

Мырзабекова А.А.,  
Шеденова Н.У.

**Әлеуметтік жұмыс төтенше  
ахуал жағдайларында халықты  
әлеуметтік қорғау механизмі  
ретінде**

Мақала халықты төтенше ахуал жағдайларында әлеуметтік қорғау механизмі ретінде әлеуметтік жұмыстың рөлін зерттеуге арналған. Дүниежүзінде тіркеліп жатқан табиғи және техногендік апаттардың көбею тенденциясы халықтың әлеуметтік жағдайын төмендететін материалдық және әлеуметтік жоғалтулармен, адамдардың өлімімен бірге жүреді. Бұл өзекті мәселелер төтенше жағдайдан зардап шеккендерге әлеуметтік қызмет көрсету, бейімделу, реабилитациялау бағытында әлеуметтік қызметкерлердің қатысуын талап етеді. Сондықтан, әлеуметтік жұмыстың осы бағытын дамыту өте маңызды болып отыр. Авторлар төтенше жағдайлардағы әлеуметтік жұмыстың функциялары мен принциптерін анықтаған. Мақалада әлеуметтік қорғаудың, әлеуметтік жұмыстың спецификалық ыңғайы мен технологияларының қажеттілігі көрсетіледі, олар төтенше жағдайлардың зардаптарын азайтуға және жоюға ықпал етеді. Эксперттік интервью әдісімен жасалған кейс-стадидің негізінде әлеуметтік жұмыс мамандарының қажеттілігі жайында және ол мамандардың төтенше жағдайларда тұрғындарға әлеуметтік көмек көрсетуді ұйымдастыру бойынша ұсыныстар берілген.

**Түйін сөздер:** төтенше жағдай, әлеуметтік жұмыс, төтенше жағдайлардағы әлеуметтік жұмыс, халықты әлеуметтік қорғау, әлеуметтік қызметкер, әлеуметтік қызметкердің функциялары.

Myrzabekova A.A.,  
Shedenova N.U.

**Social work as a mechanism of  
social protection of population in  
case of emergency**

The article is devoted to studying the role of social work as a mechanism of social protection of the population in emergency situations. The growth trend of natural and man-made disasters recorded worldwide and is accompanied by a large loss of human recourses, material and social losses for the standard of living of the population. It requires the involvement of social workers in social assistance to the affected population, their social adaptation and rehabilitation. Therefore, it is important to develop this area of social work. The authors define the functions and principles of social work in emergency situations. The article states the need to develop mechanisms and forms of social protection, specific approaches and techniques of social work, which will reduce the impact of emergencies. Based on the case study by expert interview method it is justified the necessity and have been done recommendations on widespread adoption of social work professionals in the organization of social assistance to the population in emergency situations.

**Key words:** emergency, social work, social work in emergency situations, social protection, social worker, the functions of the social worker.

Мырзабекова А.А.,  
Шеденова Н.У.

**Социальная работа  
как механизм социальной  
защиты населения в случаях  
чрезвычайных ситуаций**

Статья посвящена изучению роли социальной работы как механизма социальной защиты населения при чрезвычайных ситуациях. Тенденция роста природных и техногенных катастроф регистрируется во всем мире и сопровождается большими человеческими жертвами, материальными и социальными потерями для уровня жизни населения. Это требует участия социальных работников в оказании социальной помощи пострадавшему населению, его социальной адаптации и реабилитации. Поэтому важно развивать данное направление социальной работы. Авторами определены функции и принципы социальной работы в чрезвычайных ситуациях. В статье указывается необходимость развития механизмов и форм социальной защиты, специфических подходов и технологий социальной работы, которые снизят последствия чрезвычайных ситуаций. На основе проведенного кейс-стади методом экспертного интервью обосновывается необходимость и даны рекомендации по широкому внедрению специалистов по социальной работе в организацию социальной помощи населению в чрезвычайных ситуациях.

**Ключевые слова:** чрезвычайная ситуация, социальная работа, социальная работа в чрезвычайных ситуациях, социальная защита населения, социальный работник, функции социального работника.

**ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС  
ТӨТЕНШЕ АХУАЛ  
ЖАҒДАЙЛАРЫНДА  
ХАЛЫҚТЫ ӘЛЕУМЕТТІК  
ҚОРҒАУ МЕХАНИЗМІ  
РЕТІНДЕ**

**Кіріспе**

XXI ғасырдың басы, өткен ғасыр сияқты, төтенше жағдайлардың санының артуымен және олардың әкелетін зардаптарының көлемінің өсуімен сипатталады. Бұқаралық ақпарат құралдары күннен-күнге жиі жарылыстар, өрттер, авиациялық, теңіз және мұхит кемелерінің апаттары, су тасқындары, эпидемиялар, көтерілістер, азаматтық соғыстар және басқа алуан түрлі төтенше жағдайлар жайлы ақпараттар таратады. Аталған оқиғалар жер халқының ауқымды жоғалтуларымен, әлеуметтік-экономикалық, рухани құлдырауымен бірге жүреді.

Климаттың өзгеруі, табиғат апаттарына ұшырауға бейім өңірлерді шаруашылық тұрғыдан игеру, урбанизациялану, өндірістік технологиялардың күрделенуі әлем халқын төтенше жағдайларға тап болу қауіп-қатерінің өсуіне әкеп соғуда. Мысалы, соңғы 40 жыл ішінде табиғи апаттардан келген зиян 9 есеге, ал олардың болу жиілігі 5 есеге өсті [1]. Табиғат апаттарынан болған экономикалық зиянның өсу қарқыны өнеркәсіптік өндіріс көлемінің өсу қарқынынан озып кетті.

Төтенше жағдайлар санының артуы бүкіләлемдік тенденция және біздің елді де айналып өтпеген. Қазақстан Республикасының аумағында 2014 жылы жедел деректер бойынша 17779 табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдай мен оқиға тіркелген (2013 жылдың осы кезеңіне қарағанда 7,5%-ға өсті). Бұл ретте зардап шеккендер саны 4251 адам, соның ішінде 1202 адам қаза болды. Республикада жыл сайын төтенше жағдайлардан келетін тікелей зиян (аса ауқымды табиғи апаттар болмағанның өзінде) 3,5-тен 4,5 миллиард теңге сомасы мөлшерінде есептеліп отыр [1].

Халықтың төтенше жағдайлар мен оқиғалардың салдарынан зардап шегуі тек экономикалық жоғалтулармен қатар емес, үлкен әлеуметтік құлдыраумен қоса келуде. Осыған байланысты әлеуметтік жұмыс саласының алдында төтенше жағдайлардың алдын алу мен жою барысында халыққа тиімді әлеуметтік көмекті ұйымдастырудың жаңа талаптарын қабылдау міндеттелуде.

Өкінішке орай, қоғамда орнаған көрсеткіштерге қарамастан, елімізде төтенше ахуал жағдайларында әлеуметтік жұмыс-

ты ұйымдастырудың негіздері әлсіз зерттелген сала болып қалуда. Төтенше жағдайлардан зардап шеккен азаматтарды әлеуметтік қорғау тек мемлекеттік бір ретті әлеуметтік көмекпен шектелуде. Осыған байланысты төтенше ахуал фазаларында әлеуметтік қызметкердің кәсіби міндеттері мен перспективалары анықталмағандықтан, әлеуметтік қызметкерлер кешенді жұмыс жүргізуден шектелуде.

### Негізгі бөлім

Қазіргі кезде мемлекет халықтың өмір сүру мен қауіпсіздігі үшін жауапкершілікті өз мойнына алады және мемлекеттегі әр азамат үшін жауапты болып отыр. Күннен-күнге өмір сүруді қамтамасыз ету жүйелерінің күрделеніп және соған байланысты адамдарға қауіпті тәуекел жағдайлары ұлғайып, түрлі технологиялар мен материалдарды пайдалану салдары әлеуметтік өмірге әсерін беріп келеді.

