

**2**

ВЫПУСК

ISSN 2306-3122

**Социальная работа: теория, методы, практика**  
**Материалы интернет-конференций и семинаров**

**Взаимодействие социальных  
служб и общества:  
проблемы и перспективы  
социологического анализа**

**Материалы интернет-семинара для социологов,  
руководителей и специалистов  
в области социальной работы**

Санкт-Петербург

---

2012

## Содержание

<b>Григорьева И.А.</b> Взаимодействие социальных служб и общества: перспективы и проблемы социологического анализа .....	3
<b>Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р</b>	
Введение .....	10
Менеджериализация в социальной работе и социальной политике .....	10
Оценивание в социальной работе .....	12
Квази-рынки социальных услуг .....	14
Эффективность и качество социальной работы .....	17
<b>Безрукова О.Н.</b> Новые практики поддержки молодых отцов .....	20
<b>Симонова В.В.</b> Ненавязчивые измерения. Возможности качественных методов при исследовании деятельности социальных служб. Приглашение к дискуссии .....	23
<b>Малышев А.Г.</b> Информированность о социальных сервисах в Санкт-Петербурге. Проблемы и перспективы социологического анализа .....	27
<b>Безрукова О.Н., Ивашкина Ю.Ю., Курганова Г.С., Самойлова В. А.</b> Государственно-общественный подход и общественное обсуждение Концепции семейной политики Санкт-Петербурга .....	31
<b>Яковлева Ю.А.</b> Социологическое исследование как инструмент оценки качества социальных услуг и эффективности социальной работы в учреждении социального обслуживания .....	33
<b>Безрукова О.Н., Ивашкина Ю.Ю., Курганова Г.С., Самойлова В. А.</b> Развитие сетей социальной поддержки и активизация роли семьи как социального субъекта на муниципальном уровне .....	39
<b>Ивашкина Ю.Ю. Фионик Ю.А.</b> Анализ процесса поиска потенциальных клиентов из числа семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции, нуждающихся в социальном обслуживании .....	41
<b>Брук С. А.</b> Использование концепции Майкла Липски "Street-LevelBureaucracy" в организации работы российских государственных социальных сервисов .....	44
<b>Долгополов С.В</b> Трудоустройство инвалидов как механизм социальной интеграции .....	48
<b>Помарчук Т. В.</b> Новые формы взаимодействия с населением в социальной сфере. Социально-психологический подход .....	50
<b>Плетнев А. В.</b> Социальные службы как институты профилактики аномии.....	52

**Григорьева Ирина Андреевна**

*Санкт-Петербургский Государственный университет.*

*Доктор социологических наук, профессор факультета социологии*

*Санкт-Петербург, Россия*

## **Аннотация**

Более 20 лет в России развивается система разнопрофильных социальных служб, организованная государством и почти полностью им финансируемая. Насколько такие стандартизированные формы помощи населению оптимальны, как они сказались на разных аспектах жизни трансформирующегося общества, можно судить с разных позиций. В данном докладе представлен социологический взгляд на развитие взаимодействий социальных служб и общества.

## **Взаимодействие социальных служб и общества: перспективы и проблемы социологического анализа**

Современное знание приобрело подчеркнуто отраслевой характер, разделено на множество специальностей и специализаций, поскольку не только производится учеными, но и воспроизводится системой образования. В рамках развития системы образования и произошла та чрезмерная «сколяризация» (highschoolization), которая приводит теперь к необходимости теоретизировать социальную работу и ее взаимодействие с обществом, отделив ее от социологии, психологии, педагогики, гигиены, истории нравов и т.д. Конечно, в решении такой задачи должна преобладать социология, которая в момент своего возникновения также ставила задачи улучшения общества, а не только его изучения. Ведь вера в возможность улучшения общества служила краеугольным камнем эпохи модернити. Сейчас же в социологии наблюдается как «кризис общих подходов», так и «открещивание» от однозначно практически ориентированных задач. И если в англоязычных текстах можно встретить понимание социальной работы как практической социологии, то в России такой подход вряд ли встретит одобрение. Социологи оставляют регулирование развития общественной жизни и формальные показатели развития человека, такие как ИРЧП – социальной политике, а проблемы адаптации человека и малых групп – социальной работе.

Сегодня, когда социальная работа рассматривается как важнейший, уже прошедший легитимацию и сложившийся социальный институт, нелишне напомнить, что этот институт функционирует под влиянием, а часто и давлением государства. Изучавшие функции власти французские социологи отмечают, что «государство способствует, и не только через порождаемый им спрос, структурированию концептов, проблем и представлений, возникающих в голове у исследователей, подчиняя их своим собственным целям и действиям. Интеллектуалы, предрасположенные думать с помощью государства и для государства, изучают объекты, заранее сконструированные государственным здравым смыслом. Однако не стоит отчаиваться из-за ограниченной самостоятельности, которой располагают социальные науки. Надо быть бдительными и находить средства, позволяющие понять разного рода принуждения, действующие на эти науки» [Пэнто Л. Государство и социальные науки // ЖССА. 2004. №2. с.100,107].

Таким образом, изучая взаимодействие социальных служб и общества, нужно отметить, что не общество, а именно государство определило важнейшие черты существующих социальных служб. Они функционируют в соответствии с федеральным законодательством о социальном обслуживании и стандартами обслуживания, которые принимаются каждым субъектом РФ. В разные годы общество в лице НГО различного профиля и СМИ пытались критически проанализировать работу социальных служб, однако не слишком результативно. Согласно теории «двойной реальности» Н. Лумана, средства массовой информации становятся посредником между объективной реальностью и человеческим сознанием, которое воспринимает окружающую действительность. При этом формируются как бы «две реальности» [Луман Н. Реальность массмедиа. М.: Праксис, 2005. С. 15], первая есть реальность, воспринимаемая конкретным субъектом и передаваемая по каналам информации, вторая — реальность, воспринимаемая потребителями информации. Если ситуация начинает определяться в СМИ как социальная проблема, это не обязательно означает, что ухудшились объективные условия. Исчезновение же проблемы из информационного пространства и сферы общественного внимания может не означать улучшение положения. «Судьба... проблем определяется не только их объективным характером, но и процессом жесткого отбора, в ходе которого они конкурируют за общественное внимание и социетальные ресурсы» [Хилгартнер С., Боск Ч. Рост и упадок социальных проблем: концепция публичных арен // Средства массовой коммуникации и социальные проблемы: Хрестоматия/Пер. с англ., сост. И.Г.Ясавеев. Казань. Изд-во Казанского ун-та, 2000. С. 23].

## **Исторический обзор форм взаимодействия**

В большинстве имеющихся обзоров истории социальной работы за рубежом ее происхождение идентифицируется с возникновением и развитием общественных форм (организаций) помощи нуждающимся, с которыми связываются и первые ступени ее теоретического обоснования. В ранних теоретических трудах по вопросам социальной работы в конце XIX — начале XX в. обычно рассматривалось эффективное (неэффективное) воздействие на способность человека поправить, улучшить свои социально-бытовые и финансовые дела и обязательства, особенно семейные. Семейные обязательства носили приоритетный для каждого человека характер.

Направление социальной работы, связывающее общественную помощь и благотворительность, социальные и нравственно-религиозные обязательства, теоретически обосновала на рубеже XIX—XX вв. в своих публикациях М. Ричмонд, предложившая обширный набор схем оценок, экспертиз качества социальной работы, диагноза социальных проблем, которые приходится решать социальному работнику. Социальная работа понималась М. Ричмонд как благотворительность, обусловленная солидарностными отношениями, вытекающими из христианского или морального долга. Но социальная работа в этом сочинении приобрела первое теоретическое обоснование.

Бихевиористский подход делает акцент на среде и ее характеристиках, поскольку считается, что влияние окружения на человека весьма существенно. Согласно ему, задача социальной работы – создавать более совершенную среду, более совершенные условия жизни людей. Исходная установка – акцент на конкретных действиях и поступках человека, которые выступают функцией или ответом на воздействия среды. Несмотря на определенный редукционизм, идеи бихевиоризма оказались полезны при разработке методов поощрения-наказания, работе с детьми и группами, коррекции отношений родителей и детей и т.д. Социальный работник часто ведет себя как стихийный бихевиорист: пытается улучшить среду клиента и верит, что улучшения среды улучшает жизненную ситуацию клиента, хотя давно известно, что «можно подвести лошадь к воде, но нельзя заставить ее пить».

Высокопрофессиональный анализ сложившегося в теории социальной работы предметного поля, содержится в работе М.Пейна [Пейн М. Социальная работа. Современная теория. Пер. с англ. 2007]. В ней много сведений о разных теориях, но довольно трудно говорить об их теоретической интеграции, к тому же Пейн говорит о полипарадигмальности социальной работы. Он выделяет множество социологических парадигм, хотя сами социологи говорят о классической и неклассической социологии чаще всего. По М.Пейну, «социологические парадигмы (радикально-гуманистическая, радикально-структурная, интерпретативная, функционалистская и др.) оказывают влияние и реализуются определенным образом в теории социальной работы. Полипарадигмальность в теории социальной работы влияет на технологии оказания помощи представителям разных социальных групп». С развиваемой точки зрения говорить следует скорее о социологических школах или направлениях и междисциплинарности социальной работы.

Использование системного подхода в социальных науках восходит к теории социальных систем Л. Фон Берталанфи. В первоначальном своем варианте эта теория была разработана на биологическом материале и показывала, что все организмы являются системами, состоящими из подсистем, а сама система в свою очередь, есть часть сверхсистем. Эта теория стала широко применяться для анализа социальных систем, включающих социальные группы и общественные институты, семьи, малые сообщества, трудовые коллективы, вплоть до социального государства. Она акцентирует и необходимость активизации самозащитных потенций человека как саморегулирующейся системы.

Взаимодействие человека с разными типами систем характеризуется категорией «модели жизни». [Хойруп Т. Модели жизни. Пер. с датск. М., 1997]. Модель жизни рассматривает людей как системно организованных субъектов жизнедеятельности, которые постоянно приспосабливаются (адаптируются) к многообразию условий бытия, также постоянно приспосабливая (адаптируя) эти условия к себе, поэтому моделей адаптации несколько. Таким образом, люди рассматриваются в их взаимодействии со средой. Подход, связанный с «моделями жизни» исходит из того, что человек может меняться и развиваться там, где его в этом поддерживает среда, окружение, где существует взаимная адаптация. Подчеркнем, не адаптация человека к среде, а взаимная адаптация, т.е. человек – существо адаптивно-адаптирующее. В социологии такой подход предлагается Э.Гидденсом, П.Бурдьё, которые уходят от привычного дуализма агента и структуры/субъекта и объекта, а подчеркивают взаимодействия их в процессе структуриации общества, который идет от макроуровня к уровню агентов и в обратном направлении.

К числу слабостей средового подхода обычно относят его недостаточную технологичность и конкретность в определении путей оказания помощи отдельным людям. А мы думаем, что проблема, скорее, в другом, в низкой «агентности», неразвитой «субъектности» людей в «нижних слоях общества», где находится большинство клиентов социальной работы. Учитывая, как нам кажется, своеобразие личности клиента, необходимо рассматривать отношения человека (клиента) и среды (разных типов социального окружения) как более симметричные, связанные с ответственностью клиента за получаемые общественные ресурсы, с его пониманием того, что именно ему необходимо, с развитием личности клиента в процессе получения помощи. Попросту говоря, если клиент согласен, что он нуждается в реабилитации, он должен понимать, куда он хочет вернуться. Например, если инвалид хочет получить не только медицинскую, но и социальную реабилитацию, это его обязывает к трудоустройству после ее завершения, к «возвратным» формам социального поведения.

Естественно, исторически возвратный тип взаимодействия не был обусловлен юридическим закреплением прав и обязанностей человека, которые равны для всех граждан любого современного государства, он развивался от ситуации полного подчинения человека сообществу/государству/государю до современных, более партнерских отношений. Более того, в современном социальном государстве мы сталкиваемся с невиданным ранее ростом социальных требований и тем, что минимально приемлемые уровни социальной обеспеченности, т.е. реализации социальных прав, озвучиваемые в этих требованиях, постоянно повышаются, но никогда не снижаются. Это говорит о том, что развивая технологии обеспечения социальных прав человека, современное государство вовремя не озаботилось воспитанием социальной ответственности, что быстро привело к клиентизму, т.е. забвению личных и социальных обязанностей слишком многими.

Особенно это заметно в отношении стариков, о которых, по мнению общества и многих семей/взрослых детей должно заботиться государство. Государство предлагается семьям, где есть больной пожилой человек, очень мало поддержки, как финансовой, так и в уходе, когда взрослые члены семьи работают. Это подталкивает семью «сдать» пожилого в интернатное учреждение, да и сами пожилые в этом случае боятся быть обузой. Для одиноких пожилых возможен надомный уход, но что это за медико-социальная помощь, если у этих, уже многочисленных отделений, как правило, нет лицензии на медуслуги. Отделения сиделок для ухода за обездвиженными пожилыми развиваются очень медленно, на них не хватает средств. Но в городе много социально-досуговых отделений, которые открылись параллельно с существованием клубов, Домов культуры, библиотек и т.п., поскольку это разные ведомства. Вместо координации работы получилось ее дублирование для той группы пожилых, которая могла бы со своими проблемами справиться и самостоятельно.

Проследить изменение характера взаимодействия человека, общества и государства, нарушения симметрии в обмене правами и обязанностями, при бесспорно имевшихся в истории многочисленных попытках решить проблемы нищенства, бродяжничества, преступности, бедности, сиротства и т.д. и является важной исследовательской задачей. Она, как представляется, позволит выстроить логику конструирования теории социальной работы, необходимую для ее понимания и дальнейшего развития. Социальная работа исходит из того, что ее технология – нейтральна, но радикальные критики, такие как Маркузе и другие представители Франкфуртской школы, отрицали это, и доказывали, что *технология - это способ господства над людьми*. Технология очень эффективна, так как представляется нейтральной, в то время как на самом деле она поработает, служит подавлению индивидуальности. Современная технология «поглотила и свела на нет» внутреннюю свободу субъекта. Результатом стало «одномерное общество», как его называл Маркузе, в котором индивидуумы теряют способность мыслить об обществе критически и негативно. Критики современной социальной работы также отмечают, что она ушла в технологические мелочи, узкую специализацию, перестала рефлексировать, какие функции выполняет.

Несмотря на критику, существуют многочисленные связи между радикальным подходом и традиционными концепциями социальной работы. Во-первых, и те, и другие согласны в том, что общество способствует появлению определенных проблем личности, ее индивидуальной жизни; во-вторых, и те, и другие представляют отношения взаимодействия между людьми и обществом как взаимные и интерактивные, где мы можем оказывать воздействие на наши социальные обстоятельства так же, как и они на нас.

Большинство исследователей считают, что возможности людей улучшать и менять свою жизнь зависят от тех систем, в которые они включены, то есть от социальной среды (множества сред, потому что фактически их всегда множество) и запаса коммуникативных навыков человека, то есть навыков взаимодействия со средой и в среде. Навыки взаимодействия играют важнейшую роль в социальной адаптации/реадаптации человека, поскольку социальные проблемы в данном контексте выглядят как индикаторы нарушения адаптации. Учитывая, что адаптация/равновесие носит подвижный, развивающийся характер, можно классифицировать социальные проблемы исходя из того, каковы степень и время (период) нарушения равновесия, а также ресурсы, необходимые для его восстановления.

В нашем контексте социальная помощь, социальная реабилитация, социальная коррекция, социальное страхование и т.д., являются специфическими видами взаимодействия человека, общества и государства. Из них только социальное страхование не входит в компетенцию социальных служб, все же остальное является их прямой обязанностью. Однако постоянно встает вопрос, всегда ли социальные службы должны быть государственными, можно ли как-то увеличить участие общества или НГО, т.е. волонтеров, соседей, родственников и общественных организаций в решении проблем социального обслуживания нуждающихся людей. Разные страны имеют различный опыт в этом отношении. Где-то, как в Германии, социальная работа в основном выполняется «социальными трегерами», т.е. НГО, получающими регулярные, обычно раз в три года, гранты от государственных структур. Где-то большой опыт благотворительности, когда для нуждающихся людей собирают деньги на уход или лечение. Великобритания, начиная с 1980-х годов, стала параллельно внедрять в социальную работу рыночные механизмы и развивать взаимопомощь и самопомощь под флагом «communitydevelopment» - развития сообществ и работы на этом уровне. Политика развития работы в сообществах, как новая технология социальной работы, безусловно, актуальный компонент социальной интеграции, поэтому сегодня вызывает интерес во многих странах. Критики такого подхода отмечают, что интерес к возможностям «community» всегда растет в периоды ослабления государства.

### **Специфика российской ситуации**

Пожалуй, нигде нет настолько массивного вмешательства именно *государственных социальных служб* в «приватное пространство» общества и семьи. В этой ситуации семья теряет роль «ячейки общества», поскольку уже принято считать, что государство обязано помогать семье. Для России, собственно, не совсем понятна такая постановка вопроса, поскольку, чтобы не случилось, считается, что именно государство должно немедленно прийти на помощь. У нас еще плохо развиты страховые отношения, и люди сами редко страхуют риски, которым себя подвергают в каких-то случаях. Даже в пенсионном страховании участвуют далеко не все и не все понимают, что получение серой зарплаты влечет снижение пенсионных прав. Государство на это нашло ответ, поскольку в новой пенсионной реформе государственная пенсия гарантирует возмещение 40 % заработка при наличии 35 лет подтвержденного

стажа, что в современных условиях занятости трудновыполнимо. Тем самым, вопрос о трудовой пенсии снят с повестки дня в пользу «пособия по бедности в связи с наступлением пенсионного возраста». Многие пока не осознали, что данное решение является нарушением пенсионных прав реально занятых. Может сложиться ситуация, похожая на ту, что была в 2004 г., перед приемом Закона «О монетизации...», когда активные протесты общества, вплоть до демонстраций, начались уже после принятия закона.

Неразделенные ценности лежат в основе многих коллизий социальной работы. Например, важный профессиональный принцип «Давать удочку, а не рыбу» противоречит декларации клиентов «Не учите жить, лучше дайте денег (помогите материально)». Или иначе: «не наделяйте меня полномочиями, потому что вы перекладываете на меня свою работу». Сомнения вызывает и известный принцип «активизации клиента», поскольку в современных условиях приходится часто сталкиваться с людьми, чья биография не нацелена на постоянную занятость, образование и поиски работы. Появились уже первые исследования социологов о таких сообществах в спальных районах больших городов. Группа людей с утра пьет пиво, играет в карты, а затем отряхивает кого-то подзаработать на разгрузке/погрузке на следующую бутылку. И так день за днем... Это те самые люди, улучшить ситуацию которых почти невозможно, поскольку они этого не хотят, этому сопротивляются или не умеют этого делать. Если они и заявляют, что в чем-то нуждаются, то совсем не хотят сами что-то менять, ожидая пассивно помощь. Но опыт социальных служб говорит, что изменения помогают тем, кто к ним готов и мотивирован улучшить свою жизнь, а клиенты социальной работы – не обязательно бедны, больны, одиноки. «Современный мир, стремительно меняясь, порождает целые слои не успевающих адаптироваться людей...» [Саралиева З.Х. Система социальной работы. Монография. Н.Новгород.: НИСОЦ, 2008. с.5-6].

Современное общество стало во многих отношениях очень сложным. В первую очередь подчеркнем, что это более атомизированное, более индивидуализированное общество, чем прежде, что отражают некоторые, уже классические социологические работы. В современной, антропоцентрической социологии рефлексия таких тем, как риски модернизации общества и обновления «жизненного сценария» или «сценария жизненного пути индивида», занимают куда большее место, чем прежде. Социологи в последние годы пытаются не употреблять понятие «девиация» и развивать толерантный к социальной ненормативности язык («девиантнормализация»), что является определенным индикатором смены направления интереса в социологии. Поэтому отношение к теории социальной работы, как деривату честных социологических теорий, может быть поставлено под вопрос. Как актуальная социологическая теория, теория социальной работы еще не обросла солидным списком классиков, признанных авторитетов и канонических текстов. Однако границы проницаемы, о чем свидетельствует, например, блестящая статья Н.Лумана «О формах помощи» [Луман Н. Формы помощи в процессе изменения общественных условий / Пер. Д. В. Озирченко, А. Н. Малинкина // Социологический журнал. 2001. № 3.] и многочисленные работы Ю.Хабермаса [Хабермас Ю. Отношения между системой и жизненным миром в условиях позднего капитализма. Теория и история экономических и социальных институтов и систем. Т.1. Весна 1993. Вып.2. М., 1993].

Те процессы, которые происходили в России и ряде стран восточной Европы на рубеже 1980-90-х годов, П.Штомпка описывает как состояние «пост» и культурную травму Штомпка П. Социальное изменение как травма // Социс. 2001. № 1 и его же:

Культурная травма в посткоммунистическом обществе (статья вторая) // Социс. 2001. № 2].

И действительно, граждане неожиданно и все разом обнаруживают непригодность усвоенных с детства норм социальных взаимодействий. Люди потеряли ориентацию в социальном пространстве. Как в рамках вульгаризированного марксизма («бытие определяет сознание»), так и в ставшем широко известным структурном функционализме, индивиды рассматриваются как те, чья активность направлена на встраивание в социальные структуры, адаптацию к заданным извне условиям и требованиям социальной среды [Giddens A. *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity press 1991]. И в рамках обществоведческого дискурса, и в повседневной жизни, и в СМИ много внимания уделялось не возможностям преодоления ситуации и выстраивания новых моделей жизни, а обсуждению «безграмотных/безответственных действий реформаторов, невозможности адаптироваться и жить в новых условиях и т.п.» Здесь и возник быстрый рост спроса на социальную работу, которая легко встроилась в привычный российский «жалостливый гуманизм».

Это в том числе связано и с тем, что люди не могут исключить тоталитарное или авторитарное прошлое из своего жизненного опыта, в той же мере, как и жить в настоящем, отвергая его, поскольку они остались «на свободе» без привычных социальных гарантий. Однако адекватной переработки прошлого опыта в общественном сознании не произошло, осознание степени ответственности каждого гражданина за прожитую и проживаемую жизнь не было рационализировано, в результате массы людей оказались «исключенными» из своего прошлого или настоящего. О необходимости «незамалчивания» социального прошлого убедительно говорит известный специалист по социальной работе из Словении Д.Завиржек (также имеющая такой личный опыт вследствие общей социальной судьбы). Работа с памятью, по ее мнению, возвращает (включает) людей в их прошлое и настоящее. Необходимо озвучить события (истории), «о которых нельзя говорить». Замалчивание каких-то событий, исключение из отрефлексируемого опыта, превращает людей в существ без собственной идентичности и коллективной истории. Главное, что без обсуждения сложных проблем взаимозависимостей людей и общества (истории) люди никогда не поумнеют и не повзрослеют, а социальные работники не научатся пользоваться мотивирующим и активизирующим клиентов инструментарием.

Если бы значительное число людей обладало качествами «базовой личности», то во взаимодействии с социальными службами мы бы имели дело не с отношением «объект-субъект», а с отношением «субъект-субъект». Однако многие люди теряют желание отвечать за себя, как только их конформная/конформистская позиция оказывается «повисшей» в ситуации общественной аномии. Но без их собственной мотивации, без согласия, и более того, желания индивида, семьи, группы никакая помощь социального работника, никакое восстановление связей и взаимодействий со средой, изменение жизненной ситуации невозможно. Это обстоятельство справедливо подчеркивается в различных публикациях. Как правило, сильных людей трудности чаще всего закаляют, а слабых — ломают, поэтому трудные жизненные ситуации одних людей стимулируют к более активным действиям, других ведут к "выученной беспомощности" и пассивности. Это зависит от эмпирически выявляемых личностных диспозиций, того, как человек воспринимает окружающий мир, чувствует, думает и действует. Даже если человек не становится клиентом социальной службы, слабый реагирует на трудности не активной адаптацией и поисками ресурсов для нее, а консерватизмом и озабоченностью стабильностью общества, т.е. внешней, причем далекой, среды. Известная апелляция к «золотому веку» и «мудрым вождям» повторяется на каждом витке истории...

