

П. Б. Торопов, Н. Б. Левинская

**ГОТОВНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ
УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
К УПРАВЛЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫМ СОДЕЙСТВИЕМ КЛИЕНТОВ**

Описаны результаты исследования деятельности специалистов Центра социальной помощи семье и детям и волонтеров – студентов БФУ им. И. Канта по управлению особой областью социальной активности клиентов Центра – социальным содействием. Выделены связи и проблемы управления, а также перспективы сотрудничества учреждений в данной сфере.

This article presents the findings of a study into the practices of specialists of the Centre for Social Assistance to Families and Children and student volunteers from the Immanuel Kant Baltic Federal University aimed at managing a special area of social activity of the Centre's clients, namely, social assistance. The authors identify management connections and problems, as well as prospect for inter-institutional cooperation in the field.

Ключевые слова: социальная помощь, ресоциализация, социальное содействие, клиенты учреждения социальной помощи, специалисты и волонтеры.

Key words: social support, resocialisation, prosocial cooperation, clients of social care institutions, professionals and volunteers.

Серьезные социально-экономические преобразования, которые продолжают в государстве, осложняются кризисными явлениями, происходящими в сегодня мире. Это может приводить к двум противоположным последствиям в социальной сфере: пессимизму, неуверенности в



себе и маргинализации или усилению социальной активности, сплочению общества, использованию его потенциала в решении важных социальных проблем.

Социально активные, неравнодушные люди, выражая свое мнение, решая свои проблемы и участвуя в решении проблем коллег, друзей или тех, кто по тем или иным причинам не может позаботиться о себе или защитить свои права, содействуют развитию социума, укрепляя межличностные связи и связи внутри общества.

Задача управления социальной активностью как молодежи, так и лиц пожилого возраста будет актуальной в ближайшие 10–20 лет, поскольку от ее решения в определенной степени зависят стабилизация экономики и сохранение социальных ценностей.

Изучение нормативных документов, регламентирующих оказание социальных услуг в государственных учреждениях, свидетельствует о том, что в них, с одной стороны, отражена важность использования для решения проблем социального партнерства потенциала семьи, государственных и общественных организаций, а также потенциала волонтеров, но, с другой — не находят должного отражения требования со стороны государства к содержанию и технологиям реализации этого направления деятельности.

Так, в документе «Социальное обслуживание населения: требования к персоналу учреждений социального обслуживания» констатируется необходимость следующего:

«6.4.4. Содействовать активизации потенциала собственных возможностей отдельных граждан, семей или социальных групп людей, расширению масштабов самопомощи и взаимопомощи, способствовать улучшению взаимоотношений между отдельными людьми» [5] (здесь и далее курсив наш. — П.Т., Н.Л.).

В ст. 20 федерального закона № 442 от 28.12.2013 г. (ред. от 21.07.2014 г.) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» описываются такие виды услуг:

«3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде...;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов ... организацию их досуга...;

<...>

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг...» [7].

Однако анализ публикаций за 2010–2015 гг. ([1–3] и др.) позволяет констатировать, что системы развития и управления социальной активностью клиентов разрабатываются недостаточными темпами, отсутствуют всесторонние исследования такой активности и критериев оценки ее эффективности в целях повышения качества услуг и развития самообеспечения граждан.

Таким образом, актуально и необходимо поставить вопрос о разработке некоторых основ и технологии управления социальной активно-



стью клиентов учреждений социального обслуживания. Это позволило бы выстраивать систему управления (соуправления) качеством услуг, способную обеспечить эффективность социальной активности и достижение ее цели – формирование личности, способной самостоятельно решать имеющиеся проблемы и противостоять потенциальным проблемам.

С этой точки зрения представляет интерес *социальное содействие* – инициативная, совместная, осознаваемая как ценность, систематическая, результативная активность, направленная на общественные интересы – совершенствование общественных отношений и условий развития цивилизации [6].

