



Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2021. Т. 21, вып. 1. С. 29–36
Izvestiya of Saratov University. New Series. Series: Sociology. Politics, 2021, vol. 21, iss. 1, pp. 29–36

Научная статья
УДК 316.7
<https://doi.org/10.18500/1818-9601-2021-21-1-29-36>

Эффективность социальных служб в реализации психолого-педагогических и социокультурных услуг в процессе инклюзии детей-инвалидов в общество



Н. П. Корогодова^{1✉}, Д. В. Зайцев¹, О. В. Зайцева²

Корогодова Наталья Петровна, социолог Научно-образовательного центра мониторинговых исследований, n.korogodova@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0001-7259-7406>

Зайцев Дмитрий Викторович, доктор социологических наук, профессор кафедры философии, социологии, психологии, zaitsevd@bk.ru, <https://orcid.org/0000-0003-1910-4945>

Зайцева Олеся Викторовна, кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного и уголовно-исполнительного права, zaitseva.o@bk.ru, <https://orcid.org/0000-0001-7731-1657>

¹Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю. А., Россия, 410054, г. Саратов, ул. Политехническая, д. 77

²Саратовская государственная юридическая академия, Россия, 410056, г. Саратов, ул. Вольская, д. 1

Аннотация. В статье представлены новые результаты оригинального эмпирического исследования социального отношения к эффективности деятельности социальных служб в контексте социально-образовательной инклюзии детей с инвалидностью. Деятельность социальных служб Саратовского региона проанализирована по комплексу авторских параметров количественного и качественного порядка. Рассмотрена специфика социальной оценки успешности реализации психолого-педагогических и социокультурных услуг в процессе инклюзии детей-инвалидов в общество. Установлена формальная инклюзивная направленность социальных практик на включение детей-инвалидов в обычные социокультурные отношения, образовательную среду общего типа при относительно низкой их реальной результативности. Ключевыми ограничениями выступают бюрократизация, недостаточное финансирование, несформированность у многих представителей социальных служб инклюзивных компетенций.

Ключевые слова: социально-образовательная инклюзия, эффективность социальных служб, психолого-педагогические услуги, социокультурные услуги, дети-инвалиды

Благодарности: Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 19-011-00542).

Для цитирования: Корогодова Н. П., Зайцев Д. В., Зайцева О. В. Эффективность социальных служб в реализации психолого-педагогических и социокультурных услуг в процессе инклюзии детей-инвалидов в общество // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2021. Т. 21, вып. 1. С. 29–36. <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2021-21-1-29-36>

Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0)

Article
<https://doi.org/10.18500/1818-9601-2021-21-1-29-36>

The effectiveness of social services in the implementation of psychological, pedagogical and socio-cultural services in the process of disabled children's inclusion into society

Natalya P. Korogodova^{1✉}, n.korogodova@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0001-7259-7406>

Dmitriy V. Zaitsev¹, zaitsevd@bk.ru, <https://orcid.org/0000-0003-1910-4945>

Olesya V. Zaitseva², zaitseva.o@bk.ru, <https://orcid.org/0000-0001-7731-1657>

¹Yuri Gagarin State Technical University of Saratov, 77 Politechnicheskaya St., Saratov 410054, Russia

²Saratov State Law Academy, 1 Volskaya St., Saratov 410056, Russia

Abstract. The article presents the new results of the original empirical study of social attitudes to the effectiveness of the social services in the context of social and educational inclusion of the disabled children. The activity of the social services of Saratov region was analyzed according to the set of the quantitative and qualitative parameters' order. The specifics of the social assessment of the success of psychological, pedagogical and socio-cultural services' implementation success in the process of the disabled children's inclusion into society were considered. The formal



inclusive orientation of the social practices on the inclusion of the disabled children into the usual socio-cultural relations and educational environment of the general type with irrelatively low real effectiveness was established. The key constraints are bureaucratization, insufficient funding, and the lack of inclusive competencies of the social service's representatives.