Осы мәселелердің алдын алу және сәтті шешу үшін қазіргі уақытта тәуекелділіктердің қауіпін төмендету, қиын және төтенше жағдайларда адамдардың өмір сүру деңгейін қамтамасыз ету негізгі мақсаты болып табылатын әлеуметтік қызметтер құрылуда. Бірінші кезекте, бұл қызметтер қатарында төтенше ахуал жағдайларында тікелей қатысатын әлеуметтік жұмыс саласы тұр. Әлеуметтік жұмыс саласы жылдам орын алатын, жергілікті халықтың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін немесе қоршаған ортаға қайтымсыз зардаптар әкелетін жағдайларда, бір сөзбен айтқанда, «төтенше жағдайлар» кезінде тиімді әрекет жасай алады және осындай дағдарыстық кезеңдерден тиімді, минималды жоғалтулармен шығуды ұйымдастыруға қабілетті [2].

Әлеуметтік жұмыс саласы халықтың төтенше жағдаймен өз бетінше күресе алмауы орнағанда көмекке келеді. Әдетте, төтенше ахуалдарда адамдарға ықпал ететін теріс факторлардан қашу мүмкін болмайды, бірақ төтенше жағдайларда қызмет жасайтын әлеуметтік жұмысты дамыту арқылы халықты кез келген төтенше жағдайларға дайындауға, орын алған төтенше жағдайлардың кезінде тиімді әрекет жасауға, зардап шеккендерге сапалы әлеуметтік көмек көрсетуге қол жеткізуге болады. Әлеуметтік жұмыс теориясында басты қағида апат кезінде және болып кеткеннен кейінгі кезеңде адамдардың өмір сүруге мүмкіндігін сақтау.

Мемлекеттік деңгейде төтенше жағдайлар кезіндегі іс-шараларды мемлекеттік реттеу Қазақстан Республикасының Заңдары, Президен-

тінің Жарлықтары, Президентінің өкімдері, Үкіметінің қаулылары, Премьер-Министрінің өкімдері, ПМ ТЖК төрағасының бұйрықтары, ПМ ТЖК нормативті актілері, гуманитарлық көмек көрсету жөніндегі комиссия хаттамалары, кәсіпкерлік мәселелері жөніндегі сараптама кеңесінің хаттамалары, нормативтік құқықтық актілердің жобалары арқылы жүзеге асады. Бұл құжаттар төтенше жағдайларда әлеуметтік жұмысты ұйымдастыруды құқықтық реттеуге көмектеседі [3].

Қазақстан Республикасының негізгі заңнамалық құжаты болып табылатын ҚР-ның Конституцияның 1-бабында көрсетілгендей, мемлекеттің ең қымбат қазынасы – адам және адамның өмірі, құқықтары мен бостандықтары болып табылады және мемлекет те елдегі әлеуметтік, саяси, экономикалық жағдайдың барлық шарттарында өз азаматтарының қауіпсіздігіне жауаптылықты алады. Осыған байланысты, заңның 31-бабында мемлекет адамның өмір сүруі мен денсаулығына қолайлы айналадағы ортаны қорғауды мақсат етіп қоятындығы ерекшеленген.

Сонымен қатар Ата заңның 28-бабында Қазақстан Республикасының азаматына тәуекел жағдайдың келуіне байланысты халыққа заңмен бекітілген тұстарда әлеуметтік қамсыздандырылуына кепілдік берілетіндігі жайлы нақты айтылған. Бұл негіздемеге сәйкес халықты әлеуметтік қорғаудың барлық механизмдері жүзеге асырылады. Соның ішінде халықтың орын алуы мүмкін тәуекелдерден, дағдарыстық кезеңдерден тиімді шығару жолдары қарастырылады [4].

Бірінші кезекте төтенше ахуал жағдайларында әлеуметтік жұмысты ұйымдастыру үшін маман төтенше жағдайлардың анықтамасын, түрлерін, қауіптілік деңгейлерін, таралу заңдылықтарын білуі тиіс. Төтенше жағдайға анықтама беру кезінде жүйелі жауапты табу қиын, өйткені әрбір жағдай жеке мінездемеге ие және әртүрлі қарқынмен жүреді.

Бұл профиль маманы психологиялық дайындық, басқарушылық, құқықтық, ұйымдастырушылық және басқа да көптеген салаларды біріктіруі тиіс. Әлеуметтік жұмыстың жаңа бағыты ретінде зерттелмеген мәселелері, теориялық, практикалық негізі қаланбаған бұл сала көп жұмысты қажет етеді [5].

