

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ: ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

Автор: И. А. БУТЕНКО

БУТЕНКО Ирина Анатольевна - доктор социологических наук, ассоциированный член Центра европейских, российских и евроазиатских исследований Университета Торонто (E-mail: irene.butenko@ontario.ca).

"Профессионализм наших работников гарантируется лицензией"

"Качество, приемлемые цены, сроки и профессионализм наших грузчиков - гарантия качества Вашего переезда!"

"Элитная магия и психологическая помощь. Помощь во всех неудачах. Дешево. Эффективно. 100% гарантия качества. Спросить Наталью".

Профессионализм и качество услуг связываются с аккредитацией, сертификацией, лицензированием - формами регулирования предложения, ограничивающими конкуренцию. Таким регулированием занимаются государственные или муниципальные органы, выдавая разрешения на работу вузов, банков, туроператоров, охранных агентств, маршрутных такси, киосков и закусочных, на ремонтно-строительную деятельность и т. п.

Социологи со времен Т. Парсонса обсуждают профессионализм в связи корпоративной культурой и профессиональной этикой¹ и с образованием². Р. Н. Абрамов, в частности, уделяет специальное внимание профессионалам в академической среде³, В. И. Ильин рассматривает отдельно специалистов и профессионалов⁴. Периодически возбуждается вопрос о лицензировании собственно социологической деятельности...

В этой статье вопрос о профессионализме хотелось бы перевести в сугубо прикладное русло. Что такое профессионализм? Кто его устанавливает или подтверждает? Нужна ли лицензия для осуществления профессиональной деятельности? Что она гарантирует?

¹ Крыштановская О. В. Инженеры: становление и развитие профессиональной группы М.: Наука, 1989; Кремнева Н. Ю. Формирование корпоративной культуры: инновации и стереотипы // Социол. исслед. 2007. N 8; Бессокирная Т. П. Дополнительное профессиональное образование в России: масштабы и тенденции развития / Россия в глобальном контексте. М.: РИЦ ИСПИ РАН, 2002.

² Гильмеева Р. Х. Профессионализм учителя в социологическом измерении // Социол. исслед. 1998. N 11; Мальцев В. А., Калачева Т. Т., Марченков П. А. О социологическом аспекте профессионализма государственных служащих // <http://lib.4i5.ru/cu235.htm>

³ Абрамов Р. Н. Социология профессий - // <http://www.ecsocman.edu.ru/db/msg/140013>

⁴ Ильин В. И. "Белые воротнички" в современной России: новые средние слои или конторский пролетариат? // Рубеж. 1996. N 8 - 9. С. 98 - 121.

По идее, лицензирование повышает статус профессии и защищает население от самозванцев и недоучек. В России лицензии, разрешения, свидетельства и сертификаты, призванные гарантировать некоторый минимум качества товаров и услуг, то вводятся, то отменяются. Бедные потребители, знающие об этих документах разве что понаслышке, теряются в море свободного предпринимательства, предлагающем удовлетворение любых потребностей "с гарантией и качеством". Беглый обзор случайного набора объявлений, упоминающих "гарантию качества" и "профессионализм", свидетельствует, что гарантией считаются простые упоминания "качества" и "профессионализма"⁵; цена⁶; ссылки на подлинность⁷, на удостоверяющие документы⁸, рекомендации бывших клиентов, пациентов, пользователей⁹.

Догадливые читатели могут подумать, что профессионализм легко провозгласить, что гарантии могут оказаться пустым обещанием, сертификаты - липовыми, заморские специалисты - недоучками, а уж отзывы сочинить может кто угодно. В помощь недогадливым некоторые издания, каждое на своей лад, рассказывают, как опознавать подделки и халтуру¹⁰.