Keywords: social and educational inclusion, effectiveness of social services, psychological and pedagogical services, socio-cultural services, disabled children

Acknowledgements: This work was supported by the Russian Foundation for Basic Research (project No. 19-011-00542).

For citation: Korogodova N. P., Zaitsev D. V., Zaitseva O. V. The Effectiveness of social services in the implementation of psychological, pedagogical and socio-cultural services in the process of disabled children's inclusion into society. *Izvestiya of Saratov University. New Series. Series: Sociology. Politology*, 2021, vol. 21, iss. 1, pp. 29–36 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2021-21-1-29-36>

This is an open access distributed under the terms of Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0)

Социально-исторический дискурс помощи инвалидам

Отношение общества к людям с нарушениями развития в истории было различным. Смысл понятия «инвалидность» менялся в зависимости от культурных традиций и социальных условий. В эпоху Средневековья инвалидность представлялась как наказание на грехи, людей с физическими недостатками боялись, считалось, что им необходимо быть в изоляции от общества и других людей. В российской истории государственная политика в отношении людей с инвалидностью имела разные формы, характеризующие эпоху того или иного времени. Упоминание о социальной деятельности в форме милостыни, а также оказания помощи нуждающимся церковью, богадельнями и частными лицами существовало еще до правления Петра I. Позже сформировались общественные институты помощи, различные комнаты призрения при монастырях, приюты, питалища, но лечение было минимальным.

В середине XVI в. впервые формулируется идея оказания помощи нуждающимся и создаются реальные предпосылки для создания системы государственного призрения. Постепенно в системе государственного управления появились структуры, ориентированные на помощь нуждающимся в контексте развития трех основных направлений благотворительности и оказания социальной помощи: государственная, земско-церковно-приходская и частная. Именно при Петре I призрение больных, бедных, увечных, сирот и других категорий, нуждающихся в помощи и поддержке, стало обязанностью государства.

Во времена Екатерины II благотворительные заведения были разделены на типы: сиротские дома и детские приюты, богадельни и дома для неизлечимо больных, больницы, рабочие дома, смиренные дома и дома для умалишенных. В 1917 г. произошли значительные изменения: организованы органы социального обеспечения, в ведомстве которых находились детские дома и дома инвалидов; политика государства сводилась к выплатам пенсий или помещению в специализированные дома-инвалидов¹; создан организационно-структурный институт – вра-

чебно-трудова́я экспертиза. Общественное сострадание, сочувствие имели большое значение, оказывалась помощь на бытовом уровне.

Прогрессивные идеи реформирования государственной политики, переход от патерналистских форм помощи к реабилитации и интеграции инвалидов в общество были отражены в концепции государственной политики в отношении инвалидов и Законе «Об основных началах социальной защищенности инвалидов в СССР», принятых в 1990 г. Далее, уже в 1995 г., Постановлением Правительства РФ № 59 «О Федеральной комплексной программе “Социальная поддержка инвалидов”» была утверждена данная программа, а также принят Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в котором сформулирована принципиально новая цель государственной помощи в отношении инвалидов – «обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ»². С этого момента государством был взят курс на социальную инклюзию инвалидов, хотя данный термин еще не использовался. Более 20 лет государственной социальной политики имеют устойчивые тенденции, что проявляется в разработке механизмов формирования инклюзивного общества, внедрении инклюзивных практик в систему общественных институтов.

Социальная помощь детям-инвалидам: тренд современности

Многочисленные исследования в области медицины и социологии способствовали изменению отношения общества к инвалидам, основанного ранее на незнании и непонимании всей сущности проблемы инвалидности. В настоящее время провозглашены принципы уважения человеческого достоинства независимо от состояния здоровья, возраста, пола, вероисповедания и социального положения, соблюдения основных прав, в том числе права на медицинское обслуживание, образование, трудовую занятость, активное участие в жизни общества. Наблюдается смещение проблемы инвалидности к социальному аспекту, к понятиям интеграции, инклюзии,



но нельзя исключать важность медицинского подхода. Ранее медицинская модель объяснения инвалидности базировалась на диагнозе, патологии, на основе которых приписывался статус больного, ограниченного, требующего лечения, исправления, изоляции. В современном подходе к медицинской модели совершенно иначе представлена проблема инвалидности – как необходимость оказания качественной медицинской помощи, большого спектра реабилитационных услуг, направленных на максимальное возможное восстановление.

