

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

На правах рукописи

Парфенова Оксана Анатольевна

**ЗАБОТА О ПОЖИЛЫХ ГРАЖДАНАХ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ
СЕРВИСАХ**

Специальность 22.00.04 – социальная структура, социальные институты и процессы

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук

Санкт-Петербург

2017

Диссертация выполнена в Автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Европейский университет в Санкт-Петербурге»

Научный руководитель: **Здравомыслова Елена Андреевна**, кандидат социологических наук, профессор Автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Европейский университет в Санкт-Петербурге».

Официальные оппоненты:

Ярская-Смирнова Елена Ростиславовна, доктор социологических наук, профессор, профессор Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики».

Зеликова Юлия Александровна, кандидат социологических наук, доцент Северо-Западного института управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы.

Ведущая организация: ФГБУН Социологический институт Российской академии наук.

Защита состоится «__» _____ 2017 года в __ часов на заседании диссертационного совета Д 212.232.13 по защите докторских и кандидатских диссертаций при Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет» по адресу: 191124, г. Санкт-Петербург, ул. Смольного, д. 1/3, 9 подъезд, ауд. __

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке им. М. Горького Санкт-Петербургского государственного университета (199034, Санкт-Петербург, Университетская набережная, 7/9).

Автореферат разослан «__» _____ 2017 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,
кандидат социологических наук

Н.В. Соколов

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования

Современный демографический контекст демонстрирует стремительное увеличение доли пожилых людей во многих развитых странах. Россия в данном случае не является исключением. Параллельно с общим снижением численности населения, доля пожилых¹ граждан в демографической структуре возрастает. Так, в 1990 году она составляла 19 % от общей численности населения. И, постепенно возрастая, к 2015 году достигла почти 24 % (Численность населения 2014; Численность пенсионеров 2015).

Одним из ответов на увеличение доли пожилого населения в России стало создание в девяностые годы специализированных социальных сервисов для пожилых граждан – комплексных центров социального обслуживания населения (КЦСОН или ЦСО). Первоначально КЦСОНы предоставляли широкий спектр социальных услуг всем категориям населения (семьям с детьми, инвалидам, пожилым гражданам и т.д.). В Санкт-Петербурге начиная середины 2000-х годов² они начали постепенно переходить на обслуживание преимущественно пожилых граждан как отдельной целевой группы. Таким образом, у данного типа учреждений накопился значительный опыт работы с пожилыми людьми, который является одной из форм реализации государственной социальной политики.

Диссертационная работа посвящена анализу эффектов социальной политики в отношении пожилых граждан в современной России на примере комплексных центров социального обслуживания (КЦСОН) в Санкт-Петербурге.

Степень научной разработанности проблемы

Государственная социальная политика в части, непосредственно касающейся обслуживания пожилого населения, и ее эффекты нечасто становятся предметом исследовательского интереса в диссертационных работах. Исключениями являются диссертации, так или иначе затрагивающие работу КЦСОНов. К ним относятся исследования А. Михалевой³, Т. Куприяновой⁴, Г. Юдакова⁵, А. Дергаевой⁶. Однако в

¹ В рамках данной работы определение «пожилые» употребляется как возрастная характеристика граждан, достигших пенсионного возраста «по старости» (55 лет у женщин и 60 лет у мужчин).

² Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16 мая 2006 года N559 «О Концепции развития системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга на 2006–2010 годы».

³ Михалева, А. В. Трансформация социального обслуживания пожилых людей в условиях старения населения: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Михалева Анна Владимировна. – СПб., 2010. – 25 с.

⁴ Куприянова, Т. А. Активизирующие технологии социального обслуживания пожилых людей: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Куприянова Татьяна Андреевна. – СПб., 2012. – 25 с.

⁵ Юдаков, Г. Я. Обслуживание пожилых людей как социальный институт: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Юдаков Геннадий Яковлевич. – Саранск, 2005. – 25 с.

названных работах в фокусе интереса непосредственно пожилые граждане и их потребности, а не сам социальный центр как агент государственной социальной политики. Ряд диссертационных работ из различных регионов посвящен анализу системы социального обслуживания пожилых граждан, однако они либо фиксируют начальный этап формирования социальных центров, либо концентрируются на анализе регламентов и нормативов без соотнесения их с реальными практиками обслуживания, а также затрагивают только отдельные виды социального обслуживания, рассматривая эти последние в категориях потребления etc. К таким работам можно отнести исследования О. Гроховской⁷, Е. Малыхиной⁸, Ю. Ивановой⁹, И. Романычева¹⁰, Н. Большаковой¹¹.

Цель исследования

Целью исследования является **анализ и сравнение нормативных и реально сложившихся практик и правил социальных служб для пожилых**. Исследовательский интерес концентрируется на тех изменениях в жизни пожилого человека, которые происходят, когда он получает доступ к услугам, предоставляемым социальными сервисами. В работе также предпринята попытка концептуализировать современную социальную политику в отношении пожилых граждан с учетом существующих в развитых странах режимов welfare.

Для достижения цели исследования необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить, каким образом соотносятся реальные практики с декларируемыми положениями о работе социальных служб, проанализировать выявленные сценарии взаимодействия пожилого клиента и социального сервиса.
2. Сравнить, как соотносятся представления экспертов и клиентов о социальном обслуживании.

⁶ Дергаева, А. Е. Профилактика социального исключения пожилых людей в современном российском обществе: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Дергаева Александра Евгеньевна. – СПб, 2013. – 25 с.

⁷ Гроховская, О. И. Социологический анализ системы социального обслуживания пожилых людей в Санкт-Петербурге: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Гроховская Ольга Игоревна. – СПб, 2009. – 25с.

⁸ Малыхина, Е. В. Организация социального обслуживания пожилых людей: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Малыхина Евгения Владимировна. – М., 2000. – 26 с.

⁹ Иванова, Ю. В. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста как социальный институт в современной России: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Иванова Юлия Викторовна. – Иркутск, 2005. – 23 с.

¹⁰ Романычев, И. С. Потребление услуг в системе социального обслуживания лиц пожилого возраста: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Романычев Илья Сергеевич – М., 2006. – 25 с.

¹¹ Большакова, Н. Г. Региональная система социального обслуживания пожилых людей: социологический аспект: автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Большакова Наталья Георгиевна. – Пенза, 2005. – 28 с.

3. Сконструировать портрет типичных пожилых клиентов и выяснить, какие барьеры и возможности существуют для пожилых граждан в процессе их взаимодействия с социальными службами.

4. Определить профессиональный профиль социального работника государственного социального сервиса.

5. Выявить основные стратегии обслуживания пожилых, используемые КЦСОН.

6. Разработать рекомендации по повышению эффективности процессов включения пожилых в общество.

Объект исследования

Типичный комплексный центр социального обслуживания населения – КЦСОН (социальный сервис, работающий с пожилыми гражданами), расположенный в одном из районов Санкт-Петербурга.

Предметом исследования выступают регулирование отношений «пожилой человек – социальный сервис» правилами и практиками, которые способствуют или не способствуют включению пожилых людей в общество.

