондирующие”вопросы, если клиент догадывается к чему клонится разговор.

Другим барьером может служить слишком частое задавание воп-роса, начинающегося с “почему”, т.к. оно подразумевает, что клиент должен объяснять свое поведение, это приводит к заниманию им оборонительной позиции. Предпочтительнее начинать вопрос со слова “что”, т.к. он может выявить информацию, полезную для обоих участников разговора, например, вместо того, чтобы спросить старую женщину почему она боится выходить из дома, лучше спросить: что, по ее мнению, может произойти, если она выйдет из дома.

Умелое использование вопросов - это нечто мало изученное в практике социальной работы. Оно очень важно, т.к. это не только сбор информации, но и один из путей начала процесса изменения. В литературе уделяется определенное внимание приемам успешного задавания вопросов. Так, например, социальные работники, работающие по месту жительства задают порой простые наивные вопросы с тем, чтобы побудить местных жителей начать задавать себе вопрос, почему они не могут оказывать влияния на ситуацию.

Репортерский тип вопросов порой может достичь успеха, если перед корреспондентом намеренно выдвигают аргументы оппонента с тем, чтобы привести к изменению. Другими способами использования вопросов, которые подразумевают изменение как конечную цель, является построение их таким образом: “Возможно это неправильно, но...”, “Я не совсем понял ...”, все они стимулируют отступление клиента от обычной схемы поведения и рассмотрение новых возможностей. Чтение нотаций или преждевременные советы нежелательны и не применяются опытными помощниками. В случае возникновения неловких моментов не нужно заострять на них внимание, можно к ним вернуться позже, когда клиент уже справился с конкретной проблемой, или спросить об этом же, но позже, когда он избавится от смущения.

Так, например, пациенту говорившему, что у него нет друзей, задавался такой вопрос: “Когда вы говорите, что у вас нет друзей вы имеете в виду, что их вообще нет или что у вас лишь один или два друга?”или “Правда ли, что вы всегда находитесь в состоянии депрессии, если в вашем дневнике написано, что “по утрам у вас настроение бывает лучше?”Такие вопросы должны побудить клиента проверить правильно ли он создает свое представление о мире.

Другим типом задавания “хороших”вопросов является так называемый “круговой опрос”. Он применяется в семейной терапии и позволяет оценить взаимодействие и функционирование в рамках семьи путем предоставления одному из членов семьи возможности прокомментировать взаимоотношения двух других членов, их поведение. Вопросы будут типа: “Когда твоя мама пытается заставить брата пойти в школу, что делает твоя бабушка?”или “Как ты думаешь, у кого более близкие отношения с отцом, у твоей сестры или брата?”Круговой опрос выявляет различные позиции участников, дает новую информацию о том, как третья сторона видит взаимоотношения между двумя другими членами семьи.

Гипотетические вопросы типа: “А что было бы, если ...?”могут еще более прояснить ситуацию, а вопросы, когда предлагается описать идеальное решение проблемы (с позиции клиента) могут предложить решение проблемы. Вопросы, ставящие проблему, предпочтительнее готовых ответов. У людей обычно свои взгляды на вещи и свои идеи. Например, отчаявшаяся группа безработных, заявлявшая: “Мы не может изменить их политику”(имея в виду власти), изменила свое представление о беспомощности и бесправии, когда лидер группы спросил: “Но кто они? И что мы знаем об их политике?”Короче говоря, задавание хороших вопросов экономит время, помогает вовлечь клиентов в решение проблемы и может быть инструментом, используемым для начала изменения ситуации.

Исследование большого объема литературы свидетельствует о том, что независимо от школы, социальные работники должны уметь слушать, наблюдать и реагировать. Обретение навыков посещения клиентов, понимания специфики их жизни, навыки задавания вопросов, решения проблем, планирования действий - все это далеко не просто. Чтобы стать опытным советчиком (консультантом) мало быть заботливым и понимающим, надо еще умело применять на практике многочисленные приемы и методы работы. Хороший социальный работник обладает следующими шестью качествами:

1. Симпатия или понимание - попытка видеть мир глазами другого человека.

2. Уважение, реагирование на проблему клиента таким образом, чтобы передать уверенность в том, что он сам может справиться с ней.

3. Конкретность, четкость, чтобы тот, кто консультируют максимально четко понимал проблему.