Для более подробного изучения ситуации и проблем управления социальным содействием на уровне учреждения социального обслуживания нами в 2013–2015 гг. предпринято исследование, в рамках которого было опрошено более 50 респондентов – сотрудников государственных учреждений социального обслуживания и волонтеров, участвовавших в проведении мероприятий в этих организациях.

Применялся метод формализованного интервью; исследование проводилось индивидуально.

Цель исследования – выявление ситуации и возможностей управления социальным содействием клиентов учреждений социального обслуживания. Были определены следующие задачи.

1. Выявить видение и особенности восприятия социального содействия сотрудниками и волонтерами.
2. Определить сферы возможной реализации социального содействия в процессе социального обслуживания.
3. Выявить проблемы и возможности управления социальным содействием силами персонала учреждения и активистами.

В ходе решения первой задачи получены следующие данные.

Сотрудники учреждения понимают содержание категории «социальное содействие». Почти у половины опрошенных есть представление о структуре этого явления.

Респонденты отмечают значительный всплеск активности клиентов по сравнению с периодом десятилетней давности. Более 30 % сотрудников чувствуют в этом «некоторую угрозу» и «не желали бы мириться с такой ситуацией». Однако почти две трети опрошенных понимают, что повышение активности стало отражением социальных процессов и поэтому оно объективно.

Сотрудники видят перспективы такой активности для клиентов. При этом около 40 % опрошенных считают это естественным и положительным процессом, менее 10 % одобряют проявление такого вида активности клиентов, а около 50 % полагают необходимым снизить уровень проявления подобной активности именно в учебном процессе.

Существуют некоторые различия в восприятии социального содействия у штатных сотрудников и волонтеров. Сотрудники-женщины склонны оценивать возрастание активности клиентов как более выраженное, а сотрудники-мужчины в меньшей степени замечают это процесс.



В ходе решения второй задачи были получены следующие данные.

Основной формой социального содействия на практике является социально-правовая активность клиентов. Проявляется она в основном в увеличении количества вопросов сотрудникам при реализации услуги (отметили почти 90 % опрошенных) и вступлении с ними в дискуссии с желанием отстаивать собственную точку зрения (почти 33 %). Вопросы сотрудникам задавались чаще об особенностях реализации услуги (отметили 67 % опрошенных), об их профессиональной компетентности (49 %), об особенностях обслуживания других клиентов (почти 40 %), о необходимости более углубленного изучения той или иной проблемы клиента (почти 35 %), о критериях результативности услуги (более 25 %). Одновременно давались рекомендации по реализации услуги (более 25 %).

Однако более 20 % клиентов на практике реализуют себя в следующих сферах: социально-экологическая, социально-культурная, социально-ценностная активность. Этим клиентов волнуют проблемы загрязнения окружающей среды и здорового образа жизни; взаимоотношения между разными культурами и отсутствие толерантности у некоторых людей; отсутствие у молодежи единых просоциальных ценностей в жизни, рост потребительства; а также проблемы международных отношений и конфликтов. Причем эта группа клиентов не только высказывает свою точку зрения, но и активно реализует ее в поведении.

Сотрудники тоже видят потенциал социального содействия в ходе обслуживания клиентов. Более половины опрошенных считают, что клиенты могут не только сами обслуживать себя, но при реализации взаимопомощи (содействия в решении групповых проблем) самообслуживание будет активизировать клиентов, давать им поддержку в самореализации, приводить к пониманию своей ценности для общества, помогать увидеть свои положительные стороны и потенциальные возможности.

Это полностью соответствует положениям многих документов Правительства РФ и Государственного стандарта социального обслуживания.

В ходе решения третьей задачи были получены следующие данные.

Почти четверть опрошенных сотрудников испытывают некоторые трудности в управлении клиентом, а особенно группой клиентов, если она едина в своем мнении и желает переубедить сотрудника. Интересно, что среди волонтеров таких людей меньше почти наполовину.