Теоретическая и методологическая база исследования

Для анализа положения пожилых граждан используются категории *социального исключения/уязвимости и гражданства*. Социальное исключение имеет процессуальный характер и влечет ограничение возможностей в разных сферах жизни гражданина. Категория социального исключения активно разрабатывается и применяется как иностранными, так и отечественными исследователями (такими, например, как А. Сен¹², П. Абрахамсон¹³ ¹⁴, Н. Тихонова¹⁵, А. Дмитриева¹⁶, Д. Сапонов и А. Смолькин¹⁷, И.

¹² Сен, А. Развитие как свобода. М.: Новое издательство, 2004. – 432 с.

¹³ Абрахамсон, П. Социальная эксклюзия и бедность. *Общественные науки и современность*. – 2001.– № 2. С. 158–166.

¹⁴ Abrahamson, P. Social Exclusion: Concepts and Debates. *Poverty and Social Exclusion in the New Russia*. Ed. by Nick Manning and Nataliya Tikhonova. Ashgate, 2004. P. 95–109.

¹⁵ Tikhonova, Nataliya. Social exclusion in Russia. *Poverty and Social Exclusion in the New Russia*. Ed. by Nick Manning and Nataliya Tikhonova. Ashgate, 2004. P. 109–149.

¹⁶ Дмитриева, А. В. Социальное включение и исключение как принцип структуризации современного общества // *Социологический журнал*. – 2012, –№ 2. – С. 98–115.

¹⁷ Сапонов, Д. И., Смолькин, А. А. Социальная эксклюзия пожилых: к разработке модели измерения // *Мониторинг общественного мнения*. – 2012. – № 5 (111). – С. 83–94.

Григорьева и Чернышова¹⁸, С. Ярошенко¹⁹, В. Келасьев²⁰, М. Елютина, П. Тейн, Э. Чеканова²¹ и многими другими). Ситуация социального исключения по мере развития может сопровождаться изменением гражданского и социального статуса человека.

Категория гражданства в данном случае включает в себя три измерения: собственно гражданские права, политические права и социальные. Социальные права включают в себя как минимальную социальную поддержку и защиту, так и возможность жить по тем стандартам благополучия, которые преобладают в обществе²². Социологи предлагают определение гражданства как набора практик (юридических, политических, экономических, культурных), которые определяют индивида как компетентного члена общества и отвечают за распределение ресурсов между индивидами и социальными группами²³. Такое определение (гражданство как набор практик) помещает концепт гражданства в дебаты по поводу социального исключения, властных различий и социальных классов, поскольку гражданство в этом случае неизбежно связано и с вопросом неравного распределения ресурсов²⁴.

Таким образом, клиенты КЦСОН – пожилые граждане – рассматриваются как находящиеся в ситуации возможности многомерного социального исключения, которое связано с утратой профессиональных и родственных связей, ухудшением материального положения и физического здоровья и трансформацией гражданского статуса (набора прав и практик).

Объект исследования – КЦСОН – рассматривается как совокупность практик и формальных и неформальных правил²⁵.

Эмпирическая база исследования

¹⁸ Григорьева, И. А., Чернышова С. П. Новые подходы к профилактике социального исключения пожилых // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2009. – Т. 12. № 2. – С. 186–196.

¹⁹ Ярошенко, С. С. Четыре социологических объяснения бедности (опыт анализа зарубежной литературы) // Социологические исследования. – 2006. – № 7. – С. 34–42.

²⁰ Келасьев, В. Н., Платонова, Н. М. Человек в процессах включения в социальные среды и исключения из них. // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2014. – № 2. – С. 64–69.

²¹ Елютина М. Э., Тейн, П., Чеканова, Э. Е. Дихотомия геронтологической ситуации в современной России: эксклюзия – инклюзия: Колл. монография / Под ред. М.Э. Елютиной. – Саратов: Саратов. гос. техн. ун-т, 2006. – 240 с.

²² Marshall, T. H. *Citizenship and Social Class*. – Cambridge, 1950. – P.154.

²³ Turner, B. S. *Contemporary Problems in the Theory of Citizenship*. *Citizenship and Social Theory*. Ed. by B. Turner. London, 1993, P. 1–19.

²⁴ Там же, С. 1–2, 15.

²⁵ Гидденс Э. Устроение общества. Очерк теории структуризации / Э. Гидденс. – 2-е изд. — М.: Академический проект, 2005.– 528 с.

Эмпирическое поле исследования – Комплексный центр социального обслуживания населения Калининского района Санкт-Петербурга (самого крупного, но характерного для данного мегаполиса). В качестве эмпирических данных выступают документы разных типов (законодательные акты федерального и местного уровня, внутренние инструкции КЦСОН и т.д.), интервью с сотрудниками КЦСОН (социальными работниками, руководителями, психологами и т.д.), пожилыми гражданами – клиентами КЦСОН, дневники наблюдения.

Исследование выполнено в рамках методологии изучения случая (кейс-стади). Объект – типичный, представляет характерную для СПб организацию социального обслуживания, представленную в 18 районах мегаполиса.

Автор на протяжении всего исследования занимает позицию стороннего исследователя-наблюдателя. Полевая часть исследования проводилась в период с сентября 2009 года по июнь 2014 года.

Все материалы были собраны и проанализированы в рамках качественной методологии. В ходе исследования было собрано 28 интервью (из которых 7 интервью с заведующими отделений, 10 интервью с социальными работниками, 11 интервью с пожилыми клиентами), составлено 11 дневников наблюдения, проанализировано 5 личных дел клиентов социального центра. Кроме того, были проанализированы ключевые внутренние документы организации (должностные инструкции, формы договоров, акты обследования материально-бытового положения, положения о работе отделений и т.п.) Валидность обеспечена данными из разных источников.

Научная новизна исследования

- Выявлены и проанализированы расхождения формальных и реальных правил и практик обслуживания пожилых;
- Выявлены и охарактеризованы латентные функции деятельности социальных государственных сервисов;
- Проанализированы механизмы социального исключения пожилых людей в современном российском городе на материале биографических интервью;
- Предложены «социальные портреты» типичных пожилых клиентов и описаны сценарии их отношений с социальным сервисом и социальными работниками;
- Использовано понятие «социального гражданства» для анализа социального статуса, практик и правил взаимодействия пожилых людей и общества.

Практическая значимость

Практическая значимость исследования заключается в том, что получены результаты, содержащие объяснение устройства и анализ эффективности работы социальных сервисов для пожилых граждан. Ценность исследования в целом и его отдельных результатов заключается в приращении знания о том, какие возможности и барьеры существуют у наименее защищенной категории населения в ситуации взаимодействия с государственными учреждениями и о том, как можно преодолеть эти барьеры, оптимизировав работу учреждения и улучшив качество жизни пожилых граждан.

Полученные результаты могут быть использованы для программ повышения эффективности работы КЦСОН, для системы повышения квалификации социальных работников и организации социальных клиник.

Далее полученные результаты можно сравнивать с результатами исследований в других регионах России и зарубежным опытом организации системы социального обслуживания пожилого населения. Результаты исследования могут быть использованы для усовершенствования системы социального обслуживания пожилых граждан в России.