Әлеуметтік қызметкерлер жүйелі іс-шаралар кешенін жүргізіп, зардап шеккен азаматтардың денсаулығын және өмірін сақтауға, олардың әлеуметтік жағдайын есепке ала отырып қамқорлыққа алуды жүзеге асырады. Осыған орай әлеуметтік сала қызметкерлері төтенше жағ-

дай уақытында келесідей принциптерді сақтауы тиіс:

- төтенше жағдайдың алдын алу және салдарын жою жұмыстары мемлекеттік деңгейде басқарылады және ұлттық резервтердің ресурстарымен өтеледі;

- иерархиялық кезекте атқарушы органдар ұйымдастыралығын шаралардың жиынтығын бөледі және жауапты ұйымдарды анықтайды;

- жауапты қызметкерлер мемлекеттік заңнамаларды сақтауға персоналды жауапкершілік алады;

- төтенше жағдайлардың алдын алуға бағытталған іс-шараларды ұйымдастырады;

- төтенше жағдайлардан зардап шеккен халықты әлеуметтік және психологиялық қолдауды қамтамасыз етеді;

- төтенше жағдайдың салдарын жоюда бірінші кезекте аймақтық ресурстарды, содан кейін аудандық, облыстық және мемлекеттік ресурстарды қолдануды ескереді [6].

Соңғы жылдары әлеуметтік қызметкерлер төтенше жағдайлардың зардаптарын қалпына келтіру шараларына белсенді қатысады. Олардың негізгі кәсіби міндеттері төтенше жағдайлардан зардап шеккен азаматтарды және олардың отбасы мүшелерін жедел ақпараттандыру, зардап шеккендердің әлеуметтік жағдайына баға беріп, қажетті әлеуметтік көмек жиынтығын тағайындау, зардап шеккендер мен олардың жақындары, жедел қызмет органдары арасындағы коммуникацияны орнату, халықтың әлеуметтік ауқатын бақылау болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс халықтың әл-ауқатын арттыру үшін қызмет жасайтын мамандық. Алайда, қоршаған орта мен қоғам арасындағы мәселелерді шешуге төмен белсенділік көрсетуде. Бұл жаңа әлеуметтік жұмыс бағытын қалыптастыру мақсатында Лена Доминелли климаттың өзгеруі, өнеркәсіптік апаттар немесе адам қақтығыстарының туындауы, экологиялық апаттар салдарын жоюға бағытталған «жасыл әлеуметтік жұмыс» ұғымын ұсынады.

Жасыл әлеуметтік жұмыс келесідей мәселелерге тоқталатын кәсіби әлеуметтік жұмыс саласы: адамдар арасындағы қарым-қатынас, қоршаған орта мен адамзат арасындағы әрекеттесу заңдылықтары, табиғи ресурстарды тиімді пайдалану, табиғат пен қоршаған ортадан келетін зардапты апаттардың адам өміріне ықпалы, табиғат заңдылықтарына байланысты адамзат тіршілігінің өзгеруі [7].

Өзекті тақырып аясында жүргізілген зерттеулердің нәтижелері бойынша тәжірибелік ортада

қызмет жасайтын әлеуметтік сала қызметкерлері арасында эксперт интервью жүргізілді. Төтенше ахуал жағдайларындағы әлеуметтік жұмысты ұйымдастыру үлгісін талдау үшін «кейс-стади» амал-тәсілі немесе оқытудың нақты жағдаяттар әдісі негізге алынды.

Зерттеудің мақсаты 2014 жылдың 17 шілдесінде Алматы облысы Талғар ауданында орнаған сел ағымының салдарынан зардап шеккендерді әлеуметтік қорғаудың негізгі бағыттарын және тиімділігін зерттеу болып анықталды. Осы төтенше жағдайға байланысты «Талғар ауданы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар» бөлімі қызмет атқарады. Бұл мемлекеттік мекеме «Алматы облысының жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар басқармасы» мекемесімен басқарылады және аудандық деңгейдегі әлеуметтік мәселелер аясында қызмет жасайды.