Новые технологии позволяют на раннем этапе диагностировать заболевания и проводить необходимое лечение для восстановления или улучшения тех или иных функций организма человека. Таким образом, важно отметить необходимость применения обеих моделей при обращении к проблеме инклюзии людей с ограниченными возможностями здоровья. Обращение к статистическим данным показывает, что по состоянию на начало 2018 г. численность инвалидов в России составила около 8% населения страны. Почти столько же (9%) от общего числа людей с ограниченными возможностями здоровья получили инвалидность в детстве. Данная проблематика приобретает особую значимость, когда речь заходит о детях-инвалидах. Детей-инвалидов в нашей стране 655 тысяч, что составляет 5,6% от общего числа. В Саратовской области 7145 детей в возрасте до 18 лет, имеющих инвалидность³. Статистика указывает на остроту проблемы и необходимость принятия эффективных мер, направленных на социальную инклюзию детей-инвалидов, которая возможна лишь при системном подходе: медицинская помощь, входящая в комплекс социальных услуг; слаженная работа нескольких ведомств и организаций; работа с социальным окружением детей-инвалидов.

Дети-инвалиды и их семьи испытывают ряд сложностей, функциональных затруднений в результате заболевания, ограничения возможностей здоровья вследствие неприспособленности физического пространства и социального окружения к их специальным потребностям, предрассудков общества в отношении инвалидности. Именно поэтому деятельность социальных служб в работе с детьми-инвалидами основана на социально-экологическом подходе и направлена на достижение инклюзии. В экосистему входят институты, оказывающие опосредованное влияние на семью в решении жизненных трудностей, в частности, инклюзии детей-инвалидов: СМИ, здравоохранение, образование, система социального обеспечения. Средства массовой информации способны не только влиять на формирование образа инвалидности и отношение общества к людям с ограниченными возможностями здоровья, с инвалидностью, транслировать ценности культуры, традиции, представления, но и

выступать в роли информатора об учреждениях, оказывающих социальную помощь, защиту. Социальные службы выступают посредником, координатором между конкретным клиентом, потребителем услуг, его семьей и различными специалистами, учреждениями, обществом. От того, насколько качественно и эффективно осуществляется работа с детьми-инвалидами, зависит их будущее благополучие, возможность вести самостоятельный образ жизни, обеспечивать себя, быть активным участником социальных отношений.

Деятельность социальных служб в отношении детей-инвалидов на сегодняшний день представляет собой комплекс социальных услуг: социально-педагогическая помощь, социально-психологическая, социально-экономическая помощь, правовая поддержка, организация социально-медицинской помощи, санаторно-курортного лечения, досуга, культурно-массовых мероприятий. Для каждого ребенка разрабатывается программа реабилитации, система мероприятий, направленная на развитие возможностей ребенка-инвалида и его семьи. Представленные направления деятельности социальных сервисов предполагают активное участие потребителей услуг для достижения инклюзии.

Инклюзия в общество детей-инвалидов: опыт социальных служб Саратовского региона

Сегодня отмечается тренд рационализации и модернизации системы социальных сервисов, основанный на неолиберальных трансформациях государственной социальной политики, происходит разработка стандартов оценки эффективности деятельности социальных служб, отдельных специалистов с целью управления организациями. В этом вопросе затрагивается тема профессионализации социальной работы, необходимости партнерских взаимодействий теоретиков и практиков, обмена информацией, знаниями для рефлексии, выявления ошибок, разработки новых технологий посредством прикладных акционистских и партисипаторных исследований. На протяжении последних лет научный интерес многих российских теоретиков и практиков обращен к проблеме оценки эффективности деятельности социальных служб.