Положения, выносимые на защиту

1. Социальный статус пожилого человека – клиента социального сервиса, нужно рассматривать в категориях социального исключения, то есть угрозы разрыва связей со многими сферами жизни и ограничения возможностей. Ключевым параметром исключения для большинства пожилых клиентов КЦСОН является слабое здоровье, которое не позволяет им вести активный образ жизни и пользоваться теми интеграционными мерами, которые предлагает социальный центр (посещать групповые занятия, экскурсии и т.п.). Более того, слабое здоровье фактически является причиной перехода гражданина в разряд «пассивных» клиентов КЦСОН (то есть получающих социальное или социально-медицинское обслуживание на дому). Очень часто исключение пожилого гражданина имеет «необратимый» характер. Став «пассивным» клиентом КЦСОН, он уже вряд ли когда-то перейдет в «активную» группу.

2. КЦСОН является агентом, который помогает частично преодолеть ситуацию социального исключения «активным» клиентам, организуя для них досуговые мероприятия и вовлекая в общественные виды деятельности. В случае с «пассивными» клиентами КЦСОН выступает агентом, который с помощью обслуживания на дому поддерживает статус-кво пожилого человека, зачастую практически не покидающего свою квартиру. К активной группе мы относим посетителей отделений дневного и досугового пребывания и временного проживания.

3. Основные стратегии КЦСОН в отношении пожилых граждан – «интеграционная» и «поддерживающая» стратегии. Исходя из условного разделения клиентов на «пассивных» и «активных», можно выделить два типа стратегий КЦСОНа – «поддерживающую» и «интеграционную». Первый тип стратегии направлен на самую большую часть обслуживаемых граждан – тех, кто обслуживается на дому. Главная задача КЦСОН – обеспечить им необходимый минимум обслуживания, предоставив весьма ограниченный набор услуг.

Вторая стратегия – «интеграционная» – рассчитана на более активных граждан, в отношении которых со стороны социального сервиса прослеживается намерение помочь им преодолеть социальную исключенность.

4. Сферу социальной работы в целом можно охарактеризовать как переживающую кадровый кризис. Вследствие относительно невысокой заработной платы профессия социального работника непопулярна у молодых выпускников вузов, несмотря на существование с 1992 г. специальности «социальная работа». Большинство социальных работников – женщины пенсионного или предпенсионного возраста, которых устраивает гибкий график работы и ее содержание («работа благородная»). Сама работа воспринимается как «женская», поскольку связана с практиками заботы и ухода. Для мужчин такой вид профессиональной занятости остается непопулярным.

5. Социальный сервис институционально устроен для обслуживания преимущественно «пассивных» клиентов, ориентирован на обслуживание на дому. На это рассчитана его инфраструктура (большой штат социальных работников и очень ограниченное число «активных» клиентов).

В ходе обслуживания не происходит качественного изменения социального статуса пожилого человека. Эффекты социального обслуживания заключаются в том, что не происходит окончательного «обрушения» социального статуса клиента. КЦСОН берет на себя те функции, которые раньше лежали на самом пожилom человеке и на его близких. Такое «делегирование» заботы по жизнеобеспечению профессионалам социальной работы позволяет отчасти компенсировать потерю способности к самообслуживанию и физической активности и поддерживать определенный образ жизни.

6. Со стороны социальных работников существует слабо артикулируемое представление о том, что входит в их обязанности, а что – нет. Эти представления не вполне совпадают с должностной инструкцией, которая в свою очередь базируется на более ранней версии закона о социальном обслуживании.

Со стороны клиентов – пожилых граждан – мы видим согласие с тем набором социальных услуг, которые им предоставляются, при этом часть мелких услуг, которые

входят в обязанности социального работника согласно как старой, так и новой версии закона (например, выемка газет из почтового ящика и вынос мусора) воспринимаются ими как неформальная забота, осуществляемая социальным работником в результате сложившихся хороших отношений. Распространены практики неформальных платежей за «дополнительные» услуги, которые входят в должностную инструкцию социального работника (таких, например, как уборка в квартире). При этом сами клиенты тоже могут позволить себе нарушить формальные правила (не внести предоплату). Подобные «неформальные» практики взаимодействия социального работника и пожилого человека являются широко распространенными и признаются обеими сторонами как вполне легитимные и даже обладающие характеристиками дружеских отношений.

7. Наблюдается различие в отношениях социального работника с клиентами-мужчинами и клиентами-женщинами и разное отношение к соцработнику-мужчине и соцработнику-женщине со стороны клиентов. Пожилые клиенты-мужчины воспринимаются женщинами-соцработниками как более самостоятельные, независимые и «менее капризные», нуждающиеся в самом минимальном уходе.

Апробация результатов диссертационного исследования

Диссертация выполнена при поддержке научно-исследовательского проекта гендерной программы «Гендерная организация частной жизни в России» на базе ЕУСПб. Ряд положений диссертационной работы были представлены автором в рамках IV международной научной конференции РАИЖИ (Российская ассоциация исследователей женской истории) и ИЭА РАН (Ярославль, 2011); индивидуального воркшопа на тему «Social Worker and Senior Citizen» на конференции ICCFR 58 (Бельгия, 2011). На семинаре, проходившем в книжном магазине «Порядок слов» и посвященном положению пожилых людей в России, был сделан доклад на тему «Социальное исключение пожилых граждан в современном российском обществе. Механизмы включения и адаптации» (2012). По теме диссертации опубликованы 4 научные работы, из них 3 статьи в изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

Структура работы

Диссертация состоит из введения, двух глав, которые в сумме составляют 9 параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложения.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **Введении** автор знакомит читателя с проблематикой исследования и формулирует ключевое направление диссертационного исследования, а также дает краткую характеристику концептуального аппарата всей работы в целом.

Глава 1. Старение населения как вызов государственной социальной политике

Глава состоит из четырех параграфов, в которых представлен контекст исследования, сформулирована проблема и исследовательские задачи. Представлен основной концептуальный аппарат исследования и теоретические рамки. Рассказано о методологии исследования, эмпирическом объекте и собранных данных.

В параграфе 1.1, который называется «**Старение населения как общемировой и российский тренд. Российская социальная политика в отношении пожилых**» представлен общий контекст изучения проблемы, связанный с процессом старения населения. Старение населения в целом является макросоциальным трендом позднесовременных обществ. Исследование эффектов социальной политики в отношении пожилых людей, которое легло в основу данной работы, было проведено в Санкт-Петербурге. Стоит отметить, что Санкт-Петербург является городом, в котором процент пожилого населения – один из самых высоких в Российской Федерации. На начало 2015 года количество пожилых людей («лиц, старше трудоспособного возраста») здесь составляло четверть от всего населения города (25,5 %). Одним из ответов на растущую в обществе долю пожилых граждан становится создание социальных сервисов для пожилых граждан в России. В параграфе рассмотрена институциональная реформа постсоветской социальной политики. Система социальной работы и социального обслуживания в современном их понимании начали развиваться в России в начале 1990-х годов. Развитие происходило параллельно сразу в трех направлениях: развитие системы профессионального образования; развитие системы понятий, формирующих новое направление социального знания и развитие системы услуг для населения (социальных практик)²⁶.

Существующий с 1991 года Комитет по социальному обеспечению пенсионеров и инвалидов был преобразован в Министерство социальной защиты населения РФ с гораздо более широкими функциями и различными целевыми группами²⁷. Начиная с середины 2000-х годов в некоторых городах, в том числе в Санкт-Петербурге, осуществлен переход

²⁶ Социальная работа. Введение в профессиональную деятельность. Учебное пособие. – М.: Международный проект, 2004. С. 62.