4. Знание самого себя и оказание другим помощи в познании себя.

5. Искренность, умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом.

6. Сиюминутность, иметь дело именно с тем, что происходит в настоящий момент встречи.

Представляют особую трудность для начинающих социальных работников умение определить, какие у них могут встретиться сложности в общении и, соответственно, какие навыки необходимо продолжать практиковать.

**3.2. Оценочный анализ**

Важной чертой работы с отдельными клиентами, в частности с пожилыми людьми, является оценочный анализ. Оценочный анализ - это продолжительный процесс, целью которого является понимание людей во взаимосвязи с окружающей их средой: это основа планирования того, что необходимо сделать, чтобы сохранить, улучшить или изменить состояние человека или окружающей его обстановки. Навык проведения оценочного анализа, получения результатов зависит от административного таланта социального работника в совокупности с навыками человеческих взаимоотношений. Для такой работы нужен человек, который может организовать, систематизировать и проанализировать полученную информацию, при этом он должен тонко чувствовать обстановку и быть способным понять уникальность каждой конкретной ситуации. Основные данные, такие как факты, очень важны, но не менее важны мысли, чувства и интуиция социального работника.

Иногда начинающие путают термины “оценка”и “оценочный анализ”. Разница между ними заключается в том, что оценочный анализ представляет собой исследовательский процесс изучения, а не просто оценку, т.е. не составление досье на кого-то для представления в суд, а длительный процесс постоянного накопления данных, включающий анализ мыслей, чувств клиента для того, чтобы сформулировать план его “лечения”.

Традиционно оценочный анализ в социальной работе стремится следовать по пути, ведущему к источникам (ресурсам), а не по пути потребностей, т.е. мы разрабатываем модели, разделяющие цели и средства. Хорошие практические результаты вытекают из широкого, всеобъемлющего оценочного анализа, а не узкого, ориентированного лишь на социальные услуги. Такой более широкий подход позволяет увидеть недостатки системы услуг и возможно, устранить их. Разумеется, анализ такого рода в отношении пожилых людей может побудить к усовершенствованию услуг: клиенты смогут дольше жить независимо, качество их жизни и тех, кто за ними ухаживает, улучшится. Иллюстрацией этому может быть такой пример: группа старых людей, которые пренебрегали едой оттого, что у них не было аппетита или они не могли готовить себе сами, или забывали поесть, стали собираться вместе в доме помощи по месту жительства, где им выдавались обеды, и эта служба была создана специально для них.

В реальности, конечно, следование принципу удовлетворения потребностей невозможно, если не хватает ресурсов. В социальной работе мы всегда находимся в ситуации, когда потребности превышают средства, поэтому многие службы при оказании помощи придерживаются принципа приоритета. Исследования, касающиеся того, что должно быть выявлено в процессе оценочного анализа показывают, что, в зависимости от конкретных обстоятельств данного клиента, собирается большой объем информации социального, психологического, экономического, политического и духовного плана, характеризующей сущность индивида.

Прежде чем перейти к междисциплинарному оценочному анализу, обобщим, что же мы понимаем под оценочным анализом. Оценочный анализ - это процесс отбора, организации, разделения на категории и синтезации данных. Он возможен в результате систематического и тщательного рассмотрения потребностей клиента, а не просто оказания возможных услуг. Используемыми методами могут быть: вопросы, самооценка, ролевая игра, проверочные тесты, зарисовки, дневники и т.д.

Оценочный анализ предполагает возможность ошибки или предубежденного отношения социального работника. Чтобы избежать этого следует проводить перекрестные проверки данных, а кроме того:

1. Развивать в себе самоконтроль, чтобы чувствовать когда вы пытаетесь нормализовать, слишком оптимистично или рационально рассматривать полученные данные.

2. Быть способным противостоять обладающим более высоким статусом или властью и выступать против их мнения, если это необходимо.

3. Рассматривать все оценки как рабочие гипотезы, которые должны наполняться содержанием по мере поступления информации и знаний.