Таким образом, некогда «левые» манифестации Маркузе и уверенность Хабермаса в том, что социальное государство само порождает свою клиентуру и заинтересовано в ней, находят вполне очевидное подтверждение в развитии социальной работы в России. Лучше, как говорили герои Шварца, "свой дракон", к которому притерпелись, с которым обжились, чем высокие риски собственной активности и самостоятельного поиска жизненной траектории.

Но это не снимает острейшего вопроса последних 20 лет - вопроса о социальной переориентации экономических реформ. Это связано не столько с недостаточными тратами государства, сколько со скрытыми или очень низкими зарплатами, обиранием населения всеми производителями услуг, от медицинских до школьных при низком их качестве, и т.п. Отсутствие нормативной ориентации и контроля со стороны государства, на наш взгляд, не менее страшно, чем недофинансирование. Но и нормативная ориентация затруднительна, поскольку юридизированное право не согласовано с обычным, а обычное вовсе не представляет собой стройный непротиворечивый свод правил. Эксперты все чаще приходят к убеждению, что именно духовные черты, социокультурные признаки конкретного общества или даже целого региона, например Европы, накладывают отпечаток на социально-историческую динамику. Широкое распространение получает в литературе идея о том, что адекватно «схваченное» ядро культуры, пронизательное постижение ее ценностно-смыслового содержания, ее особенностей могут содействовать прогрессу общества и, в конечном счете, всего человечества. Напротив, искаженное или поверхностное понимание сущности духовного наследия, его специфики способно породить мучительные кризисные процессы [Гуревич П.С. Имидж России в процессе глобализации // Век глобализации. 2009. №2. С.178–191].

При этом в процессе экономической либерализации значительная часть населения в России потеряла не только работу, но ориентиры и перспективы жизни. Очень многие заняты собирательством ягод, грибов и проч., и, если живут рядом с дорогами или пристанями на судоходных реках, где можно продавать собранное, зачастую весьма экономически успешны. Но такой образ жизни и занятости вряд ли можно назвать нормальными в начале XXI века. И даже при наличии хорошего жилья и автомобиля, что не редкость, могут ли такие семьи не считаться социально исключенными, а их дети, выросшие в среде, где не нужно серьезное образование, рассматриваться как будущее страны?

Такая самозанятость может рассматриваться как экономическая архаизация с точки зрения «экономики знаний». Однако текущий экономический кризис как раз и показал, что в современную экономику могут быть включены далеко не все. Поэтому если в малых населенных пунктах население нашло для себя такой вариант адаптации, то, возможно, это и следует поддерживать через возможности сбыта дикоросов и другие варианты локальной занятости. Это все же лучше, чем отнести такие семьи к бедным и развращать их «пособиями по малообеспеченности».

А в больших городах преобладание государства в получении возможностей занятости и благополучия и приводило, и продолжает приводить к деструктивной зависимости от него и «обученной беспомощности» населения. Когда-то в условиях экономических кризисов люди уезжали «в глубинку», поближе к земле. Сегодня в этом нет необходимости, вместо традиционных деревенских родственников помогают «социальные службы». При этом государство не только дезориентирует граждан, но и никак не поддерживает самозанятость и самообеспечение, да и общественные работы тоже. В это же время страна попадает во все более глубокую продовольственную зависимость. Понятно, что это нерациональный путь, сводящий все развитие к экспорту нефти и распределению полученных от него денег. Учитывая масштабы страны и наличие перенаселенных геополитических соседей, стоит поддерживать проживание людей «в глубинке». Надежды на сценарий энергосырьевого развития оказались чрезмерными, да они и никак не учитывали нужды населения, живущего за пределами «трубы».

Современные авторы подчеркивают, что политика благополучия призвана смягчать «врожденные пороки» капитализма и рыночной экономики (которые принято называть «провалами» государства или рынка), уменьшать цену, которую индивиды, семьи, группы и сообщества должны платить за успехи капитализма, но в России пока это получается плохо.

В то же время характер отношений между групповыми и общегосударственными интересами может быть различным. Отношения могут строиться на взаимном компромиссе и консенсусе, могут основываться на прямом доминировании одной группы и исключении иных из сферы принятия решений, на подавлении других групп. Люди страдают как от чрезмерного давления власти, так и от безвластия, поэтому очень важен

вопрос о формах власти, господства и подчинения, об участии во власти и в способах реализации гражданских прав всех групп населения. Необходимо подчеркнуть также, что интересы различных групп в периоды быстрых изменений общества не являются заданными, неизменными и рационально осмысленными, что увеличивает необходимость их научной рефлексии, общественного обсуждения и согласования.

Значение государственной власти для общества во многом заключается в том, что она задает определенную интерпретацию происходящих процессов, формирует определенные представления и интересы. Недаром П. Бурдьё использовал название программной работы А.Шопенгауэра «Мир как воля и представление» и предложил формулировку «Класс как воля и представление» [Бурдьё П. Практический смысл. - СПб.: Алетейя, 2001]. Социальная реальность рассматривается им как поле взаимовлияния структурных условий и действий агентов. П. Бурдьё считает, что, с одной стороны, существуют «...объективные структуры, независимые от сознания и воли агентов, способные направлять или подавлять их практики или представления». С другой стороны, как уже отмечалось, практики социальных агентов определяются схемами восприятия, мышления и действия. [Бурдьё П. Начала. - М.: Socio-Logos, 1994. С. 181-182]. О связи власти и знания много писал М.Фуко [Фуко М. Власть и тело // Интеллектуалы и власть: Избранные политические статьи, выступления и интервью. М.: Праксис, 2002]. Конструирующая социальный мир деятельность различных ветвей государственной власти прямо смыкается с предложенным понятием самоопределяющегося государства Н. Лумана [Луман Н. Метаморфозы государства. Эссе / Проблемы теоретической социологии. Вып. 2. СПб.: Изд-во С-Петербург. ун-та, 1996. С.124-125], где очевидна взаимообусловленность, переплетение познающего субъекта со своим объектом.

Более десятилетия назад американский футуролог Э. Тоффлер утверждал, что основное противостояние в развитии современного мира будет пролегать в пространстве науки и технологий. Он писал: «Знания сами по себе, следовательно, оказываются не только источником самой высококачественной власти, но также важнейшим компонентом силы и богатства» [Тоффлер, Э. Метаморфозы власти. – М.: АСТ, 2001. С. 40]. Если это так, то непонятно, почему многие государства внезапно стали «драться» за Антарктиду, где, предположительно, находится очередной нефтяной шельф и, параллельно к этому, в самые последние годы, в мире вдруг обозначился существенный рост спроса на продовольствие. Т.е. кто-то должен выращивать пшеницу и кофе при самой высокоразвитой «экономике знаний», а его заработная плата и общее благополучие может быть несопоставимо с условиями жизни тех, кто занят добычей нефти или нанотехнологиями. Это говорит о фундаментальной неустойчивости современного социального мира, о весьма хрупком и временном равновесии. При синергетическом рассмотрении неравновесность оценивается как положительный, творческий, созидательный фактор развития. Напротив, достижение равновесия для любого социума означает отсутствие возможности образования новых социальных и экономических структур, воспринимается как процесс, предшествующей стагнации или даже вырождению, умиранию.

Россия – общество с фрагментированной социальной структурой, где постоянно генерируется нечто новое, но центробежные силы не дают обществу обрести свое «осевое время». Во многих научных работах благополучие сводится к стабильности, причем роль «стабилизаторов» играют социальные службы. Из-за деградации условий наемного труда в последние 15-20 лет занятость и трудовые доходы все больше обесцениваются в глазах российского населения. Зато из-за реально низкого уровня жизни и низкой заработной платы, растет число постоянных клиентов социальных служб. Поэтому у нас в стране социальная работа поддерживает клиентов на индивидуальном уровне, но ее можно оценить как проблематичную по отношению к развитию общества и механизмам солидарности, способности активизировать клиентов и интеграции общества.

## Литература

- Пэнто Л. Государство и социальные науки // ЖССА. 2004. №2.  
Луман Н. Реальность массмедиа. М.: Праксис, 2005. С. 15  
Хилгартнер С., Боск Ч. Рост и упадок социальных проблем: концепция публичных арен // Средства массовой коммуникации и социальные проблемы: Хрестоматия/Пер. с англ., сост. И.Г.Ясавеев. Казань. Изд-во Казанского ун-та, 2000.  
Пейн М. Социальная работа. Современная теория. Пер. с англ. 2007.  
Хойруп Т. Модели жизни. Пер. с датск. М., 1997  
Саралиева З.Х. Система социальной работы. Монография. Н.Новгород.: НИСОЦ, 2008.  
Луман Н. Формы помощи в процессе изменения общественных условий / Пер. Д. В. Озирченко, А. Н. Малинкина // Социологический журнал. 2001. № 3.  
Хабермас Ю. Отношения между системой и жизненным миром в условиях позднего капитализма. Теория и история экономических и социальных институтов и систем. Т.1. Весна 1993. Вып.2. М., 1993.  
Штомпка П. Социальное изменение как травма // Социс. 2001. № 1 и его же:  
Культурная травма в посткоммунистическом обществе (статья вторая) // Социс. 2001. № 2.  
Giddens A. Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age. Cambridge: Politypress 1991.  
Гуревич П.С. Имидж России в процессе глобализации // Век глобализации. 2009. №2.  
Бурдьё П. Практический смысл. - СПб.: Алетейя, 2001.  
Бурдьё П. Начала. - М.: Socio-Logos, 1994.



Фуко М. Власть и тело // Интеллектуалы и власть: Избранные политические статьи, выступления и интервью. М.: Праксис, 2002.

Луман Н. Метаморфозы государства. Эссе / Проблемы теоретической социологии. Вып. 2. СПб.: Изд-во С-Петербург. ун-та, 1996.

Тоффлер, Э. Метаморфозы власти. – М.: АСТ, 2001.

**Обсуждение доклада Григорьевой И.А. «Взаимодействие социальных служб и общества: перспективы и проблемы социологического анализа»**

*Станислав Долгополов*

1. Указанная автором проблема "выученной беспомощности" безусловно заслуживает внимания, однако на мой взгляд более актуальной проблемой является недостаточность помощи для тех, кто прилагает усилия к тому, чтобы справиться с трудной жизненной ситуацией.

2. Что касается роли ГУ и НКО, то оба эти вида организаций должны развиваться, поскольку они выполняют разные задачи. ГУ обеспечивает доступ к минимальному объему услуг для большего количества граждан. НКО реализует дополнительный объем услуг для желающих

*Ирина Григорьева*

Спасибо за комментарии, уважаемый Станислав!

1. Тем не менее, у нас в стране присутствуют обе проблемные ситуации. И выученная беспомощность - это, в первую очередь, для длительно не работающих людей в трудоспособном возрасте. А недостаточная помощь, понятно, для другой категории, тех, кто сам не может - и это принципиально важно! - поскольку это очень расширительно трактуется. И все же во многих случаях это помощь в каких-то альтернативных формах трудоустройства, которых в стране пока не хватает.

2. Да, должно быть так, но я специально собирала материал о формах помощи НКО пожилым, и получается, что только дополнительную помощь оказывает "Хэсэд", а остальные НКО зачастую дублируют работу социальных служб

**Романов Павел Васильевич**

*Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики, профессор, доктор социологических наук.*

*Главный редактор «Журнала исследований социальной политики»*

*Москва. Россия*

**Ярская-Смирнова Елена Ростиславовна**

*Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики, профессор, доктор социологических наук, Заслуженный деятель науки Российской Федерации.*

*Редактор «Журнала исследований социальной политики».*

*Москва. Россия*

## **Аннотация**

Мы рассмотрим некоторые аспекты процессов менеджериализации в социальной сфере и формирования квази-рынков социальных услуг, остановимся на понятиях качества и эффективности в социальной работе, обсудим некоторые приемы оценивания качества и эффективности. Мы рассмотрим как инструментальные аспекты этих тем, так и ценностные, остановимся на противоречивом характере современных процессов в сфере менеджериализации социального обслуживания. Во время дискуссии мы просим вас по возможности приводить примеры (их можно делать анонимными, не называя организацию), чтобы у нас получилось обсуждение в духе кейс-стади.

## **Введение**

В настоящее время очевидна тенденция к рационализации и модернизации системы оказания социальных услуг, подталкиваемая неолиберальными изменениями в системе социальной политики. Это глобальные процессы, и Россия здесь не исключение. Для современной либеральной социальной политики характерен акцент на «экономизации» и разгосударствлении социальной сферы, на ее подчинении материальной (или рыночной) логике, знанию и практикам. Вместе с тем, неолиберализм уживается с неоконсервативными, патерналистскими воззрениями; маркетизация и менеджериализация социального обеспечения переплетены с технологиями жесткого социального контроля и централизованного управления.

Одна из идей неолиберальной системы социальной политики состоит в том, что в социальные сервисы – образование, здравоохранение, социальную защиту – проникают принципы и приемы бизнес-менеджмента, так называемой контрактной, проектной культуры. Предполагается, что четкость управления и исполнения задач, подотчетность и подконтрольность повысят эффективность социальной политики, позволят сэкономить ресурсы, выделяемые на социальную сферу, помогут достичь больших результатов при меньших затратах. При этом, однако, нельзя сбрасывать со счетов этические принципы, гуманистические основы профессиональной деятельности в социальном обслуживании. На этом и построены принципы оценивания качества и эффективности, которые должны учитывать особенности деятельности социальных служб и занятых там профессионалов.

Сегодня все «игроки» поля социальных услуг участвуют в рыночных взаимоотношениях, применяют приемы менеджмента, подобные тем, что используются в бизнес-среде. Особую роль понятия «квази-рынки» и «менеджериализация» играют в деятельности автономных учреждений социальной защиты.

Просим вас, уважаемые участники семинара, особое внимание уделить вашему собственному опыту и написать нам, насколько представленные нами понятия, принципы и противоречия относятся к практике вашей работы и работы вашей организации. Надеемся на интересную дискуссию!

С уважением,

Павел Романов и Елена Ярская-Смирнова

## **Менеджериализация в социальной работе и социальной политике**

За рубежом организация институтов социальной политики в 1950е гг. базировалась на двух элементах: во-первых, бюрократическое администрирование, когда организации управляются посредством правил и процедур, которые, по крайней мере теоретически, нацелены на достижение конформности и беспристрастности в предоставлении социальных услуг; во-вторых, управление социальной политикой зависело до некоторой степени от профессионализма или мнений экспертов. С 1960-х гг. эта система начала подвергаться пересмотру. Монопольная роль государства в организации социальной политики и социальной защиты был назван причиной несоответствия предпринимаемых мер нуждам потребителей, деятельность бюрократов характеризовалась как враждебная по отношению к людям, а профессионалы обвинялись в эгоистической мотивации, узурпации власти над потребителями. Следует отметить, что после Второй мировой войны расходы на социальную сферу постоянно росли, поэтому вопрос о рационализации бюджетных расходов и усовершенствовании управления стал приоритетным, в первую очередь, в странах с либеральным режимом социального государства – США и Великобритании. Критика социальной политики на фоне экономического кризиса привела к реформам социальной сферы 1980-х годов республиканцев в США и консерваторов в Великобритании за счет идеологии рационализации и сокращения государственных расходов, что позволило добиться экономического роста.

Важной чертой реформ было появление новых организационных форм, усиливающих роль управления, т.е. менеджериализация. Этот процесс привел к возрастанию технократизма в социальной работе [Dominelli L. Social work. Theory and practice for a changing profession. Cambridge: PolityPress, 2004]. Как когда-то в научном менеджменте производства в начале XX в., «тэйлоризм» в социальной работе теперь

означает переход к выполнению функций на манер конвейера в ущерб эмоционально-коммуникативной стороне деятельности, в пользу кодифицированного профессионального знания и поведения, основанного на четко предписанных правилах. Рост «нового публичного менеджмента», со свойственной ему идеологией неменеджериализма характеризовался озабоченностью измерительными оценочными процедурами, акцент на управлении качеством и эффективностью. Основой этого подхода была идея о том, что к социальным сервисам – больницам, школам, интернатам, центрам социального обслуживания – можно применять практически такие же приемы управления, как и к бизнес-предприятиям.

Учреждения социальной сферы были приватизированы или перешли на конкурентную основу финансирования и новые формы управления. С положительной стороны, неменеджериализм сократил привилегии профессиональной автономии, потребовал большей подотчетности в отношении скудных ресурсов в распоряжении социальных работников, позволил расширить возможности выбора пользователей услуг, была сделана попытка повысить стандарты практики и квалификации среди работников, которые ранее относились к своей профессиональным качествам как к личному делу и не заботились о получении соответствующей подготовки [Dominelli L. *Social work. Theory and practice for a changing profession*. Cambridge: PolityPress, 2004]. Менеджериализация в социальной работе проявилась в переходе от патерналистской к партнерской модели социальной работы, однако, при этом изменения привели к усилению бюрократических форм стабилизации и контроля за специалистами. Негативным аспектом стали и обманутые ожидания в отношении дополнительных ресурсов и сервисов, необходимых для особо нуждающихся индивидов, семей, групп или сообществ. Клиенты и социальные работники так и не были автоматически наделены новыми полномочиями или верой в свои силы, не произошло снижения тяжелой нагрузки, ограничивающей творчество и инновации специалистов. Не произошло и ожидаемой эволюции методов работы с клиентами, в том числе и в отношении особо сложных, деликатных или рискованных ситуаций.

П. Бересфорд и С. Крофт поясняют, что переход на рыночные отношения в социальной сфере в 1980-е гг. на Западе происходил на фоне накопившегося недоверия и неудовлетворенности среди населения и политиков по отношению к прежним патерналистским моделям социальной политики [Beresford P. and Croft S. *Service users' knowledges and the social construction of social work // Journal of Social Work* 1(3) 2001. P.311]. Однако вскоре стало очевидно, что новый рыночный коммерциализм и связанный с этим менеджериализм были не свободны от недостатков, поскольку существенно ограничили доступность, равенство и справедливость. Гибкость и эмоциональность обслуживающего труда социальных работников в менеджериалистскую концепцию не вписывались. А концепция социальной работы на основе системы четко очерченных компетентностей дает менеджерам социальных служб шанс предъявлять сугубо инструментальные, технические требования к трудовому процессу, «закручивать гайки», т.е. усиливать подотчетность работников за счет ужесточения регламентации деятельности в организациях [Dominelli L. *Social work. Theory and practice for a changing profession*. Cambridge: PolityPress, 2004. P. 56]. Вместе с тем, наделяя гражданина статусом клиента, неолиберальный режим социальной политики представляет человеку возможности выбора услуг оказываемых профессионалами (преподавателями, врачами, социальными работниками) и участия в оценивании их качества, но параллельно создает установку на конsumerизм.

В целом, можно говорить о тенденции к формированию более жестких административных систем управления социальной работы. Этот процесс трансформации помогающей профессии имеет глобальный характер, изменения происходят повсюду в Европе, и в постсоветских странах, хотя мотивы здесь различаются. В постсоветских странах рационализация социальной поддержки происходит в условиях глубокого экономического кризиса и бюджетных ограничений, слабого и нечетко оформленного профессионального этоса. Это влечет увеличение рисков, связанных с расширением практик исключения и депривацией социально слабых групп, сужения поля деятельности социальных служб. В России в течение 1990-х годов сфера социального обслуживания оказалась практически не затронута рыночными преобразованиями, что привело к снижению качества многих социальных услуг, неэффективному использованию ресурсов, игнорированию потребностей отдельных групп населения. Здесь происходила постепенная либерализация и рационализация социальной политики, т.е. процессы реформирования социальной политики и системы социального обслуживания на принципах сокращения расходов, совершенствования приемов управления и стандартизации содержания деятельности помогающих специалистов. В конце 1990-х годов этот переход официально озвучен в программе социально-экономической политики Правительства РФ.

Развитие стандартов и менеджериализация социальных сервисов в России – это часть общей государственной политики, во многом обусловленной идеологией неолиберализма, которая стремится рационализировать отношения между государством и гражданами. Исследования показывают, что на пути к неменеджериализму не так-то просто заменить отсталое бюрократическое мышление культурой эффективности и предпринимательства. В современной России стратегии в отношении социальных проблем не всегда отличаются гуманистическим содержанием. В свою очередь, следуя этим стратегиям, социальные работники и администраторы социальных служб подчас в большей степени озабочены сохранением государственных фондов, чем судьбами простых людей, и решение сложных ситуаций подменяется проверкой честности клиентов необоснованности их претензий на субсидии и социальную помощь. Для чиновников социальные проблемы бедности представляются в терминах ущербности – «психологическая дезадаптация», «неблагополучные семьи», а сам факт бедности или нужды

рассматривается как причина интервенции и применения таких действий, которые, по сути, «патологизируют» индивида.

## Литература

- Доходы населения и доступность социальных услуг. М.: Независимый институт социальной политики, 2003;
- Кларк Дж. Неустойчивые государства: трансформация систем социального обеспечения // Журнал исследований социальной политики, т.1, №1. 2003;
- Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения/ Под ред. Романова, Е.Ярской-Смирновой. М.: МОНФ, ЦСПГИ, 2007. – 234 с.;
- Романов П.В., Смирнова Е.Р., Ярская В.Н. Новый социальный менеджмент и реформы российской социальной политики // Мир России. № 3. 2008. С. 109-131;
- Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Под редакцией Павла Романова и Елены Ярской-Смирновой. М.: ИНИОН РАН, 2002;
- Топчий Л. Как оценить эффективность // Социономия. №7, 2005;
- Шишкин С.В. Экономика социальной сферы. М.: ГУВШЭ, 2004;
- Beresford P. and Croft S. Service users' knowledges and the social construction of social work // Journal of Social Work 1(3) 2001;
- Dominelli L. Social work. Theory and practice for a changing profession. Cambridge: PolityPress, 2004; Harris J. 'Businessology' and Social Work// Social work and Society, 2003.
- [www.socwork.net/2003/1/debate/400/essaybusinessology\\_harris26-03-03\\_.pdf](http://www.socwork.net/2003/1/debate/400/essaybusinessology_harris26-03-03_.pdf)

### Оценивание в социальной работе<sup>1</sup>

Оценивание в социальной работе - процесс определения потребностей или нужд клиента, а также качества и эффективности деятельности социальной службы или отдельной социальной программы.

В первом случае (assessment) оценивание представляет собой процесс, который ведет к принятию решения о необходимости и объемах социальной поддержки. Состоит из двух этапов: 1) выявление потребностей (изучение биографии и условий жизни клиента, выявление нужд, проблем, и источников их возникновения) и 2) планирование мероприятий по их удовлетворению с учетом возможностей, ресурсов и конкретных целей. При сборе данных о потребностях важно учитывать целостность личности клиента. Решающую роль на первом этапе играет междисциплинарное и межведомственное сотрудничество и привлечение сетей других организаций и ведомств. Сбор данных должен производиться в тесном сотрудничестве с конкретными клиентами, их личным окружением и другими факторами. Оценка потребностей должна осуществляться с учетом уровня жизни индивида и качества жизни, приемлемого обществом.

На данном этапе социальная служба может использовать такой инструмент как проверка нуждаемости, применяемый в большинстве западноевропейских стран в качестве основы для предоставления социальной помощи. По своей сути данный процесс представляет собой реализацию юридически закрепленного права органов социальной защиты на проведение экспертной оценки уровня доходов семьи и сопоставления их с величиной прожиточного минимума или с иными установленными минимальными гарантиями государства. Таким образом, обеспечивается связь между предоставлением пособий, льгот или услуг и финансовым положением клиента, то есть его доходами и теми материальными ценностями, которыми клиент обладает. Проверка нуждаемости позволяет перераспределять доходы между различными группами населения, являясь своеобразным фильтром в системе социальной защиты.