²⁷ Там же.

от «универсальных» центров социального обслуживания к КЦСОНам, работающим с определенной целевой группой («пожилые граждане»).

В этом параграфе также дан обзор исследований российской «социальной политики в отношении пожилых», произведен анализ и категоризация современных исследований, связанных с исследуемой темой. Большую часть современных исследований российской сферы социального обслуживания и социальной политики в отношении людей пожилого возраста условно можно разделить на несколько групп:

- 1) исследования, анализирующие деятельность социальных служб и социальную работу как профессию;
- 2) работы, посвященные различным аспектам старения и социальному положению пожилых граждан;
- 3) исследования, посвященные пенсионному реформированию и социальным льготам;
- 4) исследования, обращающиеся к советскому опыту социальной политики и носящие ретроспективный характер, и/или посвященные концептуализации социальной политики в современной России.

К первой группе относятся исследования, посвященные социальным сервисам и социальной работе. Этот блок полезен для нас, поскольку дает возможность не только ознакомиться с исследованиями одного и того же объекта, но в разных проекциях, но и обогатить данную работу сравнительными аспектами и дополнительными материалами. Сразу стоит отметить эмпирические исследования, посвященные непосредственно социальным сервисам для пожилых и взаимодействию этих сервисов с клиентами в современном российском обществе, немногочисленны. Примерами служат работы И. Григорьевой²⁸, Дж. Хэрис²⁹, В. Галиндабаевой³⁰, Н. Щукиной³¹, А. Михалевой³², Т. Куприяновой³³. Социальные сервисы других типов и социальная работа как профессия заметно чаще становятся объектами исследований. Примерами здесь являются работы В.

²⁸ Григорьева, И. А., Чернышова, С. П. Новые подходы к профилактике социального исключения пожилых // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2009. – Т. 12. № 2. – С. 186–196.

²⁹ Harris, J. G. Serving the Elderly: Informal Care Networks and Formal Social Services in St. Petersburg. P. 78–104 in: Gazing at Welfare, Gender and Agency in Post-socialist Countries. Ed. by Maija Jäppinen, Meri Kulmala and Aino Saariinen. Cambridge Scholars Publishing, 2011, 360 p.

³⁰ Галиндабаева В. Моральная экономика, локальное сообщество и социальная служба в сельской местности. / Профессии социального государства / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой (Библиотека «Журнала исследований социальной политики») – М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2013. – С. 250–271.

³¹ Щукина Н. П. Социальная политика трансформирующегося российского общества в преломлении социальных практик ее участников // Журнал исследований социальной политики. – 2008. – Т. 6. № 3. – С. 295–318.

³² Михалева А. В. Социально-медицинский аспект развития сервисов для пожилых // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2009. – №2. Т. 12. – С. 197–204.

³³ Куприянова Т. А. Проблемы социального обслуживания граждан пожилого возраста // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2009. – Вып. 2, ч.1, сер. 12 «Психология, социология, педагогика». – С. 115–123.

Ярской и Е. Ярской-Смирновой³⁴, И. Григорьевой, А. Малышева и О. Парфеновой³⁵ А. Ляшок³⁶, А. Милой³⁷.

Второй блок – работы, посвященные социальному положению пожилых граждан и заботе о них. Эта группа исследований важна для нас, поскольку она посвящена той группе, социальная политика в отношении которой и является главным предметом нашего исследовательского интереса – пожилым гражданам.

Как правило, такие исследования, посвящены непосредственно самим пожилым людям (качеству их жизни, проблемам, потребностям etc). В качестве примеров можно привести работы Е. Шмелевой³⁸, М. Варламовой и О. Синявской³⁹, О. Шаминой⁴⁰, М. Елютиной и А. Смолькина^{41 42}, Л. Храпылиной⁴³, А. Дергаевой⁴⁴. Относительно новое направление отечественных исследований о пожилых – это исследования, посвященные заботе и концептуализации этого понятия. Примерами служат работы Е. Здравомысловой⁴⁵ и О. Ткач⁴⁶. Отдельный блок количественных исследований посвящен самооценкам пенсионеров в разных сферах жизни: здоровье, материальное благополучие,

³⁴ Ярская, В. Н., Ярская-Смирнова Е. Р. «Не мужское это дело...» Гендерный анализ занятости в социальной сфере // Социологические исследования. – 2002. – № 6. – С. 74–82.

³⁵ Малышев А., Парфенова О. Социолог в пространстве государственной социальной службы: специфика профессии, вызовы и возможности // Журнал исследований социальной политики. – 2015. – Т. 13. № 4. – С. 547–562.

³⁶ Ляшок, А. «Что здесь можно изменить? Это же система!»: опыт исследования инициатив в системе социальной защиты населения Краснодарского края // Социальные работники как проводники перемен. Под ред. Е. Р. Ярской-Смирновой, Н. В. Сорокиной (Библиотека «Журнала исследований социальной политики»). – М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2012. – С. 175–199.

³⁷ Милая А. Папа-школа – новая форма социальной работы с будущими отцами в Санкт-Петербурге // Социальные работники как проводники перемен. Под ред. Е.Р. Ярской-Смирновой, Н. В. Сорокиной (Библиотека «Журнала исследований социальной политики»). – М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2012. – С. 206–210.

³⁸ Шмелева, Е. В. Пожилые петербуржцы сегодня: факторы качества жизни // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2005. – Т. VIII. № 3. – С. 146–156.

³⁹ Варламова, М., Синявская, О. Портрет пожилого населения России [Электронный ресурс] // Демоскоп. – 2015. – Режим доступа: <http://demoscope.ru/weekly/2015/0627/tema01.php>

⁴⁰ Шамина О. Как выглядит бедность в России [Электронный ресурс] // «Slon.ru», 24 октября 2014 года. Режим доступа: <http://demoscope.ru/weekly/2014/0617/gazeta030.php>

⁴¹ Елютина, М. Э., Смолькин А. А. Проблемы перехода к пенсионному статусу в современной России / М. Э. Елютина, А. А. Смолькин // Россия: тенденции и перспективы развития: Ежегодник. – Вып. 3. – Ч. 1. / Отв. ред. Ю.С. Пивоваров. – М.: ИНИОН РАН, 2008. – С. 473–476.

⁴² Смолькин, А. А. Трудовой потенциал пожилых людей // Социологические исследования. – 2014. – №5. – С. 97–103.

⁴³ Храпылина, Л. П. Социальное положение пожилых людей в современной России / Пожилые люди: социальная политика и развитие социальных услуг. / Сост.: Н. С. Дегаева, Е. Ю. Меновщиков, Г. В. Сабитова. – М.: ГосНИИ семьи и воспитания, 2003. – С. 137–162.

⁴⁴ Дергаева, А. Е. Профилактика социального исключения пожилых людей в современном обществе... автореф. дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Дергаева Александра Евгеньевна. – СПб, 2013. – 25 с.

⁴⁵ Здравомыслова, Е. «Сэндвич-синдром». Внутрисемейная забота о пожилых [Электронный ресурс] // Деловой Петербург, 2016. Режим доступа: <http://blog.dp.ru/post/8574/>

⁴⁶ Ткач, О. «Заботливый дом»: уход за пожилыми родственниками и проблемы совместного проживания // СоцИс. – 2015. – №10. – С.94–102.