Почти половина опрошенных заинтересована в получении специальных знаний и навыков по управлению ситуацией, связанной с повышением социально-правовой активности клиентов.

Подавляющее большинство (более 90 %) респондентов считают необходимым управлять реализацией социального содействия клиентов, причем большинство из этих 90 % отмечает ведущую роль общественных организаций в данном процессе. При этом более половины опрошенных видят смысл и необходимость во взаимодействии с общественными организациями и совместной реализации проектов в сфере поощрения и развития социального содействия среди клиентов учреждений социального обслуживания.



На прямой вопрос о готовности управлять активностью клиентов утвердительный ответ дали менее 25 % опрошенных.

Надо отметить, что более 75 % сотрудников оценили уровень собственного социального содействия как высокий, но в основном связывали это с реализацией своих профессиональных функций.

Таким образом, по мнению сотрудников учреждений социального обслуживания, с одной стороны, уровень социального содействия клиентов в последние несколько лет возрос и будет возрастать далее, а с другой — многие из них не в полной мере готовы управлять данным процессом, но понимают необходимость этого.

Полученные результаты, анализ литературы и опыт работы со штатными сотрудниками государственных организаций позволили выявить ряд существенных противоречий:

— между государственными интересами в воспроизводстве кадров, ориентированных на повышение самообеспечения клиентов и их социальную активность в обществе, с одной стороны, и недостаточной готовностью государственных организаций обеспечить данный социальный запрос — с другой;

— между потребностью социального обслуживания как сферы профессиональной деятельности в осмыслении новых направлений социальной помощи (поддержки) и недостаточной их теоретической и практической разработанностью применительно к новой форме активности клиента — социальному содействию;

— между сложившимся в учреждениях опытом управления в сфере оказания услуг населению и необходимостью его реализации в управлении социальной активностью клиентов.

Мы считаем, что решение этих проблем может быть организовано в сотрудничестве научного учреждения, такого как Балтийский федеральный университет им. И. Канта, и областного государственного учреждения социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям».

Список литературы

1. *Иванова Ю.В.* Социальное обслуживание граждан пожилого возраста как социальный институт в современной России : автореф. дис. ... канд. соц. наук. Иркутск, 2005. URL: <http://cheloveknauka.com> (дата обращения: 15.06.2015).

2. *Митрофанова И.В.* Активизация экономического поведения семьи как фактор устойчивого развития региона // Проблемы и перспективы устойчивого развития : сб. науч. ст. URL: <http://libvuz.net/book/> (дата обращения: 15.06.2015).

3. *Шапиро Б.Ю.* Особенности социальной работы в России // Социальная работа. 2015. 15 мая. URL: <http://soc-work.ru/article/290> (дата обращения: 15.06.2015).

4. *Романычев И.С.* Ресурсный подход в социальной работе: к вопросу о социологическом осмыслении // Terra Humana. 2012. № 3. С. 82–85.

5. *Социальное обслуживание населения: требования к персоналу учреждений социального обслуживания.* М., 2008. URL: www.infosait.ru/norma.doc/52/52871/indey.htm (дата обращения: 16.06.2015).

6. *Торопов П.Б.* Исследование установки на социальное содействие: методы и методики // Социальное содействие: опыт без границ. 2013. № 1. С. 66–76.



7. *Об основах* социального обслуживания граждан в Российской Федерации : федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014 г.) URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.06.2015).

Об авторах

Павел Борисович Торопов — канд. пед. наук, доц., Балтийский федеральный университет им. И. Канта, Калининград.

E-mail: toropov.pavel@gmail.com

Наталья Болеславовна Левинская — директор ГБУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям», Калининград.

E-mail: kcspds@mail.ru

84

About the authors

Dr Pavel Toropov, Associate Professor, I. Kant Baltic Federal University, Kaliningrad.

E-mail: toropov.pavel@gmail.com

Natalia Levinskaya, Director of the Center for Social Assistance to Families, Kaliningrad, Russia.

E-mail: kcspds@mail.ru