Считается, что наилучший выбор и наивысшее качество обеспечиваются за счет конкуренции между разными производителями. Когда этого не происходит, в силу вступает регулирование. Посмотрим, как оно осуществляется в странах с более длительным опытом свободного предпринимательства, на примере Канады, где профессиональная деятельность регулируется более 200 лет, а титул "профессионал" все и кем попало не используется. Представители регулируемых профессий составляют 20% всех работающих в сфере услуг¹¹. Население страны ежегодно увеличивается за счет иммигрантов примерно на 250 тыс. чел., большая часть которых являются специалистами, дипломированными в других странах, и стремятся работать по профессии в Канаде. Оговорюсь, что речь идет о работе физических лиц, не об организациях и их представителях.

Чей профессионализм лицензируется?

"Налоговые органы Калмыкии, в частности, инспекция Министерства по налогам и сборам Калмыкии, выдали ясновидящей Марфе лицензию, позволяющую вести легальную, с точки зрения норм российского закона, деятельность".

Во многих странах, в том числе в России, чтобы работать по определенным специальностям (врача, например), нужно иметь соответствующее образование и пройти практику (ординатуру). В Канаде разделяют профессии (professions; для работы требуется образование помимо школьного), и то, что раньше называлось ремеслами (trades). Профессии и ремесла, работа по которым определяется законами, а не просто требованиями налогообложения, называются *регулируемыми* (в России пока соответствующего термина, похоже, нет).

⁵ "Наш опыт и понимание парфюмерного рынка залог качества и профессионализма"; "Профессионализм подтвержден лицензией и квалификационным аттестатом"; "Профессионализм - наши специалисты окажут квалифицированную помощь на всем этапе получения..."; здесь и далее - реальные выдержки из Интернета; пунктуация оригиналов.

⁶ "Дорого. Гарантия качества. Предварительная запись"; "Низкие цены, гарантия качества. Круглосуточный выезд врачей".

⁷ "Единственный в Москве Тибетский СПА центр. Остров роскоши в океане повседневности, изысканный уход и гарантия качества. Работают только специалисты из Китая, Тибета и Бали".

⁸ "Наша компания имеет лицензию, подтверждающую наш профессионализм и надежность".

⁹ "Гарантия качества. Отзывы и рекомендации"; "Лицензии и мнения пользователей".

¹⁰ Подтверждением существования компании, равно как и ее профессионализма, служат лицензии с читаемыми датами на осуществление ее деятельности"; "Хорошая клиника должна иметь лицензию, широкий круг специалистов, делать любые виды анализов, а также заводить на своих мохнатых пациентов медицинские карты. Но и это не стопроцентная гарантия качества".

¹¹ Self-Regulated Professions. Balancing competition and regulation. Report of the Competition Bureau, 2007.

<http://www.reco.on.ca/publicdocs/SelfRegulated%20Professions%20Study.pdf>

Рассматривая вопрос о регулировании, власти учитывают, во-первых, наносит ли нарушение профессиональных стандартов вред другим людям. Если нет, вопрос отпадает: считается, что чем шире круг лиц, оказывающих данную услугу, тем лучше для здоровой конкуренции. Во-вторых, достаточно ли лиц, практикующих эту профессию, чтобы организация, их регулирующая - *коллегия (college)* - существовала на их взносы? Наконец, является ли знание, которое необходимо для практики, специализированным, и можно ли получить его через обычные институты образования? (Очевидно, ясновидящие по третьему пункту не проходят).

В Канаде следующие профессии регулируются (в каждой из 10 провинций и трех территорий этого федерального государства список несколько варьирует): профессии, связанные со здоровьем людей и животных, физическим и психическим - 36, в области финансов (главные бухгалтеры, консультанты по торговым отношениям, страховые брокеры, снабженцы и др. - 11); "технические" (геологи, архитекторы, топографы, лесники, инженеры, химики, биологи - 12), "гуманитарные" (учителя, воспитатели, адвокаты, нотариусы, психологи, социальные работники, переводчики - 11), риэлторы, егеря и другие (6). Среди рабочих профессий регулируются строители (плотники, столяры, электрики, маляры - 36); автомеханики и машинисты разных специальностей, операторы прессов, красильщики и др. (33), а также повара, парикмахеры и некоторые другие в сфере обслуживания (12)¹². В дальнейшем речь пойдет о "профессиях", а не "ремеслах", требования к которым проще.

