

## Современные компьютерные технологии в социальной сфере

М. В. АРИСТОВА

(СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ)\*

*Социальная и гуманитарная сферы традиционно запаздывают с использованием новейших технологий, в том числе и потому, что финансируются по остаточному принципу. С другой стороны, социальные и гуманитарные проблемы, которые, как известно, не имеют однозначных решений, сопровождаются большим объемом информации. Именно поэтому для получения решения здесь целесообразно проводить анализ и моделирование ситуаций с помощью современных компьютерных средств — специализированных информационных систем. В статье описывается одна из таких систем (ANVIOL), предназначенная для защиты женщин, попавших в кризисную жизненную ситуацию.*

*Ключевые слова: компьютерные технологии, социальные и гуманитарные науки, гендерные исследования.*

## Modern Computer Technologies in Social Sphere

M. V. ARISTOVA

(MODERN ACADEMY FOR THE HUMANITIES)

*Abstract: Social and humanitarian spheres traditionally are late with using of the newest technologies because of inadequate financing. On the other hand, it is well known that there are no absolute decisions of social and humanitarian problems that are accompanied with large volume of information. For this reason in order to make decisions, one needs to use computer technologies allowing to conduct analysis and to simulate situations with the help of modern software — special information systems. One of those systems (ANVIOL) is described in the article; the system is designed for advocacy of women in crisis situations.*

*Keywords: computer technologies, social and human sciences, gender studies.*

В гуманитарной сфере в конце XX в. была выделена новая проблематика — гендерные исследования, суть которых заключается в изучении отношений между полами в контексте различного рода социальных и политических практик. Естественно, что век современных технологий не обошел своим вниманием и этот вид исследований. Но тут есть два осложняющих продвижение новых технологий обстоятельства. Первое из них заключается в том, что, поскольку гендерная проблематика относится к гуманитарным областям, большинство исследователей в этой области лишь пользуются универсальными программными продуктами, созданными для других целей. Финансовая несостоятельность большинства гуманитарных и социальных организаций не позволяет

им заказывать специализированные компьютерные системы для своих нужд. Второе связано с тем, что в принципе научные исследования и вытекающие из них практики привыкли соотносить с абстрактным понятием «человек», под которым, как показали гендерные исследования, чаще всего понимается мужчина. Именно поэтому в 1999 г. была принята международная программа «Женщины и наука», целью которой является продвижение исследований и разработок, проводимых женщинами, для женщин и о женщинах. Здесь могли бы помочь женщины-исследовательницы, но огромная масса образованных женщин фактически не охвачена гендерным образованием, из-за чего научный потенциал этих женщин не используется для решения гендерных проблем

\* Аристова Марина Вадимовна — кандидат технических наук, доцент кафедры гендерного образования Современной гуманитарной академии. Тел. (495) 451-42-65. Эл. адрес: avotsira@yandex.ru

и не способствует установлению гендерного равенства, от отсутствия которого они часто страдают в своей профессиональной деятельности. Вот почему очень важно, чтобы специалисты-женщины проявляли интерес к гендерным исследованиям и разработкам специализированных компьютерных систем для решения проблем, имеющих непосредственное отношение к женщинам. Дальнейшая эксплуатация этих систем (в том числе и неправительственными женскими организациями) демонстрировала бы женщинам возможности освоения ими современных технологий (что на данном этапе скорее является прерогативой мужчин) и явилась бы реализацией на практике идеи использования разработок женщин для женщин (что способствовало бы осознанию общности женских проблем, на решение которых у государства пока не находится должных средств и желания).

Одним из предметов внимания гендерных исследований в последние годы стало изучение особенностей насилия в отношении женщин в семье и обществе, получившего название «насилие на гендерной почве». Проблема нормализации социальных отношений для достижения толерантности в обществе является чрезвычайно актуальной в наше беспокойное время и затрагивает абсолютно все слои населения. Но при общем возрастании напряженности в обществе наиболее уязвимой его частью в силу разных причин оказались женщины. Одним из наиболее действенных методов уменьшения числа случаев насилия на гендерной почве является оказание юридической помощи потерпевшей и реализация мероприятий, обеспечивающих ее безопасность. Однако в современной России большинство женщин, попавших в кризисную ситуацию, являются экономически несостоятельными и не могут при защите пользоваться услугами адвокатов в судах, так как квалифицированные специалисты ожидают за свой труд высокой оплаты. К тому же на практике в силу различных причин женщины зачастую воздерживаются от обращений в правоохранительные орга-