Междисциплинарные оценочные анализы. Главной целью обслуживания людей является создание ориентированных на конкретного человека мобильных структур, при этом социальный работник организует предоставление услуг независимыми, добровольными и государственными организациями, он также ответственен за сотрудничество с медицинскими учреждениями и агенствами разного рода. В связи с этим, менеджер (тот, кто руководит работой с конкретным клиентом) организует и координирует проведение междисциплинарного оценочного анализа. В случае оценки здоровья пожилых людей, это может происходить на дому, в дневном центре или больнице. А чтобы показать динамику взаимодействия различных профессионалов (например, трудотерапевты, физиотерапевты, врачи общего направления, районные сестры, средний обслуживающий персонал, социальные работники), ниже приводится краткое содержание результатов исследования (оценки) группы пожилых людей.

Давайте рассмотрим, что различные профессиональные группы считают необходимым проверять в процессе оценки, состояния и потребностей клиента.

Вкратце это выглядит так:

- двигательная активность (внутри/вне помещения, шаги, равновесие, суставы);

- упражнения (боль в спине, боль в ногах);

- нижние конечности (ноги, кровообращение, колени);

- кожа )воспаления);

- зрение (чтение, очки);

- слух (звонок, беседа, слуховой аппарат);

- уход за собой (умывание, мытье, туалет, одевание);

- выделительные функции (мочевой пузырь, кишечник, день, ночь, частота);

- дом и домашние задачи (сад, отопление, безопасность);

- питание (диета, аппетит, приготовление пища, вес, зубы);

- финансы (выплаты, пенсия);

- услуги (добровольные, частные, помощь на дому, больница);

- умственное состояние (память, ориентация, настроение, сон, грусть);

- отношение (к здоровью, ведению хозяйства, помощи, помощникам);

- социальная поддержка (родственники, друзья, соседи, стресс);

- приспособления для (хождения, туалета, ванной, кухни);

- коммуникация (телефон, скорая помощь).

Профессионалы могут согласиться с этими категориями, но исследование выявило разногласия во взгляде на них. Например, трудности с вставанием со стула терапевт объяснит отложениями солей, физиотерапевт - слабым функционированием руд и т.д.

Из всего этого следует вывод, что для создания целостной картины ситуации клиента важно работать в команде, состоящей из представителей разных дисциплин.

Роль социального работника в такой команде и навыки, которыми он должен обладать, будут включать в себя:

- партнерство, способность работать с коллегами, распределять задания;

- умение вести переговоры, представлять какой результат желаем лично для вас и для других, умение идти на компромисс и конфронтацию;

- работа в сети, сбор и отбор нужной информации, установления связей между людьми и создание групп взаимной поддержки;

- коммуникация (общение), написание эффективных отчетов;

- изменение рамок проблемы (предложение более широких подходов, обсуждение альтернативных путей ее решения);

- гибкость (умение учиться у коллег);

- руководство и оценка, измерение результатов и изменение методов и целей в связи с этим.

**3.3. Ведение записей**

Ведение записей, ранее считавшееся рутинной обязанностью, отнимающей время от контрактов с клиентами, начинает признаваться как основное умение, причем в ведении записей, где возможно, принимают участие и клиенты. В записях фиксируются водные факты, свидетельства, чувства, решения, предпринятые и планировавшиеся действия, мониторинг, обзор, оценочный анализ и значимая информация. Они могут принимать форму детального отчета, обстоятельного обобщения каждого факта и контакта, форму для записей, в которой записывается закодированная информация, или могут включить в себя длинные социальные истории, программы индивидуальных планов.

Главной целью ведения записей является улучшение качества услуг, но их также можно использовать как:

- материал для преподавания и обучения;

- для административных целей (составление бюджета);

- исследования и оценки;

- чтобы проиллюстрировать недостатки или отсутствие услуг;

- для сохранения преемственности в случае замены работников;

- как помощь в планировании и принятии решений;

- для управления развитием;

- чтобы облегчить участие клиента в решении проблемы.

Одной из трудностей для начинающих социальных работников является определить, на какой необходимой информации им надо сосредоточиться. Неопытность ведет к длинным отчетам, в которых много лишнего и не хватает качественной информации.

Как минимум в записях должны содержаться: суть проблемы или ситуации; доступные и необходимые источники и ресурсы; краткосрочные, средне-, и долгосрочные цели; план действия и точка зрения клиента.