Там, где дилетанты и халтурщики могут нанести серьезный ущерб жизни и благополучию личности, лицензия для работы обязательна. По другим из числа регулируемых работать можно и без лицензии. Но, например, затраты пациентов на услуги таких специалистов без лицензии не компенсируются страховыми компаниями, а потому к ним и обращаются реже. У переводчика без лицензии не будет заказов от госучреждений. В частные школы Онтарио ходит менее 5% школьников, а без лицензии можно работать только в некоторых из них (и ни в одной "государственной"). У риэлтора без лицензии нет доступа к базам данных...

Чиновники - гаранты качества?

"Высокий профессионализм учителей и лицензия со стороны Министерства образования России являются гарантиями высокого качества знаний..."

Сама идея о регулировании очередной профессии оформляется в виде законопроекта, действительно, чиновниками. В Канаде, точнее, в провинции Онтарио, в 2005 г., например, чиновники Минздрава проанализировали жалобы и предложения в связи с деятельностью психотерапевтов, натуропатов, технологов аптек, гомеопатов и представителей еще шести профессий и заказали общественной организации "Совет по регулированию профессий, связанных со здоровьем", изучение вопроса об их регулировании. Совет провел многоэтапные консультации с участием заинтересованных индивидов и организаций. Затем он подготовил и распространил обзор масштабов регулирования, в частности, психотерапии в других провинциях Канады и ряде штатов США и обзор судебных дел, связанных с психотерапевтами, разослал детальный опросник, провел двухдневные семинары с представителями более 20 заинтересованных групп, на основе чего подготовил материал для дискуссии, который, в свою очередь, был опубликован и обсуждался в семи городах провинции. Затем Совет сделал 66 презентаций, проанализировал свыше ста письменных предложений и все ответы на вопросник, что и учел при формулировке рекомендаций. Аналогичные шаги были предприняты в отношении и других обозначенных Минздравом профессий¹³.

¹² http://workdestinations.org/occupation_list.jsp?lang=en

¹³ Regulation of Health professions in Ontario: New Directions. - Ontario government.2006, http://www.health.gov.on.ca/english/public/Dub/ministry_reports/new_directions/new_directions.pdf

В 2006 г. принят "Закон об улучшении услуг здравоохранения". В нем, в частности, было сказано о грядущем регулировании этих профессий. Различные профессиональные ассоциации дискуссии продолжили. Например, Ассоциация социальных работников, прежде включавшая психотерапевтов, рассмотрела, как этот закон скажется на работе ее членов, выступила с рядом предложений, опубликовала предлагаемые поправки на сайте и призвала каждого члена ассоциации обращаться к своему депутату с требованием эти поправки учесть.

Вскоре был опубликован проект уже собственно "Закона о психотерапии". Как и любой другой, он еще раз широко обсуждался¹⁴. В результате длительных и напряженных *совместных* усилий чиновников и всех заинтересованных сторон Закон был принят и с 2007 г. начинает регулировать профессию, то есть, как и другие подобные законы, он: учреждает профессиональное лицензирующее объединение - Коллегия Психотерапевтов, перечисляет права и обязанности Совета (выработка и применение стандартов профессии), определяет состав Совета Коллегии (сколько психотерапевтов будет в нее назначено и избрано и кто может их избирать), устанавливает правила переходного периода и день, после которого заниматься *психотерапией* и называть себя *психотерапевтом* разрешено исключительно членам Коллегии¹⁵.

Как видим, закон рождается в тесном взаимодействии всех причастных сторон, а потому оказывается более полным и сбалансированным. Как все законы, регулирующие другие профессии, он не касается содержания стандартов профессии (что избавляет чиновников от давления всевозможных лобби).

