

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА В ПОИСКАХ НОВЫХ НАПРАВЛЕНИЙ И ИДЕЙ

В 2011 г. исполняется 20 лет с начала высшей профессиональной подготовки социальных работников в Российской Федерации и 20 лет факультету социальной работы Казанского государственного медицинского университета. Этим датам была посвящена **Международная научно-практическая конференция «Качество услуг социальной работы»**, которая состоялась 7–8 апреля 2011 г. в Казани.

За поздравлениями и награждениями последовала пленарная часть конференции, где был представлен ряд весьма содержательных докладов.

В выступлении декана факультета социальной работы университета Дуйсбург-Эссен (Германия) профессора *Х. Боссонга* «Качественный менеджмент в социальной работе» было отмечено, что современная социальная работа нуждается в обновлении понимания целей для того, чтобы повысить свое качество. Мы наблюдаем становление рынка передовых социальных услуг, который бурно развивается в ведущих городах Европы. Превращение потребителя услуг в требовательного покупателя — тенденция последних лет. Параллельно с этим возрастает необходимость оценивать эффективность обслуживания, уходить от гиперопеки клиентов. Методология оценки качества услуг социального обслуживания должна быть тесно связана с пониманием того, на какие группы населения направлены услуги и какие результаты планируется получить.

Далее в выступлении Управляющего Отделением Пенсионного фонда РФ по Республике Татарстан к. ю. н. *М.М. Имамова* «Внедрение современных клиентоориентированных технологий в пенсионной системе Республики Татарстан» был дан подробный анализ того, как электронные документы и доступ через сайт Пенсионного фонда даст людям воз-

возможность получать множество необходимых справок и документов в электронном виде, без очередей и даже не выходя из дома. Конечно, для этого придется обучить всех пенсионеров, в том числе одиноко проживающих, работе на компьютере и в Интернете и обеспечить им доступ туда, т. е. поставить дома компьютер.

Отметим, что сегодня такие задачи, хотя и находятся в русле разработки «электронного правительства», вряд ли, как нам кажется, могут быть реализованы. Кроме того, для пенсионеров посещение поликлиники или Пенсионного фонда связано с поддержкой привычных типов коммуникаций, сохранением базовых коммуникативных паттернов, а не только с получением «технологизированных» услуг.

Развивая высказанные Х. Боссонгом идеи о важности понимания целей социального обслуживания, профессор кафедры теории и практики социальной работы факультета социологии СПбГУ *И.А. Григорьева* в своем докладе «Основные подходы к оценке качества социальной работы/социальной политики» подчеркнула, что социальная политика/социальная работа находятся под давлением государства, которое формулирует цели, оставляя общество вне их обсуждения. Согласны ли мы с тем, что социальная работа направлена на обслуживание 20 % самых бедных и деклассированных? Их активизация, как показали прошедшие двадцать лет, невозможна, поскольку улучшить положение тех, кто этого не хочет или этому сопротивляется, невозможно. За время институционализации социальной работы в России произошла не только профессионализация специалистов, но и профессионализация клиентов, которые вовсе не разделяют нормы и ценности «большого» общества. Современная технология социального обслуживания «поглощает и сводит на нет» внутреннюю свободу клиентов, совершенно в духе критических подходов Франкфуртской школы социологии, которая, кстати, и начала критический анализ социального государства еще в 1970-е гг. Поэтому сегодня социальная работа в России нуждается в пересмотре своих «жалостливых» подходов и, возможно, переориентации на ту, очень многочисленную социальную группу малообеспеченных, которые сохраняют занятость и ориентацию на трудовые доходы. Им нужна помощь в образовании детей и получении более эффективной занятости. Таким образом, социальная работа должна сдвинуться от форм помощи, утративших возвратный характер, к поддержке любых форм собственной самообеспечивающей активности клиентов.

Доклад профессора *Дж. Раунда* из Бирмингемского Университета (Великобритания) «Сдвиги в политике благосостояния в Европе» оказался созвучен уже затронутым проблемам трансформации социальной политики в ситуации старения населения и меняющейся роли государ-

ства в обеспечении благосостояния. В Англии пенсионная система также не справляется с сокращением занятых и старением населения, в связи с чем пенсионный возраст женщин был поднят до 65 лет, а к 2043 г. планируется перейти на пенсионирование с 68 лет. Эта мера, в отличие от повышения оплаты за обучение, была встречена населением Великобритании спокойно. Докладчик объясняет это тем, что, например, во Франции протестовали против повышения пенсионного возраста, в основном, молодые люди, поскольку эта мера ухудшала их шансы на рынке труда.