настроение и т.п.⁴⁷ Подобные количественные «срезы» дают возможность составить представление о том, как пожилые люди оценивают некоторые важные параметры, определяющие их социальный статус и степень социальной включенности/исключения. В целом же проблемы пожилого населения (в том числе и в контексте социальной политики) все чаще становятся предметом исследований. Исследования, посвященные социальному положению пожилых людей, нередко носят междисциплинарный характер. В эту область входят и медицинские, и психологические, и социальные, и правовые, и экономические аспекты жизни пожилого человека⁴⁸.

К третьей группе относятся различные монографии, сборники и статьи, посвященные анализу проблем пенсионного реформирования в России. Исследования анализируют возможные модели перехода к накопительной системе пенсионного обеспечения или представляют развернутый анализ политик в области пенсионного реформирования за последнее десятилетие⁴⁹. Исследования, посвященные реформированию различных социальных льгот, зачастую обращаются к категории пожилых граждан как к одной из ключевых групп-бенефициариев⁵⁰, которая оказывается в состоянии наибольшей уязвимости. К четвертой группе текстов, посвященных социальной политике в советский и постсоветский периоды, можно отнести работы под редакцией Е. Ярской-Смирновой и П. Романова⁵¹ работу Л. Кук, посвященную трансформациям режимов социального обеспечения в посткоммунистических странах⁵², публикации И. Григорьевой и др.

В качестве отдельного блока можно выделить индивидуальные или коллективные монографии, комплексно рассматривающие проблемы старения и пожилых и так или иначе затрагивающие все или большую часть из перечисленных выше тематических направлений. Сразу стоит оговориться, что такого рода работы немногочисленны, среди

⁴⁷ Козлова, Т. З. О социальном положении пенсионеров // Социологические исследования. 2008. – № 5. – С. 135–137.

⁴⁸ Роик, В. Д. Превратить старость в радость. Основы жизнедеятельности населения в пожилом возрасте. – М.: МИК, 2008. – 432 с.; Кононыгина, Т. М. Геронтообразование: навстречу потребностям пожилых / Непрерывное образование в политическом и экономическом контекстах // Отв. ред. Г.А. Ключарев. М.: ИС РАН, 2008. – С. 248–273.

⁴⁹ Синявская, О. В., Малева Т. М. Пенсионная реформа в России: история, результаты, перспективы. Аналитический доклад. / Независимый институт социальной политики. — М.: Поматур, 2005. С. 76.

⁵⁰ Овчарова, Л. Н. Бедность и экономический рост в России // Журнал исследований социальной политики. – 2008. – Т. 6. № 4. – С. 439–456; Григорьева, И. А. Приоритеты социальной политики: пожилые люди // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2005. – Т. VIII. № 3. – С. 131–145.

⁵¹ Советская социальная политика: идеология и повседневность. 1920 – 30. Сб. науч. статей / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. – М.: ЦСПГИ, Вариант, 2007. – 432 с.; Советская социальная политика: сцены и действующие лица, 1940–1985. / Под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. М.: ЦСПГИ, Вариант, 2008. – 376 с.

⁵² Cook, L. J. Postcommunist Welfare States. Reform Politics in Russia and Eastern Europe. – Cornell University Press, 2007. – 288 p.

них монографии Д. Роика⁵³, монография под редакцией М. Елютиной «Интегрированная старость»⁵⁴, коллективные монографии М. Елютиной, П. Тейн и Э. Чекановой⁵⁵ и «Пожилые в современной России: между занятостью, образованием и здоровьем»⁵⁶.

В заключении к этому параграфу сформулированы проблемы и задачи исследования, а также научная и практическая значимость диссертационного исследования.

Параграф 1.2 «Позиционирование пожилых граждан как уязвимой группы: официальный и общественный дискурсы». В параграфе обсуждается определение «пожилые граждане», которые используется далее в работе. Определение «пожилой» употребляется по отношению к людям пенсионного возраста, который в соответствии с российским пенсионным законодательством начинается для мужчин – с 60 лет, а для женщин – с 55 лет.

Во многом это обусловлено тем, что это определение имплицитно присутствует в любых мерах социальной политики, направленных на пожилых граждан. Вообще пенсионный возраст – это необходимое условие для получения услуг в сервисах, работающих с пожилыми гражданами. В некоторых случаях пенсионный возраст является не только необходимым, но и достаточным условием для получения социальных услуг (в виде лекций, занятий, экскурсий и т.п.).

Также, в параграфе проанализирован социальный статус пожилого человека в современном российском обществе на уровне официальных и общественных дискурсов. Властный дискурс (как пятилетней давности, так и современный (2015 год)) в целом актуализирует вопрос о необходимости особой заботы о пожилых гражданах, наделяя эту категорию такими характеристиками, как уязвимость, потребность в особом уходе и большем вовлечении в общественную жизнь. При этом, если сравнивать дискурсы, то можно видеть, что большее внимание уделяется активной группе пожилых людей (очевидно, это связано в том числе и с повышением показателей среднего продолжительности уровня жизни и улучшении показателей здоровья пожилых людей, о

⁵³ Роик, В. Д. Пожилые и стареющий социум России: выбор модели жизнедеятельности. – ООО «Перспект», 2016. – 336 с.

⁵⁴ Интегрированная старость: практики социального участия / Под ред. М. Э. Елютиной. – Саратов: Наука, 2007. – 253 с.

⁵⁵ Елютина, М. Э., Тейн П., Чеканова Э. Е. Дихотомия геронтологической ситуации в современной России: эксклюзия-инклюзия / Под ред. М. Э. Елютиной. – Саратов: Саратов. гос. техн. ун-т, 2006. – 240 с.

⁵⁶ Пожилые в современной России: между занятостью, образованием и здоровьем / Под ред. И. А. Григорьева, Л. А. Видясова, А. В. Дмитриева, О. В. Сергеева. – СПб.: Алетейя, 2015. – 336 с.

которых сообщается в докладах официальных лиц)⁵⁷. В то же время статус пожилого человека оценивается как недостаточно высокий, нуждающийся в «корректировке» путем особого ухода и вовлечения в активную жизнь.

Что касается общественного дискурса, то более трети россиян ассоциируют наступление старости с пенсионным возрастом, что само по себе не способствует восприятию человека пенсионного возраста как активного профессионала и гражданина. Сам факт наступления этого возраста для многих ассоциируется с понижением социального статуса, утратой социальной мобильности и, как следствие, вызывает такие чувства как жалость и желание помочь. Достижение пенсионного возраста часто ассоциируется с угрозой (или даже необходимостью) завершения профессиональной деятельности, и вследствие этого – заметным снижением дохода.

При переходе в категорию «пожилого» статус гражданина заметно снижается. Это связано с запуском процесса исключения, характерного для данной группы – утрата профессионального статуса, ухудшение материального положения, ослабление родственных и дружественных связей, проблемы со здоровьем. Однако повышение нижней границы пенсионного возраста как самая эффективная мера социальной профилактики исключения пожилых людей является весьма дискуссионным вопросом. При этом занятость «молодых» пенсионеров возрастает и зачастую, как отмечают исследователи, их мотивом являются даже не финансовые соображения (доход в виде заработной платы), а стремление как можно дольше оставаться включенным в активную социальную жизнь. Исследователи также отмечают, что пожилые люди обладают хорошим потенциалом для продолжения образования, однако им препятствуют в этом бытовые предрассудки и недоработанная государственная социальная политика⁵⁸.