Государственное регулирование и самоуправление профессионалов

"лицензия, широкий круг специалистов, ...Но и это не стопроцентная гарантия качества".

Известно, что когда все хорошо, этого никто не замечает, а отсутствие или нарушение стандарта становится заметным. Стандарты оказываются необходимыми характеристиками продуктов и услуг, поскольку определяют их качество, безопасность, надежность, эффективность, заменяемость, влияние на окружающую среду... При наличии стандартов движение товаров, услуг и рабочей силы между странами упрощается. У правительств появляется основа для улучшения законов о здоровье, безопасности и окружающей среде; происходит обмен опытом между производителями, облегчается решение общих проблем; потребители и пользователи получают более широкий выбор и уже упомянутое качество, надежность и безопасность. Кроме того, развивающиеся страны освобождаются от необходимости изобретать очередное колесо. Иными словами, наличие стандартов приносит не только технологическую, но и социальную и экономическую и пользу, улучшая качество жизни в целом.

Саморегулирование - это социальный контракт между профессией и обществом, заключаемый властями, которые гарантируют профессии те или иные права (как, например, эксклюзивное право рекламировать и называть себя "психологом", "профессиональным инженером"), а профессия соглашается обеспечивать качество услуг, сужая круг профессионалов: чем их меньше, тем меньше конкуренция и выше доходы индивидуальных членов коллегии.

Коллегии объединяют многочисленных членов (2500 архитекторов, 3900 ветеринаров, 190 тыс. учителей)¹⁶. Представители властей, как бы многочисленны и гени-

¹⁴ Участвовали все организации, лицензирующие деятельность, связанную со здоровьем, а также Ассоциация преподавателей и студентов-медиков, Бюро по защите пациентов психиатров (агентство при Минздраве), Ассоциации врачей, работников больниц, медсестер, сиделок, специалистов по информации о здоровье и подобные ассоциации, объединяющие лиц этой и смежных профессий, а также других, с ними профессионально связанных.

¹⁵ Для остальных - штраф в 25 тыс. долларов за первое и 50 тыс. за повторное нарушение.

¹⁶ Сведения предоставлены Консорциумом регулируемых профессий Онтарио <http://www.regulators4access.ca/html/introreg.htm>

альны они ни были, не в состоянии уследить за научными и практическими новшествами градостроительства, фармацевтики или педагогики, равно как и за повседневной практикой многочисленных профессионалов. Власти сохраняют общий контроль, так как могут лишить регулируемую профессию этого статуса, и в то же время избавляются от мелочной опеки, передавая коллегиям право совместно самостоятельно разрабатывать и применять стандарты профессиональной практики (не иди речь о здоровье и безопасности, качество было бы достигнуто за счет конкуренции). Кстати, разработка стандартов проходит не кулуарно, при широком участии все тех же заинтересованных сторон, стандарты и правила регистрации, а также списки членов с указанием области специализации и контактов публикуются на сайте коллегий. Каждый член коллегии вывешивает лицензию с ежегодными штампами о возобновлении на стене офиса и подписывает документы с указанием регистрационного номера и названия коллегии.

Это, конечно, не "стоцентная гарантия качества", но свидетельство соблюдения стандартов практики. А раз коллегия отвечает за качество работы каждого, кого лицензирует, именно коллегия (а не хирург, дантист или инженер) отвечает по искам и жалобам.

Лицензирование и для профессий, и для ремесел заключается в следующем: регистрация кандидата, прохождение практики под руководством опытного коллеги, квалификационные экзамены, получение лицензии и (важно для профессии) ежегодное обновление навыков и знаний.

Рассмотрим их подробнее, имея в виду, что решения на всех этапах принимаются коллегиально.

Становление профессионала

"Они купили дипломы сомнительного качества, - подделки, и впоследствии им все равно приходилось обращаться к профессионалам за покупкой дипломов и аттестатов, то есть к нам".

"Врачи... проходят строгий контроль, что позволяет нам принимать только настоящих профессионалов".