Полученные в ходе первого этапа данные документируются и на их основании приступают к планированию мероприятий социальной защиты. Меры поддержки необходимо планировать при участии самого клиента, его семьи и/или представителей целевой группы. Формулируемые при этом цели должны быть реалистичными и достижимыми с учетом имеющегося времени. Доработка осуществляется в процессе постоянного мониторинга, который необходим, чтобы убедиться, что принимаемые решения действительно ведут к ожидаемым результатам. Оценка результатов функционирования программы поддержки индивида, семьи или целевой группы – это исследование и вынесение суждения о достигнутом результате, которое тесным образом связано с оценкой качества и эффективности деятельности социальной службы в целом и отдельных социальных программ в частности.

В данном случае (evaluation) оценивание включает в себя:

1) оценку качества (qualitycontrol или qualityassurance - степени соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей), 2) экономичности (efficiency - показатель эффективности деятельности, отражающий сумму выработки на единицу затрат. Часто выражается в виде процента от идеальной продуктивности. Чем меньше ресурсов затрачено на достижение запланированных результатов, тем выше продуктивность), 3) действенности (effectiveness - способность производить эффект (результат) неких действий, который не всегда может быть измерен при помощи количественных показателей) и 4) результативности (efficacy - способность производить намеченный результат в желаемом объеме, может выражаться мерой (процентным соотношением) фактически произведенного результата к нормативному/запланированному. Эта мера фокусируется на достижении как таковом, а не на ресурсах, затраченных на достижение желаемого эффекта. Нередко все эти элементы объединяются в единый

<sup>1</sup> в соавторстве с к.социолог.н. Ворона М.А., Саратовский государственный технический университет, доцент

комплекс, предполагающий оценку социальной службы в целом, отдельных ее программ, компонентов программ, сотрудников и оценку работы с конкретными группами и клиентами. Оценивание носит систематический характер и представляет собой исследование, выполненное в количественной (с применением статистики) и/или качественной (нестатистической) методологии. В фокусе оценки могут оказаться как процесс, так и результаты социального обслуживания.

Критерии оценивания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и нормативных показателей, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны – систему показателей, отражающих количественные и качественные индикаторы социально-экономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы. В построении критериев эффективности, результативности и качества учитывают содержание целевых и ценностных установок, задаваемых организацией, ведомством или рамками профессии.

Оценивание в социальной работе не является исключительно механизмом контроля – это часть общей системы обеспечения качества, в рамках которой каждый сотрудник социальной службы, независимо от своего должностного статуса, стремится осмыслить процесс и результат своей работы, чтобы сделать обслуживание более качественным, а деятельность – эффективной.

Складывающиеся в настоящее время модели социальных стандартов и оценки эффективности в государственных социальных службах находятся в состоянии усиливающейся конкуренции с негосударственным сектором социальных услуг и вынуждены воспринимать от него новые подходы и принципы реализации. В настоящее время очевидна тенденция к рационализации и модернизации системы оказания социальных услуг, подталкиваемая неолиберальными изменениями в системе социальной политики, что находит выражение в разработке более унифицированных и менеджериалистски ориентированных стандартов и механизмов оценки эффективности работы на уровне отдельных работников и сервисов в целом. Система оценки качества предоставления социальных услуг становится инструментом управления государственными (муниципальными) и негосударственными социальными сервисами.

### **Литература**

Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. М., 2007

Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Исследования в социальной работе: оценка, анализ, экспертиза. Учебное пособие. Саратов, 2004

Раухе А. Системы проверки нуждаемости в Западной Европе // Муниципальная экономика. 2001. №4. С.78-81

Milner J., O'Byrne P. Assessment in Social Work. Basingstoke, 2002

Martin R. Social Work Assessment (Transforming Social Work Practice), Glasgow, 2010.

### **Обсуждение доклада Романова П.В. и Ярской-Смирновой Е.Р. «Оценивание в социальной работе»**

*Юлия Ивашкина*

Складывающиеся стандарты в социальном обслуживании направлены на ведение специалистами социальных служб огромного числа документов, и постоянного контроля их работы, что затрудняет творчески и профессионально подходить к делу, многие имеющиеся ограничения препятствуют качественно оказать услуги. НКО, в свою очередь, эти ограничения имеют в меньшем виде и более гибки в помощи клиенту, поэтому они выигрывают в конкуренции. Но многие НКО уже её не выдержали, так как в сложившихся условиях они вынуждены также оформлять большое число отчетов, или вообще закрываться

*Елена Ярская-Смирнова*

Уважаемая Юлия, Вы совершенно правы. Эти процессы идут и в других странах. Растет "бумажная работа". В связи с этим говорят о процессах "депрофессионализации" в социальной сфере. Получается, что профессиональные компетенции работы с людьми или проведения анализа социальной информации уже не достаточны. Необходимо еще работать на управление, на подсчеты показателей эффективности и результативности. Вместе с тем, навык ведения отчетности сегодня можно считать элементом профессионализма, поскольку профессионалы работают не индивидуально, сами по себе, а в организации и в более широкой системе социальных услуг, социальной защиты, а следовательно, их навыки становятся как бы гибридного свойства. Гибридного - потому что они сочетают и профессионализм своей профессии, и профессиональные навыки, необходимые в управлении.

*Елена Ярская-Смирнова*

Есть ли у Вас примеры, когда НКО и ГУ действительно конкурируют на рынке социальных услуг и кто-то выигрывает, а кто-то проигрывает? Это было бы очень важно, если такие примеры есть

*Юлия Ивашкина*

Мне кажется, что чаще выигрывает человек, обратившийся за помощью в НКО, так как специалисты НКО могут более гибко подходить к решению его проблем. Но конкретная ситуация происходит сегодня. Санкт-Петербург выиграл возможность получения их федерального бюджета денег для финансирования проектов социально-ориентированных НКО. Многие НКО СПб приняли участие в этом конкурсе и выиграли его. Но средства на реализацию своих проектов они получили только на ноябрь и декабрь 2012 года. Дальше финансовый год заканчивается. А государственная организация финансируется в течение всего года.

получается, что клиенты НКО могут получать помощь 2 месяца в году, пока есть средства на их проект, а ГУ весь год. Поэтому не очень понятно, кто же выигрывает в конкуренции.

### **Квази-рынки социальных услуг**

Квази-рынки социальных услуг (КРСУ) – институциональная структура государственного сектора экономики, созданная для достижения эффективности, которая, как предполагается в либеральной экономической теории, свойственна свободному рынку, причем без утраты преимуществ равенства шансов, характерных для традиционной системы государственного управления и финансирования. Это модель государственного управления социальными услугами, опирающаяся на идею использования рыночных отношений и конкуренции при распределении финансирования, отбора и контроля за поставщиками услуг. Такие рынки возникают в связи с (а) созданием на государственном и муниципальном уровнях конкурсных механизмов распределения финансирования в сфере социального обеспечения, (б) допуском в сферу социального обеспечения некоммерческих и частных организаций, конкурирующих за государственное финансирование на равных с государственными организациями, (в) предоставлении клиентам социальных сервисов права самим выбирать поставщика услуг. Развитие КРСУ связано эволюцией либеральной, или англосаксонской модели социальной политики в направлении повышения эффективности расходования бюджетных средств и расширение прав выбора у потребителей социальных услуг.

Во многих странах мира третий сектор считается одним из важнейших поставщиков услуг, а основной функцией местной власти становится только их планирование и организация. В этом состоит принципиальная особенность российской системы оказания социальных услуг: местные власти выступают покупателями, а подведомственные учреждения – поставщиками. При этом достижение хороших результатов не является обязанностью поставщика, а у покупателя очень часто отсутствует представление об определенных стандартах, гарантирующих качественное оказание услуги [Чагин 2003]. Между тем, логика либерализации связана с созданием местными властями «необходимого игрового поля», на котором третий сектор на равных сможет конкурировать с государственными и частными институтами в получении договоров на предоставление социальных услуг. Так создается конкуренция между провайдеров услуг, и для клиентов появляется возможность выбора.

Впервые термин КРСУ возник в конце 1980-х и он связан с продвижением нелиберальных реформ социальной политики консервативным правительством Маргарет Тэтчер. Реформы были призваны привлечь рыночные силы в сферу социальных услуг, чтобы сделать ее более экономичной и ориентированной на клиентов. Акцент делался на возможности пользователей делать выбор между сервисами и услугами, создание условий конкуренции между службами. Говоря об отличиях КРСУ от обычных рынков, отмечают специфику спроса и предложения (Le Grandand, Bartlett,1993). В аспекте предложения здесь имеет место такая же конкуренция между поставщиками услуг, как и на обычном рынке. Различные провайдеры конкурируют за клиентов: например, родители детей-инвалидов могут выбрать услуги по реабилитации, а пожилые граждане – социально-бытовые надомные и каких-либо иные услуги. Однако, что касается спроса, то покупательская власть клиентов выражена не в виде денег – она принимает форму целевого трансферта, выделенного из бюджета для выполнения определенной услуги тем или иным провайдером.

Критики КРСУ указывают на возможные негативные последствия применения этой модели. Практика показывает, например, что возможность выбора поставщиков может привести к риску накопления заявок на услуги у ограниченного количества поставщиков, неспособных предоставить услуги всем желающим. В результате производится отбор клиентов поставщиком, что приводит к риску дискриминации. Кроме того, модель КРСУ хорошо работает лишь в условиях институционального многообразия, когда на рынке имеются несколько поставщиков, что не всегда возможно, например, в условиях села, или малых городов, или отсутствия кадров предпринимателей и исполнителей. Кроме того, в российских условиях [Чагин 2003] речь идет о недостаточном умении покупателя (управления социальной защиты) формировать грамотные с точки зрения теории и практики социальной работы (и социального обслуживания в целом) и реальные для исполнения технические задания. Существует также риск занижения стоимости заказа, когда в расчет включается неполная номенклатура расходов. Немалый профессионализм требуется и от покупателя, и от исполнителей заказа. Поставщики услуг – социальные службы – постепенно осваивают проектную культуру, но не всегда оказываются готовы к выполнению административных условий. В этом плане общественные организации часто оказываются намного более компетентными, чем муниципальные учреждения. Кроме того, сами покупатели услуг не всегда заботятся о предварительном оценивании потребностей клиентов и не проводят мониторинг качества и эффективности в ходе и по завершению проекта.

Попытки применения подходов КРСУ в России осуществляются в 2000-е годы в связи с реформой местного самоуправления и социальной политики. С начала 2000-х годов в ряде регионов осуществлялись пилотные проекты при консультационно-методическом сопровождении Фонда «Институт экономики города». Их цели – отработка механизмов повышения результативности социальных выплат малоимущим, в том числе за счет реализации встречных обязательств получателей помощи; обеспечение принципа «деньги следуют за потребителем» (с использованием технологии социальных ваучеров); оптимизация социального обслуживания; расширение и демонополизация рынка социальных услуг. Пилотные проекты продемонстрировали широкий набор инновационных механизмов, позволяющих внедрять рыночные отношения в социальной сфере. При этом результаты опроса потребителей показали, что некоммерческие

организации с успехом конкурировали с муниципальными учреждениями социального обслуживания по качеству и результативности услуг [Чагин 2003]

В связи с принятием в 2004 г. Федерального закона 122-ФЗ («о монетизации») у получателей социальных льгот появились возможности выбора форм предоставления им некоторых льгот в монетарной форме. Созданию институциональной среды призван содействовать и Федеральный закон 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (2006), вводящий новые организационно-правовые формы учреждений социальной сферы и повышающий возможности муниципальных социальных служб по развитию номенклатуры социальных услуг, что должно способствовать созданию КРСУ, усилению конкуренции за ресурсы и повышению качества социального обслуживания на местном уровне.

### **Литература**

Барбер М. Три парадигмы реформы сектора государственного управления // Вопросы государственного и муниципального управления. 2011. № 2. С. 74-88.

Романов П.В., Смирнова Е.Р., Ярская В.Н. Новый социальный менеджмент и реформы российской социальной политики // Мир России. № 3. 2008. С. 109-131

Чагин К. Новые технологии управления в сфере социальной помощи и социального обслуживания населения // Журнал исследований социальной политики. 2005. Т. 3. № 4. С. 465-478

Чагин К. Что дает внедрение технологии заказа на социальное обслуживание // Человек и труд. 2003. № 12. С. 23-25

Bartlett W., Le Grand J. The Theory of Quasi-Markets. Quasi-Markets and Social Policy. London: Palgrave Macmillan, 1993.

### **Обсуждение доклада Романова П. В. и Ярской-Смирновой Е. Р. «Квази-рынки социальных услуг»**

*Станислав Долгополов*

Автор пишет: "Критерии эффективности социального обслуживания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и нормативных показателей, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны – систему показателей, отражающих количественные и качественные индикаторы социально-экономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы". В наших условиях это не реализуется. Реальные потребности людей далеко не всегда учитываются в процессе оценки эффективности деятельности системы социального обслуживания. Это связано с тем, что критерии оценки разрабатываются людьми, не связанными с непосредственной работой с клиентом.

*Юлия Ивашкина*

Хотелось бы лучше понять каким образом предложенное в статье возможно реализовать в практике работы учреждений социального обслуживания Санкт-Петербурга. Сегодня идеи нелиберальной социальной политики привели к тому, что разработаны стандарты и регламенты, экономически просчитаны. Но за ними потерялся и сам клиент, а специалист в основном заполняет различные формы и отчеты, количество которых увеличивается с каждым днем. Регламент ограничивает специалиста перечнем конкретных услуг, которые в нем перечислены, но не соответствуют потребностям клиента, а также временем оказания услуги (консультация – 30 минут, прием клиента – 20 минут и т.д.). К тому же стоимость государственной услуги ничтожно мала. Например, консультация психолога сегодня стоит – 54 рубля, а койко-день в кризисной квартире для женщин – 30 руб. Если исходить, что качество услуги это соответствие нормативу, то получается, что услуга, возможно не очень нужная клиенту (но она есть в перечне), оказанная за 20 минут и за 54 рубля, будет качественной, так как соответствует ГОСТу. А с точки зрения удовлетворенности клиента, оценка качества тоже затруднена. Так как в социальных службах для семей и детей достаточное количество не заинтересованных клиентов, обсуждаемых по инициативе органов и учреждений системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних. И если в семье социально опасное положение и детей пришлось поместить в социально реабилитационный центр, кто будет оценивать качество оказанных им услуг?

*Павел Романов*

Уважаемая Юлия, вы правильно указали на противоречие в этой сфере оказания услуг. Суть противоречия - чрезмерно детализированная и квантифицированная оценка услуги с одной стороны (специально не фокусируемся на низкой ее стоимости - это отдельная проблема) - и комплексный, многоаспектный и многошаговый характер процесса социальной работы - с другой. Здесь возможно, мне кажется, как минимум, два выхода из противоречия: во-первых - изменить категоризацию услуги и ее содержание, подлежащих тарификации (например - вместо временных затрат - описание конечного результата). Во-вторых - продумать принцип тарификации/нормирования - в служебных обязанностях сотрудника предусмотреть количество "случаев", которые этот сотрудник может/должен вести одновременно\в месяц. Есть другие предложения?

*Юлия Яковлева*

Уважаемые коллеги, данная тема актуальна и вызывает много вопросов для обсуждения. При разработке критериев оценки эффективности социального обслуживания важно стремиться принимать во внимание запросы людей, а также возможности учреждений социального обслуживания

*Павел Романов*

Уважаемая Юлия, согласен с тем, что эти запросы людей и возможности сервисов важны и должны приниматься во внимание. Однако в современных условиях возможности учреждений - наиболее гибкий и критикуемый параметр. Отсутствие специалистов, отсутствие у них необходимых навыков, например, вряд ли могут стать оправданием того, что нарушаются права клиентов социальных служб, или клиенты не могут получить поддержку в отношении тех проблем, которые гарантируются существующими регламентами и положениями о работе учреждений. Особенно проблематично, если в местном сообществе существуют проблемы, которые просто требуют срочного вмешательства, а регламентов и ресурсов на это дело не существует. Это вызовы, на которые коллективы учреждений должны и могут отвечать как профессионалы - искать возможности повышения квалификации, публично высказываться за пересмотр социальной политики, выступать с предложениями и требованиями по пересмотру правил, регламентов, положений.

*Юлия Яковлева*

В задаче оценки эффективности социальной работы и качества порой трудно совместить многообразие проблем клиентов (а, бывает, решение проблем и результаты достигаются через длительное время), гуманистическую ценность социальной работы с индикаторами, показателями, критериями, подсчетом затрат и т.п. На Ваш взгляд, какие социологические методы наиболее целесообразно применять в оценке эффективности социального обслуживания и качества социальной работы

*Елена Ярская-Смирнова*

Уважаемая Юлия, на мой взгляд, необходимо сочетание методов. В современной ситуации нельзя обойтись без подсчета затрат и попытки оценить в количественных показателях качество работы. Кроме того, формализованные подходы к сбору и анализу данных могут позволить выявить систему, закономерность. Но, конечно, нельзя довольствоваться только количественным форматом.

*Юлия Яковлева*

Спасибо

*Павел Романов*

Согласен - институциональные требования, бюрократические предписания порой препятствуют нам реализовать ценности социальной работы. Это вызов к нам, как профессионалам - вероятно мы должны и можем выступить как коллективный автор (профессиональное сообщество) в пользу пересмотра тех предписаний, которые идут против наших ценностей. Тут важны сплоченность и готовность профессионалов к критической оценке и коллективному действию. По второму вопросу - о целесообразных методах - ответить я бы мог только в самых общих терминах: целесообразность методов обусловлена конкретной задачей и аналитической ситуацией, а так же наличными ресурсами. В каких-то условиях востребованными оказываются опросные методы, в других - систематическое включенное наблюдение или метод "таинственного покупателя\клиента" или анализ временных затрат, разработка рабочих тетрадей \дневников для социальных работников с последующим их анализом

*Юлия Яковлева*

Спасибо за ответ

*Елена Ярская-Смирнова*

Приведу очень хороший пример подготовки инструмента оценивания. Асмик Новикова - социолог неправительственной организации "Общественный вердикт" [www.publicverdict.org/](http://www.publicverdict.org/), занимающейся защитой прав заключенных и проблемой пыток в правоохранительных органах и системе исполнения наказаний, разработала операционализацию понятия "Права человека" в отношении заключенных и создала рабочую тетрадь для членов Общественных наблюдательных комиссий. Это результат работы социолога. Выглядит как подробный лист наблюдения, разбитый на подразделы, включающие как аспекты санитарии и гигиены, так и права на переписку. По ее словам, когда члены Наблюдательных комиссий задавали в тюрьмах прямые вопросы типа "Соблюдается ли право заключенного на контакты с внешним миром", они получали ноль информации (в виде ответа "да, конечно"). Когда же они следуют пунктам рабочей тетради и смотрят, имеется ли в распоряжении заключенного бумага и ручка, то могут сделать выводы или задать более конкретные вопросы. Таким образом, для каждой организации и каждого типа услуги социолог может разработать отдельный инструмент для замеров, которые потребуются проводить, используя опросные и неопросные техники

*Павел Романов*

Станислав, я согласен с вами. А вы могли бы предложить (с учетом имеющегося опыта) для обсуждения вариант критерия, который не реализует потребности - и свои предложения для его корректировки?

*Елена Ярская-Смирнова*

Я согласна со Станиславом. Но в тех случаях, когда в системе менеджмента качества задействована обратная связь с клиентами (или пользователями, потребителями услуг), специалистам удается получить информацию о субъективной оценке удовлетворенности услугами, как и о динамике потребностей. Кроме того, можно применять вопросники по оцениванию перемен в жизни клиента, отдельного человека, семьи или группы (например, проживающих в интернате или обучающихся на каких-либо курсах), такое оценивание могут проводить специалисты. Для этого необходимо операционализировать потребности и способы их удовлетворения, опираясь на стандарты социального обслуживания и другие источники.

### **Эффективность и качество социальной работы**

*Качество* социальной работы можно определить как соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги. В качестве сторон процесса



социальной работы (заинтересованных сторон) обычно понимают 1) индивида или семью, являющихся клиентами социальной работы, заинтересованных в выходе из кризисной ситуации; 2) местное сообщество, заинтересованное в снижении рисков, связанных с маргинализацией индивидов и семей на местном уровне; 3) государство и общество в целом, заинтересованные в интеграции индивидов в рынок труда, снижении социальных рисков, включая преступность, бедность, различные формы социальной уязвимости; 4) международные организации по социальной работе и социальному развитию, заинтересованные в продвижении современных моделей и универсальных ценностей социальной работы на глобальном уровне. Идеальный образ качественной услуги подразумевает связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели и результата, достижение цели с наименьшими затратами. При этом подразумеваются затраты разного типа – как экономические, так и человеческие.

Понятие *эффективности* в современной теории и практике социальной работы имеет несколько значений. Эффективность в смысле продуктивности, производительности, экономичности (efficiency) – это показатель эффективности деятельности, отражающий сумму выработки на единицу затрат. Часто выражается в виде процента от идеальной продуктивности. Чем меньше ресурсов затрачено на достижение запланированных результатов, тем выше продуктивность. Это понятие нередко отождествляют с эффективностью, подразумевая экономический ее смысл. Например, продуктивность, или производительность труда может измеряться как количество выпущенной продукции в единицу времени. Говоря об оптимизации системы социальной поддержки населения, подразумевают более эффективное управление ресурсами, которое бы позволило повысить работоспособность системы при уменьшении затрат.

Эффективность в смысле действенности (effectiveness) – способность производить эффект (результат) неких действий, которая не всегда может быть измерена при помощи количественных показателей. В социальной работе – это, например, изменения в структуре мотивации клиентов, различных их аспектов их благополучия, устойчивость этих изменений.

Эффективность в смысле результативности, или оптимальности (efficacy) – способность производить намеченный результат в желаемом объеме, может выражаться мерой (процентное соотношение) фактически произведенного результата к нормативному/запланированному (например, в этом смысле говорят об эффективности вакцины или вакцинации). Эта мера фокусируется на достижении как таковом, а не на ресурсах, затраченных на достижении желаемого эффекта.

Качество и эффективность социального обслуживания – это две стороны одной медали. Социальное обслуживание, которое осуществляется профессионально, приносит ощутимую пользу тем, для кого оно предназначается, и положительно ими оценивается, является качественным. А если оно к тому же осуществляется в рамках запланированных ресурсов и целей, ожидаемые результаты получены, то значит, услуга оказана эффективно.

Критерии эффективности социального обслуживания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и нормативных показателей, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны – систему показателей, отражающих количественные и качественные индикаторы социально-экономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы. Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания определяется, исходя из таких показателей, как развитие сети учреждений, качество предоставленных услуг, состояние и использование материальных и людских (кадровых) ресурсов, отношение результата и затрат.

Стремление к эффективности и качеству в социальной работе становится двигателем организационных изменений в том случае, если в организации, реализующей социальные услуги, налажена адекватная работа по оценке качества и эффективности, мониторингу качества. Полагают, что неотъемлемым элементом компетентной и непредвзятой экспертизы в социальных службах и проектах является участие в оценке профессиональных независимых внешних оценщиков, привлекаемых для проведения таких работ на конкурсной основе. В построении критериев эффективности, результативности и качества учитывают содержание целевых и ценностных установок, задаваемых организацией, ведомством или рамками профессии.

Сама идея оценки качества, эффективности, результативности, разработки стандартов и критериев услуг базируется на определенной системе ценностей, на идеологии, которая называется «неолиберализм». Одна из идей неолиберальной системы социальной политики состоит в том, что в социальные сервисы – образование, здравоохранение, социальную защиту – проникают принципы и приемы бизнес-менеджмента, так называемой контрактной, проектной культуры. Предполагается, что четкость управления и исполнения задач, подотчетность и подконтрольность повысят эффективность социальной политики, позволят сэкономить ресурсы, выделяемые на социальную сферу, помогут достичь больших результатов при меньших затратах.

В полном объеме идеи широкого внедрения оценки эффективности и качества реализована в различных формах в концепции нового социального менеджмента (*newpublicmanagement* – NPM) и всеобщего управления качеством (*totalqualitymanagement* – TQM), получивших развитие в 1980-х годах в ряде стран, например в США, Великобритании. Критики TQM указывают на то, что не всегда стремления к оценке широкого круга аспектов социальной работы и строгому подсчету издержек можно увязать воедино с гуманистическими ценностями профессий социального работника, психолога, педагога, чьи усилия и

достижения порой довольно трудно представить в количественных терминах производительности труда, результативности как выработки и экономической стоимости.

