

From Pedestal to Personhood: Staff in the Clubhouse **L. Hallinan, H.Nistico**

От пьедестала к личности: сотрудники в Клубном доме

Введение

Некоторое время назад была написана статья, названная "От пациента к личности" (Reskoff, 1992) и описывавшая то, что переживают члены Клубного Дома. Мы находим, что наш опыт как сотрудников Клубного Дома также представляет собой ни что иное, как путешествие к личности, которое каждый из нас совершает с различной стартовой позиции. Для многих эта стартовая позиция была тем, что мы называем "профессиональным пьедесталом".

Что такое профессиональный пьедестал?

Кажется, существуют некоторые традиционные представления о сотрудниках, представления, все еще поддерживаемые как людьми, работающими в сфере психического здоровья, так и потребителями психиатрических услуг. Именно эта система представлений и приводит к формированию "профессионального пьедестала". Вот некоторые из этих представлений: (1) профессионалы имеют специальную подготовку и образование, что позволяет им занимать свою должность; (2) по сравнению с непрофессионалами и любителями они владеют навыками и знаниями более высокого порядка; (3) когда они находятся на работе, они самодостаточны в эмоциональном и практическом плане; (4) они не делятся своими личными делами и проблемами с потребителями их услуг. Наш опыт работы в качестве сотрудников Клубного Дома постоянно бросает вызов всем этим положениям. По нашему мнению, все они не являются верными или эффективными ни для сотрудников, ни для потребителей их услуг.

Компоненты модели "Клубный Дом", ниспровергающие "профессиональный пьедестал"

Модель "Клубный Дом" включает несколько компонентов, которые помогают разрушать подобные представления или препятствуют им.

Отбор сотрудников. Во-первых, это подход к отбору сотрудников. В наш Клубный Дом сотрудники приходят из самых разнообразных сфер: психологии, социальной работы, работы с подростками, теологии, философии, трудотерапии и преподавания. При выборе сотрудников особое внимание обращается не на образование и квалификацию, а скорее на их навыки межперсонального общения и способность взаимодействовать с другими в искренней манере, которая исключительно важна (Freund, 1994). Вследствие этого мы не владем всеми практическими навыками, чтобы выполнять требующуюся от нас работу. Поэтому, с самого начала работы в Клубном Доме нам было невозможно относиться к самим себе как к "всезнающим" профессионалам.

Объем работы. "Профессиональный пьедестал" разрушается также и тем объемом работы, который существует в Клубном Доме. Типичный Клубный Дом требует выполнения большого объема работы. Каждый день необходимо отвечать на телефонные звонки, готовить обед, накрывать на столы, выпускать информационные бюллетени, планировать и проводить собрания и планерки, а затем печатать их протоколы. Новички и члены Клубного Дома требуют поддержки и помощи в самых разнообразных вопросах, включая проживание, трудоустройство и здоровье. Чтобы выполнять всю эту работу, сотрудники вынуждены искать и открывать в членах Клубного Дома таланты и способности, которые помогли бы им участвовать в ее выполнении. Не

важно, велик ли вклад члена Клубного Дома в выполнение какого-либо дела, он может стать тем вкладом, от которого будет зависеть, сможем ли мы выполнить нашу работу в тот день. Мы чувствуем себя провайдерами услуг, но в то же время мы ощущаем себя и теми, кто получает услуги от членов Клубного Дома.

Три формы равенства. Один из центральных принципов модели "Клубный Дом" заключается в том, что сотрудники и члены рассматриваются как равные. Мы интерпретируем это двусмысленное слово тремя основными способами: (1) равенство высказывать свое мнение при принятии решений, (2) равная возможность делать работу по Клубному Дому и (3) равный доступ к любому месту в Клубном Доме.

Равенство высказывать свое мнение при принятии решений. Сотрудники и члены Клубного Дома совместно принимают решения, касающиеся Клубного Дома. Мнения членов Клубного Дома имеют такой же вес, как и мнения, высказываемые сотрудниками. Таким способом модель показывает нам, что сотрудники не знают ответов на все вопросы. Члены Клубного Дома часто имеют глубокое понимание его сущности и проблем. Эта форма равенства бросает вызов взгляду, что сотрудники все знают лучше.

Равная возможность делать работу по Клубному Дому помогает разрушить представление о сотрудниках как тех, кто имеет большие способности. Приветствуется участие членов Клубного Дома во всем, начиная с написания отчета или заявки на финансирование и кончая мытьем посуды. Кто будет выполнять конкретную работу, определяется навыками и интересом конкретного человека, а не его статусом сотрудника или члена Клубного Дома. Например, среди наших членов есть много прекрасных ораторов, которые рассказывают о Клубном Доме гораздо чаще, чем большинство сотрудников, потому что они делают это очень хорошо. Сотрудники не рассматриваются как единственные люди, способные делать важную работу. Мы все осознаем, что наша компетентность ограничена.