Большой вклад в социальные исследования социальных сервисов внесли отечественные ученые, которые разработали критерии эффективности учреждений социальной сферы, методики определения продуктивности их деятельности (И. Ю. Давыдова, Д. В. Зайцев, Л. И. Кононова, А. Н. Попова, П. В. Романов, И. С. Ромнычев, И. С. Трапезникова, И. Е. Шандаков, Е. Р. Ярская-Смирнова). Заслужили признание многие профильные учебные пособия: Е. И. Комаровой, П. Д. Павленка, Е. И. Холостовой, О. Г. Прохо-



ровой, в которых представлены теоретико-методологические аспекты исследования эффективности социальных услуг.

Проблематика результативности деятельности социальных служб в инклюзии детей-инвалидов не является принципиально новой в социологических исследованиях, но ее актуальность перманента в условиях каждой из проводимых реформ. Изменения в социальной политике, влекут принятие законодательных мер, определяющих специфику деятельности учреждений социальной сферы, ориентацию на те или иные принципы работы, определяют категории потенциальных клиентов, способы и формы оказания социальной поддержки, помощи, защиты. Концепция модернизации системы социальной защиты предусматривает повышение доступности качества оказываемых услуг. За рубежом накоплен определенный опыт, однако перемещение его в российскую действительность требует разработки собственных (национальных) критериев и показателей эффективности работы социальных служб, адаптированных к российским реалиям⁴.

Важной выступает экономическая составляющая, лежащая в основе всех социальных проектов и программ, формирующая действенную финансовую основу работы учреждений социальной защиты. Сложность оценки деятельности социальных служб заключается в отсутствии возможности количественного измерения, так как для достижения поставленной цели важно качество оказываемых услуг.

Подходы к оценке эффективности деятельности социальных служб могут осуществляться различными способами, иметь разные формы⁵. Системный анализ подразумевает определение важных переменных в начале программы и по ее завершении, статистический анализ этих связей. Анализ достигнутых целей на протяжении длительного времени считался самым распространенным, результаты деятельности оценивались посредством стандартизированных тестов для измерения успехов клиентов, которые могут быть оценены только в определенном контексте. Транзакционная модель фокусирована на восприятии происходящих событий, детальном анализе данных, полученных неформализованным способом при личном взаимодействии с участниками программы. Иллюминативная модель подразумевает описание и интерпретацию, изучение влияния программы на определенные социальные ситуации, их недостатки и достоинства, на опыт и жизнь участников. Еще одна модель оценки эффективности, свободная от цели, направлена на поиск эффектов⁶ и мультиэффектов.

Несмотря на существующие модели, зачастую оценка эффективности процесса социального обслуживания⁷ ориентирована лишь на число клиентов и оказанных услуг, так как оценку

результата работы и качества реализации услуг выполнить гораздо сложнее и затратнее как с темпоральной, так и с финансовой точек зрения. Понятие «качество» социальной услуги включает в себя результат (как итог взаимосвязанных действий) и эффективность (как отношение фактического результата к плановому). Национальные стандарты социального обслуживания призваны обеспечивать качество предоставления услуг. Для этого необходима единая система оценки социального обслуживания, контроль на всех этапах предоставления социокультурных, психолого-педагогических услуг, управление качеством оказываемых услуг. Оценка эффективности деятельности социальных служб в социально-образовательной инклюзии детей-инвалидов предполагает системный анализ: учет количественных и качественных показателей социального учреждений, социальной программы, обращение к современным научно-методологическим разработкам.

Социальные службы играют ключевую роль в инклюзии детей с инвалидностью и представлены комплексом организаций разного профиля, выполняющих единую миссию: комплексные центры социального обслуживания населения, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями, центры социальной помощи семье и детям и др. В идеале деятельность социальных сервисов направлена на восстановление статуса, реабилитацию детей-инвалидов, их инклюзию в общество. Однако на практике инклюзивная составляющая существует номинально, лишь как ориентир, дискредитируя миссию социальных организаций – содействие в реализации прав клиентов, улучшение качества их жизни. Зачастую представители социальных учреждений не понимают сути инклюзии, специфики социального сопровождения данного процесса, оценки его эффективности, что свидетельствует о нарушении конституционных прав детей с инвалидностью.