Параграф 1.3 Основные категории: социальное исключение, гражданство, институт, Welfare states и социальная забота (social care) о пожилых гражданах. В отношении теории исследование опирается на несколько основных аналитических категорий. КЦСОН рассматривается как социальный институт, призванный способствовать социальной интеграции граждан старшего возраста, работающий по формальным и неформальным правилам, влекущим за собою неформальные практики⁵⁹. Клиенты КЦСОН – пожилые граждане – рассматриваются как находящиеся в процессе

⁵⁷ Стенографический отчет о заседании Президиума Государственного совета «О развитии системы социальной защиты граждан пожилого возраста». 8 августа, 2014 г. [Электронный ресурс] // kremlin.ru. Режим доступа: URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/46397>

⁵⁸ Рогозин, Д. М. Либерализация старения, или труд, знания и здоровье в старшем возрасте // Социологический журнал. – 2012. – № 4. – С. 62–93.

⁵⁹ Гидденс Э. Устроение общества. Очерк теории структуризации / Гидденс Э., – 2-е изд. — М.: Академический проект, 2005. – 528 с.

многомерного социального исключения, которое зачастую связано с утратой профессиональных и родственных связей, ухудшением материального положения и физического здоровья и трансформацией гражданского статуса (как набора прав и практик)⁶⁰.

Категория заботы также является исключительно важной для данного исследования, поскольку здесь мы имеем дело с институциональной, профессионализированной, оплачиваемой заботой, непосредственными поставщиками которой являются социальные работники и медсестры, которые работают в КЦСОН. Главный объект социальной заботы в нашем исследовании – пожилой человек, обратившийся к услугам КСОН. Институциональная забота в свою очередь тесно связана с действующим режимом социальной политики, который во многом и задает спектр и направление заботы.

В параграфе также проанализированы дебаты о концепции *welfare state* и представлен обзор существующих режимов социального обеспечения в развитых странах. Современную российскую систему социального обеспечения можно охарактеризовать как стремящуюся к либеральной: социальное обслуживание постепенно становится платным, набор предоставляемых услуг ограничен и т.п. Однако рыночные механизмы (страхование, негосударственные пенсионные фонды) при этом развиты очень слабо.

Параграф 1.4 «Методология исследования» знакомит читателей с эмпирическим объектом и собранными в КЦСОН Калининского района Санкт-Петербурга данными. Этот социальный центр имеет семь отделений. Всех клиентов КЦСОН условно можно разделить на две группы: тех, кто «приходит сам» (досуговые отделения, отделения временного проживания и дневного пребывания) – мы будем называть их «активными» клиентами, и тех, «к кому приходят» (все отделения обслуживания на дому) – условно назовем их «пассивными» клиентами.

В ходе реализации исследования для ответа на поставленные вопросы были собраны и проанализированы следующие материалы:

- Документы, регламентирующие работу КЦСОН и его подразделений (федеральные законы, положения, должностные инструкции, отчеты etc).
- Экспертные интервью с заведующими подразделений КЦСОН и специалистами; задача этих интервью заключалась в том, чтобы выяснить все

⁶⁰ Turner, B. S. Contemporary Problems in the Theory of Citizenship. Citizenship and Social Theory. Ed. by B. Turner. London, 1993. – P. 1–19.

возникающие вопросы, касающиеся организации работы отделений и реконструировать соотношение практик и формальных и неформальных правил в ходе работы отделений.

- Глубинные полуструктурированные интервью с социальными работниками и специалистами КЦСОН. Интервью этого типа носят фокусированный характер и посвящены истории профессиональной занятости социального работника с акцентом на его текущей специальности, особое внимание в интервью уделяется непосредственно описаниям и оценке практик взаимодействия социального работника и клиентов, здесь охвачены две категории персонала – те, кто работает «в адресах», то есть социальные работники, осуществляющие обслуживание на дому, и специалисты, которые работают с клиентами на местах (преимущественно в области организации досуга). Ограничением выборки служил опыт работы по данной специальности, который должен был составлять не менее одного года.

Поиск информантов происходил через руководство КЦСОНа. Методологической трудностью в данном случае является то, что заведующие отделениями социального обслуживания направляли на интервью преимущественно «передовых» социальных работников, имеющих большой опыт и хорошую репутацию в центре. Это накладывает определенные ограничения на полноту данных, поскольку не дает доступа к перспективам «средних» социальных работников.

- Биографические интервью с клиентами КЦСОН. Для целей данного исследования представляется важным реконструкция биографии человека с фокусом на том отрезке жизненного пути, начиная с которого происходит обращение в социальный сервис и последующее взаимодействие с ним. Одним из основных предметов внимания здесь являются сам момент «перехода» (если это клиент, «к которому приходят») или «прихода» (если клиент «приходит сам») на обслуживание в социальный сервис и построение дальнейшей коммуникации в контексте формальных и неформальных практик и правил. Для этой выборки ограничением выступал срок обслуживания или посещения досуговых клубов КЦСОНа – не менее одного года. Все информанты – люди пенсионного возраста. При этом верхняя возрастная граница остается открытой в пользу отбора информантов по психофизическим характеристикам, позволяющим дать полноценное биографическое интервью.

- Дневники наблюдений за взаимодействием пожилых клиентов с сотрудниками КЦСОН и за групповыми взаимодействиями клиентов КЦСОН между собой и со специалистами центра в рамках неформальной групповой работы. Дневники позволяют зафиксировать процесс коммуникации на уровне конкретных практик, а затем проанализировать их, сопоставив с нормативными правилами, и по возможности

реконструировать существующие неформальные правила взаимодействия. В части случаев были поочередно проинтервьюированы обе стороны коммуникации, за которыми велось социологическое наблюдение – сотрудник и клиент. Такая критериальная выборка позволила реконструировать полноценную картину коммуникации с учетом оценок и отношения обеих сторон. Наблюдение за групповыми занятиями позволит выявить те конструкты пожилого клиента, которые существуют в КЦСОН, поскольку содержание и направленность занятий помогают определить то, каким представляется объект данного вида активности.

Вторая глава «КЦСОН как институт социальной политики» полностью посвящена анализу эмпирических данных с помощью выбранной теоретической модели.

Параграф 2.1 Получение статуса клиента. «Пассивные» клиенты КЦСОН. Социальное и социально-медицинское обслуживание на дому». В данном параграфе рассматривается процесс обретения статуса клиента КЦСОН пожилым гражданином и дается подробное описание параметров, которым должен соответствовать получатель социальных услуг.

Здесь также предпринят анализ дальнейшего развития сотрудничества «пожилой клиент – социальный сервис», того, каким образом осуществляется переход пожилого человека в разряд «пассивных» клиентов, обслуживаемых на дому, и того, в чем собственно заключается надомное обслуживание.