Равный доступ к любому месту в Клубном Доме. Модель настаивает на том, чтобы все сотрудники и члены имели равный доступ к любому месту в Клубном Доме. Сотрудники не имеют своих офисов, кабинетов или комнат. Мы также вместе обедаем. Разделение помещения с членами Клубного Дома, как мы считаем, помогает развитию чувства общности и теплоты в нашем Клубном Доме. Выделение помещений для сотрудников могло бы восприниматься как некая их привилегия. То, что мы хотим показать, - это то, что мы все равны в одинаковой мере и имеем одинаковую ценность и важность.

Существуют разные способы, с помощью которых модель "Клубный Дом" определяет роль сотрудников и показывает нам, как избежать возведения себя на "профессиональный пьедестал". Т.о., сотрудники спускаются со своего "профессионального пьедестала" на тот же уровень, на котором находятся члены Клубного Дома. Его мы и называем уровнем "личности".

Личность

Противоположность культуре

В Клубном Доме мы создаем сообщество, центром которого являются люди, и в этом смысле оно является в определенной мере противоположным культуре в ее философии и практике. Мы осознали, что некоторые аспекты человеческого общества не дают нам возможности ценить людей. Нам кажется, что общество превозносит профессии и конечный продукт, нечто имеющее большее значение и ценность, чем люди и процесс. В социальной среде Клубного Дома все наоборот. Задача сотрудников заключается в том, чтобы установить определенные взаимоотношения с членами Клубного Дома: ценить их и выявлять то, лучшее, что в них есть. Это дает нам огромное позитивное ощущение самих себя и того потенциала, который скрыт в человеческой природе. Дни, когда мы уходим

домой, чувствуя удовлетворение и глубокое волнение, - это дни, когда мы смогли установить с кем-либо контакт и увлечь его Клубным Домом.

Личная честность и интеграция

Как сотрудники, мы также являемся членами клуба и получаем поддержку от его сообщества. Клубный Дом представляет собой социальную среду, способствующую развитию таких отношений между членами и сотрудниками, которые ведут скорее к взаимному росту, чем к зависимости или подавлению. Существует огромное чувство интеграции и искренности, которое возникает из подобия между нашими взаимоотношениями с людьми в клубе и отношениями, складывающимися у нас в остальной части нашей жизни. Чувство свободы - это главное, что возникает из честности относительно наших потребностей и способностей.

Общность с членами Клубного Дома

Возможно, самым большим результатом работы в клубе является осознание того, как много общего существует между нами и душевнобольными членами Клубного Дома. Работая и общаясь со многими из них, мы обнаруживаем людей, разделяющих наши музыкальные вкусы, интерес к фильмам, болтовню. Когда мы говорим о нашем будущем, мы связываем его с теми же самыми вещами - праздниками, проведенными на открытом воздухе; удовлетворением личными взаимоотношениями; домом, который можно назвать своим. Как сказала Робби Воспэн: "Прежде чем быть шизофрениками, или специалистами в области поведения, или людьми, страдающими маниакально-депрессивным психозом, или работниками в сфере психического здоровья, мы все являемся просто людьми" (Vogspan, 1988). Рассматривая себя таким образом, мы разделяем общие потребности во взаимоотношениях, осмысленной деятельности, возможности обучаться и развиваться, в балансе между работой и отдыхом.

Вызов сотрудникам

Несмотря на то, что сама модель "Клубный Дом" достаточно проста, быть хорошим сотрудником означает удовлетворять определенным требованиям. Вот некоторые из них.

1. Умение поддерживать определенные границы и отстаивание своих потребностей.

Принцип открытости, взаимности и равенства, в соответствии с которым мы работаем, создает проблему поддержания определенных границ и отстаивания своих потребностей. Когда отсутствует назначенное для приема время и офис для его проведения, за которыми мы можем спрятаться, мы чувствуем себя более открытыми и незащищенными перед другими сотрудниками и членами Клубного Дома. Как следствие, мы сами ответственны за то, чтобы заботиться о самих себе.

2. Соблюдение этики работы.

Перед сотрудниками Клубного Дома часто стоит задача научиться придавать большее значение процессу работы, чем конечному результату. Это очень важное требование в свете того большого значения, которое обычно придается быстрому и безупречному выполнению работы и достижению поставленной цели. Мы должны постоянно напоминать самим себе, что именно процесс обучения членов Клубного Дома, посредством которого они приобретают ценные навыки, и их вклад в работу более важен, чем то, насколько быстро будет достигнут конечный результат.

3. Непредсказуемость.

Непредсказуемость определенно является частью работы сотрудников. Мы не уверены, кто из членов Клубного Дома придет в Клубный Дом в конкретный день, и, следовательно, на какую помощь мы можем рассчитывать при выполнении задач отдела в этот день. Поскольку участие в работе добровольное, члены Клубного Дома могут прийти, но не работать. Следовательно, сотрудники не знают, удастся ли закончить работу, которая часто имеет конечный срок выполнения, и невыполнение которой влечет за собой определенные последствия.