Открывая новую специальность, вуз стремится заручиться поддержкой соответствующей коллегии, а за неимением таковой - ассоциаций, других общественных объединений специалистов в данной области: запрашивает рецензии на описания курсов и списки рекомендуемой литературы, вводит представителей в состав совета, приглашает преподавать. Таким образом "на входе" гарантируется, что содержание программы соответствует стандартам данной профессии.

Что касается "выхода", то к заявлению о приеме в коллегию требуются выписка из зачетной ведомости и краткое описание всех пройденных предметов. Выписка принимается только непосредственно из вуза, в котором Вы учились, а его статус, если это заморский вуз, проверяется по базе данных¹⁷. Так что липовые документы тут вряд ли пройдут. Описание каждого предмета тщательно сравнивается со стандартом (вот на что, в частности, уходят средства от вступительных взносов); соискателю могут предложить восполнить обнаруженный пробел, изучив предмет или два в университете (не зря говорят, что образование забывается, а пробелы в нем - никогда!). Так что не дипломом единым доказываются наличие знаний (точнее, знание теории профессии).

Кроме того, чтобы зарегистрироваться кандидатом в Коллегию учителей, например, нужно предъявить подтверждения из полиции об отсутствии правонарушений¹⁸, письмо от предыдущего работодателя, что Вы работали за деньги и дисциплину не нарушали; иностранцы должны дополнительно предъявить разрешение на работу в Ка-

¹⁷ Подробнее см.: *Бутенко И.* Искатели заморских дипломов, будьте бдительны! // Аккредитация в образовании. 2006. N 5. С. 42 - 43.

¹⁸ Защита от педофилов, жуликов, тех, кто жестоко обращается с детьми; делается неделю и стоит 50 долларов (=16 поездок на метро).

наде и набрать нужные баллы по тесту на знание английского или французского. Коллегия психологов требует как минимум уровня магистра психологических наук. Многие коллегии требуют несколько рекомендаций от квалифицированных коллег...

Если все предъявленное соответствует требованиям, в итоге человек регистрируется как кандидат и приступает к "практике под руководством", набираясь практических навыков в местных условиях. Для этого надо найти руководителя из числа зарегистрированных членов с большим стажем и незапятнанной репутацией. Нередко такой человек фактически передает Вам излишки своей нагрузки и подписывается как поручитель под Вашей продукцией. Он или она (а чаще два-три руководителя позволяют набрать требуемое количество часов) наблюдает за Вашим повседневным поведением, правильностью решений, обращением к клиентам/пациентам/ пользователям и пишет подробный отзыв, необходимый для допуска к квалификационным экзаменам.

Экзамен по специальности чаще всего проходит в форме многочасового собеседования соискателя с группой из 3 - 5 опытных коллег; обсуждаются реальные трудные случаи и варианты решения, они все затрагивают также и профессиональную этику в ее всевозможных приложениях; результат сообщается по почте (в случае положительного решения - вместе с номером лицензии).

Таким образом, перед халтурщиками, жуликами, незнайками и лентяями закон и профессиональное сообщество ставят несколько надежных заслонов. Длительный прозрачный процесс позволяет коллегам совместно установить, является ли новое лицо "настоящим" профессионалом.

Коллегии профессионалов и добровольные ассоциации

"Гарантия качества, послегарантийное обслуживание"

Значение стандартов на товары и услуги осознается все шире. Представители самых разных профессий - специалистов по работе с персоналом, маркетингу, импорту-экспорту, дизайну интерьера, связям с общественностью, туризму, гостиничному делу, менеджеры проектов, специалисты по домашнему хозяйству и др. уполномочивают свои профессиональные объединения лицензировать их деятельность¹⁹. Наличие регистрации или лицензии нередко тоже расширяет возможности получить работу по специальности и продвижение по службе, повышать квалификацию и быть в курсе новостей, связанных с профессией.