Представление социальной работы как системы оказания социальных услуг и расширения политики по оценке качества и эффективности таких услуг предполагает наличие явных критериев, по которым это качество можно было бы определить. В явном виде такие критерии закрепляются в виде государственных и добровольных стандартов качества и соответствующих документов, включая регламенты, детализующие применение стандартов к конкретным видам услуг.

Базовыми документами, регулирующими качество социальной работы в России в самом общем виде, являются законы и нормативные документы Правительства РФ, например: ФЗ «Об основах социального обслуживания населения» (1995; 2011); ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» (1998); ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (1999). Другие документы регулируют качество деятельности отдельных служб и направлений социальной работы, например, Постановление Минтруда РФ №52 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» (2000); Постановление Минтруда РФ №25 «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» (2002).

Более специфическими регламентирующими документами, действующими в поле регулирования качества являются: Распоряжение Правительства РФ от 3 июля 1996 года №1063-р «О социальных нормах и нормативах», а также вступившие в силу в 2004 году два национальных стандарта: «Основные виды социальных услуг» (ГОСТ 52143-2003) и «Качество социальных услуг» (ГОСТ 52142-2003) и принятые в последующем другие госстандарты, закрепившие перечень видов социальных услуг и требования к обеспечению их качества. Применение стандартов к конкретным видам услуг опирается на регламенты социального обслуживания, региональные правовые и нормативные акты в сфере социальной защиты населения. На уровне организаций могут быть выработаны свои, дополнительные требования к качеству и регламенты, включая этические аспекты качества – например Кодексы этики соответствующей социальной службы. Есть в социальной работе и аспекты качества, которые регулируются профессиональными кодексами этики, принятыми и разделяемыми членами ассоциаций: например, Союз социальных педагогов и социальных работников, Ассоциация работников социальных служб. Аналогичные механизмы регуляции качества со стороны профессиональных сообществ действуют и среди других специалистов – психологов, медиков, юристов, занятых в деятельности социальных служб.

Ряд аспектов работы специалистов регулируется наднациональными документами, принятыми международными организациями в которые входит Россия: например, Конвенция о правах человека, Конвенция о правах ребенка. Эти документы имеют приоритет по сравнению с национальными правовыми нормами для разрешения конфликтных ситуаций, в том числе связанных с социальной работой. Эффективность функционирования организаций может быть соотнесена со стандартами, разработанными в рамках добровольной сертификации ISO, применительно к управлению человеческими ресурсами и социальными службами. Стандарты ISO разрабатываются Международной организацией стандартизации в Женеве, для разных целей включая управление. ISO 9001 – это универсальный стандарт для управления качеством, который может быть в равной степени применен к промышленным и сервисным организациям, работающим с клиентами.

## **Литература**

- Мещанинова Е.Ю. Проблемы определения эффективности социального обслуживания // *Работник социальной службы*. № 4. 2005. С.8-10;
- Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения/ Под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. М.: МОНФ, ЦСПГИ, 2007. – 234 с.;
- Романов П.В., Смирнова Е.Р., Ярская В.Н. Новый социальный менеджмент и реформы российской социальной политики // *Мир России*. № 3. 2008. С. 109-131;
- Шанин Т. Социальная работа как культурный феномен современности: новая профессия и академическая дисциплина в контексте социальной теории и политической практики наших дней // *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики* / Под ред. Ш. Рамон. М.: Аспект Прес, 1997. С. 26-39

## **Обсуждение доклада Романова П. В. и Ярской-Смирновой Е. Р. «Эффективность и качество социальной работы»**

*Инна Песочина*

Здравствуй! Мне кажется, что несовершенство законодательной базы не позволяет эффективно принимать меры к семьям, которые недобросовестно относятся к воспитанию детей. В квартиру не попасть, протокол не составить.... и кроме легкого штрафа ничего не грозит. Особенно если ребенок накормлен и одет. Вот и приходится школе писать характеристики и самой справляться с проблемой...Помощь не всегда эффективна. Какой выход?

*Галина Соловьева*

Самое легкое - всё "списать" на несовершенство законодательной базы и сложить "ручки", Одна из основных ошибок в работе специалиста по оказанию помощи семьям и детям это оставаться один на один с проблемой. В отдельных, наиболее трудных случаях ВСЕГДА прибегать к совместным усилиям

специалистов, учреждения которых входят в систему профилактики (ФЗ-120 от 1999г и Инструкция межведомственного взаимодействия, Комитета законности и правопорядка 2007г) И УСПЕХ ОБЕСПЕЧЕН

*Юлия Ивашкина*

К сожалению, по данной инструкции очень трудно работать, так как она путает предметы ведения и полномочия различных органов и учреждений и еще больше запутывает специалиста. Лучше, наверное, постепенно выстраивать партнерские взаимоотношения со специалистами органов и учреждений системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних и тогда легче будет решить проблемы любого ребенка и его семьи

*Галина Соловьева*

Уважаемая Юлия Юрьевна! Я тоже обеими руками за сотрудничество и за междисциплинарное эволюционное объединение в команды специалистов, работающих для детей. Маленькая деталь -мы не Голландия, не Финляндия и даже не Франция с Германией. Поэтому может получиться так, что мы это партнерство будем ждать и месяц, и два и год. И последнее, что делать в случаях, когда мы хотим быть в партнерских отношениях, а наши предполагаемые партнеры этого совсем не хотят?

*Юлия Ивашкина*

Думаю, здесь все зависит от каждого из нас. Сотрудничество и партнерство не получится, если вторая сторона не хочет его выстраивать. Здесь и инструкции не помогут, потому что такой специалист будет к ним относиться формально. Не известно, где легче строить партнерство в России или в Германии. Все-таки у нас еще сильны традиции коллективных действий, а разных специалистов объединяет желание помочь ребенку или семье. Другое дело, что выстраивание вертикалей власти и авторитарный подход в руководстве почти всеми государственными ведомствами не способствует развитию и укреплению горизонтальных связей, поэтому и не получается сотрудничество и инструкции о взаимодействии не исполняются. Так что остаются личные связи и личные отношения сотрудничества между специалистами различных профессий и ведомств. Это точно работает хорошо.

*Елена Ярская-Смирнова*

По новому закону о социальном обслуживании (вступит в силу с 1.01.2013), как я помню, должен вступить в силу порядок заключения социальных контрактов с клиентами. Кроме того, на недобросовестные семьи распространяются полномочия органов опеки. Правда, здесь надо тонко подходить, т.к. иногда эти полномочия должностными лицами превышаются. К сожалению, есть прецеденты, когда наделенные полномочиями лица могут использовать свою власть не по назначению.

*Павел Романов*

Сейчас активно обсуждается изменение регулирования в этой области - президент и премьер-министр высказываются в пользу расширения полномочий государства по интервенции в неблагополучные семьи. Одновременно - внедрение ювенальной юстиции сильно затормозилось из-за противодействия консервативных организаций, но, думаю, это неизбежно, учитывая упомянутые высказывания - под названием ювенальная юстиция или под каким-либо другим. Все это, полагаю, в ближайшей перспективе создаст совершенно иную ситуацию в области интервенции в семьи - в смысле облегчит доступ, усилит полномочия соцработников и возможности для межведомственной координации.

**Безрукова Ольга Николаевна**  
Санкт-Петербургский государственный университет,  
факультет социологии, доцент, кандидат социологических наук  
Санкт-Петербург, Россия

#### **Аннотация:**

На основе индивидуальных глубинных и групповых интервью с участниками группы поддержки молодого отцовства «Папа-школа» в статье рассматриваются социальные практики ответственного отцовства. Автор полагает, что сообщество «Папа-школа» представляет собой коммуникативную сеть отцов, объединившихся на основе общих целей, ценностей и интересов, а также социального капитала в виде ресурсов доверия, информации, родительских компетенций, обмена опытом и новых репродуктивных, родительских, гендерных, коммуникативных и гражданских практик, формирующих идентичность ответственного отца. В статье рассматриваются внутренние и внешние мотивы участия отцов в родительских сообществах, ресурсы и функции сообщества молодых отцов.

#### **Новые практики поддержки молодых отцов\***

Поддержка ответственного и вовлеченного отцовства находит развитие в общественных дискуссиях и может, на наш взгляд, служить перспективным направлением для региональной и федеральной социальной политики повышения качества жизни и рождаемости в молодых семьях. Опыт скандинавских стран в решении семейно-демографических проблем показывает успешность как государственных, так и общественных программ и мер поддержки молодых семей. Социал-демократическая модель семейной политики Швеции как государства всеобщего благосостояния [Esping-Andersen, 1990] строится на принципах всеобщего страхования и выплатах, касающихся обоих родителей, предоставления родительских отпусков, как матери, так и отцу, развитой системе муниципальных детских дошкольных учреждений. Благодаря этому родители могут сохранять устойчивое положение на рынке труда, успешно совмещают семейные и профессиональные роли, рожать и воспитывать больше детей.

В Санкт-Петербурге работа с молодыми отцами только начинается. Технология гендерно-чувствительной организации групповой работы с мужчинами, ожидающими рождения ребенка, разработана Санкт-Петербургской общественной организацией социальной помощи «Северный путь». В основе работы — материалы, апробированные инициативной мужской группой во время участия в программе «Ответственное отцовство» проекта «MIR2» (Menin Russia–2), реализованном в Санкт-Петербурге при поддержке SIDA (Шведского государственного управления международным развитием и сотрудничеством) [Папа-школа... — электронная версия]. Организационно-групповую работу с молодыми отцами, ожидающими рождения ребенка, проводят только мужчины — отцы, воспитывающие детей. «Папа-школа.РУ» — постоянная программа организации, в русле которой в Санкт-Петербурге созданы и работают шесть районных «Папа-школ» на базе социальных центров, деятельность которых координируется общественной организацией «Северный путь». Основные цели и задачи программы: 1) создание условий для личностного роста родителей, активизация социально значимой деятельности мужчин и женщин, направленной на сохранение института семьи, формирование культуры здорового образа жизни как условия ответственного отцовства и материнства; 2) гармонизация общественных связей и защита прав и интересов ребенка на воспитание в полной семье; 3) совершенствование правового, социального, педагогического просвещения родителей; 4) формирование новой социальной среды, в которой отцовство имеет высокий общественный и внутрисемейный статус; 5) укрепление статуса и повышение роли отцов в воспитании детей [Папа-школа... 2010: 120].

#### **Методология и методы исследования**

Ответственное отцовство — составная часть понятия «ответственное родительство», формирующееся на основе принятия новой модели маскулинности, включающее в себя такие показатели, как эмоциональная близость с детьми, включенность в непосредственный уход, общение и игры с ребенком, забота о детях, ответственность за их физическое и личностное развитие [Levine, Pitt 1995: 5; Doherty, Kouneski, Erickson 1998: 277–292; Клецина 2009: 29–41; Кон 2009, Ерёмин 2010, Безрукова 2011, 2012: 266–275]. При этом маскулинность согласно гендерному подходу понималась в исследовании как понятие, обозначающее социально сконструированные ожидания, касающиеся поведения, представлений, переживаний, стиля социального взаимодействия, соответствующего мужчинам, представленные в определенной культуре и субкультуре в определенное время [Берд 2008: 7–37]. Мужчины–участники сети поддержки отцовства были отнесены нами к представителям нового типа маскулинности, детерминирующей идентичность ответственного отца.

Исследование проводилось с использованием качественной методологии кейс-стади. Основными методами исследования стали анализ данных государственной статистики, материалов СМИ, официальных документов, в том числе нормативных актов семейной и демографической политики Российской Федерации и Санкт-Петербурга, Трудового законодательства Российской Федерации и скандинавских стран, материалы

---

\*Полностью результаты исследования опубликованы в статье Безрукова О. Н. Практики ответственного отцовства: "Папа-школа" и социальный капитал // Вестник С-Пб. ун-та. Сер. 12. 2012. Вып. 3. С. 266-275 (<http://www.soc.spbu.ru/ru/profs/303.shtm> | доступно 24.10.2012)

общественных организаций, индивидуальные глубинные интервью с тремя модераторами «Папа-школа»; групповые фокусированные интервью с 16 участниками группы поддержки молодого отцовства «Папа-школа».

### Результаты исследования

Автор исследования полагает, что сообщество «Папа-школа» представляет собой коммуникативную сеть отцов, объединившихся на основе общих целей, ценностей и интересов, а также социального капитала в виде ресурсов доверия, информации, родительских компетенций, обмена опытом и новых социальных (репродуктивных, родительских, гендерных, коммуникативных и гражданских) практик, формирующих идентичность ответственного отца. Социальные практики ответственного отцовства формируются в информационном и смысловом поле культуры родительства, катализатором которого выступают внутренняя готовность мужчины к отцовству (Безрукова 2007: 98–109), отношение к детям, гендерные установки, а также родительская семья и сети социальной поддержки, включая близкое и дружеское окружение, родительские сообщества [Безрукова 2011: 20-21].

Анализ многообразия мотивов участия будущих и уже состоявшихся отцов в группе поддержки «Папа-школы» показал, что их можно отнести к внешним (стремлению к одобрению других, престижу, власти, ответственности перед супругой, будущим ребенком и др.) и внутренним мотивам (аффилиативным, мотивам саморазвития, самоидентификации, просоциальным и др.)

В исследовании А. Тёмкиной и Е. Ангеловой авторы определили модели участия отца в родах, различающиеся в зависимости от интерпретации участниками «совместных родов», от степени подготовленности будущего отца к родам, степени его вовлеченности, от способа взаимодействия супругов во время родов, от разделения их гендерных ролей [Темкина, Ангелова 2009: 475]. Модели участия отца в родах нами дифференцированы в зависимости от мотивации участия в них, определения мужчиной своей роли и вклада сообщества отцов в новую репродуктивную практику. Выделены три модели участия отца в родах: «Ради супруги», «Ради ребенка», «Ради себя».

Включение в мужское сообщество «Папа-школа» помогло сосредоточиться одной группе отцов на потребностях матери ребенка, лучшему взаимопониманию между супругами и укреплению отношений в супружеской диаде, другой – на интересах ребенка, формированию надежной привязанности с ним, третьей – на раскрытии и оформлении идентичности мужчины как отца. Ресурсы сообщества молодых отцов, накапливающиеся внутри его, включают: информацию, обмен опытом, доверие друг к другу, эмоциональную поддержку, родительские и социальные компетенции.

Ключевым контактом участников «Папа-группы» становится общение с ведущим «Папа-школы», имеющим профессиональный и личный опыт проживания своего отцовства, деятельного участия на всех этапах подготовки к родительству. Главная цель такого взаимодействия — подготовка мужчин к активной роли родителя, равноправных отношений с матерью, ответственного отношения к интересам матери и ребенка. В целом, группа мужской солидарности способствовала оформлению идентичности нового отца, социальному взрослению молодого мужчины, зрелости его позиции.

*Статья подготовлена по материалам исследования, проведенного при поддержке гранта Президента Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 160–рп и гранта Тематического плана СПбГУ на проведение фундаментальных исследований; шифр темы 1038167.2011.*

### Литература:

- Безрукова О. Н. (2007) Готовность к отцовству: факторы, условия и предпосылки // Вестник СПб. ун-та. Сер. 6. Вып. 2. Ч. I. С. 98–109.
- Безрукова О. Н. (2012) Практики ответственного отцовства: "Папа-школа" и социальный капитал // Вестник СПб. ун-та. Сер. 12. Вып. 3. С. 266-275.
- Безрукова О.Н. (2011) Ресурсы и сети поддержки ответственного родительства в молодых семьях. СПб. С.136–151.
- Берд Ш. (2008) Теоретизируя маскулинности: современные тенденции в социальных науках // Наслаждение быть мужчиной: западные теории маскулинности и постсоветские практики/ СПб, С. 7–37.
- Еремин Н. Н. (2010) Ответственное отцовство: мужской взгляд // Гендерное образование: проблемы и перспективы: Материалы межрегион. науч.-практ. конф. / под ред. М. Е. Верховкиной. СПб, С. 107–115.
- Клецина И. С. (2009) Отцовство в аналитических подходах к изучению маскулинности // Женщина в российском обществе: Российский научный журнал. № 3 (52). С. 29–41.
- Кон И. С. (2009) Мужчина в изменяющемся мире. М.
- «Папа-школа» в Санкт-Петербурге — <http://www.papaschool.ru>
- Папа-школа: шаг за шагом (2010) М.
- Темкина А., Ангелова Е. (2009) Отец, участвующий в родах: гендерное партнерство или ситуативный контроль? // Новый быт в современной России: гендерные исследования повседневности/под ред. Е. Здравомысловой, А. Роткирх, А. Темкиной. СПб.
- Doherty W. J., Kouneski E. F., Erickson M. F. (1998) Responsible Fathering: an Overview and Conceptual Framework // Journal of Marriage and Family. Vol. 60, No 2. May. P. 277–292.
- Levine J. A., Pit E. W. (1995) New Expectations: Community Strategies for Responsible Fatherhood. NewYork, P. 5–6.

### Обсуждение доклада Безруковой О.Н. «Новые практики поддержки молодых отцов»

Роксана Бондаревская

Уважаемая Ольга Николаевна. Очень интересно было бы узнать и о трудностях, с которыми сталкивается движение "Папа-школа" за рубежом и у нас, и о том, как учитываются наши национальные традиции в движении "Папа-школа"?

*Ольга Безрукова*

Роксана Сергеевна, добрый день! Спасибо за интересный вопрос. Трудности, прежде всего, связаны с гендерными стереотипами, с которыми шведы, датчане и др. сталкивались в своем обществе в самом начале пути. Носителей установок традиционного отцовства в этих странах меньше, а новой модели отцовства значительно больше, чем у нас. Национальная культура влияет, но в модернизированных обществах не так значительно. Насколько я знаю, в польских группах есть влияние католических традиций, но все-таки доминируют светские ценности. В петербургские папа-школы изначально приходят отцы нового типа, включенные в эгалитарные практики. Репродуктивные практики или участие отца в родах можно рассматривать как возвращение к элементам традиционной культуры славян, но смысл участия несколько иной. посмотрите мою статью, там более подробно об этом. Спасибо.

*Инна Песочина*

Мы создали в своей школе Совет отцов. Но дети активных отцов закончили школу. И теперь в совете мужья учителей. Очень заинтересованные и неравнодушные люди. Но занятые и их мало...

*Ольга Безрукова*

Инна, добрый день Большое спасибо за интерес к докладу и теме. Думаю, что заинтересованных отцов лучше находить через вовлеченных в воспитание матерей, или присматриваясь к детям. Дети таких отцов часто отличаются от своих сверстников, они обладают интересом к социальной стороне жизни. Может быть открыть такую школу для будущих отцов (старшеклассников и уже состоявшихся пап). У ведущих пап-школ можно многому научиться.

*Бердышев Илья*

Уважаемая Ольга Николаевна, спасибо за презентацию на этом семинаре очень запоздалой, в масштабах всей страны темы - ответственного отцовства. Однако не могу не поделиться следующими скептическими соображениями по теме.

1. Не думаю, что в ближайшее время молодые семьи, ждущие и имеющие детей, будут также достаточно поддерживаться в России, как и в мною горячо любимой Швеции

2. К сожалению, такое важное дело, как школа пап, - лишь капля в море социальных задач, стоящих перед нашим государством, стремительно теряющим сильную половину человечества

3. Что делать с тем великим множеством мужчин, которые как "чёрт от ладана", бегут от психологов, притом, что они отчаянно нуждаются в такой образовательной работе. Страшно подумать, какие опасные отцы могут получиться из таких непрофилактированных мужчин

Спасибо. Илья Бердышев

*Ольга Безрукова*

Илья, добрый день! Большое спасибо, мы с Вами единомышленники. Меня беспокоят те же проблемы, что и Вас. Что делать? Самоорганизация общества в виде папа-школ, лидеры, которые могут изменить взгляд на роль отца в жизни семьи и детей, новые подходы к профилактической работе с отцами, воспитание детей и подростков (семейное и общественное). Постепенно все меняется, и много позитивных изменений.

**Симонова Вероника Витальевна**

*Центр Культурных Исследований Постсоциализма Института Модернизации Обществ Казанского  
Федерального (Приволжского) Университета*

*Кандидат социологических наук, старший научный сотрудник.*

*Казань, Россия.*

### **Аннотация.**

В данной статье предлагается посмотреть на качественные и количественные методы как на две различные эпистемологические традиции, различные философии. В статье ставится под сомнение возможность равного следования обеим исследовательским стратегиям одновременно. Исследователь неизбежно должен сделать методологический выбор, «поверить» одному из направлений. Выбор должен основываться на ясном представлении о возможностях, которые могут или не могут предоставить количественные или качественные методы.

### **Ненавязчивые измерения. Возможности качественных методов при исследовании деятельности социальных служб. Приглашение к дискуссии.**

*Исследование не похоже на искусство, это и есть искусство.*

*Bernard*

Уважаемые коллеги, я рада приветствовать вас в сегодняшнем виртуальном семинаре, и надеюсь, что наша дискуссия будет интересной и плодотворной. Сразу сделаю необходимую оговорку. Сфера моих научных интересов связана с культурно-антропологическими исследованиями коренного населения Северного Байкала. Мой фокус – отношения коренного населения с тайгой и социальная память. Тем не менее, я чрезвычайно признательна организаторам семинара за приглашение к дискуссии.

Я работала методом включенного наблюдения на Северном Байкале, в Сибири 11 месяцев (2007 - 2008), а также применяла методы интервью, визуальной этнографии в течение этого периода времени. Этот мой полевой опыт и послужил поводом для вовлечения меня в наш сегодняшний разговор. Иными словами, это своего рода эксперимент организаторов, целью которого является выяснить, насколько антрополог, стоящий за «классическим британским методологическим станком» может быть теоретически полезен для социологов, занимающихся социальной политикой, а также исследованием деятельности организаций социальных служб.

Необходимость сделать методический выбор для исследования, как правило, ставит перед социальным ученым сложный алгоритм: «количественное» или «качественное». Разумеется, можно совмещать обе стратегии, однако же, зачастую совмещение методов является весьма номинальным, то есть оно, на мой взгляд, просто не может быть не номинальным. Например, качественные данные лишь оттеняют информацию, полученную количественным путем, или же наоборот, статистика украшает исследование, основанное на качественных данных. Так или иначе, выбор метода неизбежен, и именно он является определяющим вектором последующего осмысления материала, его интерпретации и презентации.

Мне приходилось работать с анкетами в маркетинговых исследованиях, а также в опросах общественного мнения относительно общего курса политики государства, популярности политиков, и выборов. Многие исследования, в которых мне приходилось участвовать еще будучи студенткой социологического факультета Санкт-Петербургского государственного университета, представляли свои исследовательские тактики, как комплексные, то есть сочетающие анкетный опрос и полуструктурированные интервью. Однако интервью выступали лишь тенью масштабного ресурса анкет и никоим образом не могли влиять на ландшафт социальной реальности, возникший в результате обработки количественных данных. То, что не попадало в общие границы, рассматривалось как погрешность. Так или иначе, приоритетом оставались данные, полученные количественным путем. Более того, зачастую социологические интервью представляли собой своего рода «голосовую анкету» и лишь отдаленно напоминали то, что антропологи называют беседой.

В то же время исследования, выполненные качественными методами, иногда также подкрепляли свои аргументы данными полученными анкетным опросом. Насколько я помню, это было требованием социологических факультетов, несмотря на то, что для поставленных целей, анкетный опрос не был необходим. Однако этот реверанс в сторону позитивистской традиции выступал своего рода «этикетом», «вежливостью», которую необходимо было соблюсти. Конечно же, такие моменты, как репрезентативность выборки, а также количество анкет, как правило, сильно не критиковались, поскольку методическим фокусом служили качественные тактики. Таким образом, анкета выступала скорее как лояльность традиции, но не как метод поиска ответов на поставленные вопросы, поскольку на них отвечали, или должны были отвечать, интервью и наблюдения.