В 2019 г. проведено исследование инклюзии детей-инвалидов на примере социальных служб Саратовской области посредством анализа доступности социальных сервисов (в том числе информационной). Для этого применялись полустандартизованное интервью с руководителями и специалистами по социальной работе (N≈ 20), включенное наблюдение и анализ документов. С целью анализа эффективности предоставляемых услуг исследована деятельность пяти государственных бюджетных учреждений г. Саратова и Саратовской области, оказывающих социальную помощь семьям, воспитывающим детей-инвалидов.

Социальные службы аккумулируют ресурсы помощи в инклюзии детей-инвалидов. Недостаточная сформированность, незрелость инклю-



зивной культуры социальных служб, отсутствие понимания ее значимости становятся основными проблемами, препятствующими эффективному и оперативному оказанию помощи потенциальным клиентам. Инклюзия необходима для координации функций меняющейся системы⁸. Н. Луман отмечал, что передача многих общественных функций, в том числе и функций социальной помощи организованным социальным системам, является тенденцией⁹, несмотря на то что данные системы недостаточно развиты¹⁰.

До настоящего времени актуален вопрос профессионализации социальной помощи. Респонденты отмечают ужесточение требований к образованию специалистов:

Если еще несколько лет назад специалистом по социальной работе мог быть любой человек, любой профессии и специальности, то сейчас требуется высшее профильное образование (зам. директора соц. службы, г. Саратов).

Внутри организаций социального обслуживания населения существуют определенные формы оценки эффективности, например:

...администрацией учреждения систематически проводится как контроль достижения плановых показателей специалистами, анализируем отчёты, справки, так и проводим опрос клиентов – получателей социальных услуг, спрашиваем насколько они удовлетворены качеством работы и конкретных специалистов, и учреждения в целом (директор социально-реабилитационного центра, г. Саратов).

Контроль работы специалиста осуществляется заведующим отделением, также директором учреждения путем устной отчетности на совещаниях, проверки журналов оказанных услуг, личных дел и программы реабилитации семей, состоящих на учете в социальной службе.

Еще одной новой формой поддержки специалистов, является так называемое наставничество:

...когда специалист работает в паре, выходя друг для друга помощником в разработке программы, оказания услуги, последующей рефлексии (специалист по соц. работе, г. Саратов).

Эффективность деятельности учреждения социального обслуживания представляет сложный многоплановый процесс ввиду того, что стандартные критерии эффективности в данной системе могут быть не показательны¹¹. Как отмечают сами информанты, оценка эффективности в большей степени осуществляется количественным методом:

...министерству удобнее принимать отчеты в том виде (специалист по соц. работе, г. Саратов);

...всегда от нас требуют цифры, так нагляднее (специалист по соц. работе, Саратовская обл.).

Такие показатели, как достижение определенного результата или эффекта в работе с

ребенком-инвалидом, могут быть отражены в патронажном отчете или в ответе на запрос вышестоящими инстанциями. При этом подобные отчеты характеризуются формальностью и обобщенностью. Для специалистов по социальной работе, социальных педагогов, непосредственно осуществляющих работу с ребенком, оценка эффективности своей деятельности с точки зрения качества представляет наибольшую значимость, нежели количество проведенных занятий. Важно отметить значимость количественного показателя при оценке деятельности специалиста, отделения и службы в целом. Количество важно не только в отчетных формах, но также при начислении стимулированных выплат, которые напрямую зависят от количества оказанных услуг и семей, состоящих на учете. В некоторых случаях происходит «приписка» услуг, предоставление информации может быть представлено как социально-педагогическая или социально-правовая услуга, тем самым действительность искажается. Либо практикуется необоснованная дифференциация услуги на микроуслуги. Например, одна услуга информирования клиента может дробиться на три услуги: предоставление информационного буклета (1), информационного листка (2), вербальное разъяснение процедуры получения услуги (3).