Стремление к стандартам характерно и для клиентов, заказчиков, работодателей - тех, кто платит за услуги. Например, съемки фильмов связаны с риском для здоровья участвующих. Профсоюз кинорботников (актеров, сценаристов, операторов, осветителей, костюмеров, каскадеров и т. п.) гарантирует соблюдение членами стандартов безопасности и потому является практически монопольным подрядчиком кино- и телестудий США и Канады. Всю полученную работу он распределяет между своими членами (за что и взимает свою долю с каждой выплаты), а если таковых иногда не хватает, то и между кандидатами в члены. Все не-члены подражаются только в независимых (читай: малобюджетных) фильмах и если повезет, в рекламе...

Как у старых гильдий, у добровольных ассоциаций одна цель - защита и продвижение интересов их членов (улучшение условий труда, повышение оплаты, безопасность и т. п.). Они разрабатывают стандарты безопасности, а также руководства по назначению цен за услуги. Организовывать профессиональные объединения, управлять ими и создавать для них стандарты - неотъемлемое право граждан демократического общества.

¹⁹ Подробнее см.: *Kelner M., Wellman B., Boon H., Welsh S.* Responses of established healthcare to the professionalization of complementary and alternative medicine in Ontario // *Social Science and Medicine*. 2004, N 59, p. 915 - 930; *Carson B. M.* Librarians Need Licensing And Certification // *AALL Spectrum*. 1997. June. P. 13 - 15. <http://www.wku.edu/~bryan.carson/articles/certlic.htm>

Саморегулирование, осуществляемое через коллегия - не право, а привилегия профессии. Принятие закона, регулирующего профессиональную деятельность, знаменует признание властями значения профессии для благополучия населения. Коллегия (в отличие от гильдии, ассоциации, профсоюза) осуществляет саморегулирование не для профессии, а в общественных интересах (обеспечение качества услуг). Для соблюдения этих интересов в Совет коллегий входят всегда, наряду с представителями профессии, представители общественности, назначаемые соответствующим министерством.

Вот примерный перечень общих и специальных видов деятельности этих двух типов профессиональных объединений:

Профессиональная ассоциация	Коллегия
- Обслуживает членов	- Защищает общественный интерес в соответствии с законом
- Принимает всех желающих из числа работающих в отрасли	- Принимает тех, кто соответствует строгим и прозрачным по специальности требованиям
- Организует регулярные увеселительные мероприятия	Организует ежегодное собрание, научные семинары, практические конференции, симпозиумы по специальности
- Может создавать свой сайт	- Должен поддерживать постоянные контакты со всеми заинтересованными организациями и лицами
- Может оплачивать страховку здоровья, дома, автомобиля	- Может оплачивать страховку здоровья дома, автомобиля, отвечает по искам и жалобам, принимает дисциплинарные меры
- Распространяет информационные	- Информировует и просвещает население материалы и рекламу
- Может искать спонсоров для мероприятий	- Должен избегать конфликта интересов и предоставлять клиентам независимую научную экспертизу
- Может награждать и определять награждаемых членов	Должен развивать стандарты в интересах населения и следить за их соблюдением

Стандарты являются языком, на котором общаются производители и потребители в каждой из сфер, а также стран и континентов. Международная Организация Стандартизации²⁰ - объединение институтов стандартизации 157 стран - разработала более 16500 международных стандартов в сельском хозяйстве, строительстве, транспорте, медицинском оборудовании, информационных технологиях, в практике руководства и предоставлении разнообразных услуг и многих других сферах, и число сфер расширяется.

Соответственно, повсеместно наблюдается тенденция к расширению регулируемых профессий. В Канаде и США в некоторых провинциях и штатах лицензируются библиотекари. Федеральное правительство Канады, в ведении которого находятся вопросы иммиграции, недавно создало Коллегию консультантов по иммиграции - недобросовестные представители этой профессии нанесли большой вред многим из тех, кто хотели бы назвать Канаду своей новой родиной. Стандарты, разрабатываемые все большим числом профсоюзов и ассоциаций, тоже подтверждают эту тенденцию.