Итак, на мой взгляд, полноценное комплексное исследование, в котором равноценно учитывались бы и качественные и количественные методы невозможно. Разумеется, нет ничего плохого в том, чтобы пользоваться разными тактиками, однако нужно откровенно признать приоритет одной линии, обосновав свой выбор, признав честно, что может остаться скрытым из-за сделанного выбора, а что станет ясно.

В своем размышлении я не собираюсь представить качественные методы как безусловно выигрышную стратегию социо-гуманитарного исследования по сравнению с количественными. Целью моего выступления

является попытка поставить под сомнение возможность одновременного и равноценного использования качественных и количественных методов, а также попытаться показать, какими возможностями обладают и не обладают качественные методы и как их можно использовать при исследовании деятельности организаций социальных служб.

Я глубоко убеждена, что выбор метода это вопрос «веры», даже скорее «конфессии». Здесь я позволю себе вспомнить классическую интерпретацию науки и религии, представленную Дюркгеймом. Как вера сакральна для религии, так истина для науки. Принципы построения классификации объяснения мира по природе своей одни и те же, как в религии, так и в науке: институты и правила представляют свои сценарии объяснения законов природы и общественной жизни. На мой взгляд, это сравнение может послужить хорошей метафорой при выборе метода работы. Ровно как невозможно равноценно принадлежать двум религиям одновременно, так исключено одинаково верить в возможности и качественной, и количественной методологии, и равноценно им следовать.

Критический взгляд на качественную социологию представлен в статье Батыгина и Девятко [1994]. Авторы утверждают, что социология не разрывается между двумя полюсами. В их прочтении, качественная социология становится чем-то вроде паранауки, что отмечает и критикует Саганенко [1998] и с чем я соглашаюсь. Для более убедительной аргументации авторы ссылаются на скандальный дневник Малиновского<sup>2</sup>, который своим существованием уже бесспорно доказал, что антропологическое исследование (качественное по определению) можно провести и без эмпатии, без эмоционального сопереживания жизни людей.

С одной стороны, дневник Малиновского показывает эгоцентризм и нарциссизм автора, с другой, этот документ свидетельствует о другой стороне эмпатии, о разного рода психологических обстоятельствах, в которых оказался Малиновский. Дневник явно не может быть однозначно оценен и, тем более, стать аргументом для отказа от качественной методологии. Тот, кто не проводил длительного антропологического исследования, вряд ли может понять, с какими сложностями приходится иметь дело антропологу «в поле». Антрополог Гирц [Geertz 1975: 47] пишет, что да, безусловно, риторика дневника Малиновского аморальна, но она имеет эпистемологическую ценность для практикующего этнографа. Он говорит о том, что эмпатия не должна пониматься как полноценное переживания жизни других людей, но как понимание-около: этнограф не может и не должен воспринимать мир глазами другого, поскольку все, что он может и чего достаточно, это понять, то каким образом и какими средствами («with», «bymeansof», «through») другие люди воспринимают мир [Там же 48].

Итак, «методологические полюса» все-таки существуют. Лишь двумя эпистемологическими путями может идти исследователь, смешать которые невозможно. Следуя логике Бернарда [Bernard 2011], первая дорога предлагает верить в принцип, декларирующий, что существует внешняя реальность, которая «ожидает» ученого, способного путем верно выбранной хорошей методики понять ее. Это позитивизм. С другой стороны гуманизм или интерпретативизм, который убеждает нас в значимости понимания того во что люди верят, что послужило толчком возникновения их веры и действий и во что те или иные верования и действия выльются впоследствии.

Эти две конкурирующие методологические традиции ставят сложные вопросы, однако, выбирая методику (качественную или количественную), исследователь вольно или невольно, но всегда неизбежно «воцерковляется» в ту или иную эпистемологическую традицию. Каким образом происходит это «воцерковление» и почему метод не только дает возможности понимания, но также и ограничивает их?

Стоит согласиться с Бернардом [там же] в том, что методы не принадлежат какой-либо дисциплине. Иными словами, не существует отдельно антропологических, социологических или психологических методов. Вопросы, которые мы задаем, могут отличаться от дисциплины к дисциплине, но методы принадлежат нам всем. Например, антропологи развили метод включенного наблюдения, социологи – опросный метод, а психологи эксперимент. Однако включенное наблюдение используется не только антропологами, но и политологами, криминологами, а также в системе образования.

Бернард [там же] называет качественные методы «ненавязчивыми измерениями», сродни искусству. Таким образом, количественные методы автоматически классифицируются как «навязчивые измерения». В этой терминологии метод обретает властную коннотацию. Метод и принципы измерения становятся инструментами власти над полем, над объектом. Чем сильнее мы верим в свой инструментарий, тем увереннее мы говорим о том, что наше исследование объективно или верно выверено, потому, что метод наш безупречен, почти безупречен. «Навязчивость» количественных схем, на мой взгляд, и заключается в попытке «колонизации» поля выверенной архитектурой анкеты. «Ненавязчивость» включенного наблюдения и интервью заключается в попытке сменить поле властных отношений, нивелировать навязывание гипотез и тактик изучаемым группам и индивидам. Это исследователь становится зависимым от беседы и опыта, но не наоборот. Социолог-количественник думает над уже сложившимся решением исходя из своего

---

<sup>2</sup>Бронислав Малиновский один из антропологов классиков, проводивший полевую работу на Тробрианских островах, основавший метод включенного наблюдения. Олицетворявший собой антропологию как эмпатичную науку, Малиновский считается одним из ее отцов основателей. Однако после его смерти его вдова опубликовала дневник, который вызвал потрясение антропологического сообщества. В дневнике Малиновский предстал совершенным эгоистом и нарциссом, жалевшим себя, ненавидевшим тробрианцев, позволявшим себе грубые «колониальные» высказывания в их адрес. Иными словами, дневник показал личность, совершенно противоположную общепринятой картине.



интеллектуального багажа, он или она тестирует реальность, *вскрывает* ее, тогда как социолог-качественник *открывает* мир вместе с людьми, пропуская мир и людей через себя.

Количественные методы в виде больших чисел, математически выверенных данных дают ученому магическое чувство - уверенность в себе. Количественные схемы становятся не только методом понимания устройства общества, но и методом убеждения себя самого и научного сообщества, что еще одна часть социальной реальности вскрыта, показаны и проанализированы ее структура, нормы и патологии.

Несмотря на то, что я начала дискуссию о качественных методах, используя метафору «ненавязчивости», я признаю, что в них присутствует своя «навязчивость». Антропологи часто говорят о роли исследователя в поле, о том, как он или она меняют поле, влияют на него, насколько ответы информантов зависят от властных отношений, свойственных локальному сообществу, и, наконец, использование аудио-визуальной аппаратуры неизбежно разрывает повседневность определенным образом. Однако при всем этом, качественные методы дают другое магическое чувство – чувство вовлеченности и сопричастности.

Осознание сопричастности к изучаемому «миру других» дает исследователю силу, которая с одной стороны налагает ответственность за то, что происходит в том мире, а с другой стороны, наделяет своего рода «монополией экспертизы», которая играет огромную роль при презентации результатов исследования различным аудиториям.

Итак, еще раз повторяю, что я не считаю количественные методы, ровно, как и позитивизм «злом», хотя соглашусь с его критикой и сделала свой выбор. Я попыталась показать, что все-таки нам приходится выбирать методологический «лагерь» или «церковь». Исследователи-количественники тестируют свои «идеалы» в поле, так называемой социальной реальности. Исследователи-качественники считают идеалы лишь отвлеченными конструктами интеллектуальной среды и пытаются пережить, воспринять и понять мир вместе со своими информантами. Это разные, взаимоисключающие философии.

Если вам необходимо, к примеру, узнать, насколько люди осведомлены о новом законопроекте, то здесь можно использовать количественные методы. Законопроект тоже конструкт, который также искусственен для людей, как и анкета. И то, и другое есть реальность документа, реальность власти, но не реальность переживаемая. Если вам любопытно выяснить, какие перемены вызвал запуск этого законопроекта, какие стратегии люди применяли, чтобы взаимодействовать с официальными лицами на тему этого законопроекта, какие эмоции переживали, как смирялись или не смирялись, как поменялась их биография и идентичность, тогда, вам необходимо свернуть «налево» (метафора Батыгина и Девятко применимая к «качественной социологии по аналогу с левым политическим крылом, количественной, соответственно с правым 1994).

В заключении мне бы хотелось пригласить к дискуссии следующим вопросом. Социальные службы, на мой взгляд, совершенно особый социальный институт поскольку будучи строго бюрократической организацией, по природе своей они обязаны быть эмпатичными, обязаны сопереживать кругу людей, которых обслуживают. Социальный работник не может быть злым. Каким образом, тогда возможно исследование деятельности этого социального института? Жесткая бюрократия (идеал) и переживаемая жизнь (эмпатия), к которой нельзя оставаться равнодушным, но бюрократ обязан быть равнодушным. Эта дилемма задает не только особые условия работы, но и определяет методологический выбор. Мой вопрос прост: как вы «переживаете» и/или «идеализируете» эту дилемму?

## **Литература**

Батыгин Г.С., Девятко И.Ф. Миф о «качественной социологии» // Социологический журнал. 1994. № 2  
Саганенко Г.И. Сопоставление несопоставимого: обоснование сравнительного исследования на базе открытых вопросов // Социологический журнал, 1998. № 3-4.

Bernard H. Russel. 2011. Research Methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches. Plymouth: Alta Mira Press

Geertz, C. 1975. On the Nature of Anthropological Understanding: Not extraordinary empathy but readily observable symbolic forms enable the anthropologist to grasp the unarticulated concepts that inform the lives and cultures of other peoples // American Scientist, Vol.6, No1,pp.47-53

## **Обсуждение доклада Симоновой В. В. «Ненавязчивые измерения. Возможности качественных методов при исследовании деятельности социальных служб. Приглашение к дискуссии».**

*Галина Соловьева*

Уважаемая Вероника

Несмотря на бюрократизм системы, гуманизм является качеством, которым должен владеть специалист социальной сферы в соответствии со стандартами социального обслуживания населения. Однако, для нашего менталитета свойственно противоречие "жить по совести" и "следовать букве закона". Оно ярко выражено в рассказе Н. Лескова "На посту". Оно остается острым и возможно служит нравственному становлению специалиста как человека.

*Станислав Долгополов*

Автор пишет: "В заключении мне бы хотелось пригласить к дискуссии следующим вопросом. Социальные службы, на мой взгляд, совершенно особый социальный институт, поскольку, будучи строго бюрократической организацией, по природе своей они обязаны быть эмпатичными, обязаны сопереживать кругу людей, которых обслуживают. Социальный работник не может быть злым. Каким образом, тогда возможно исследование деятельности этого социального института? Жесткая бюрократия (идеал) и

переживаемая жизнь (эмпатия), к которой нельзя оставаться равнодушным, но бюрократ обязан быть равнодушным. Эта дилемма задает не только особые условия работы, но и определяет методологический выбор. Мой вопрос прост: как вы «переживаете» и/или «идеализируете» эту дилемму?"

На мой взгляд, указанная Вами дилемма более характерна не для тех сотрудников, которые непосредственно контактируют с клиентом, а для тех, которые находятся на более высокой ступени в процессе принятия решений. Для структур управляющих системой социального обслуживания главным вопросом является соответствие работы учреждения тем или иным нормативным требованиям. Эти требования далеко не всегда отражают реальные потребности людей. Таким образом, дело не только в личностных качествах социального работника, но и в особенностях функционирования системы

*Вероника Симонова*

Здравствуй, Станислав! Большое спасибо за комментарий. Я убеждена, что обозначенная мною дилемма, в разной степени, но актуальна как для тех, кто находится «на более высокой ступени принятия решений», так и для тех, кто работает адресно. Последним нужно представить ситуацию человека определенным образом и от этого представления может зависеть дальнейшее развитие ситуации человека. Исходя из моего полевого опыта, могу добавить, что эмпатия и необходимость следовать институциональным правилам конкурируют друг с другом. Иногда эта конкуренция очевидна, иногда нет. Мне представляется, что для работников социальных служб эта дилемма во многом обуславливает их представления о работе, о принципах взаимодействия с институциональной системой.

**Мальшев Александр Геннадьевич**

СПб ГБУ «Региональный центр «Семья»

Руководитель городского методического объединения социологов учреждений социального обслуживания населения Санкт-Петербурга,

начальник отдела предаттестационной подготовки и аттестации,  
социолог.

Санкт-Петербург, Россия

### **Аннотация**

В докладе рассматривается проблема информированности о деятельности социальных служб в Санкт-Петербурге. Представлен анализ данной проблематики в контексте теории социальной политики. Приводится краткий обзор результатов социологических исследований данной проблематики.

## **Информированность о социальных сервисах в Санкт-Петербурге. Проблемы и перспективы социологического анализа**

Проблема взаимодействия социальных служб и общества, одним из аспектов которой выступает вопрос информированности общества о социальных службах, имеет значительное основание, коренящееся в проблематике социальной политики. Социальная политика – это «институт, деятельность которого направлена на обеспечение основных социальных потребностей общества и его слоев» [Сидорина Т. Ю. Два века социальной политики, М., 2005, с. 22], а более узкое определение связывает социальную политику с системой социального обеспечения [Ярская В. Н. Социальная политика, социальное государство и социальный менеджмент: проблемы анализа // Журнал исследований социальной политики № 1, 2003, с. 11]. Сфера социальной политики – одно из значительных направлений деятельности современного российского государства, закрепленное в статье 9 Конституции Российской Федерации, которая гласит: «Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека».

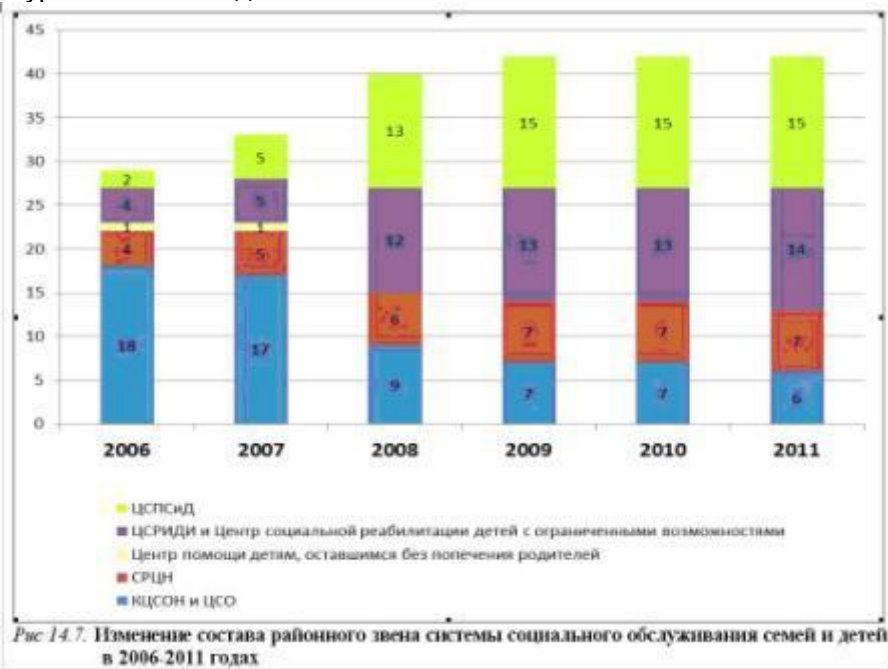
В то же время значение социальной политики для государства определяется той конфигурацией приоритетных задач, которых оно придерживается и в рамки которых социальная политика оказывается вписанной. Так, следуя за типологией, предложенной социологом, исследователем проблем социального неравенства в России Н. Е. Тихоновой [Куда ведет коридор? (О социальной политике с позиции общественного мнения) Общественные науки и современность 2006. № 3.], можно выделить четыре группы задач, которые так или иначе призвано решать любое государство своими действиями в области социальной политики. Первая группа задач связана с поддержанием социальной стабильности общества. Вторая группа ориентирована на осуществление социальной интеграции общества, в том числе и за счет стремления к преодолению наиболее острых и в большинстве своем иными способами трудноразрешимых противоречий, порождаемых социальным неравенством. Третья группа задач – решение проблем, связанных с повышением качества человеческого капитала, которым располагает страны. Последняя группа задач ориентирована на решение гуманитарных проблем, существующих в рамках государства. Несколько упрощая и редуцируя данную модель, можно сказать, что существует две возможных ориентации социальной политики. Ориентированная на решение проблем государства путем поддержания лояльности общества и ориентация на повышение качества жизни человека. В организации российской социальной политики преобладают ориентации на поддержание социальной стабильности. При этом описываемые ориентации сталкиваются с разворачиванием на уровне государства деятельности, направленной на построение либеральной модели социальной политики, связанной с оптимизацией и рационализацией (в первую очередь в экономическом и административном смысле) деятельности социальных служб.

Социальный сервис – это своего рода механизм реализации элементов социальной политики в определенной её сфере. То есть он представляет собой вид деятельности учреждения, осуществление которого способствует достижению целей социальной политики. Социальная служба, в свою очередь – это учреждение, которое является инфраструктурной базой для социальных сервисов.

Социальная политика имеет конкретные механизмы воплощения, проходя по ступеням от декларативно-нормативного уровня [Мальшев А. Г. Социальные сервисы для семей с детьми в контексте отношения к социальной политике. СПб, 2008, с. 19] текстов концепций и стратегий через организационно-нормативный уровень региональных органов и учреждений (уже ориентируются на практическую деятельность, но также формулируют идеализированные цели) к действиям в повседневности работников и клиентов социальных служб. Хорошо известный в западном научном сообществе представитель социальной теории Майкл Липски [Lipsky, M., Street-level Bureaucracy; Dilemmas of the Individual in Public Services, New-York, 1980] формулирует данную идею проще, однако именно на его теории построена схема анализа реализации социальной политики, приводимая здесь: фактическими реализаторами социальной политики государства являются руководители и работники учреждений, непосредственно контактирующие с клиентом.

Социальные сервисы являются достаточно новой сферой взаимодействия государства и общества для некоторых регионов РФ, в частности для Санкт-Петербурга. В нашем городе данная сфера пережила в 2007-2008 году волну практически взрывообразного роста, инициированного государством. В качестве

иллюстрации можно привести материал из «Аналитических материалов о положении детей в Санкт-Петербурге» за 2011 год.



Такое стремительное развитие и дифференциация системы социального обслуживания, имея большое положительное значение, породило некоторое количество инфраструктурных проблем. Одной из таких проблем оказалась проблема информирования общества о деятельности социальных служб.

Проблема распространения информации типична для расширяющихся систем. На первых этапах информация может плохо распространяться как внутри системы, так и вне её, циркулируя либо по устаревающим каналам, либо по вновь создаваемым каналам, не всегда обладающим на первых этапах достаточной эффективностью. Проблема качества распространения информации внутри системы – отдельный вопрос, который нуждается в данный момент в дополнительных исследованиях, однако можно предположить, что эффективными пока оказываются вертикальные каналы распространения информации особенно проходящие через центральные организации (например, органы исполнительной власти). Но даже по каналам, проходящим через центр информация (за исключением непосредственно распорядительных и иных подобных документов имеющих прямое отношение к администрированию) распространяется с некоторыми затруднениями.

Информированность населения о социальных сервисах, вновь создаваемых социальных службах в связи с бурным развитием районного звена системы учреждений социального обслуживания на первых этапах данного процесса была относительно невелика. Я могу представить данные исследований социологов учреждений социального обслуживания, посвященных информированности семей, имеющих в своем составе детей о социальных службах и услугах для семей с детьми. Основа программ данных исследований была разработана мной в 2008 году. Исследования проводились в трех разных районах Санкт-Петербурга в 2008 и 2009 (первое двухэтапное исследование), в 2010 и 2012 годах. Первое пилотажное исследование было проведено мной в Невском районе Санкт-Петербурга в 2008 году (n=311). Доля семей, «ничего не знающих о центре в целом составляла 40 процентов от числа опрошенных» [Мальшев А.Г. Социальные сервисы для семей с детьми в контексте отношения к социальной политике. СПб, 2008, с. 18]. Данные повторного опроса с увеличенной выборкой (n=1034) в том же районе в первой половине 2009 года продемонстрировали умеренный рост показателей информированности. Исследования на основе той же методологии среди таких же социальных групп были проведены в 2010 и в 2012 года в двух других районах Петербурга. В данных исследованиях мое участие ограничивалось ролью консультанта. Исследование 2010 года (n=114) продемонстрировало, что число людей, ничего не знающих о социальных службах, осуществляющих помощь семье и детям составляет 38 процентов. Небольшой объем выборки, однако накладывает ограничения на интерпретацию данных, полученных в этом исследовании. В исследовании, проведенном в другом районе в 2012 году (n=294) число респондентов, не осведомленных о деятельности социальных служб помощи семье и детям составило 35 процентов.

Данные приведенных исследований, хотя и достаточно фрагментарно, демонстрируют, что информированность о социальных сервисах районного уровня среди семей, имеющих детей можно в целом составляет около 60-65%, со временем демонстрирует тенденцию к медленному росту. В то же время значительная часть потенциальных клиентов не знает о работе соответствующих социальных сервисов. Вопрос интерпретации представленных цифр информированности имеет несколько аспектов. Безусловно, существующий уровень информированности сложно назвать достаточным. Социальные службы еще далеки от той укорененности в общественном сознании, которая свойственна другим социальным сервисам: институтам образования, здравоохранения, охраны общественного порядка. Однако социальная служба имеет свою специфику, её деятельность направлена на решение трудных ситуаций, возникающих в жизни многих людей. В то же время не все сталкиваются с ситуациями в жизни, в решении которых необходима

помощь социальной службы. Есть ещё одно обстоятельство, определяющее уровень заинтересованности в работе социальных служб. Когда человек в современном российском обществе оказывается в трудной ситуации, он обращается не в социальную службу, а старается активизировать имеющиеся у него ресурсы социального капитала. Уровень недоверия государству достаточно высок, поэтому значительная часть общества предпочитает опираться в решении своих проблем прежде всего на себя, даже несмотря на определенные патерналистские настроения. Неукорененная в информационном поле система районных социальных сервисов сталкивается с этим недоверием и низкой заинтересованностью в её услугах, а бюрократизированный характер работы некоторых её элементов, недостаток ресурсов, с которыми непосредственно сталкиваются клиенты, может ещё более снижать заинтересованность в ней.

В такой ситуации формирование стратегий распространения информации о социальных службах является важным элементом их работы. С одной стороны, они необходимы в силу слабой укорененности новой системы районных социальных служб в информационном поле. С другой стороны, правильно выстроенная стратегия распространения информации в сочетании с адекватно подобранными средствами может дать возможность преодолеть существующий уровень недоверия, включив знание о них в набор базовых знаний в качестве актуализируемого в определенные моменты средства помогающего в решении трудных жизненных ситуаций.

## **Литература**

Сидорина Т. Ю. Два века социальной политики, М., 2005

Ярская В. Н. Социальная политика, социальное государство и социальный менеджмент: проблемы анализа // Журнал исследований социальной политики № 1, 2003

Куда ведет коридор? (О социальной политике с позиции общественного мнения) Общественные науки и современность 2006. № 3.

Малышев А. Г. Социальные сервисы для семей с детьми в контексте отношения к социальной политике. СПб, 2008

Аналитических материалов о положении детей в Санкт-Петербурге (2011 год) <http://homekid.ru/kidinspb2011/kidpart14year2011.htm>

Lipsky, M., Street-level Bureaucracy; Dilemmas of the Individual in Public Services, New-York, 1980.

## **Обсуждение доклада Малышева А. Г. «Информированность о социальных сервисах в Санкт-Петербурге. Проблемы и перспективы социологического анализа»**

*Валентина Самойлова*

Содержательный доклад, спасибо. Как Вы правильно отмечаете, не все семьи считают, что их ситуация настолько трудная, что нужно искать помощи в социальных службах. Ассоциации у населения с социальными работниками достаточно определенные, благодаря СМИ, да и так хорошо известно, что неблагополучные семьи - основные клиенты. Вот если бы было больше таких направлений и форм работы, которые могут быть востребованы любой семьей и не предполагают ее определения как проблемной - тогда по прошествии времени (а оно должно пройти, чтобы стереотип изменился) можно ожидать, что услуги будут востребованы, если правильно организовать информирование, вовлечение и т.д. А пока сомнительно. Интересно, те 60%, кто знают о социальных службах, какую информацию имеют? У них есть желание обращаться? Что об этом говорят данные исследований?