ны, а скорее пользуются услугами специальных женских консультационных центров, большинство из которых оказывают помощь женщинам бесплатно. Это связано с тем, что они являются неправительственными организациями и финансово существуют за счет зарубежных грантов. Однако в работе этих центров имеются три подводных камня, которые непосредственно сказываются на процедуре оказания помощи жертвам насилия. Первый связан с тем, что интересы грантодателей не являются постоянными, и, похоже, Россия прошла пик их интереса к началу нового века. Второй связан с упованием на волонтерскую работу специалистов, как это имеет место в западных центрах. В нашей стране этот путь затруден в связи с низким уровнем жизни самих специалистов, которые не имеют иных источников существования, кроме работы по найму, отсюда у них отсутствует время и возможность бесплатно помогать жертвам насилия. Наконец, третий момент связан с большим числом нуждающихся в помощи, что вызвано ростом насильственных актов, особенно на бытовом уровне. Последнее ложится большой нагрузкой на малочисленные штаты центров по оказанию помощи женщинам. Из опыта работы этих центров стало ясно, что для того чтобы оказывать действенную помощь обратившимся, необходимы определенная квалификация и навыки, которые приходят только со временем. На Западе людей, приобретших опыт защиты жертв насилия, но не имеющих юридического образования, принято называть социальными адвокатами. В связи с массовостью обращений реальная потребность в социальных адвокатах так высока, что существующие женские центры захлебываются от количества обращений.

Выходом из создавшегося положения является использование гендерно ориентированных информационных технологий, что, кстати, вывело бы социальную сферу из области частных решений в область универсальных процедур по оказанию квалифицированной помощи. Все большее значение

приобретает формализация процессов восстановления прав человека, которая предполагает создание специальных баз данных и экспертных систем. Поскольку в России опыт по работе кризисных женских центров невелик, потребность в специализированной экспертной системе высока, особенно для тех женских групп, которые только приступают к вопросам оказания помощи жертвам насилия. Ниже описана действующая специализированная компьютерная система ANVIOL (ANtiVIOlence — против насилия), которая предназначена для защиты женщин — жертв насилия, а также может служить обучающим средством при подготовке социальных адвокатов. Она была разработана в женском центре, сотрудницы которого не только оказывали активную помощь в кризисной ситуации, но и выступали в качестве социальных адвокатов в судах, защищая права женщин.

В основе содержащейся в системе информации лежит анализ большого числа (порядка 1000) реальных преступлений против женщин, на основании которых сформирован массив справочной информации, а также архив всех конкретных случаев обращения. Система содержит юридический, психологический и социальный блоки, помогающие разрешению проблем обратившихся по этим трем направлениям. Построенная по открытому принципу система предусматривает наращивание справочной информации. Система проста в применении и не требует профессиональных компьютерных навыков для общения с ней. Для ее установки требуется наличие на компьютере средства ACCESS-2000, которое является стандартным программным обеспечением системы WINDOWS. Ценностью системы является то, что при определенных изменениях и соответствующих настройках она легко модернизируется для использования ее в деле оказания помощи другим дискриминируемым группам населения, например инвалидам, престарелым, детям, подросткам.

Возможности системы заключаются в следующем:

— ввод и коррекция информации о клиентах (как в обычных базах данных);

— ввод и коррекция краткого описания проблемы, с которой обратилась клиентка с указанием источника и типа насилия;

— ввод и коррекция заключений специалистов (юриста, психолога, социального работника) в виде обычных текстовых файлов;

— получение разнообразной справочной информации по решению конкретной проблемы в момент первичного обращения или в дальнейшем;

— поиск справочной информации по аналогии с ранее введенными проблемами клиентов;

— формирование статистических отчетов в количественных и процентных значениях по разным параметрам и их комбинациям;

— расчет времени, затраченного на решение проблемы, или времени, прошедшего с момента подачи обращения в инстанцию до настоящего дня (для нерешенных проблем).