Исследование эффективности социального обслуживания, направленного на инклюзию клиентов, затрагивает тему доступности услуг и социальных сервисов. Доступность социальных услуг для потенциальных клиентов изучалась в аспекте информационной и средовой доступности. Информированность потенциальных клиентов – семей, воспитывающих детей-инвалидов, – о возможности получения бесплатной социальной, юридической, психологической, педагогической помощи является первым шагом на пути к инклюзии. Обеспечение информированности клиента об услуге, порядке и условиях ее получения – один из критериев эффективности деятельности социальных служб, отраженных в Национальном стандарте РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. № 533-ст)¹². Обращение клиента за помощью в социальное учреждение является первым шагом, этапом в работе с ребенком-инвалидом, это возможность получить доступ к основным сферам общественной жизни. Изучение средовой доступности свидетельствует о наличии барьеров в доступе к социальным службам. Несмотря на транспортную доступность, учреждения находятся вдали от остановок общественного транспорта, дорога имеет неровное асфальтовое покрытие, спуски и подъемы, не оснащена тротуарными зонами, на пути отсутствуют указатели месторасположения



социального учреждения, что указывает на его труднодоступность. В последние годы здания социальных служб стали оснащаться специальными указателями для маломобильных групп населения, пандусами, рельефными покрытиями пола (плитками), дополнительными поручнями на лестницах, специальными лифтами-подъемниками для инвалидов-колясочников. Прием граждан осуществляется в кабинете, расположенном первым от входа. Однако часто вход в здание остается затруднительным, не соответствующим требованиям строительных ГОСТов и СНиПов. Выявленные барьеры указывают на несовершенство инклюзивной городской среды, инклюзивной культуры социальных служб.

Анализ сайтов социальных учреждений, оказывающих помощь семьям, воспитывающим детей-инвалидов, свидетельствует о предоставлении неполной информации или содержит информацию формального характера, которая не вызывает доверия у граждан. Потенциальные потребители услуг на основе предоставленной информации считают, что данные услуги не способны решить трудности их семей. Многие нуждающиеся в социальной поддержке семьи вовсе не знают об учреждениях социальной помощи семье и детям, расположенных на территории Саратовской области и города Саратова. Зачастую люди, впервые столкнувшиеся с трудной жизненной ситуацией, остаются наедине со своей проблемой, неспособны ее самостоятельно разрешить и не владеют информацией о социальных учреждениях, деятельность которых направлена на инклюзию, адаптацию, интеграцию людей, оказавшихся в плену обстоятельств. Специалисты по социальной работе считают, что многие семьи могут не осознавать проблемности и сложности, возникшей в семье критической ситуации:

...это одна из проблем дезадаптации, когда семья, вот изначально, не видит, что что-то не так, когда семье кажется, что на самом деле проблем нет или никто не может помочь (зам. директора соц. службы, г. Саратов).

Другие испытывают страх обращения в социальные службы:

...даже проще, когда есть барьеры, связанные со страхом. Этот барьер, в рамках первичного воздействия специалисту удастся снизить (зам. директора соц. службы, г. Саратов).

Низкий уровень организации информационной кампании государственных социальных учреждений влияет на осведомленность людей, нуждающихся в помощи. Люди узнают о возможности получения социальной помощи – бесплатной юридической консультации по вопросам оформления льгот, субсидий, компенсаций, социально-психологической, социально-педагогической помощи всем членам семьи, обучающих мероприятий – по принципу «сарафанного радио», от людей, имеющих такую же проблему

и опыт обращения в социальные службы. В ходе экспертного интервью с заместителем директора одной из социальных служб Саратовской области нам удалось узнать о способах информирования населения о социальных услугах, предоставляемых бесплатно гражданам, не имеющих достаточных личных и семейных ресурсов для решения возникших трудностей. В социальных службах практикуется как одно из направлений деятельности,

...информирование беременных женщин о возможности получить социальную помощь и поддержку в целях предотвращения и сокращения аборт; информация размещена на стендах в женских консультациях;

...осуществляются выходы специалистов, юристов и педагогов-психологов в школы для работы с подростками для профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних (зам. директора соц. службы, г. Саратов).