Таким образом, регулирование - это защита общественных интересов через создание условий для гарантии качества. Причем это гарантия не только при "сходе с конвейера", но и "в ходе эксплуатации" - коллегии строго требуют регулярного повышения квалификации и проводят периодические переэкзаменовки своих членов. Для ежегодного возобновления лицензии недостаточно заплатить годовой взнос, нужно еще посетить определенное число семинаров, лекций, симпозиумов. Ассоциации тоже стали активно предлагать различные курсы повышения квалификации для своих членов.

Человеческий фактор и репутация профессионала

"Нам нет нужды ориентироваться на некие системы, которые предлагаются на рынке в качестве универсальных схем. Они все очень мало учитывают человеческий фактор..."

²⁰ International Organization for Standardization http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_meet-iso.htm

А может, пришла пора и нужда уже есть?

В России традиционно исключительна велика роль этого фактора. Применительно к значению личных качеств профессионала это связано с рядом дополнительных причин, среди которых хотелось бы выделить, по крайней мере, две. Во-первых, наблюдается серьезное недоверие к специалистам, возможно, уходящее корнями в 1930 гг., когда они обвинялись в саботаже и диверсиях, или обусловленное их недоступностью (в результате каждый был сам себе врач, педагог и психолог)... Регулярно подпитывается это недоверие сомнениями в "практичности" образования, принятием/изменением/отменой нормативных актов, неизвестно где публикуемых, усиливается - знанием о купленных дипломах и сертификатах, лицензиях, разрешениях, квалификационных свидетельствах, подтверждающих "соответствие требованиям нормативных документов". В общем, "бумажки"...

Во-вторых, отсутствие правил. Человеческий фактор приобретает важную, даже исключительную роль, когда для взаимодействия клиента с поставщиком услуги нет общих ясных и разделяемых правил (стандартов практики). Что последний сделать может, а что - обязан? А если не сделает, что тогда? А если сделает, но плохо, куда обращаться? Потребители, покупатели, пациенты оказываются вынуждены апеллировать к морали и надеяться на "честность", "совесть" лица, в услугах которого они нуждаются, его или ее "порядочность", "понимание", а также способность "войти в положение", "постараться". Простой статус клиента/пациента этого отношения всем желающим не гарантирует, каждому в отдельности надо его как-то заслужить - сослаться на общего знакомого, уговорить, одарить, купить...

Стандарты профессиональной деятельности, конечно же, не избавляют напрочь от недобросовестных и ведущих себя неэтично профессионалов. Но, по крайней мере, масштаб нарушений становится гораздо скромнее. Когда деятельность многих соответствует стандартам в соответствии с лицензией, для выбора среди них вступают в силу личные предпочтения, впечатления, рекомендации. Тем самым стандарты вдыхают новую жизнь в термин "профессиональная репутация", который, являясь основанием выбора среди "настоящих" профессионалов, думается, со временем вытеснит из обихода упоминаемый повсеместно ныне "человеческий фактор", который сейчас "важнее всяких бумажек".

И, наконец, соображение по поводу лицензирования социологов. С одной стороны, угрозой жизнью и благополучию индивида любое самое грубое нарушение вроде бы не чревато. С другой, *единое* общественное объединение, обеспечивающее стандарты и имеющее вес в обществе, могло бы принести пользу и профессии, и потребителям. Оно играло бы важную роль, если бы в стандартной практике были заинтересованы не только социологи, но и платежеспособные потребители. Появятся ли такие заказчики, которые были бы заинтересованы в изучении и решении проблемы, а не в оправдании уже готовых решений? Работают ли "ведущие социологи" в этом направлении? Планируют ли хотя бы? Возможно, 2008 год как Год социологии позволит просветить народ и власть, показать, что социологи могут и к чему-то профессионально стремятся. Если, конечно, общество заинтересовано и создает условия для обратной связи, научного управления, коллегиальных решений...