Анализ конкретных обращений в центр помощи женщинам показал, что при большом их количестве они поддаются классификации, которая и была проведена разработчиками. Это позволило формализовать процедуру защиты женщин в случаях насилия разного типа. основополагающим моментом для выработки рекомендаций по защите является тяжесть насильственного деяния и соответственно мера ответственности за содеянное. Все случаи в зависимости от применяемой для разрешения проблемы административной или юридической нормы (Уголовный, Уголовно-процессуальный, Гражданский, Гражданско-процессуальный, Административный, Семейный, Трудовой кодексы РФ) разбиты на три класса:

— случаи, требующие применения УК и УПК (*уголовные*),

— случаи, требующие применения ГК, ГПК, ТК и СК (*гражданские*),

— случаи, разрешение которых не требует судебного разбирательства (*административные и правоохранительные*).

В каждом классе выделено несколько подклассов, объединяющих родственные по смыслу нормы регулирования или противоправные деяния. Каждый подкласс содержит определенное количество правонарушений, с одним из которых и может идентифицироваться конкретное обращение женщины. Так, первый класс (см. табл. 1) содержит

Таблица 1

<i>Противоправные деяния</i>	<i>Преступление</i>
1. Преступление против жизни и здоровья	1.1. Побои, истязания, причинение вреда здоровью 1.2. Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью 1.3. Заражение венерической болезнью
2. Преступление против свободы, чести и достоинства	2.1. Незаконное помещение в психиатрический стационар 2.2. Клевета, оскорбления
3. Преступление против половой неприкосновенности	3.1. Изнасилование, насильственные действия сексуального характера 3.2. Развратные и иные действия сексуального характера с ребенком
4. Преступление против семьи и детей	4.1. Злостное уклонение от уплаты алиментов 4.2. Неисполнение обязанностей по воспитанию ребенка
5. Преступление против собственности и общественной безопасности	5.1. Умышленное уничтожение или повреждение чужого имущества 5.2. Хулиганство

пять подклассов и 11 правонарушений, второй — шесть подклассов и 36 правонарушений, а третий — три подкласса и 13 правонарушений. Таким образом, справочная таблица, фрагмент которой представлен (см. табл. 2), содержит 60 стандартных правонарушений (случаев). Для каждого из них системой выдается подробная информация: о норме права, конкретных статьях, которые

следует применять при защите, список необходимых документов, инстанция, к которой следует обращаться для восстановления своих прав, и т. д. Любой конкретный случай, которому не нашлось аналога в справочной таблице, относится к категории «прочие». По замыслу разработчиков проводимый время от времени анализ этой категории должен привести к выделению новых стан-

Таблица 2

<i>Проблема</i>	<i>Вид обращения</i>	<i>Адрес обращения</i>	<i>Судопроизводство</i>	<i>Источник нормативного акта</i>	<i>Правовая норма</i>	<i>Список документов</i>
Хулиганство	Заявление в милицию и жалоба в порядке частного обвинения в суд	Районное отделение милиции	Уголовное	УПК РФ УК РФ	Ст. 27 УПК РФ Ст. 213 УК РФ	Подтверждающие документы (акты, справки, протоколы милиции)

дартных случаев и переформированию справочной таблицы.

Имеющаяся при системе база данных позволяет в виде обычных таблиц содержать сведения о клиентках: фамилию, имя, отчество, возраст, количество детей, уровень дохода, адрес (при желании), районы регистрации и проживания, дату обращения. При обращении к системе автоматически раскрывается

главная форма, к которой предусмотрен переход из любого режима. Для восстановления главной формы в случаях сбоев или неправильного обращения к ней предусмотрена специальная кнопка на панели инструментов, которая вызывает ее на экран. Сама форма содержит 12 кнопок и имеет вид:

**Выбор режима работы**

Для работы с информацией выберите нужный режим, нажав соответствующую кнопку

**Выход из системы**

<b>Ввод новых сведений</b>		<b>Внесение изменений</b>		
Ввод информации о <b>НОВОМ</b> клиенте	Ввод <b>НЕДОСТАЮЩИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ</b> специалистов	Внесение изменений в <b>СВЕДЕНИЯ</b> о клиенте	Редактирование <b>СПРАВОЧНЫХ ТАБЛИЦ</b>	<b>УДАЛЕНИЕ</b> клиента из БД
<b>Анализ проблем клиентов</b>		<b>Вывод информации о клиенте</b>		
<b>АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ</b> разрешения проблем клиентов	<b>ПРОСМОТР и ПЕЧАТЬ</b> отчетов и форм о проблемах клиентов и видах насилия	Вывод сведений о <b>ЛИЧНОСТИ</b> и <b>ПРОБЛЕМЕ</b> клиента	Вывод сведений о <b>РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМЫ</b>	<b>СПИСОК</b> клиентов
<b>Поиск справочной информации</b>				
<b>Получение справки по проблеме, АНАЛОГИЧНОЙ рассматриваемому СЛУЧАЮ</b>				