Сегодня отсутствует такая практика, как раздача листовок на улице, баннеры, нет информационных плакатов на остановках общественного транспорта, в торгово-развлекательных центрах, детских садах, образовательных учреждениях, благотворительных организациях, что является минусом информационной кампании социальных служб. Ведь не только беременные женщины и подростки могут нуждаться в помощи и поддержке специалистов социальных служб. Острую необходимость в профессиональной помощи испытывают семьи, воспитывающих особых детей, т. е. детей, имеющих ограничения по здоровью: дети с ДЦП, с синдромом Дауна, страдающие аутизмом, и много еще различных проблем, которые отличают этих детей от своих сверстников. Таким семьям нужна не только финансовая поддержка, как принято считать, «что клиенты чаще всего обращаются за юридической помощью для оформления льгот и пособий», хотя и это отнюдь немаловажно. Также:

...востребованы социально-педагогические услуги, социально-психологические (зам. директора соц. службы, г. Саратов).

Дети с ограниченными возможностями здоровья, с инвалидностью нуждаются в особом развитии, особой социальной ситуации, особой форме образования. Важный вклад в развитие, социализацию ребенка-инвалида вносят специалисты социальных служб, осуществляющих работу с семьями. На базе социальных служб Саратова проводятся занятия для детей-инвалидов по развитию личностных способностей, с учетом особенностей развития конкретного ребенка составляется индивидуальная программа его реабилитации, отражающая специфику межведомственного взаимодействия и направления работы различных специалистов по оказанию комплексной помощи. В процессе занятий у детей формируются навыки общения, способности



к самообслуживанию, появляется желание не только узнать новое, но и самостоятельно что-то сделать. Системные занятия, осуществляемые в рамках разработанной программы, направлены на закрепление полученных результатов и нацелены на способность детей к инклюзии во все сферы общественной жизни.

Для родителей в Центре социальной помощи семье и детям г. Саратова работает «Группа поддержки», где родители могут поделиться своими переживаниями, получить моральную, психологическую поддержку, перенять опыт совладания с трудной жизненной ситуацией:

«Группа поддержки» ориентирована на то, чтобы максимально создать условия для интеграции семей и создания условий для общения семей (зам. директора соц. службы, г. Саратов).

Также значимым направлением в работе с семьями, воспитывающими детей-инвалидов, является организация общественных мероприятий, в рамках которых дети становятся активными участниками:

...различные праздники, организованные совместно с библиотекой, домом творчества и культуры, выставки своих поделок и рисунков, в которых участвуют и семьи с детьми-инвалидами и другие семьи, ... помогают расширению круга общения, включению ... (специалист по соц. работе, Саратовская обл.);

...экскурсии, различные поездки ... по православным местам (специалист по соц. работе, Саратовская обл.);

...походы ... по святым местам, паломнические, походы на природу (специалист по соц. работе, Саратовская обл.).

Посещение, а тем более участие в культурно-массовых мероприятиях имеет пролонгированное значение, оказывает мощное влияние на личностное развитие ребенка, его способность ориентироваться в обществе и в определенной степени интегрироваться в него, адаптироваться к условиям внешней среды, окружению. Интерес и значительный общественный резонанс представляют обучающие программы и творческие мастерские для детей, которые преподают люди с инвалидностью. По мнению специалистов, такая форма организации обучения является не только «возможностью личностного развития детей, но также своего рода “надеждой на будущее своих особых детей” для родителей» (специалист по соц. работе, г. Саратов). Примером такого образовательного опыта выступает «Программа по обучению компьютерной грамоте», созданная на базе одного из центров помощи семье и детям. Руководство центра подчеркивает особую роль именно такой формы организации работы с семьей, воспитывающей ребенка с ограниченными возможностями здоровья, когда социальный педагог, специалист по социальной работе становятся примером успешной социализации, самореа-

лизации и инклюзии. В ближайшем будущем планируется развитие волонтерского направления в работе с семьями с детьми-инвалидами, в котором будут принимать участие волонтеры-инвалиды.