Важным является также общеевропейский крен от социал-демократическим к правоцентристским решениям в области социальной политики. Уменьшается роль государства, активно дискутируется вопрос о том, что «большое общество» нуждается в «маленьком правительстве» и государстве. Подчеркивается значение «негосударственной социальной политики», роль сообществ и самих индивидов. От многих подходов «3-го пути», разработанного совместно Э. Блэром и Э. Гидденсом, приходится отказываться, но тезис «Нет социальных прав без симметричных обязанностей» остается актуальным.

Докладчик подробно остановился на опыте развития комьюнити в одном из районов Ньюкасла, который с конца 1970-х гг. был районом экономического бедствия, где безработица достигала 26 % и уровень преступности и депривации также был очень высок. В 1993 г. Ассоциация домовладельцев активизировала политику реновации жилья и улучшения условий жизни, к реализации которой были привлечены сами местные жители, которые смогли переселиться из обветшавших многоэтажных домов в традиционные 2-х этажные. Безработица сократилась до 6 %, у жителей появилось «чувство общности/соседства». Однако сейчас правительство снижает уровень финансовой поддержки региональной регенерации, закрывая даже «мягкие» программы. И это несмотря на то, что «с английской точки зрения, большое общество состоит из сообществ. Построить Британию, какую вы хотите, можно только через добровольчество», говорила когда-то М. Тэтчер. В настоящее время наступает период маргинализации социальной политики, считает Дж. Раунд.

Следующим в программе был доклад молодого профессора из Нижнего Новгорода *И.Л. Сизовой* «Опыт предоставления услуг ищущим работу в Европе». Отметим, что в России, к сожалению, крайне мало социологов (и не социологов тоже!) занимается сравнительными исследованиями социального государства и социальной политики (social policy study), хотя они дают нам весьма актуальный материал для анализа собственно российских реалий.

Важным тезисом доклада было утверждение, что «нормальная» занятость «full time» уходит в прошлое как в Европе, так и в России. Все больше становится занятых «part time» в разных вариантах — неполный день, неделя, год. Это не сезонная занятость в сельском хозяйстве, это гибкая занятость в постиндустриальном обществе. Параллельно с такой новой занятостью в Европе существует длительная и скрытая безработица в России. Это принципиально разные явления, но они порождают близкое следствие-вопрос: что делать с системой социальной защиты, в частности, с пенсиями, если социальная защита была спроектирована когда-то для постоянно и регулярно занятых? Автор обращает внимание, что статистика занятости сегодня испытывает давление со стороны российских властей, рассматривается как важнейший политический показатель, аналогично тому, как в недавнем прошлом рассматривалась статистика уровня жизни. И если в Германии, например, безработица на индивидуальном уровне все еще считается биографической и психосоциальной кризисной ситуацией, то в России все больше длительно безработных, которые отказываются от работы под разными предложениями. За последнее десятилетие службы занятости сталкиваются с все большим числом людей, биография которых не совместима с постоянными трудовыми отношениями, поскольку люди имеют опыт постоянных увольнений или многократной кратковременной занятости, низкую квалификацию или завышенные требования к заработной плате и т. п.

Эти факторы ставят под вопрос оптимизацию работы служб занятости в России.

К сожалению, автору удалось прослушать только выступления секции, посвященной **качеству услуг для пожилых**. Все выступавшие акцентировали тезис, что понятие «пожилой человек» неоднородно, неоднозначно связано с возрастом, а гораздо больше — с социальной ситуацией и самооценкой. Многие люди, дожившие до преклонных лет, так и не становятся пожилыми, поскольку сохраняют бодрость, широкий круг интересов и продолжают заниматься любимой работой. Все больше пожилых людей рассматривают обязательный уход на пенсию как форму возрастной дискриминации, требуют права на продолжение работы и самостоятельный выбор форм занятости. В оценке здоровья пожилых людей акценты также должны быть перенесены с лечения на раннюю профилактику и обучение сохранению здоровья. Сохранение здоровья в современных условиях должно рассматриваться как основа самопомощи и взаимопомощи, возможность прожить время жизни продуктивно. Все больше пожилых людей учатся в Университетах/школах третьего возраста и продолжают работать в 70 и более лет. Все это позво-

ляет сделать вывод, что нынешнее поколение пенсионеров — совсем иное, чем 10, а тем более 20 лет назад.

В заключение хочу поблагодарить организаторов конференции, т. е. коллег с факультета социальной работы и проректора КГМУ по международным вопросам профессора Л.М. Мухарямову за хорошую организацию конференции, предоставление основным докладчикам возможности полностью высказать свои мысли и ответить на вопросы, что редко бывает на конференциях такого уровня, а также содержательные и насыщенные секционные обсуждения.

И.А. Григорьева