Систематические записи ведутся по четырем отдельным разделам: документ оценки, карта мониторинг, формы для периодических записей, информация о расходах. Документ оценки может быть создан для сохранения баланса между структурной заранее закодированной информацией и для записей личных характеристик каждого клиента пожилого возраста. Его шесть секций охватывают такие основные записи как: возраст, адрес, источник обращения, формальные и неформальные контакты, включая информацию от помощников по дому и государственных служб, жилищные и финансовые условия и также такие детали как отопление, канализация, выплаты; возможность справляться с основными ежедневными обязанностями: уход за собой, работа по дому; физическое и умственное здоровье отражается в пятом и в шестом разделах, сюда обычно относится и невозможность двигаться, головокружение, недержание, интеллектуальная неполноценность, отношение клиента к помощи, включая услуги неформальных помощников.

Карта мониторинга состоит из одного листа, на котором изображена матрица - 7 дней недели. По вертикали - дни недели, по горизонтали - критические периоды дня, такие как часы приема пищи, время сна.

Формы для периодических записей, используемые каждые три месяца для проверки процесса оказания помощи, считаются наиболее ценными в период кризиса или перемен. В них входят детали, касающиеся самих проблем и достигнутых изменений, намечающиеся изменения, деятельность социального работника, других служб, практические услуги и требуемые, но недоступные ресурсы.

Четвертым документом является Информация о расходах. Это запись, израсходованных социальным работником средств на оплату помощникам, за помощь на дому, “обед на колесах”, дневной уход и уход в учреждениях. Эта информация была поделена на тридцать еженедельных блоков, записей. Каждая страница охватывала стоимость содержания каждого клиента за квартал каждого года.

**4. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ**

Стремление к гуманизации подхода к социальному обслуживанию лиц старших возрастов требует решения первоочередной задачи на период до 2000 года - обеспечить всех нуждающихся социальной помощью и услугами на дому, переориентировать деятельность территориальных социальных служб в расчете на будущие потребности стареющего населения. Предстоит сконцентрировать усилия на развитии внутренней инфраструктуры центров социального обслуживания, что позволит последовательно реализовать принцип индивидуального подхода к клиенту, обогатить состав предоставляемых социальных услуг.

Важной задачей является усиление психологических, медико-социальных служб и служб, обеспечивающих предоставление правовой помощи, особенно лицам предпенсионного возраста. В перспективе центры социального обслуживания должны обеспечивать функцию поддержки досуговой и иной посильной общественно ориентированной деятельности пожилых, а также способствовать проведению образовательно-просветительской и физкультурно-оздоровительной работы в среде пожилых.

Осовременивание материально-технической базы нестационарных, полустационарных и стационарных учреждений является условием успешной работы по внедрению новых социальных технологий, расширению перечня и повышению качества предоставляемых услуг. Главным сдерживающим фактором развития сети учреждений социального обслуживания ветеранов и пенсионеров остается проблема финансирования, что характерно не только для стран с переходной экономикой.

Реальным выражением рыночных отношений становится постепенное внедрение платности медицинских и социальных услуг, которая сама по себе имеет значительные преимущества, позволяя реализовать принцип индивидуального подхода, существенно расширить спектр предоставляемых услуг по сравнению с гарантированным государством перечнем услуг, предоставляемых бесплатно.

Очевидно, что пожилые люди - наиболее многочисленная категория потребителей этих услуг. Однако конкретная жизненная ситуация значительной части пожилых, нуждающихся в социальном обслуживании, не позволяет приобретать услуги за плату, поскольку основным источником дохода доя пенсионеров была и остается пенсия, размер которой находится на грани прожиточного минимума.

Комплексность при организации надежной социальной защиты пожилых людей в непростых современных условиях требует нового социального партнерства с участием государственных и негосударственных структур, общественности, семьи и самих пожилых граждан. Такой подход представляется наиболее перспективным, так как позволяет видеть и решать проблемы пожилого населения России в их широком межведомственном диапазоне.

**Л и т е р а т у р а**

1. МТСУ “Теория и методика социальной работы”.- Ч.2.

2. Роберт Баркер - Словарь социальной работы.

3. “Материалы семинара по категоральному аппарату социальной работы”.- Институт Социальной работы XII.- 1994.

4. Работник социальной службы.- Москва.- 1997.

5. Социальная работа с пожилыми.- Институт социальной работы.- Москва.- 1995.

6. Российский журнал социальной работы.- № 1.- Москва.- 1995.

7. Принципы и концепция развития медико-социальной реабилитации больных, инвалидов и лиц пожилого возраста.- Методические рекомендации.- Москва.- 1990.