Обращение к вопросу эффективности социального обслуживания обусловлено продвижением идей рационализации социальной помощи, социальной политики по оптимизации реестра льготников с учетом реальных потребностей, интересов и приоритетов реципиентов. Ориентация деятельности социальных служб на инклюзию, разработка инклюзивных программ работы с клиентами продиктована направленностью социальной политики на создание инклюзивного общества, равного для всех. Происходит распространение инклюзивных практик в работе с клиентами, при этом организационная культура социальных организаций требует обращения к теоретическим источникам, имеющимся прикладным исследованиям в области социальной работы с целью обогащения знаниями, изучения опыта эффективного социального обслуживания. Представленные направления деятельности социальных служб свидетельствуют о стремлении к формированию организационной культуры социальных сервисов на основе принципов инклюзии. Ряд инклюзивных практик уже функционирует и является востребованным, также возникают новые, следующие тенденциям развития инклюзивного общества.

Полученные в ходе исследования результаты о специфике социально-инклюзивной работы с детьми-инвалидами свидетельствуют о ее эффективности и развитии в контексте современной системы социального обслуживания, социальной защиты граждан. Основные проблемные точки данной системы обусловлены излишней бюрократизацией, мизерностью оплаты труда специалистов социальных служб, наряду с высокой социальной ответственностью, сложностью повседневной деятельности, приводящей к раннему профессиональному выгоранию работников. Инклюзивная основа социальной работы содействует формированию инклюзивной организационной культуры социальных служб, повышению эффективности их деятельности, качества организационно-административных процессов и практик, что позитивно сказывается на экономичности, действенности и результативности предоставляемых услуг. Применение в комплексе различных видов оценки социальной деятельности, учет качественных и количественных показателей работы социальных организаций, конкретных социальных программ и практик, рейтинга специалистов социальных служб, обратной связи способствуют получению объективных данных об эффективности деятельности социальных служб и оптимизируют процессы социального прогнозирования и планирования.



Примечания

- ¹ См.: Специальный доклад Уполномоченного по правам человека в РФ «Права и возможности инвалидов Российской Федерации» 10 сентября 2001 г. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?> (дата обращения: 01.06.2020).
- ² О социальной защите инвалидов в Российской Федерации : федер. закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ. Доступ из справ-правовой системы «Гарант».
- ³ См.: Статистика по детям-инвалидам в РФ. URL: <https://sakuramed.ru/obshie-stati/statistika-po-detyam-invalidam-v-rf> (дата обращения: 25.05.2020).
- ⁴ См.: Романычев И. С. Механизмы и критерии оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания // Приволжский научный вестник. 2012. № 3 (7). С. 64.
- ⁵ См.: Топчий Л. В. Система управления социальным обслуживанием населения // Социальное обслуживание. 2005. № 1. С. 5–16.
- ⁶ См.: Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярской-Смирновой. М. : Московский общественный научный фонд ; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. С. 30–34.
- ⁷ См.: Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р. Модернизация социального обслуживания : ориентация на результат // Социальная политика : экспертиза, рекомендации, обзоры. 2011. № 14. С. 107–120.
- ⁸ См.: Ярская-Смирнова В. Н., Ярская-Смирнова Е. Р. Инклюзивная культура социальных сервисов // Социологические исследования. 2015. № 12. С. 133–140.
- ⁹ См.: Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории / пер. с нем. И. Д. Газиева ; под ред. Н. А. Головина. М. : Наука, 2007. С. 45.
- ¹⁰ См.: Луман Н. Формы помощи в процессе изменения общественных условий / пер. Д. В. Озирченко, А. Н. Малинкина // Социологический журнал. 2000. № 1–2. С. 16–35.
- ¹¹ См.: Трапезникова И. С. Методика выявления эффективности деятельности муниципального учреждения социального обслуживания и критерии ее оценки // Фундаментальные исследования. 2015. № 11. С. 824–827.
- ¹² См.: ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200043281> (дата обращения: 22.05.2020).

Поступила в редакцию 03.06.2020, после рецензирования 10.08.2020, принята к публикации 19.08.2020
Received 03.06.2020, revised 10.08.2020, accepted 19.08.2020