Параграф 2.2 «Активные» клиенты КЦСОН. Клуб досуга «Улыбка»

Главными задачами клуба являются оказание услуг (социальных, культурных, психологических) и поддержание активного образа жизни.

В Положении о работе отделения выделен главный критерий для клиентов – способность к самообслуживанию и передвижению, то есть состояние физического здоровья. Специальных способов проверки на удовлетворение этому критерию нет. Если клиент пришел в клуб, значит он входит в категорию «активных». Другой обязательный критерий – достижение клиентом пенсионного возраста, обретение статуса «пожилого» (поскольку целевая аудитория КЦСОН – пожилые граждане). Этот критерий уже подвергается контролю – потенциальный клиент должен предъявить паспорт, чтобы подтвердить достижение им пенсионного возраста. Помимо этого, от клиента требуется написать заявление на обслуживание в клубе, в котором он указывает свои данные: имя, фамилию, отчество, дату рождения и наличие льгот. Больше никаких документов не требуется.

В качестве ресурсов рекрутирования клиентов используются социальные сети, местные газеты. Так, заведующая клубом является также депутатом местного

муниципального округа, на базе которого издается газета, где периодически размещается информация о клубе и его мероприятиях.

Клиентами клуба числятся порядка 320 человек. При этом форма «членства» может быть очень разной: клиент может посещать клуб раз в полгода, чтобы получить по льготной цене билет в театр или на концерт, или регулярно посещать занятия, экскурсии и мероприятия, которые предлагает «Улыбка». В интервью директор клуба акцентирует внимание на том, что они называют своих клиентов по-разному: посетители, клиенты, члены клуба. Здесь явно прослеживается разница в терминологии, используемой отделениями, представляющими обслуживание на дому. «Члены клуба» и «посетители» – именованья, указывающие на активную роль клиентов, которые сами приходят (посещают клуб), состоят в клубе, участвуя в его мероприятиях, что невозможно в ситуации с «пассивными» клиентами. При этом средний возраст приходящих в клуб людей – около 70–75 лет. Группа клиентов в возрасте 55–60 лет весьма мала.

Со стороны клиентов выявлены различные формы волонтерства – например, пожилые женщины ведут так называемые группы здоровья (различные виды гимнастики). Это поощряется руководителем клуба, поскольку позволяет не только помочь творческому самовыражению клиентов, но и обеспечить форму досуга для других посетителей клуба. Специальных средств для приглашения лекторов/ведущих занятий клубу не выделяется, поэтому волонтерство выгодно и в материальном аспекте. Кроме того, существует стабильная группа волонтеров (порядка 20 человек), в которую входят не только ведущие групп, но и те, кто регулярно участвует в различных конкурсах, представляя клуб, помогает украшать зал к праздникам, делать уборку после ремонта помещения и т.п. Возраст волонтеров – от 55 до 96 лет. Волонтеры поощряются директором клуба правом на первоочередную запись на экскурсии, в театры, их торжественно поздравляют с днем рождения (в клубе есть специальная доска для такого рода объявлений). Это носит характер неформального правила, негласной договоренности между клиентами и клубом. Фактически, происходит обмен ресурсами между клубом в лице его руководителя и волонтерами. Оказывая как вполне материальные услуги, так и нематериальные, предоставляя свои ресурсы в виде знаний, опыта, конкретных практических навыков, волонтеры в ответ получают как материальные поощрения (билеты на экскурсию), так и нематериальные – поздравления, репутацию, особый статус.

Особый статус транслируется и поддерживается не только директором клуба и инструкторами по труду, но и другими членами клуба. Кроме того, существует определенная конкуренция за статус. Примером этого могут служить «группы здоровья». Две пожилые женщины ведут разные группы, занятия которых проходят в разное время.

Их «подопечные» не ходят на занятия обеих групп, поскольку гимнастика там проходит по-разному, ведущие конкурируют между собой.

Многие клиенты находят в клубе друзей, некоторые даже завязывают романтические отношения (хотя это большая редкость, учитывая совсем незначительное количество мужчин среди клиентов). Заведующая клубом Светлана рассказывает о том, как двое пожилых мужчин пришли туда с целью найти жену. Поиск завершился удачей – было заключено два брака, после чего в клуб мужчины больше не приходили. В целом расширение круга знакомств и вовлечение в активный досуг является очевидным эффектом клубной деятельности. В «Улыбку» приходят по разным причинам – некоторые ищут общения, кто-то продолжает социальную активность после ухода из профессиональной сферы.

Таким образом, «активные» клиенты КЦСОН (в данном случае – клуба «Улыбка») имеют вполне конкретный инструмент для интеграции в неформальные объединения и активную деятельность, преодоления одиночества, обретения новых знакомств и навыков и т.п. Меняются их практики и степень вовлеченности в социальную жизнь.

Параграф 2.3 Гендерный дисбаланс среди потребителей социальных услуг. Этот параграф посвящен ответу на вопрос о том, кто является основными потребителями услуг в социальных центрах. В целом данные по половозрастному распределению клиентов подтверждают гипотезу «женского» лица не только социальной работы как профессии (на чем мы подробнее остановимся ниже), но и преимущественно «женского» лица потребителей социальных услуг. При этом среди «активных» потребителей доля женщин по сравнению с мужчинами еще выше, чем среди «пассивных», что, с одной стороны демонстрирует демографический разрыв (продолжительность жизни, в том числе активной ее части, у женщин выше), а с другой стороны, может являться свидетельством того, что женщины больше заинтересованы в интеграционных мерах, предлагаемых КЦСОН. Посещение лекций и занятий с психологами подтверждает последнее предположение. Основные участники здесь – женщины.

Параграф 2.4 «Социальный работник: профессиональный профиль и гендерные особенности профессии». В этом параграфе рассмотрены гендерные особенности профессии. Сферу социальной работы можно охарактеризовать как переживающую кадровый кризис. Типичный портрет социального работника – женщина предпенсионного или пенсионного возраста, имеющая низкую квалификацию, которую устраивает сочетание гибкого графика, невысокой оплаты и само содержание работы.

На основе проведенного исследования можно выделить несколько основных мотивов профессионального выбора социальных работников. Одним из таких мотивов для людей пенсионного возраста служит возможность «отвлечься от собственных проблем».

Другие распространенные мотивы – маленький профессиональный стаж (или его отсутствие), и следовательно низкая конкурентоспособность на рынке труда, которая по сути выталкивает работников в сферу социального обслуживания, где серьезной квалификации не требуется. Кроме того, многих социальных работников привлекает «плавающий» график, который позволяет сочетать работу с уходом за детьми и работой по дому. Заработная плата, хоть и небольшая в сравнении со средним заработком по городу, также оценивается как стимул при альтернативе между работой в качестве социального работника и ролью домохозяйки. Также, работник набирает трудовой стаж, необходимый для получения пенсии. Иногда профессиональный выбор социального работника объясняется несколькими мотивами, в некоторых случаях актуален весь спектр мотивации. Зарплата и необходимость позаботиться о пенсионном обеспечении также являются стимулами в работе.

По словам руководства, проблема отсутствия квалифицированных кадров и непривлекательность профессии для молодежи – одна из самых болезненных. Низкая заработная плата отпугивает потенциальных соискателей со специализированным образованием (медицинским, образованием в области социальной работы или психолого-педагогическим), которые могли бы в большей степени соответствовать предъявляемым формальным требованиям к социальным работникам (знание психологии, геронтологии etc).