*Александр Малышев*

Здравствуйтесь, спасибо за вопрос! В исследованиях, на материалы которых я опираюсь в статье, не ставилась задача определения причин не востребованности. Скорее наоборот: целью было определение востребованности различных социальных услуг, в том числе и тех, которые можно было бы обозначить как низко пороговые, позволяющие сформировать культуру взаимодействия общества с социальными службами, например, группы раннего развития для детей или папа-школы. Процент тех, кто хотел бы обратиться за помощью в социальные службы достаточно большой. Я могу сейчас представить средние цифры по исследованиям 2008, 2009 и 2012 года. Так, в 2008 году среди всех опрошенных, 5,8 процентов уже хотя бы раз обращались за помощью. В исследовании 2012 года этот показатель составлял 4,2 процента. Желание обратиться за помощью в исследовании 2008 года обозначили в среднем 20,6% опрошенных. Правда, существует достаточно значительный разброс данных по разным видам социальной помощи от 36 (материально-финансовая) до 10% по юридической помощи, а также проблема завышенных ожиданий клиентов и ограниченных возможностей социальных служб.

*Валентина Самойлова*

Спасибо, Александр. Ваш ответ подтверждает и наши данные по потребностям семей.

*Юлия Яковлева*

С интересом ознакомилась с Вашим докладом. По результатам исследований, были ли получены данные о том, из каких, преимущественно, источников люди получают информацию о социальных учреждениях?

*Александр Малышев*

Здравствуйтесь, Юлия Андреевна! Спасибо за вопрос, он представляется мне весьма важным. По разным районам картина формируется разная, определяемая, вероятно, интенсивностью и характером информационной политики конкретного учреждения и администрации района. К наиболее часто встречавшимся ответам в этой группе можно отнести информационные стенды/плакаты, газеты, интернет. Следует при этом отметить две тенденции: от общего количества опрошенных каждый источник информации не набирал более 31 процента. Относительно стабильным в разных районах города оставался

процент получивших информацию об учреждении соц. обслуживания от знакомых. Причем по этому параметру значения могли превышать все прочие источники информации, в небольших относительно изолированных районах до 39%. Следует отметить, что данный вопрос задавался, к сожалению, не во всех исследованиях.

*Юлия Яковлева*

Александр Геннадьевич, спасибо за развернутый ответ.

**Безрукова Ольга Николаевна.**

*Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет социологии  
доцент кафедры социологии политических и социальных процессов, кандидат социологических наук.  
Санкт-Петербург, Россия*

**Ивашкина Юлия Юрьевна**

*СПб ГБУ «Региональный центр «Семья»*

*начальник отдела методической и информационной работы в сфере социального обслуживания семей и детей*

*Санкт-Петербург, Россия*

**Курганова Галина Сергеевна**

*АНО Информационно-аналитический центр НГО медико-социальной сферы, директор*

*Санкт-Петербург, Россия*

**Самойлова Валентина Алексеевна**

*Санкт-Петербургский государственный университет,*

*факультет социологии, (доцент кафедры теории и практики социальной работы, кандидат психологических наук.*

*Санкт-Петербург, Россия*

## **Аннотация**

Государственно-общественный подход предполагает разработку и реализацию всех общественно-значимых программ, проектов и мероприятий семейной политики на основе сотрудничества, диалога и социального партнёрства государства с общественными организациями, институтами гражданского общества, муниципальными образованиями, церковными объединениями, родительскими ассоциациями, движениями, сообществами. Именно этот подход реализовывался в ходе разработки и общественного обсуждения проекта Концепции семейной политики Санкт-Петербурга на 2012-2022 годы. Процессу и результатам этого обсуждения посвящена статья.

## **Государственно-общественный подход и общественное обсуждение Концепции семейной политики Санкт-Петербурга**

В июле 2012 года на очередном заседании Правительства Санкт-Петербурга была рассмотрена и утверждена Концепция семейной политики города на 2012-2022 годы, которая представляет собой систему принципов, целей, задач и приоритетов в сфере регулирования процессов социального развития семьи и определяет приоритетные направления семейной политики, мероприятия по их выполнению, ожидаемые результаты, а также целевые индикаторы и показатели эффективности реализации мероприятий каждого направления.

Необходимость разработки Концепции обусловлена наличием острых проблем в демографической структуре населения, общественном здоровье, снижением потенциала трудовых ресурсов, деформацией семейной структуры, распространением социального неравенства и напряженности в обществе, потребностью семьи в социальной поддержке, а также взаимообусловленностью и многофакторностью влияния социальных проблем на оптимальное функционирование семьи. Концепция является логическим продолжением, закрепляет и развивает результаты, достигнутые в Санкт-Петербурге в ходе реализации первой в Российской Федерации региональной Концепции семейной политики на 2007-2011 годы.

Среди современных подходов к решению вопросов социального развития семьи в Концепции выделен государственно-общественный подход. Он предполагает разработку и реализацию всех общественно-значимых программ, проектов и мероприятий семейной политики на основе сотрудничества, диалога и социального партнёрства государства с общественными организациями, институтами гражданского общества, муниципальными образованиями, церковными объединениями, родительскими ассоциациями, движениями, сообществами. Налаживание реального взаимодействия между институтами гражданского общества и органами власти, сбор и анализ мнений жителей для планирования и оценки эффективности социальной политики должны быть положены в основу развития семейной политики на местном уровне. Механизмы для развития такого взаимодействия могут быть разные: привлечение активистов, лидеров общественных объединений к процессу выработки значимых для конкретных территориальных образований (города, области и т.д.) решений, публикации материалов и отчетов о работе органов власти в СМИ, поддержка гражданских инициатив, проведение общественных слушаний и др. [Профилактическая работа..., 2008].

Именно этот подход воплощался в жизнь в ходе разработки и общественного обсуждения проекта Концепции.

Концепция семейной политики Санкт-Петербурга - это документ, который касается каждого петербуржца, именно она является основой для разработки и реализации различными городскими ведомствами программ, проектов и мероприятий по поддержке и развитию семьи в нашем городе на ближайшие 10 лет, поэтому обсуждение проекта вызвало высокий интерес общественности и специалистов.

В январе 2012 года проект Концепции был размещен на официальном портале Администрации Санкт-Петербурга, а также был организован форум и общественное обсуждение на интернет-ресурсе государственного учреждения Региональный центр «Семья», где в течение полутора месяцев разделы

сайта посетили 528 посетителей, которые провели 832 сессии и 6100 просмотров. Было произведено 112 скачиваний материалов проекта.

Активно на обсуждение Концепции откликнулись общественные организации и Санкт-Петербургские СМИ. Информация о проекте и его обсуждении была размещена на более чем 15 сайтах и на страницах в социальных сетях, среди них интернет-ресурсы Благотворительного фонда «Острова», «Форум. Гендер. Ру», Российского Красного Креста, Центра развития некоммерческих организаций, Социального пресс-клуба, сетевой газеты «Союз журналистов Санкт-Петербурга и Ленинградской области», газеты «Мой район» и других. Обсуждение освещалось радио- и теле- каналами Санкт-Петербурга: радио «Мария», радио «Россия», телевидение 1-й канал.

Более 20 встреч и круглых столов прошло по обсуждению проекта с участием представителей органов исполнительной власти, государственных учреждений, общественных организаций и авторитетных клириков Епархии, занятых в церковном служении. Активным организатором мероприятий были Региональный центр «Семья», Социальный пресс-клуб, РГПУ им. А.И. Герцена, факультет социологии Санкт-петербургского университета, Центр развития некоммерческих организаций, МОО «За права семьи», Общество содействия социальной защите граждан «Петербургская Эгида», «Центр Родительской Культуры «Светлица», проект «Петербургские МНОГОдетки», сектор по вопросам семьи Санкт Петербургской епархии.

Дополнения и уточнения отдельных терминов и положений, представленные в ходе обсуждения проекта, также были размещены на сайте РЦ «Семья». Все предложения тщательно были рассмотрены и проанализированы в Комитете по социальной политике, в результате чего проект Концепции был доработан.

В соответствии с регламентом, проект Концепции прошёл согласование и аналитическую оценку в исполнительных органах и структурных подразделениях Администрации Губернатора, являющихся субъектами семейной политики в соответствии с их компетенцией, в ходе которого, также в проект Концепции были внесены изменения.

Таким образом, в разработке, обсуждении, внесении предложений и дополнений принимали участие специалисты различного профиля (педагогические и медицинские работники, экономисты и юристы, специалисты в сфере социальной и молодёжной работы, в сфере трудовых отношений и жилищной политики, а также представители негосударственного сектора и родительской общественности).

В целом цели, задачи и основные направления семейной политики города были одобрены общественностью и профессиональным сообществом. Наибольшие дискуссии возникли при обсуждении подходов к самому понятию «семья», модели благополучия семьи. Была высказана обеспокоенность и велись острые дискуссии по поводу использования в Концепции понятия «гендер» и гендерный подход. В виду неоднозначности трактования родительской общественностью терминов, они были исключены. Формулировки были заменены на более понятные и однозначно понимаемые: «равноправие между мужчинами и женщинами», «согласование родительских и профессиональных ролей на основе принципа равного участия»; «повышение культуры равноправия и ответственности, равного участия мужчин и женщин во всех сферах семейной и общественной жизни».

Общественные организации ратовали за усиление в семейной политике города акцентов на повышение престижа и ценности семейного образа жизни, материнства, отцовства, трезвого образа жизни, а также увеличении социальных гарантий и мер поддержки многодетным семьям и семьям с детьми инвалидами.

Активное обсуждение свидетельствует о важности предложенного для рассмотрения документа, интереса общественности к вопросам, касающимся семьи и детей. Опыт организации общественного обсуждения необходимо детально проанализировать, в дальнейшем использовать и расширять при подготовке иных городских документов.

Обеспечение эффективного социального партнерства органов власти всех уровней и гражданского общества, а также широкое вовлечение семей в процесс реализации Концепции позволит совершенствовать механизмы учета мнения семей при обсуждении проектов нормативных правовых актов, планировании целевых программ и оценке результатов реализации семейной политики.

## **Литература**

Профилактическая работа с семьей и детьми в Ленинградской области: современное состояние и перспективы развития. Колл. мон. под ред. В. А. Самойловой. СПб.: Скифия-принт, 2008.

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 10.07.2012 № 695 «О Концепции семейной политики Санкт-Петербурга на 2012-2022 годы



**Яковлева Юлия Андреевна**

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Адмиралтейского района Санкт-Петербурга»

специалист по социальной работе

Санкт-Петербург, Россия

## **Аннотация**

В докладе рассматривается роль социологического исследования в оценке качества социальных услуг и эффективности социальной работы в учреждении социального обслуживания населения. Данное исследование основывается на сочетании трех методов: анкетного опроса клиентов учреждения социального обслуживания, интервью специалистов учреждения и анализа документально оформленных случаев клиентов. Кратко анализируются понятия «качество социальных услуг» на основе ГОСТов социального обслуживания населения и понятие «эффективность» социальной работы с точки зрения соотношения поставленной цели и результата.

## **Социологическое исследование как инструмент оценки качества социальных услуг и эффективности социальной работы в учреждении социального обслуживания**

В настоящее время в Санкт-Петербурге развивается современная система государственных учреждений социального обслуживания различных категорий населения. В связи с этим, возрастает актуальность оценки качества оказываемых социальных услуг и эффективности социальной работы, для чего разрабатываются различные методологические подходы и системы критериев. Социологическое исследование также может использоваться для решения этих задач.

Социальная работа осуществляется в соответствии с национальными стандартами России по социальному обслуживанию населения, которые определяют, в том числе, и качество предоставляемых социальных услуг.

Критерием оценки качества предоставления материальной услуги является степень решения материальных или финансовых проблем клиента социальной службы, а оценить качество предоставления нематериальной услуги труднее ввиду различных субъективных факторов. Критерием результативности (эффективности), по ГОСТам, является психоэмоциональное, физическое состояние клиента, степень решения его проблем. В соответствии с ГОСТ 52141-2003 «Качество социальных услуг» п. 4.1.9 результативность предоставления нематериальной социальной услуги оценивается косвенным методом, «в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги». Об этом же говорится и в ГОСТе 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»: «При контроле и оценке качества услуг учреждение должно:

- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов». [ГОСТ 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания» п.7.5.1].

Рассмотрим понятие «эффективность» социальной работы в учреждении социального обслуживания. Одним из определений данного понятия в социологической литературе является «степень реализации цели» [Основы социальной работы: Учебник/Отв. Ред. П.Д. Павленок. – М.: Инфра –М 2003, с.315], преобладающее число случаев позитивных изменений в жизни клиентов, способствующих преодолению трудной жизненной ситуации, своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем. Формулу эффективности социальной работы можно обозначить следующим образом: «Эффективность=Результат/Цели+Затраты+Условия деятельности» [Основы социальной работы: Учебник/Отв. Ред. П.Д. Павленок. – М.: Инфра – М 2003, с.315]в которой:

Результат – конечный итог социальной работы («под результатом понимается конечный продукт деятельности по реализации поставленной цели, который может быть позитивным, нейтральным, негативным» [Определение эффективности социальных проектов //Социальная работа, №4, 2005, с. 35]);

Цель – планируемый результат;

Затраты - усилия специалистов, затраченные на мероприятия, способствующие выходу клиента из трудной жизненной ситуации.

Резюмируя вышесказанное, кратко определим понятие «эффективность» социальной работы как соответствие результатов поставленной цели.

В соответствии с этим, в социологическом исследовании, направленном на изучение эффективности социальной работы и оценки качества предоставляемых социальных услуг, могут применяться взаимодополняющие методы: анкетный опрос клиентов учреждения, интервью специалистов учреждения, анализ документально оформленных случаев клиентов учреждения. Далее рассмотрим применение каждого из них подробнее.

При оценке качества предоставления социальных услуг на основе анкетного опроса клиентов учреждения следует учитывать как оценку качества услуги со стороны респондента, так и установление взаимосвязи между оказанными учреждением социальными услугами и потребностями клиента. Анкета позволяет оперативно выявлять субъективную оценку клиентов качеством предоставляемых социальных услуг, а также изучать преобладающие виды предоставляемой социальной помощи, проводить мониторинг

проблем, с которыми сталкиваются семьи, и выявлять их заинтересованность в тех или иных социальных услугах, узнавать пожелания и замечания о социальном обслуживании, собирать статистику о социально-демографических характеристиках респондентов.

Анализ документально оформленных случаев клиентов учреждения можно осуществлять комбинированным методом: с сочетанием преимуществ качественного метода (именно он позволяет учесть специфику ситуации каждого рассматриваемого случая), и приема формализованного анализа (элементов контент-анализа). В ходе данного исследования можно зафиксировать наличие (или отсутствие) позитивных изменений в выявленных проблемных сферах жизни клиентов в процессе осуществляемой социальной работы и выявить степень реализации поставленных целей с момента обслуживания клиентов специалистами учреждения. В процессе анализа случаев проводится аналитическая работа по соотношению результатов случая поставленным целям, (Таблица №1 и №2) и затем делается вывод об эффективности социальной работы (Таблица №3). При этом важно помнить о влиянии субъективных факторов в исследуемых случаях (например, нежелании самого клиента изменить ситуацию, недостаток времени для решения проблемы, и другие причины).

Проведение данного исследования позволит своевременно выявлять возможные причины недостаточной эффективной работы, а также, при изучении большого массива случаев, систематизировать социологическую информацию об основаниях постановки семьи на социальное сопровождение, преимущественных типах семей, которые обслуживаются учреждением, основными целями социального сопровождения клиентов.

В целях получения более объективных данных, социологическое исследование дополняется интервью со специалистами учреждения, позволяющим проанализировать встречающиеся в процессе их работы типичные трудности, профессиональные проблемы и пути их решения; определить эффективные технологии социальной работы, используемые опытными специалистами при осуществлении социальной работы с семьей. Полученная в результате интервьюирования специалистов информация будет полезна для составления различных методических материалов. Например, можно составить методическое пособие для новых специалистов учреждения, которое облегчит их профессиональную адаптацию. Методическое пособие можно дополнить инструкциями, правилами, теоретическим материалом и т.д..

Подводя итоги, отметим, что именно благодаря сочетанию трех методов социологического исследования, можно достигнуть более объективных, полных и достоверных результатов в оценке качества социальных услуг и эффективности социальной работы. Полученные данные могут дополнять общую систему внутреннего контроля учреждения и использоваться для прогнозирования и планирования в учреждении социального обслуживания.

Таблица 1

Примерная кодификация при анализе документально оформленных случаев клиентов.

Единицы анализа	Единицы счета
1.Источник первичного получения учреждением информации о семье	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. личное заявление клиента</li> <li>2. обращение родителей (законных представителей несовершеннолетнего)</li> <li>3. направление или ходатайство субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (указать конкретно)</li> <li>4. другое (что и именно)</li> </ol>
2.Основание постановки семьи на социальное сопровождение учреждения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Семья группы риска</i></li> <li>2. <i>Трудная жизненная ситуация</i></li> <li>3. <i>Социально опасное положение</i></li> </ol> <p><b>II. Подробнее:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.неблагоприятные отношения в семье;</li> <li>2.проблемы несовершеннолетнего в образовательных учреждениях;</li> <li>3.необходимость получения консультаций специалистов;</li> <li>4. малообеспеченная семья;</li> <li>5. другое (указать, что именно).</li> </ol>
3.Тип семьи	<p>полная неполная многодетная опекаемая приемная другое (указать, что именно)</p>
4.Цели социального сопровождения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.повышение степени самостоятельности клиентов в решении</li> </ol>

	<p>трудной жизненной ситуации;  2. консультирование по социально-медицинским вопросам;  3. консультации психолога;  4. организация досуга клиентов  5. профориентация несовершеннолетнего;  6. трудоустройство взрослых клиентов;  7. стабильное посещение несовершеннолетним образовательных учреждений;  8. устройство несовершеннолетнего в образовательное учреждение /детский сад;  9. оздоровительный отдых несовершеннолетнего;  10. социальное и правовое сопровождение клиентов;  11. другое (указать, что именно)</p>
<p>5. Затраты специалистов, связанные с достижением поставленных целей социального патронажа</p>	<p>1. телефонные переговоры с членами семьи;  2. посещение семьи (выход в адрес);  3. консультации психолога;  4. консультации юриста;  5. социально-педагогическое консультирование клиентов;  6. профориентация, содействие в трудоустройстве несовершеннолетних;  7. содействие в трудоустройстве взрослых клиентов;  8. организация досуга семьи и несовершеннолетних;  9. взаимодействие с субъектами профилактики системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;  10. проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;  11. другое (указать, что именно)</p>
<p>6. Достижение поставленной цели (характеристика результата)</p>	<p>1. повысилась степень самостоятельности клиентов в решении трудной жизненной ситуации;  2. проведено консультирование и просветительская работа по социально-медицинским вопросам;  3. оказана психологическая поддержка и консультации психолога;  4. организован досуг клиентов (участие в организуемых учреждением культурно-досуговых мероприятиях; приглашение в театры, на концерты; и т.п.);  5. проведена профориентация несовершеннолетнего;  6. взрослые клиенты трудоустроены;  7. несовершеннолетний стабильно посещает образовательное учреждение;  8. несовершеннолетний устроен в образовательное учреждение /детский сад;</p>

	<p>9.организован оздоровительный отдых несовершеннолетнего;</p> <p>10.проведено социальное и правовое сопровождение клиентов;</p> <p>11. другое (указать, что именно)</p>
<p>7.Продолжительность социального сопровождения клиента в учреждении</p>	<p>1. 3-6 месяцев</p> <p>2. 6 месяцев -1 год</p> <p>3. более 1 года</p>

Бланк протокола анализа документа:

Таблица 2

Единица анализа (в соответствии с таблицей №1)	Документально оформленные случаи клиентов (в соответствии с присвоенным каждому из них в начале исследования кодом)				
	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Таблица 3

Критерии оценки эффективности социальной работы

Показатели	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Прим., коммен тарии
Документально оформленный случай клиента (№___)				
Эффективн ость проведенно й социальной работы	100% выполнение поставленно й цели социального сопровожден ия, решение проблемы клиента, Позитивные изменения в жизни клиента	50% - 60% выполнение поставленной цели социального сопровождени я (указать субъективные и объективные причины)	выполнение поставленно й цели социального сопровожден ия менее 50% (указать субъективны е и объективные причины)	

## **Литература**

- Оперативные социологические исследования: методика и опыт организации/ Под ред. Ротмана Д.Г., Данилова А.Н., Новиковой Л.Г.,- Мн.: БГУ, 2001 г.
- Основы социальной работы: Учебник/Отв. Ред. П.Д. Павленок. – М.: Инфра –М 2003.-395 с.
- Определение эффективности социальных проектов//Социальная работа, №4, 2005,
- Социальная работа: теория и практика: Учеб. пособие. / Отв. ред. д.и.н., проф. Е.И.Холостова, д.и.н., проф. А.С.Сорвина. – М.: Инфра – М, 2003 г.
- Шикун А.И. Социологический практикум: учебное пособие. – Мн.: Амалфея, 2000 г.
- Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение социальной реальности. – М.: «Добросвет», 1999 г.
- ГОСТ Р 52142-2005 «Качество социальных услуг»; ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг»; ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 3061-2008 «Контроль качества социальных услуг детям».

**Безрукова Ольга Николаевна,**

*Санкт-Петербургский государственный университет, факультет социологии*

*доцент кафедры социологии политических и социальных процессов*

*кандидат социологических наук*

*Санкт-Петербург, Россия*

**Ивашкина Юлия Юрьевна**

*СПб ГБУ «Региональный центр «Семья»*

*начальник отдела методической и информационной работы в сфере социального обслуживания семей и детей*

*Санкт-Петербург, Россия*

**Курганова Галина Сергеевна**

*АНО Информационно-аналитический центр НГО медико-социальной сферы*

*Директор*

*Санкт-Петербург, Россия*

**Самойлова Валентина Алексеевна,**

*Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет социологии*

*доцент кафедры теории и практики социальной работы*

*кандидат психологических наук*

*Санкт-Петербург, Россия*

#### **Аннотация:**

В настоящее время особую актуальность приобретает смещение центра тяжести в реализации социальной политики на местный уровень, максимальная «приближенность» проводимой политики к повседневной жизни людей, территориальная доступность и развитие социальной инфраструктуры с учетом потребностей жителей, активизация работы с семьей на муниципальном уровне, интеграция семей в местное сообщество. В связи с этим возрастает роль органов местного самоуправления, поддерживающих жителей в их усилиях решать проблемы повседневной жизни и улучшать ее качество. В каждом муниципальном образовании необходима мобилизация интеллектуальных, творческих и культурных ресурсов на уровне негосударственных организаций, общественных объединений, муниципальных советов, родительских сообществ для содействия всесторонней поддержке семьям с детьми, вовлечение семей и граждан в обсуждение и разработку проводимых программ, проектов и мер по развитию социальной инфраструктуры на всех уровнях. В докладе рассматриваются ключевые направления развития сетей социальной поддержки семей с детьми. Авторами делается вывод о том, что политическая и социально-экономическая функция муниципалитетов современных мегаполисов состоит в наращивании социального капитала солидарности и объединения общественных и индивидуальных ресурсов для поддержки института семьи, повышения благополучия и качества повседневной жизни семей.

#### **Развитие сетей социальной поддержки и активизация роли семьи как социального субъекта на муниципальном уровне**

В настоящее время особую актуальность приобретает смещение центра тяжести в реализации семейной политики на местный уровень, максимальная «приближенность» проводимой политики к повседневной жизни людей, территориальная доступность и развитие социальной инфраструктуры с учетом потребностей жителей, активизация работы с семьей на муниципальном уровне, интеграция семей в местное сообщество [Профилактическая работа..., 2008].