Әлеуметтік саланың мамандарымен жоспарланып өткізілген сұхбаттар барысында жиналған ақпаратты сапалық әдіс ретінде қолданып, нәтижелер терең талдаудан өткізілді. Сауалнама өткізілетін мамандар таңдамалы іріктеме негізінде сараланды. Әлеуметтік салада әртүрлі қызмет жасайтын, еңбек өтілінде айырмашылықтар бар және қызметтік орындары ерекшелінетін мамандарды сұхбатқа жинақтау маңызды болды.

Зерттеуде қолданылатын интервью «*бет-ке-бет*» түрде өткізілді. Сұхбаттарды телефон немесе басқа да байланыс құралдары (интернет желісі арқылы, онлайн байланысқа шығу бағдарламалары) арқылы өткізу қазіргі таңда танымал болғанымен, дәстүрлі тікелей сұхбат сұралушы азаматтармен көбірек мақұлданды.

Сұхбатты беруге мекеменің бес қызметкері келісіп, олармен интервьюдің өткізілетін уақыты анықталды. Эксперттер ретінде бөлімнің басшысы, әлеуметтік сала мамандары, кеңесшілер мен әлеуметтік қызметкерлер таңдалды. Орташа есеппен бір интервьюге 30-40 минут аралығында уақыт жұмсалды.

Эксперттік интервью барысында қойылатын сұрақтар зерттеу бағдарламасының міндеттеріне сәйкес төрт негізгі блоктан тұрады. Бірінші блок сұрақтары зерттеу мәселесіне кіріспе ретінде маманды зерттеудің мазмұнымен таныстыруға бағытталған. Төтенше жағдайлардың қандай түрлері жергілікті аймаққа қауіп төндіреді, маманның жұмыс тәжірибесінде жолықтырған төтенше жағдайлар түрлері жайлы баяндауды сұрадым.

Екінші блокта нақты болған оқиғаға байланысты мамандардың көзқарасын анықтауға ар-



налды. Алдыңғы кезекте төтенше жағдайға халықтың реакциясын сұрап, кейінгі реттілікпен мемлекеттік мекеме тарапынан қайтқан іс-әрекеттер жайлы баяндау сұралды.

Үшінші блоктың сауалдары зардап шеккендерге әлеуметтік көмек көрсету мақсатында халықаралық және қоғамдық ұйымдармен серіктестік жолдарын анықтау жолында қарастырылды.

Соңғы төртінші блокта интервьюді қорытындылау мақсатында эксперттерге төтенше жағдайлардан зардап шеккендермен арнайы әлеуметтік жұмыс жүргізу барысында мамандарға жолығатын мәселелер жайлы сұралып, әлеуметтік жұмыс саласының дамуы және болашағы жайлы пікірлерін білдіруге сұраныс жасалды.

Интервьюден алынған сапалық деректерге сай, төтенше жағдайларда халықты әлеуметтік қорғаудың ең маңызды бағыттарын және әлеуметтік саланың төтенше ахуал жағдайларында атқаратын рөліне көзқарасы сұралды. Жалпы бұл сұрақтардан кейін эксперттерде тақырыпқа деген қызығушылық, халықтың әл-ауқатына бірдей маңызды екі саланың бірігуіне талдау жасауға талпыныс оянды. Эксперттерде қосымша сұрақтар пайда болды және олар сұхбатты әрі қарай жалғастыруға ынта көрсетті.

Эксперттер халықаралық және қоғамдық ұйымдармен қандай деңгейде жұмыс істейтіндігі және бұл әріптестіктің тиімділігіне назар аударылды. Эксперттер бұл сұрақтарға өз тәжірибесіне сүйене отырып жауап қайтарды. Бұл ұйымдардың өте ерекше рөл атқаратындығын ескерді. Мамандар ұйымдар тізіміне тек бір-екі атауды келтірді. Бірақ, төтенше жағдайлардың салдарын жоюда ұйымдардың орны маңызды екенін белгілейді.

Осылайша, төтенше ахуал жағдайларында әлеуметтік жұмыстың ұйымдастырылуы төтенше жағдайлардың алдын алуды, төтенше жағ-

дай кезінде және орнағаннан кейінгі әлеуметтік көмекті, сондай-ақ, зардап шеккендер мен құтқарушыларды барынша әлеуметтік қолдауды қамтиды.