Т.к. члены и сотрудники решают вместе, как выполнять работу, сотрудники не имеют эксклюзивного контроля. Перед нами стоит задача приспособиться и адаптироваться к разным способам выполнения работы. Мы можем знать, что нужно выпустить информационный бюллетень, и вместе с тем мы не знаем, кто будет участвовать в его подготовке или как будет выглядеть окончательный продукт. Парадоксально, что такой свободный, лишенный предрешенности подход к выполнению работы, кажется, стимулирует больший и часто более творческий вклад со стороны членов Клубного Дома.

4. Новые навыки.

Многие сложности в нашей работе возникают из-за разнообразия выполняемых видов работ. Мы постоянно должны приобретать новый опыт, вырабатывать новые навыки и развивать воображение в нас самих и в членах Клубного Дома, с которыми мы вместе работаем. Нам необходимо находить пути, как сделать работу осмысленной, интересной, веселой или приносящей удовлетворение.

5. Ни доминирование, ни зависимость.

Существует множество искусных способов, с помощью которых мы, как сотрудники, можем неумышленно подавлять наших менее настойчивых и уверенных в себе членов. Нам необходимо часто проверять самих себя, даем ли мы им возможность высказываться, работать или даже проявлять заботу. Нам нужно спрашивать себя, к чему приводит то, что мы подбегаем к телефону, или выражаем каждое свое мнение на собрании, или не выдерживаем паузу перед ответом на вопрос или просьбу.

Точно так же нам необходимо задаваться вопросом, не поощряем ли мы членов Клубного Дома развивать нездоровую зависимость от нас. Есть моменты, когда некоторая зависимость возможна и нужна (Fromm, 1960). Многие новые члены Клубного Дома пугаются, когда их вовлекают в процесс принятия решений, просят помочь в незнакомой им работе или поддержать других. Это также верно и для тех членов Клубного Дома, которые находятся в состоянии обострения или на начальных этапах восстановления нормального состояния. Они ищут кого-нибудь сильного, заслуживающего доверия, к кому они могут обратиться за поддержкой и безопасностью. Это в порядке вещей и не правильно не придавать этому значения, оставляя члена Клубного Дома или раздражаясь на него. Эти люди нуждаются в том, чтобы найти стабильность и человека, который их воспитает. В нашем клубе мы ожидаем, что члены также будут принимать на себя эти роли. Реальность такова, что не все они захотят или всегда будут в состоянии обеспечивать поддержку другим членам. Однако, стимулируя членов Клубного Дома поддерживать друг друга, мы показываем, что сила и надежность - качества, которые могут быть обнаружены и у них.

У нас возникают мотивы и мы черпаем вдохновение для преодоления возникающих препятствий, когда мы видим, как растет уверенность членов Клубного Дома в себе, и они приобретают новые навыки. Чудесно работать в таком месте, которое

предлагает сотрудникам так много, и именно его среда стимулирует нас и дает нам почувствовать, что мы живем полноценной жизнью.

Члены Клубного Дома меняют свои представления о сотрудниках

Члену Клубного Дома может понадобиться некоторое время, чтобы почувствовать себя комфортно, относясь к сотрудникам как к людям, которые могут ошибаться и имеют свои потребности. Хотят ли сотрудники иметь свободу личности и можем ли мы требовать от них этого? Мы думаем, что члены Клубного Дома будут относиться к сотрудникам, как к равным, когда они готовы. Часто только тогда, когда члены Клубного Дома поверили в самих себя, они могут позволить сотрудникам сойти с того пьедестала, который они создали для них в своем представлении. Стимулирование каждого в Клубном Доме требует постоянных усилий со стороны всех его членов и сотрудников. Белинда, член Клубного Дома считает, что "каждый раз, когда мы автоматически просим сотрудника, а не рядом стоящего члена Клубного Дома сделать что-либо для нас, мы укрепляем старые, въевшиеся привычки, оставшиеся от лечения в больнице и болезни. Мы укрепляем наше ощущение неспособности и отсутствие веры друг в друга, и мы ненамеренно поднимаем сотрудников на уровень непогрешимости, которой они могут достичь не большей мере, чем можем достичь мы" (Thurlough, 1994).

Заключение

Модель "Клубный Дом" способствует тому, чтобы сотрудники выполняли определенную роль, и поддерживает это с помощью целой серии принципов и практических приемов, которые работают на разрушение "профессионального пьедестала". Мы теряем власть, предоставляемую нам статусом "профессионала", но вместо этого обретаем личность и все проблемы и радости, которые приходят вместе с ней. Наш опыт показывает, что Клубный Дом может быть местом, где сотрудники исцеляются и растут точно так же, как и его члены.