Работа оценивается самими соцработниками и их руководством как физически тяжелая, непривлекательная для молодых кадров, и на фоне этого урезанный набор услуг воспринимается клиентами как нечто неизбежное. Администрация центра стремится «оградить» социальных работников от «излишних» обязанностей даже в тех случаях, когда эти услуги могут иметь ключевое значение для пожилого человека (помощь в приготовлении пищи и гигиенических процедурах). Это связано с тем, что руководство КЦСОН понимает, что социальные работники работают при большой эмоциональной и физической нагрузке, и увеличение количества обслуживаемых клиентов часто приводит фактически к минимизации услуг, предоставляемых одному клиенту (сводится к покупке продуктов и оплата коммунальных счетов).

Труд социального работника при этом оценивается администрацией как невыгодный с точки зрения получения неформальных платежей. Некоторые социальные работники в интервью отмечают, что выбрали эту профессию от безысходности. Нередко

это бывшие инженеры расформированных в 1990-е годы НИИ, женщины, которым эта работа позволяла совмещать профессиональную занятость и воспитание маленьких детей.

Параграф 2.5 «Отношения социального работника и клиента: ”Дружеский“ и ”профессиональный” сценарии. Инструкции и практики». В этом параграфе анализируются практики оказания услуг и сценарии отношений «социальный работник – клиент». Из достаточно большого объема обязанностей, прописанных в должностной инструкции, социальный работник выполняет лишь небольшую часть, которая тем не менее отнимает у него много времени, поскольку минимальное количество клиентов, которых нужно обслуживать одному социальному работнику согласно штатному расписанию – восемь человек. За обслуживание каждого дополнительного клиента предусмотрена доплата, хотя и небольшого размера, поэтому некоторые социальные работники обслуживают более восьми человек. При этом реальные практики социальных работников лишь частично соответствуют их действующим должностным обязанностям.

Трансформация формальных обязанностей в достаточно скудный набор услуг позволяет социальному работнику получить дополнительную оплату от клиентов за те услуги, которые, хотя официально входят в их обязанности, но практически не рассматриваются сторонами как таковые. Некоторые клиенты считают часть услуг, которые им оказывают социальные работники, «дополнительными», притом, что они входят в должностные обязанности соцработников. Так, например, двое клиентов считают вынос мусора и выемку газет из почтового ящика той «неформальной заботой» (личным одолжением), которую оказывает социальный работник исключительно из личной симпатии и хорошего отношения.

Данные исследования позволили также выявить практики посредничества, которые осуществляют социальные работники, помогая клиентам найти тех, кто будет помогать им за определенную плату. Одна из социальных работниц рассказала о том, как нашла компаньонку для своей пожилой клиентки. На эту роль она пригласила свою соседку, которая за отдельную плату помогает пожилой женщине, ограниченной в движении вследствие болезни. Стоит отметить, что социальные работники с большой неохотой обсуждают практики такого рода посредничества, они неохотно признаются в том, что практикуют «неформальную заботу» за дополнительную плату, а иногда категорически отрицают возможность каких-либо неформальных денежных обменов с клиентами.

В целом сами социальные работники склонны оценивать свою работу как «воспитывающую внимание». Они приводят примеры того, как в некоторых случаях делают для пожилого человека гораздо больше, чем близкие родственники (в том числе и в плане эмоционального участия). Сама работа оценивается социальными работниками и

руководством КЦСОН как эмоционально напряженная, приводящая к эффекту профессионального выгорания. Бывают случаи, когда клиент умирает на глазах у социального работника, и иногда это чревато не только эмоциональными проблемами, но и юридическими. Немаловажной составляющей в отношениях социального работника и пожилого клиента является эмоциональная близость. В этом случае могут актуализироваться авторитативные (нематериальные) ресурсы, которые позволят оказывать взаимные услуги.

Применительно к данному исследованию можно выделить два типа сценария: первый тип – «дружеский» – когда социальный работник выступает как квазичлен семьи, – когда обе стороны оказывают друг другу неформальную помощь; второй тип – «профессиональный» – когда социальный работник воспринимается как некая функция, а клиент в этом случае становится практически неодушевленным объектом заботы. Однако в большинстве наблюдаемых случаев мы имеем дело скорее с первым сценарием, поскольку в случае сугубо «профессиональных» отношений со стороны социальных работников последние обыкновенно отказываются знакомить исследователя-наблюдателя с таким клиентом. Это является своего рода методологической трудностью, поскольку «профессиональные» сценарии, на наш взгляд, встречаются нередко, но при этом их трудно заполучить в выборку.

В **Заключении** подведены итоги анализа социального обслуживания. Социальный сервис институционально устроен таким образом, чтобы обслуживать преимущественно «пассивных» клиентов, то есть производить обслуживание на дому. На это рассчитана его инфраструктура (большой штат социальных работников и очень ограниченное число «активных» клиентов).

В целом данную сферу институциональной оплачиваемой заботы можно охарактеризовать как ту, где основными поставщиками и получателями услуг являются женщины. При этом среди «активных» клиентов доля женщин по сравнению с мужчинами еще больше, чем среди «пассивных» и составляет порядка 80–85 %.

В ходе обслуживания не происходит качественного изменения социального статуса пожилого человека. Эффекты социального обслуживания заключаются в том, что не происходит окончательного «обрушения» социального статуса клиента вследствие оказания ему минимальной необходимой помощи. КЦСОН берет на себя те функции, которые раньше лежали на самом пожилom человеке и на его близких. Такое «делегирование» заботы по жизнеобеспечению профессионалам социальной работы позволяет отчасти компенсировать потерю трудоспособности и физической активности и поддерживать определенный образ жизни.

Введение платы за обслуживание с последующим ее повышением и отменой льготы на бесплатное обслуживание для инвалидов всех групп указывает на либерализацию государственной социальной политики. Однако наряду с этим продолжают оставаться очень слабо развитыми цивилизованные рыночные механизмы по обеспечению пожилых граждан.

Введение профессиональных стандартов для социальных работников и перевод социального обслуживания на платную основу предполагают появление новых и изменение существующих практик обслуживания и требуют дополнительного исследования с привлечением нового эмпирического материала.

III. СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Основные положения диссертационного исследования отражены в публикациях автора.

В ведущих рецензируемых журналах перечня ВАК РФ:

Парфенова, О. О людях «третьего возраста» // Журнал исследований социальной политики. – 2016. – Т. 14 № 4. – С. 618–623.

Парфенова, О. Позиционирование пожилых граждан как уязвимой группы в современной России: официальный и общественный дискурсы // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2016. – Сер. 12 «Социология». Вып. 1. – С. 79–87.

Малышев, А., Парфенова О. Социолог в пространстве государственной социальной службы: специфика профессии, вызовы и возможности // Журнал исследований социальной политики. – 2015. – Т. 13. № 4. – С. 547–562.

в других изданиях:

Парфенова, О. А. Социальный работник: гендерные особенности профессии / Материалы Четвертой международной научной конференции РАИЖИ и ИЭА РАН, 20 – 22 октября 2011 года, Ярославль. – М.: ИЭА РАН, 2011. – С. 454–457.