Ресурсы семей укрепляются при установлении отношений взаимной поддержки. Особенно актуальным это может быть для моно родительских семей, семей с детьми инвалидами и др.[Безрукова О.Н., 2011]. Объединяясь, люди не только чувствуют себя более защищенными, но могут активнее заявлять о своих правах, общаться, развивать свои интересы. Зарубежный опыт показывает, что, выступая структурным элементом гражданского общества, семьи наиболее активно объединяются в сообщества на муниципальном уровне, так как именно в рамках реализации местного самоуправления можно наиболее эффективно решать общие для жителей проблемы, выбирать наиболее приемлемые направления и средства повышения качества жизни [Соколова И.В., Аймалетдинов Т.А., 2009].

В связи с этим возрастает роль органов местного самоуправления. В каждом муниципальном образовании необходима мобилизация интеллектуальных, творческих и культурных ресурсов на уровне негосударственных организаций, общественных объединений, муниципальных советов, родительских сообществ для содействия всесторонней поддержке семьям с детьми, вовлечение семей и граждан в обсуждение и разработку проектов и мер по развитию социальной инфраструктуры.

К ключевым направлениям развития сетей социальной поддержки семей с детьми на местном уровне, нашедшим свое отражение в Концепции семейной политики Санкт-Петербурга на 2012-2022 годы, относятся такие направления, как:

- поддержка (организационная, информационная, предоставление помещений) создания семейных клубов и родительских объединений, имеющих различную целевую направленность с использованием ресурсов учреждений социального обслуживания, образования, культуры, досуга и спорта, муниципальных советов, религиозных организаций;

- содействие распространению передового опыта форм межсемейной волонтерской поддержки (организация конкурсов, предоставление информации в СМИ, проведение тематических семинаров,

продвижение социальной рекламы, обучение представителей общественных объединений, религиозных организаций, муниципальных образований технологиям помощи в случае возникновения кризисных ситуаций в семьях);

- развитие форм межпоколенческой поддержки, программ для людей «третьего возраста», вовлечение пожилых людей в волонтерскую деятельность с детьми;

- создание советов поддержки семьи на базе муниципальных образований как консультативно-совещательных органов, сформированных с участием представителей институтов гражданского общества, деятельность которых направлена на развитие благоприятной среды для семейного воспитания на территории, а также помощь семьям, испытывающим трудности в воспитании детей;

- интеграция семей с детьми-инвалидами в сообщества по месту жительства на основе развития отношений солидарности и партнерства;

- формирование фондов материальной поддержки семьи путем привлечения ресурсов общественных и религиозных организаций, бизнеса, муниципальных образований, пожертвований граждан, создания пунктов приема и выдачи одежды, обуви, предметов домашнего обихода в районах шаговой доступности для жителей;

- повышение роли семьи как социального субъекта, переход от пассивных форм участия граждан в процессе подготовки управленческих решений (опросы общественного мнения, информирование) к более активным (двусторонние консультации, общественные слушания, экспертиза решений, связанных с проблемами семьи и детства и др.).

Политическая и социально-экономическая функция муниципалитетов современных мегаполисов состоит в наращивании социального капитала солидарности и объединения общественных и индивидуальных ресурсов для поддержки института семьи, повышения благополучия и качества повседневной жизни семей. Органы муниципальной власти в соответствии со своим формальным статусом являются ведущим субъектом социального управления на территории муниципального округа, но способны повлиять на ситуацию, если подходят к исполнению своих функций неформально, исходя из интересов жителей и выстраивают свою работу на основе субъект-субъектных отношений.

В этой связи подчеркнем роль социологических исследований как на этапе планирования работы с семьями, так и для оценки ее эффективности. Знание и учет актуальных потребностей различных типов семей, проживающих в определенной местности, родителей и детей должны быть положены в основу развития семейной политики на местном уровне. Развитие социальной инфраструктуры, в том числе, возможность получения конкретных социальных услуг, значимых для жителей муниципалитета, (в дополнение к услугам, предоставляемым на городском и районном уровнях) может быть инициировано местной властью. Примером такого подхода является деятельность специалистов семейной гостиной «Домашний очаг» по организации творческого досуга семьи в социально-культурной деятельности муниципального образования «Нарвская застава» (рук. канд.пед.н. Леванькова Н.А.). Необходимым компонентом оценки эффективности принимаемых мер также является анализ независимой информации от населения, получение обратной связи, которая позволяет проследить влияние проводимой политики на повседневную жизнь людей и их социальное самочувствие.

### **Литература.**

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 10.07.2012 № 695 «О Концепции семейной политики Санкт-Петербурга на 2012-2022 годы.

Безрукова О.Н. Ресурсы и сети поддержки ответственного родительства в молодых семьях. СПб., изд-во СПбГУ, 2011.

Профилактическая работа с семьей и детьми в Ленинградской области: современное состояние и перспективы развития. Колл.мон. под ред. В.А.Самойловой. СПб., Скифия-принт, 2008.

Соколова И.В., Аймалетдинов Т.А. Участие семьи в общественно-политической жизни муниципального сообщества в условиях новой информационной среды // Женщина в российском обществе 2009. №3(52), С.42-51.



**Ивашкина Юлия Юрьевна**

СПб ГБУ «Региональный центр «Семья»

начальник отдела методической и информационной работы в сфере социального обслуживания семей и детей

Санкт-Петербург, Россия

**Фионик Юлия Александровна**

СПб ГБУ «Региональный центр «Семья»

методист отдела методической и информационной работы в сфере социального обслуживания семей и детей

Санкт-Петербург, Россия

## **Аннотация**

В докладе «Анализ процесса поиска потенциальных клиентов из числа семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции, нуждающихся в социальном обслуживании» рассматриваются возможности анализа системы взаимодействия учреждений, организаций с социальными службами через такой показатель, как направление семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции на социальное обслуживание, а также эффективность информационной, просветительской и PR-деятельности социальных служб через такой показатель как самостоятельное обращение семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции в социальные службы.

## **Анализ процесса поиска потенциальных клиентов из числа семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции, нуждающихся в социальном обслуживании**

Социальное обслуживание является обязательным компонентом единой системы по предупреждению распространения ВИЧ-инфекции и оказанию комплексной медицинской и социальной помощи больным ВИЧ-инфекцией и членам их семей. Оно осуществляется в государственном и негосударственном секторах системы социального обслуживания населения и здравоохранения. В Санкт-Петербурге с 2007 года в систему помощи ВИЧ-инфицированным включены государственные учреждения социального обслуживания населения. По состоянию на 01.09.2012 год во всех 18-ти районах в структуре центров социальной помощи семье и детям созданы специализированные отделения или службы по оказанию помощи семьям, затронутым проблемой ВИЧ-инфекции.

Начиная с 2007 года, кумулятивно принято на социальное сопровождение 1038 семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции, в том числе за 1-е полугодие 2012 года принято 168 семей.

Для организации социального обслуживания семей, затронутых проблемой ВИЧ-инфекции, находящихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении, первостепенным является вопрос - каким образом семьи станут клиентами социальной службы.

Существующая российская модель социального обслуживания не предусматривает активного поиска и привлечения клиентов, мотивирования их на изменение своего поведения, командной работы специалистов. Традиционные формы социального обслуживания в основном направлены на социально адаптированных людей, способных четко сформулировать собственные потребности и самостоятельно обратиться за конкретным видом помощи, то есть предполагает заявительный характер оказания помощи. Таким образом, представители наиболее дезадаптированных и уязвимых слоев населения, такие как ВИЧ-инфицированные клиенты, которые чаще всего являются потребителями инъекционных наркотиков или их сексуальными партнерами, дети, больные ВИЧ-инфекцией и др., как правило, «выпадают» из традиционной модели социального обслуживания и становятся труднодоступными для социальных служб [Методические рекомендации..., с.12].

Наиболее эффективной технологией социальной работы с труднодоступными клиентами является социальное сопровождение, под которым понимается целенаправленная деятельность по всестороннему анализу и решению комплекса социальных проблем больного ВИЧ-инфекцией и членов его семьи с использованием междисциплинарного подхода и координацией процесса оказания услуг.

Социальное обслуживание в форме социального сопровождения может осуществляться при выявлении у ВИЧ-инфицированного и членов его семьи трудной жизненной ситуации острого или хронического характера, а также социально опасного положения, и позволяет не только обеспечить доступ к получению помощи клиентам из наиболее «уязвимых» и труднодоступных групп населения, но и создать эффективные механизмы защиты детей, комплексно решать проблемы и координировать действия различных специалистов.

Именно технология социального сопровождения предусматривает активный поиск клиентов, мотивирование и вовлечение их в процесс оказания помощи. Поэтому большинство учреждений социального обслуживания организуют системную информационную, просветительскую и PR-деятельность по следующим направлениям:

- информационная работа со специалистами учреждений и организаций, входящих в социальную инфраструктуру района и города, с целями:
- информирования специалистами потенциальных клиентов о возможности получить помощь в социальной службе;
- направления специалистами потенциальных клиентов в социальную службу;

- при выявлении детей в социально опасном положении, незамедлительного информирования социальной службы учреждениями и организациями (в соответствии с законом №120-ФЗ);
- информационная работа с населением с целью повышения самостоятельной обращаемости семей в социальную службу [Практика социальной работы...,35].

Для привлечения семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции, социальные службы распространяют рекламные и информационные буклеты, визитки, листовки, созданию веб-сайтов учреждения и специализированные странички по вопросам социальной помощи ВИЧ-инфицированным и членам их семей в социальных сетях. Оформляют специальные информационно-просветительские стенды о деятельности социальной службы и услугах для семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции, в лечебно-профилактических и образовательных учреждениях. Некоторые социальные службы проводят специализированные мероприятия: социальные бюро, выездные социальные консультации, выставки услуг и другие.

Также, для социальных служб, при поиске клиентов, важным компонентом является выстраивание взаимоотношений с теми организациями, которые могут посещать потенциальные клиенты. Наиболее важным при данном сотрудничестве является общая заинтересованность специалистов, в том, чтобы ВИЧ-инфицированный клиент обратился в учреждение как можно раньше, пока проблемы не приняли необратимого характера, и еще можно оказать действенную помощь. В рамках сотрудничества постепенно выстраиваются партнёрские связи учреждения социального обслуживания и учреждений здравоохранения, органов полиции и негосударственных организаций, которые помогают информировать и направлять в социальную службу нуждающихся.

Таким образом, прием семей на социальное сопровождение и стационарное обслуживание в учреждения социального обслуживания осуществляется:

- по личному заявлению самостоятельно обратившихся;
- по направлению районных учреждений здравоохранения: женские консультации, молодежные консультации, детские поликлиники, районные поликлиники, амбулаторно-наркологическое отделение, кожно-венерологический диспансер, противотуберкулезный диспансер и другие;
- по направлению городских учреждений здравоохранения: родильный дом №16, родильный дом №17, Городская инфекционная больница №30 им. Боткина, Детская городская инфекционная больница №3, Городская туберкулезная больница № 2, Городская наркологическая больница и другие;
- по направлению СПб ГУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями»;
- по направлению негосударственных организаций: общественные организации, благотворительные фонды, автономные некоммерческие организации и организации иных юридических форм;
- по направлению (постановлению) районной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (КДН и ЗП);
- по направлению органов опеки и попечительства муниципальных образований;
- по другим основаниям, таким как: по направлению учреждений образования, районных или городских учреждений социального обслуживания населения, органов внутренних дел и иных организаций и т. д.;
- в результате перевода семьи, затронутой проблемой ВИЧ-инфекции, на обслуживание в профильное отделение учреждения, в случае, если семья ранее находилась на социальном обслуживании в учреждении.

Для изучения эффективности принимаемых мер по привлечению семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции, на социальное обслуживание важно исследовать каналы выявления потенциальных клиентов. Для этих целей в журнале первичного приема граждан имеется графа, содержащая информацию: откуда клиент направлен, а при самостоятельном обращении - откуда клиент узнал о социальной службе.

СПб ГБУ Региональный центр «Семья» осуществляет постоянный мониторинг деятельности профильных отделений и служб по социальному обслуживанию семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции. Проанализировав данные первичного приема ВИЧ-инфицированных граждан и членов их семей, были получены следующие результаты.

В 2011 году семьи затронутые проблемами ВИЧ-инфекции были приняты на социальное сопровождение по следующим основаниям:

- 27% семей - по направлению районных учреждений здравоохранения (60 семей);
- 24% - самостоятельно обратились по личному заявлению (52 семьи);
- 8% - по направлению центра СПИД (18 семей);
- 2%- по направлению городских учреждений здравоохранения (кроме центра СПИД) (5 семей);
- 100 семей - по другим основаниям (39%).

Данные полученные в 2011 году и довольно высокий показатель семей, принятых на социальное сопровождение по «другим основаниям», вызвал необходимость более подробно анализировать основания, по которым осуществляется прием на социальное сопровождение семей, затронутых проблемами ВИЧ-инфекции. Поэтому форма мониторинга была доработана и в неё включены новые показатели.

Соответственно, в 1-м полугодии 2012 года семьи были приняты на социальное сопровождение по следующим основаниям:

- 25% - по направлению районных учреждений здравоохранения (42 семьи);
- 21% - самостоятельно обратившихся по личному заявлению (36 семей);
- 14% - по направлению центра СПИД (24 семьи);

- 5% - переведены из других подразделений учреждения (8 семей);
- 4% - по направлению городских учреждений здравоохранения (кроме центра СПИД)(6 семей);
- 4% - по направлению органов опеки и попечительства (6 семей);
- 3% - по направлению КДНиЗП (5 семей);
- 1% - по направлению негосударственных организаций (1 семья);
- 24% - по другим основаниям (40 семей).

Данные, полученные в 2011 году и в 1-м полугодии 2012 года, показывают высокий уровень взаимодействия районных учреждений здравоохранения с социальными службами, что составляет 26% семей. Также можно наблюдать высокий показатель самостоятельного обращения граждан в социальные службы, а именно 22,5% обратившихся, что говорит о высоком уровне работы учреждений.

Взаимодействие учреждений, организаций и социальных служб, проведение информационной, просветительской и PR-деятельности, является важным компонентом при работе с семьями, затронутыми ВИЧ-инфекцией. Только работая вместе, можно своевременно оказать необходимую помощь семьям, затронутым проблемами ВИЧ-инфекции.

### **Литература**

Методические рекомендации по организации социального сопровождения ВИЧ-инфицированных женщин с детьми в государственных учреждениях социального обслуживания населения под ред. М.В. Жуковой. — Санкт-Петербург, 2009. — 112 с.

Практика социальной работы с семьями, затронутыми проблемой ВИЧ-инфекции. Сборник научно-практических материалов под ред. О.И. Бородкиной, Ю.Ю. Ивашкиной / АНО «Социальные службы «Бетани». — Санкт-Петербург, 2009. — 180 с.

**Брук Сергей Андреевич**  
СПб ГБУ «Региональный центр «Семья»  
Санкт-Петербург, Россия

### **Аннотация.**

Данный доклад посвящен изложению основных идей американского профессора политических наук, специалиста работающего в области государственного управления Майкла Липски, представленных в его книге "Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of individual in public services", ставшей в западном обществе классическим трудом в области государственного управления. Также в ходе доклада будет рассмотрена необходимость изучения данной книги работниками российских государственных социальных сервисов.

### **Использование концепции Майкла Липски "Street-Level Bureaucracy" в организации работы российских государственных социальных сервисов**

На сегодняшний день научные работы и теоретические разработки в сфере организации государственного управления (Public Administration) являются крайне востребованными. От грамотной организации деятельности органов государственной власти и государственных служащих, зависит успешная и эффективная реализация заданного политического курса страны и политики в различных сферах жизни общества, воплощение государственных программ и концепций.

Книга американского профессора политических наук, специалиста работающего в области государственного управления Майкла Липски "Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of individual in public services", впервые опубликованная в 1980 году, стала общепризнанной классической работой в области государственного управления.

М. Липски на сегодняшний день работает в составе исследовательского корпуса Georgetown Public Policy Institute. До этого работал в Фонде Форда (американский благотворительный фонд, созданный, согласно уставу, для финансирования программ в поддержку демократии, сокращения бедности, продвижения международного сотрудничества и человеческого развития), а также работал в Массачусетском технологическом институте на должности профессора политических наук.

Возвращаясь к работе Липски "Street-Level Bureaucracy", хочется отметить, что данная книга с 1980 года успела претерпеть ряд переизданий, последнее произошло в 2010 году, когда работа успела отметить свою 30 годовщину. Значимость данной работы была признана западными учеными и исследователями во многом благодаря сохранившейся актуальности рассматриваемой концепции. Более того, необходимо также отметить, что данная книга крайне актуальна и для российских реалий, но, к сожалению, ввиду отсутствия перевода книги с английского на русский язык, сегодня в России эта работа Липски, как и он сам почти не известны широкому кругу читателей. Во многом целью данного доклада является попытка заинтересовать читателя и попробовать самостоятельно разобраться в данной книге, особенно если он непосредственно относится к служащим категории "бюрократов уличного уровня". Что такое "Street-Level Bureaucracy", по-русски: "Бюрократия уличного уровня", сейчас постараемся разобраться.

В своей книге Майкл Липски выделяет особую категорию государственных организаций, учреждений и институтов. К ним он относит все учреждения и институты функционирующие в областях общественного здоровья, безопасности и образования. По Липски, данные три института образуют собой необходимый базис этой категории. К общественному здоровью относятся учреждения здравоохранения, а также и государственные социальные сервисы. К институту правопорядка, (безопасности) относятся правоохранительные органы, службы экстренного реагирования, пожарные подразделения, судебный институт. К сфере образования необходимо относить различные образовательные учреждения основного и дополнительного образования разного уровня. В целом данную категорию он именует "Street-Level Bureaucracy" (бюрократией "низового", уличного уровня). Служащие данных организаций (полицейские, судьи и работники тюрем, работники образования, здравоохранения, а также работники государственных социальных сервисов) образуют собой интерфейс между обществом и государством [см. приложение 1]. Работники данной категории, по словам автора, действительно реализуют государственную политику, претворяют в жизнь разработки государственного аппарата: "Policy implementation in the end comes down to the people who actually implement it" (буквально: реализация политических программ в итоге зависит от тех людей которые непосредственно реализуют их в жизнь). [Lipsky, M., Street-level Bureaucracy; Dilemmas of the Individual in Public Services, New-York, 1980]. Работники, относящиеся к обозначенной категории, во многом способны самостоятельно разрабатывать механизмы достижения поставленных задач и целей, работники сами решают как им следует действовать в тех или иных нормативных рамках, в итоге мы получаем такие наглядные примеры как, то что полиция во многом сама решает кто "преступник", а кто "жертва", судьи сами выносят оправдательный или обвинительный приговоры, работники социальных сервисов самостоятельно подразделяют клиентов на категории, кому какая требуется помощь и так далее. Липски считал, что работники данного уровня образуют так называемые "Policy-making community" (буквально: сообщества воплощающие политику) [Lipsky, M., Street-level Bureaucracy; Dilemmas of the Individual in Public Services, New-York, 1980].

Итак, подводя итог объяснению значения понятия "Бюрократия Уличного Уровня", можно отметить, что Уровень развития и состояния данной категории в государстве, влияет на возможность и успешность решения социальных проблем в обществе.

Следует изучить структуру самой книги М. Липски. Книга состоит из четырех основных частей. Первая часть - "Введение", где Липски старается лаконично, но информативно дать определение понятию "Бюрократии уличного уровня", что в ходе данного доклада уже было сделано. В данной части книги Липски также отмечает, что политика "уличных бюрократов" строиться на двух основных вещах: относительно высокий уровень возможности действовать по собственному усмотрению и относительная автономия от организационного влияния. Вторая часть называется "Условия работы". Перове .что отмечает автор - это три основных ресурса, которых не хватает работникам данной категории. Первый ресурс - это время, на примере работы социальных сервисов, можно сказать, что в общей совокупности система данных учреждений в современных социальных и экономических реалиях представляет собой определенный производственный конвейер - конвейер услуг. В больших городах, таких как Санкт-Петербург, одними из основных показателей эффективности работы учреждений социального обслуживания населения являются количество обслуженных клиентов и качество их обслуживания. Но с измерением качества обслуживания дела обстоят не просто. Качество - относительный показатель и его можно измерять разными способами, опираясь на различные факторы и индикаторы, в то время как количественный показатель обслуженных и обслуживаемых клиентов часто выходит на передний план. Конечно, в идеале необходимо соблюдение баланса между данными двумя показателями, но это не всегда соблюдается, а необходимость обслуживать большое количество клиентов диктует необходимость наличия часто жестких временных рамок взаимодействия с клиентами социальных сервисов. Таким образом, время - дефицитный ресурс для работников социальных служб. Второй ресурс - это информация. Работник категории "бюрократии уличного уровня" при взаимодействии с клиентом всегда ограничен информацией о нем, иногда ее бывает не достаточно, чтобы грамотно отнести проблему клиента к одной из категорий и добиться эффективного решения его проблемы. Третий, заключительный ресурс - это средства. Действительно служащие бюрократии "уличного уровня" имеют ряд часто строго формализованных средств оказания помощи и услуг, более того существуют еще и финансовые ограничители.

Также в этой части хочется отметить, тот факт, о котором говорит автор, что работникам данной категории приходится работать в условиях, когда глобальные планы и цели институтов, учреждений в которых они работают крайне идеализированы и амбициозны. Приводя примеры Липски упоминает, то что основной целью правоохранительных органов является полное искоренение преступности, целью института здравоохранения - сто процентный положительный результат всех проведенных операций, процедур лечения и так далее. Социальные сервисы должны решать все проблемы обратившихся к ним семей, но на сто процентов выполнения таких целей не возможно.

Липски упоминает и взаимоотношения работников и клиентов. Клиентам требуется особое отношение, ведь они у данной категории специфические - они концентрируются на своих проблемах. Они не склонны к пониманию проблем обслуживающих их работников. Действительно, проблема каждого клиента уникальна. Но при взаимодействии клиента с работником происходит трансформация проблемы из уникальной в одну из категорий проблем.

Третья часть книги называется "Практические примеры". В этой части автор поднимает проблему, обозначенную в названии работы: Проблему индивидуального в общественных сервисах. Автор размышляет на тему необходимости соблюдения баланса между рутинной бумажной работой - и интерактивной работы с клиентами. Ознакомившись с идеями автора можно сделать вывод, что каждому работнику следует самостоятельно решать проблему баланса, в философском ракурсе - проблему "меры". То, как служащий будет соблюдать соотношение формализованного и индивидуального подходов в работе, зависит только от него самого. Но при этом каждый работник должен иметь единое понимание того, кем он является, работая в данной категории "уличного уровня" - он является настоящим интерфейсом между обществом и государством, он относится к группе работников, реализующих, воплощающих государственную политику, концепции в социальную реальность.

В четвертой, заключительной части работы, которая называется "Будущее" Майкл Липски говорит о необходимости поддержки, развития и будущей реформации активно развивающейся "уличной бюрократии". Несколько слов следует уделить российским примерам, каждый год мы наблюдаем рост количества учреждений и подразделений государственных социальных сервисов, так не исключая важность количественных показателей. нам следует помнить и о качестве работы, что возможно, только при осознании работником социальных сервисов на примере концепции Липски всей своей социальной и политической значимости.

Служащие бюрократии данного типа должны быть специалистами очень высокого уровня. Так как базис их обучения сильно различается с реальной "уличной" обстановкой, в которой им приходится работать. В реальности им приходится применять все накопленные знания в быстроизменяющейся среде и с ограниченным количеством информации о клиенте, о его проблеме, при этом цели их деятельности являются идеализированными, а планы крайне амбициозными и также всегда должны давать положительный результат. Работники данной категории ответственны за клиентов при ограниченных ресурсах - времени, информации, и средствах. Им самостоятельно приходится разрабатывать механизмы, помогающие им делать свою работу, решать поставленные задачи эффективно. Именно от них зависит то, как будет реализовываться государственная политика в сферах, в которых они работают.