### Қорытынды

Әлеуметтік сала қызметкерлері әлеуметтік жұмысты төтенше ахуал жағдайларында халықты әлеуметтік қорғаудың маңызды механизмі ретінде қабылдайды және рөлін ерекше атап өтеді. Бірақ, мамандардың бұл салада қызмет жасауына көп күрделі тосқауылдар және кедергілер туындайды.

Төтенше жағдайларда әлеуметтік жұмысты ұйымдастырудың басты бағыттары ретінде зерттеу нәтижелеріне сүйене мемлекеттік деңгейдегі әлеуметтік көмектен тыс, еріктілер қоғамдарымен, ұйымдармен, халықтың арасынан көмек көрсетуге ниет білдірген азаматтармен әріптестік жүргізу болып есептелді.

Зерттеуді қорытындылай келе, әлеуметтік салада қызмет жасайтын мамандар төтенше жағдайларды ерекше назар аударуға тұрарлық бағыт деп мақұлдады. Бірақ, ондай қызметкерлерді халыққа сапалы ұсыну үшін реабилитациялық орталықтар, стационарлар немесе арнайы әлеуметтік қолдау орталықтары қажет екендігін ұсынды. Бөлімнің атқаратын мемлекеттік әлеуметтік қызметтері қатары қазіргі уақытта толықтыруды қажет етеді. Әлеуметтік сала бөлімі жұмысының көптілігі және оның барлығын қамтып үлгерілуі жаңа бағыттарды ашуға тежегіш болып отыр. Басқа көзқараста, мақсатқа жету үшін әдіснамалық, зерттеушілік жүйесін дамыту міндетті. Төтенше жағдайларда әлеуметтік қызметкердің бейнесін келтіру үшін мамандардың жұмыс алгоритмін жасап шығару, қолданылатын әдістер, құралдар кешенін толықтыру, құқықтық статусын анықтау қажет.

### Әдебиеттер

- 1 Қазақстан Республикасының аумағында 2014 жылы болған табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлардың анықталған өршу үрдістері туралы ай сайынғы шолу-аналитикалық ақпарат // Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Төтенше жағдайлар комитеті ресми интернет ресурсы // [www.emer.gov.kz](http://www.emer.gov.kz). Орналастырылған: 20.01.2015, 10:47.
- 2 Холостова Е.И. Сорвина А.С. Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 427 б.
- 3 Азаматтық қорғаныс туралы Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 7 мамырдағы N 100 Заңы // Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы. 1997. N 9. 93-құжат.
- 4 Кириллов Г.Н. Организация и ведение гражданской обороны и защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. – М., 2012. – 210 б.
- 5 Ямесов В.М. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях: учеб. пособие. – М., 2013. – 480 б.

- 6 Makeev V., Mikhailov A., Strazhic D. Klassifikatsiya chrezvychaynykh situatsiy // Grazhdanskaya zashchita. 2009. – 85 b.
- 7 Dominelli L. Green Social Work: Theory and Practice for Changing Profession. – Polity, 2004. – 320 p.

#### References

- 1 Monthly review of the analytical information on trends and progression in natural and man-made disasters at the territory of the Republic of Kazakhstan in 2014// Official Internet resource of Ministry of Internal Affairs of the Republic of Kazakhstan // [www.emer.gov.kz](http://www.emer.gov.kz). Loaded on: 20.01.2015, 10:47.
- 2 Kholostova E.I., Sorvina A.S. Social Work: Theory and Practice: A Textbook. – M.: INFRA-M, 2003. – 427 b.
- 3 Law on Civil defence // Bulletin of Parliament of the Republic of Kazakhstan. 1997. N 9. 3 article.
- 4 Kirillov G.N. Organization and management of civil defense and protection of the population and territories from natural and man-made disasters emergency situations. – M., 2012. – 210 p.
- 5 Yamesov V.M. Protecting the population and territories in emergency situations: Textbook. – M., 2013. – 480 p.
- 6 Makeev V., Mikhailov A., Strazhic D. Classification of emergencies // Civil protection. 2009. – 85 p.
- 7 Dominelli L. Green Social Work: Theory and Practice for Changing Profession. – Polity, 2004. – 320 p.