Нажатие любой кнопки раскрывает новую форму, соответствующую означенному режиму. Многие формы содержат рабочие окна, в которых специалист должен занести конкретную информацию. Разработчики постарались максимально облегчить работу с системой социальных работников, которые в массе своей являются неискушенными пользователями. Для ввода значений тех данных, которые представляют собой ограниченное множество, пользователю предоставляется возможность не набирать текст, а выбирать значение из заранее сформированного списка, который открывается при нажатии указателя списка в каждом ок-

не. Так, в форме заполнения данных о клиенте значение большинства полей вводится с помощью списков. Заносить в рабочие окна соответствующей формы следует только те данные, которые являются произвольными, например собственно описание проблемы обратившейся. Для облегчения работы пользователя способ работы с формой в большинстве случаев размещается на самом поле этой формы. Специальные окна сообщают пользователю особенности обработки информации в системе. В случаях, когда действия пользователя могут привести к непредсказуемым результатам, система снабжена специальным окном преду-

преждения, содержащим привлекающий внимание значок.

Система по запросу отслеживает время разрешения проблемы для конкретной клиентки. По желанию можно получить информацию обо всех разрешенных и нерешенных проблемах. Кроме того, система позволяет просматривать и выводить на печать статистическую информацию за указанный промежуток времени по заранее введенному признаку (району, типу насилия, источнику насилия, возрасту клиентки, уровню ее образования, семейному положению, жилищным условиям и т. п.) или по комбинациям признаков (источники насилия по конкретному типу насилия, типы насилия по отдельным районам и т. п.). Отчет по статистической обработке выводится на печать или сохраняется в виде файла. Имеющийся в системе архив позволяет из главной формы просматривать всю информацию о клиентках. Если полученная рекомендация по какому-либо причинам не удовлетворяет специалиста, он может просмотреть весь архив обращений, подбирая случай, похожий на рассматриваемый. По существу, эта часть системы выполняет функции консультирования и обучения. Информация, заполняемая специалистами (юристом, психологом и социальным работником), хранится в виде обычных текстовых файлов.

В заключение хотелось отметить аспекты, в которых может использоваться система ANVIOL:

*Во-первых*, система работает как консультант и помощник социального адвоката, позволяя ему оказывать грамотную юридическую помощь. При этом для каждого кон-

кретного случая нарушения права система после идентификации проблемы находит подходящий стандартный случай и сообщает следующую информацию: суть проблемы; норму права; конкретные статьи соответствующей нормы, которые были нарушены; инстанции, которые должны помочь в разрешении проблемы; список документов, которые необходимо представить потенциальной жертве насилия, и пр.

*Во-вторых*, описываемый программный продукт может использоваться социальными адвокатами в качестве экспертной системы. Так, если социальный адвокат затрудняется в отнесении конкретного случая к определенному классу, он может последовательно просмотреть все три класса и все подклассы в них с целью отождествления встретившегося ему случая.

*В-третьих*, система может служить в качестве обучающей для начинающих социальных адвокатов. Работая с гипотетическими случаями, социальные адвокаты могут сравнивать свой алгоритм защиты с тем, который предлагает система. Анализируя несовпадающие моменты, обучаемые приобретают опыт в режиме самообучения.

*В-четвертых*, система может использоваться в качестве своеобразного теста для проверки квалификации социального адвоката с целью определения возможности предоставления ему права на грамотную защиту лица, подвергшегося насилию.

Наконец, *в-пятых*, система может использоваться для статистической обработки информации в количественных и процентных значениях по разным параметрам и их комбинациям.

#### Новые книги

Крылова Е. Б. Социально-экономические механизмы трансформации рынка труда и занятости под влиянием развития малого предпринимательства. М. : НИБ, 2008.