Данная концепция, впервые изложенная Майклом Липски в 1980 году, не потеряла актуальности и сегодня. Более того, разрабатываемая теория опиралась на общественное и государственное устройство

североамериканских и западноевропейских стран, но при этом изложенные в ней идеи о проблемах формирования механизмов работы служащих данного уровня актуальны и для современной России.

Сегодня в России остро стоит проблема развития и эффективного функционирования государственных социальных сервисов. Стремясь к формированию социального государства, правительство Российской Федерации активно занимается решением проблем социального обслуживания населения. Разрабатываются концепции социальной политики, растет количество учреждений социального обслуживания населения, становятся все более актуальными и востребованными профессии социального работника, социального педагога, а также знания в области социологии семейной и социальной политики. Но эффективная работа данных служб зависит не только от работы государственного аппарата, а также от осознания специфики своей деятельности работниками данных служб.

### **Литература**

Lipsky, M., *Street-level Bureaucracy; Dilemmas of the Individual in Public Services*, New-York, 1980. 255 pages.

Интернет-источник "books.google.com". URL:

[http://books.google.ru/books?id=WjUBulsr2O0C&printsec=frontcover&hl=ru&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.ru/books?id=WjUBulsr2O0C&printsec=frontcover&hl=ru&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) (Дата обращения: 26.09.12).

Интернет-источник "Youtube.com" URL: <http://www.youtube.com/watch?v=ZX1livgPspA> - видео-интервью с Майклом Липски (Дата обращения: 26.09.12).

Интернет-источник URL: [http://historyofsocialwork.org/eng/details.php?cps=17&canon\\_id=165](http://historyofsocialwork.org/eng/details.php?cps=17&canon_id=165) (Дата обращения: 26.09.12).

Интернет-источник "Georgetown Public Policy Institute" URL: <http://explore.georgetown.edu/people/ml287/?PageTemplateID=364> (Дата обращения: 26.09.12).

### **Обсуждение доклада Брука С. А. « Использование концепции Майкла Липски "Street-Level Bureaucrasy" в организации работы российских государственных социальных сервисов»**

*Вероника Симонова*

"каждому работнику следует самостоятельно решать проблему баланса, в философском ракурсе - проблему "меры". То, как служащий будет соблюдать соотношение формализованного и индивидуального подходов в работе, зависит только от него самого. Но при этом каждый работник должен иметь единое понимание того, кем он является, работая в данной категории "уличного уровня" - он является настоящим интерфейсом между обществом и государством, он относится к группе работников, реализующих, воплощающих государственную политику, концепции в социальную реальность".

Большое спасибо за доклад. Скажите, пожалуйста, насколько российский социальный работник может быть автономен в конструировании этой самой "меры", взаимодействуя с формализованным и индивидуальным? Как происходит выстраивание границы между правилом и уникальной ситуацией?

*Сергей Брук*

Здравствуйте, спасибо за вопрос. Прежде всего, обращаясь к Липски, хочется отметить, что сам автор в своей книге лишь обозначает проблему баланса между формализованным и индивидуальными подходами, он поднимает эту проблему, пытается ее донести до людей, но не представляет ее однозначного решения. Что касается российских примеров, то, на мой взгляд, автономность работника в данном случае будет различаться от случая к случаю, в зависимости от учреждения в котором он работает, также в зависимости от устоявшихся в нем (коллективе учреждения) внутренних правил. На каждого работника в случае когда он определяет то, как ему следует подходить к решению той или иной проблемы клиента, влияет большое количество внутренних и внешних факторов: это и характер отношений с руководством (на сколько свободен работник в принятии решений и т.д.), это и внутренние установки работника (личное отношение к работе, к клиентам). В результате при выстраивании границы между "формальным" и "уникальным" автономность зависит от ситуации в учреждении, от общепринятых методов взаимодействия с клиентами и от личных внутренних мотиваций работника

*Юлия Ивашкина*

Сергей, спасибо за знакомство с интересной книгой и теорией в ней описанной. Полностью согласна со всем, о чем здесь говорится. Работая в социальной службе, специалист ежедневно с каждым клиентом делает свой профессиональный выбор и зачастую использует тактику "буфера", преобразуя формальный подход государственной машины к человеку, в неформальный и творческий личный подход. Выбор этот сложен и действительно зависит от многих факторов, но если специалист его делает сознательно, то даже в условиях минимальной автономности, мне кажется, возникает внутренняя свобода, которая и помогает самому специалисту

*Александр Малышев*

Неформальный личный подход - это действительно очень хороший ресурс специалиста для успешной работы с клиентом. Но здесь же таятся и опасности, о которых идет сейчас дискуссия (в основном в западной) социологической литературе. Момент, когда специалист, относящийся к бюрократам уличного уровня с помощью такого личностного подхода принимает решения, выполняет свою работу, может стать моментом формирования социального исключения определенных категорий клиентов. Примером может послужить известная в социологии бедности проблема неформальной категоризации клиентов социальных служб, претендующих на материальную помощь как "достойных" и "недостойных" бедных и, соответственно, разные неформальные стратегии отношения к данным категориям клиентов.

## **Аннотация**

В статье представлен анализ проблемы трудоустройства инвалидов через призму теории капиталов Пьера Бурдьё.

### **Трудоустройство инвалидов как механизм социальной интеграции**

Проблема трудоустройства инвалидов весьма остро стоит перед нашим обществом и государством. С нашей точки зрения профессиональная деятельность людей вообще и инвалидов в частности не является чисто экономической проблемой. Это один из центральных механизмов всестороннего социального развития личности. В данной статье нами будет широко использоваться концепция известного французского социолога Пьера Бурдьё, предложившего рассматривать не только экономический, но и другие формы капитала, среди них: культурный капитал – знания, социальный капитал – социальные связи, символический капитал престиж и репутация. [1] Мы рассмотрим возникновение и приращения данных видов капитала в процессе трудовой деятельности инвалидов. Оговоримся, что политический капитал, который также рассматривается Бурдьё, не будет описан здесь, поскольку не имеет отношения к теме статьи. Кроме того, символический капитал рассматривается нами в более широком смысле слова, не только как репутация и престиж, но и как вообще вся совокупность статусов, которыми располагает человек.

**Профессиональная деятельность как механизм приращения культурного капитала.** Пожалуй, уже ни для кого не секрет, что наша образовательная система не достаточно практически ориентирована. Закончив обучение и придя на работу, молодой специалист должен адаптировать свои знания к выполнению конкретных профессиональных задач. Для этого ему приходится получать новые знания уже непосредственно на рабочем месте. Данный процесс может происходить в систематической форме (в виде курсов повышения квалификации, участия в тренингах, семинарах и др.). Также это происходит в несистематической форме посредством самообразования. Кроме того, сама профессиональная деятельность дает человеку реальный практический опыт и знания, которые нельзя получить только в рамках образовательной системы. Таким образом, профессиональная деятельность, а проще говоря, работа стимулирует человека к приращению культурного капитала. Все сказанное справедливо и в отношении инвалидов. С той лишь разницей, что им может понадобиться больше времени для получения новых знаний и применения их на практике.

**Приращение социального капитала.** В процессе профессиональной деятельности человек оказывается погруженным в систему горизонтальных и вертикальных профессиональных отношений. Осваивая их, он определяет свое место в этой системе и структурирует возникшие отношения по степени значимости и интенсивности. Для инвалидов этот процесс имеет особое значение, поскольку их социальная сеть, как правило, снижена. Здесь важно научиться использовать различные модели взаимоотношений, отличая, например, горизонтальные отношения от вертикальных, или сотрудничество от дружбы. Так или иначе, профессиональная деятельность способствует росту социальной сети инвалидов и приращению их социального капитала.

**Символический капитал. Значение профессионального статуса в жизни инвалидов.** Понятие инвалид с нашей точки зрения – это тоже статус, которым общество и государство описывает тех, кому требуются определенные меры поддержки, поскольку их социальное развитие затруднено вследствие какого-либо нарушения организма. Проблема в том, что в ряде случаев этот статус дисфункционален. Инвалидность часто является препятствием при поступлении в детский сад, школу, ВУЗ или на работу. В нашем обществе нет традиций толерантного отношения к инвалидам. В этих условиях статус инвалида стигматизируется. Это никак не выражено законодательно, но повсеместно существует на неформальном уровне. Имеющаяся стигматизация связана с сохраняющимся влиянием советской традиции, в рамках которой акцент делался на том, чего инвалид не может делать, а не на том, как развить его потенциальные возможности. В этих условиях крайне важным является тот факт, что инвалид с началом профессиональной деятельности получает новый профессиональный статус, который способствует его дестигматизации. Она особенно эффективна, если инвалид работает по полученной ранее специальности, поскольку его статус подтверждается квалификационным документом системы образования. Это означает, что символический капитал становится более весомым. Здесь происходит процесс конвертации культурного капитала (полученных знаний) в символический капитал (статус). Не стоит забывать и о том, что работающий инвалид становится налогоплательщиком, и это является еще одной гранью его нового статуса.

**Экономический капитал.** Это самая очевидная, но, как мы показали, далеко не единственная форма капитала, приращение которой осуществляется в процессе профессиональной деятельности. Несмотря на наличие пенсии, экономический капитал, получаемый в виде зарплаты, является для инвалидов не менее важным, чем для людей без инвалидности. Здесь важно учесть, что средняя пенсия в Санкт-Петербурге, как и по всей России, значительно ниже, чем средняя зарплата. Кроме того, пенсионный фонд примерно на треть датируется из федерального бюджета, и его расходы постоянно растут. [2] В этих условиях рост пенсий не будет компенсировать инфляционные потери, кроме того, разрыв между средней пенсией

средней зарплатой, скорее всего, будет расти. Мы показали, что профессиональная деятельность инвалидов способствует приращению не только экономического, но и культурного, социального и символического капитала, являясь одним из главных механизмов их социальной интеграции. Конечно, можно развивать различные формы капитала и другими способами, но профессиональная деятельность, которой мы (с учетом временных затрат на дорогу) посвящаем почти половину своего времени, позволяет развивать четыре формы капитала одновременно на протяжении длительного времени. Вот почему проблема трудоустройства инвалидов выходит далеко за рамки экономической проблематики и заслуживает самого пристального внимания.

**Литература.**

<http://bourdieu.name/bourdieu-forms-of-capital>

<http://www.gazeta.ru/financial/2010/10/25/3431514.shtml>

**Обсуждение доклада Долгополова С. .В. «Трудоустройство инвалидов как механизм социальной интеграции»**

Татьяна Помарчук

Интересная статья на волнующую многих тему. Спасибо!



**Помарчук Татьяна Владимировна**

СПБ ГБУ Центр социальной помощи семье и детям Невского района,  
отделение психолого-педагогической помощи № 2,  
социальный педагог,  
Санкт-Петербург, Россия

### **Аннотация.**

В статье рассказывается опыт проведения флэш-моба-акции для привлечения клиентов учреждения социального обслуживания

## **Новые формы взаимодействия с населением в социальной сфере. Социально-психологический подход**

Я работаю социальным педагогом отделения психолого-педагогической помощи СПБ ГБУ Центра социальной помощи семье и детям Невского района. Одной из моих обязанностей является организация досуга детей нашего отделения, Мы отмечаем все социально-значимые даты: Новый год, День победы, День семьи, День независимости РФ, День знаний, День матери, День ребёнка и другие....

Проводя эти праздники, у нас были уже: игры «по станциям», эстафеты, викторины, концерты, экскурсии, походы в театры, кинотеатры, представления, соревнования, конкурсы....

Понятие «игра» воспринимается как развлекательная деятельность, присущая детям. Однако уже давно игровые программы рассматриваются учеными как важнейшее средство педагогического воздействия. При грамотном использовании возможностей игровых методик в воспитательном и образовательном процессе можно добиться очень высокой эффективности результатов. Это обусловлено, прежде всего, тем, что игра – вид деятельности, способный не только развивать отдельные способности человека, но и выявлять и приумножать креативные возможности человека в целом. Игра позволяет «прожить» многие социальные ситуации, служит средством сплочения коллектива, механизмом распределения статусов и ролей.

Игра по станциям – это не только развлечение и забава, а еще и особый метод вовлечения школьников в творческую деятельность

Викторина — вид игры, заключающийся в ответах на устные или письменные вопросы из различных областей знания.[1]

Игры в основном отличаются друг от друга правилами, определяющими очередность хода, тип и сложность вопроса, порядок определения победителей, а также вознаграждение за правильно данный ответ.

Но, как это часто бывает – мы все время ищем что-то новое... Изучая просторы сети Интернет, я увидела видеоролик с флэш-моба.

Флэш-моб или флэшмоб (от англ. flashmob — flash — вспышка; миг, мгновение; mob — толпа; переводится как «мгновенная толпа») — это заранее спланированная массовая акция, в которой большая группа людей появляется в общественном месте, выполняет заранее оговоренные действия (сценарий) и затем расходится. [2]

Любые акции, флэш-мобы, монстрации эффективны, так как об организации узнаёт большое количество людей.

В канун «Дня ребёнка», я предложила вместо уже наскучившей «викторины», провести флэш-моб. Оказалось, что не все так просто – как наивно думала я. Любое мероприятие на улице невозможно без разрешения администрации района, в котором Вы планируете провести что-то.

По согласованию с администрацией, которой понравилась идея популяризации праздника «Дня ребёнка» и привлечения клиентов в центр социальной помощи, наш флэш-моб стал акцией

Акция (лат. Actio - действие, выступление, предпринимаемое для достижения какой-либо цели)

Подготовка к мероприятию:

Разрешение администрации района о проведении акции, с указанием времени и точного места проведения акции

1. Буклеты о центре социальной помощи семье и детям

2. Спец. одежда (в нашем случае были накидки и кепки)

3. Шары (по количеству предполагаемых участников)

У нас был один час. Мы выбрали с 15 до 16.00, время, когда многие школьники возвращаются с учёбы домой, а молодые мамы гуляют с детьми.

Разделившись по парам, мы разошлись по двум направлениям. Шары – дарили детям; буклеты – родителям. Каждого мы поздравляли с праздником, представляясь от куда мы, и кратко рассказывали о наших услугах – вручая буклеты.

Реакция была у всех разная: дети радостно подбегали к нам, кому-то мы буквально на ходу всё вручали, но были и такие, которые отказывались с первых наших слов (но таких было немного).

У нас было сто шаров и сто буклетов, которые были вручены в течение получаса. У ста детей в тот день на глазах мы увидели неожиданную радость.

Специалисты отделения приёма и консультации выясняют у клиентов, которые приходят в центр лично, откуда они о нас узнали. 80 из 100 человек воспользовались услугами центра после акции, в течение нескольких месяцев.

После успеха первой акции, мы провели ещё два подобных мероприятия.

Акция, посвящённая рождению пятимиллионного жителя Санкт-Петербурга, где мы охватили 300 жителей района и Акцию, посвящённую дню ребёнка 2012.

Такие мероприятия привлекают в центр новых клиентов и повышают активность граждан. На акциях мы встречали людей, которые уже пользовались услугами центра, они передавали информацию друзьям и коллегам. Так информированность о центре в нашем районе среди населения стала выше. Мы хотим, как можно чаще проводить такие акции, так как это эффективная передача информации людям.

#### **Литература:**

Ворошилов В.Я. Феномен игры. М., Советская Россия, 1982 (Библиотечка "В помощь художественной самодеятельности", #23)

Рейнгольд Г., Умная толпа: новая социальная революция, Москва, ФАИР-ПРЕСС, 2006

#### **Обсуждение доклада Помарчук Т.В. « Новые формы взаимодействия с населением в социальной сфере. Социально-психологический подход»**

*Инна Песочина*

Здорово! Не самое сложное по подготовке и проведению мероприятие. Но запомнится всем.

*Татьяна Помарчук*

Да, простота по приготовлению, в отличие от викторин. Разрешение администрации, правда, долго получать. Поэтому надо заранее знать дату проведения!

*Юлия Яковлева*

Очень интересный и подробный пример из практики социальной работы

*Татьяна Помарчук*

Спасибо.

## **Социальные службы как институты профилактики аномии.**

Социальная ситуация в современном российском обществе во многом определяется последствиями масштабных преобразований, которые произошли на рубеже XX-XXI веков. Социальные и экономические преобразования, произошедшие в России после перестройки, проводились на основе идеологии рыночной экономики и либеральных ценностей. Произошедшие перемены затронули практически все сферы жизни общества.

В результате быстрого изменения привычного уклада жизни людей и значительного спада производства в экономике большие группы людей оказались неспособны адаптироваться к быстро меняющимся условиям.

Следствием этих перемен стал значительный рост преступности и поведенческих отклонений, неопределенность социального статуса людей. На основе анализа большого числа научных публикаций и статистических данных В. Кривошеев считает, что для социальной ситуации в 90-е годы характерны: «дисфункциональность основных социальных институтов, патология социальных связей и взаимодействий в современном российском обществе, которые выражаются, в частности, в несокращающемся числе случаев девиантного и делинквентного поведения, то есть все то, что со времен Э. Дюркгейма определяется как *аномия*» [1]. Социальная аномия в российском обществе 90-х годов, так или иначе, коснулась каждого индивида. По историческим меркам, погружение широких слоев российского общества в аномичное состояние было масштабным и очень быстрым. Влияние этого процесса ощущается и в наши дни, и социальная аномия несомненно остается актуальной и интересной темой для изучения [2].

Развитие социальной аномии в российском обществе и следующее за ней увеличение числа проявлений девиантного поведения ставят вопрос о мерах борьбы с этими видами социальной патологии. Профилактика аномии и девиации во многом должна стать задачей института социальной работы в целом и предметом деятельности конкретных социальных служб.

Целью данной статьи является теоретическое обоснование необходимости разработки комплексной политики по профилактике социальной аномии посредством деятельности социальных служб. Помимо этого в статье будет частично затронут вопрос о причинах развития аномии в российском обществе.

Формат данной статьи не позволяет рассмотреть вопрос о причинах аномии в необходимой целостности. Соответственно будет рассмотрен только один из аспектов проблемы – эрозия либеральных ценностей.

При изучении аномии в российском обществе большое внимание следует уделить именно политическим ценностям, поскольку на протяжении всей истории России ход ее развития определяла, прежде всего, политическая власть, ибо «именно элита, если ей выгодно, инициирует реформы, которые могут спонтанно перерасти в бифуркационный взрыв» [3]. Поскольку именно либеральные ценности использовались властью в качестве идеологической базы реформ в 90-х годах, то отношение в обществе к либеральным ценностям представляется интересным предметом для анализа. Усвоение обществом этих, новых для него ценностей, вызвало ощутимый ценностный конфликт с традиционными, патерналистическими ценностями.

Анализируя активное принятие народом либеральных ценностей и других элементов западной культуры в начале 90-х, несложно прийти к выводу, что люди просто хотели получить западный, комфортный образ жизни. Именно с этим связано было позитивное отношение и к западным ценностям, а вовсе не с тем, что народ принял либеральные ценности, понимая выгоды от их принятия. На практике оказалось, что демократизация и либерализация предъявляют к каждому члену современного российского общества очень высокие требования, главным из которых является самостоятельная ориентация человека в сложных условиях современной общественной и экономической жизни. За годы советской власти люди привыкли жить под полным контролем и защитой со стороны государства. Советское государство вмешивалось во все стороны жизни человека, навязывало ему коммунистические ценности, контролировало учебу и карьеру на всех этапах. После начала либеральных реформ социальные и экономические условия резко изменились. Контроль государства над экономикой и социальной сферой был сведен к минимуму. Успешная адаптация человека к этим новым условиям зависела от умения самостоятельно принимать решения и брать на себя ответственность за их последствия. Умение принимать самостоятельные решения и выбирать модели экономического поведения целенаправленно подавлялись у тех, чья социализация проходила в рамках советского общества. В общем, в начале 90-х люди приняли либеральные цели и ценности, слабо представляя себе средства их достижения.

Одной из главных причин кризиса либерализма в России является то, что люди приняли либеральные ценности просто на веру, без их критического осмысления. Идеологи либерализма оказались не в состоянии простыми словами донести суть либеральных ценностей до широких масс населения. Анализируя жизнеспособность постсоветской России, философ А. Ахиезер отмечает, что «Функционирование правительства либерального типа в России столкнулось с серьезными трудностями, основную причину которых следует искать в слабости почвенных сил либерализма» [4].

В социологической литературе в последнее время можно встретить мнение о кризисе либеральных ценностей также и в современном западном обществе. В частности известный американский социолог И. Валлерстайн написал книгу, посвященную идеи краха либерализма. В книге он отмечал, что «Разрушение Берлинской стены и последующий развал СССР были с радостью встречены как падение коммунистических режимов и крах марксизма-ленинизма - одной из идеологических сил современного мира. Очевидно, так оно и есть. Эти события также отмечались как окончательная победа идеологии либерализма. Такое утверждение означает совершенно неверное восприятие действительности. Совсем наоборот, именно эти события еще в большей степени свидетельствовали о крахе либерализма и решительном вступлении мира в эпоху «после либерализма»» [5]. Схожих взглядов придерживается отечественный автор А. Панарин. Он указывает на то, что обеспеченному меньшинству традиционно демократических стран приходится существовать в соседстве с бедным недемократическим большинством. По его мнению, «если мир однополярный и США как единственная сверхдержава готовы сделать все, чтобы сохранить эту однополярность и извлечь из нее все возможное, то пора по-новому взглянуть на идеологию и практику американизма. Если однополярный мир — это диктатура удобно устроившегося меньшинства, то и американизм превращается из либеральной идеологии в идеологию глобальной диктатуры «приспособленного» меньшинства над «неприспособленным» мировым большинством» [6].

Теоретической основой для профилактики аномии, порождаемой, в том числе и кризисом либерализма, может стать институциональная теория аномии. В рамках данной теории рассматривается вопрос о том, насколько социальные институты сдерживают развитие аномии [7]. Если же институты ориентируются на экономические цели в ущерб своей вспомогательной функции, то это приводит к росту уровня аномии в обществе. Выводы институциональной теории аномии можно с уверенностью экстраполировать на большое количество современных обществ западного типа [8].

Подводя итог сказанному необходимо отметить, что одной из важнейших причин развития аномии в современной России является эрозия либеральных ценностей и разочарование в них. Профилактику аномии социальными службами целесообразно осуществлять с позиций институциональной теории аномии, которая позволяет не только теоретически описать данное явление, но и разработать практические меры по его преодолению. В целом необходимо осознание источников развития аномии и девиации на государственном уровне. Это осознание будет способствовать разработке эффективных мер по снижению частоты проявлений девиантного поведения. Подобные меры способны сократить масштабы преступности, алкоголизма, наркомании, самоубийств и прочих форм девиации. Роль социальных служб в профилактике аномии является интересной темой как и с практической, так и теоретической точки зрения. Данная тема требует проведения дальнейших исследований.

#### **Литература.**

- Кривошеев В. В. Особенности аномии в современном российском обществе // Социологические исследования. 2004. № 3. С. 93.
- Фукуяма Ф. Конец American Inc. // Русский newweek 13/10/2008 <http://www.runewsweek.ru/economics/25532/>
- Ельчанинов, М. С. Трансформация России: синергетические аспекты // Социально-гуманитарные знания. 2002. № 3. С. 269
- Ахиезер А. С. Жизнеспособность российского общества // Общественные науки и современность 1996. № 6 с. 63
- Валлерстайн И. После либерализма. М., 2003 УРСС с. 6
- Панарин А. С. Стратегическая нестабильность. XXI века М. Алгоритм 2003
- Messner S. F, Rosenfeld R. Crime and the American Dream. Cengage Learning, 2007 – 150 p.
- Bjerregaard B, Cochran J. K. Want Amid Plenty: Developing and Testing a Cross-National Measure of Anomie. International Journal of Conflict and Violence, Vol 2, No 2 (2008). pp. 182-193.

Социальная работа: теория, методы, практика. Материалы интернет-конференций и семинаров

Выпуск 2

Взаимодействие социальных служб и общества: проблемы и перспективы социологического анализа

Тираж 50 экземпляров.