Эффективность социальной работы: теоретическое осмысление проблемы

К. И. Фальковская

*(Московский гуманитарный университет)**

В статье представлен обзор определений понятия «эффективность социальной работы» известных отечественных специалистов, также дается авторская трактовка. Рассмотрены факторы, система критериев и показателей эффективности социальной работы.

Ключевые слова: социальная работа, эффективность, система критериев эффективности, система показателей эффективности, эффективность социальной работы.

Social Work Efficiency: Theoretical Conceptualization of the Problem

K. I. Falkovskaia

(Moscow University for the Humanities)

The article presents an overview of prominent Russian experts' definitions of social work efficiency. The author also presents her interpretation. Factors, set of criteria and indicators of social work efficiency are considered.

Keywords: social work, efficiency, set of efficiency criteria, system of efficiency indicators, social work efficiency.

Исследование вопросов эффективности относительно новой для России профессиональной деятельности — социальной работы — началось в 1996 г. Понятие «эффективность» как феномен, имеющий и политическую, и психологическую, и экономическую, и в целом социальную компоненты, всегда привлекало внимание представителей различных областей знаний. Это связано, во-первых, с тем, что профессиональная деятельность в любой сфере имеет своей целью достижение максимальной эффективности при минимальном ресурсном обеспечении. А во-вторых, определение эффективности является важнейшим инструментом воздействия на дальнейшее развитие человеческого труда. То есть эффективность является интегральным показателем той или иной деятельности и характеризует ее смысл и значимость, и в то же время она детерминирована спецификой этого вида деятельности.

Показательно, что вопросам эффективности в последнее время уделяется внимание на самом высоком государственном уровне. В частности это можно увидеть на примере ежегодных посланий президентов России Федеральному Собранию РФ. Так, контент-анализ этого документа позволяет констатировать, что в 2006 г. В. В. Путин 15 раз использовал этот термин в разных контекстах: эффективная организация самого государства, эффективная миграционная политика, эффективные программы поддержки материнства, детства, поддержки семьи и т. д. (Послание Президента РФ Владимира Путина Федеральному Собранию, 2006) Тот же анализ показал, что в 2008 г. «понятие» эффективность употреблялось Д. А. Медведевым 16 раз (Послание Президента РФ Дмитрия Медведева Федеральному Собранию Российской Федерации, 2008). В 2009 г. об эффективности говорилось 21 раз (Послание Президента РФ Дмитрия Медведева Федеральному Собранию Российской Федерации, 2009).

Среди отечественных социономов в подходах к определению эффективности соци-

* Фальковская Ксения Игоревна — кандидат социологических наук, доцент кафедры социологии Московского гуманитарного университета. Тел.: +7 (495) 374-60-21. Эл. адрес: ksenia-falk@mail.ru

альной работы в настоящее время не наблюдается единства. В первую очередь это связано с тем, что само понятие «социальная работа» из-за своей многоуровневности и полифункциональности имеет различные толкования. Общеотраслевая квалификационная характеристика специалиста по социальной работе была утверждена Постановлением Госкомтруда СССР в апреле 1991 г. И тем не менее содержание понятия «социальная работа» и связанных с ним понятий близких элементов социально значимой деятельности (социальная защита, обслуживание, помощь, волонтерство) до сих пор остается для многих специалистов не совсем четким.

Действительно, анализ литературы позволяет констатировать, что социальная работа, с одной стороны, — это процесс оказания различным категориям населения социально-бытовых услуг, а с другой — регулятор всей социальной жизни в стране, технология оптимизации отношений между государством и личностью.

Представляет интерес взгляд зарубежных исследователей на понимание содержания социальной работы. В определении, которое было сформулировано на одном из Всемирных конгрессов социальных работников в Монреале сказано, что «социальная работа обращается к барьерам, неравенству и несправедливости, существующим в обществе. Она дает ответ на кризисные и чрезвычайные ситуации, так же как на ежедневные личные и социальные проблемы. Социальная работа имеет в своем арсенале разнообразные навыки, технологии и методы и действует исходя из холистического подхода к человеку и окружающей его среде» (Топчий, 2009: 76).

Как и в ряде других зарубежных трактовок, это определение недостаточно инструментально, и на его основе сформулировать параметры оценки эффективности социальной работы практически невозможно.

В настоящее время существуют два подхода к определению эффективности. Первый подход рассматривает ее как соотношение между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, связанными с обеспечением этих результатов. Второй подход к определению понятия «эффективность работы» рассматривает ее как фактически достигнутые и необходимые результаты (эффекты) (Зритнев, Зритнева, 2008: 392).

Применительно к социальной работе определением ее эффективности занимается ряд известных специалистов: Е. И. Комаров, П. Д. Павленок, В. Г. Попов, Л. В. Топчий и др.

В рамках первого в России методологического семинара, проведенного еще в 1998 г., был предложен ряд определений эффективности социальной работы. Так, например, с точки зрения Е. И. Комарова и В. Г. Попова, эффективность социальной работы — это максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения при оптимальных затратах. По мнению П. Д. Павленка, ее составляют цель, результат, затраты и условия социальной работы. На взгляд Б. Ф. Усманова, эффективность этой работы, осуществляемая социальными службами, их работниками, общественными организациями во взаимодействии с клиентами, есть характеристика результативности данной работы, выражающая достижение намеченных целей: максимального удовлетворения их социальных потребностей, разрешения различных социальных проблем. По мнению А. И. Яковлева, эффективность может быть выражена степенью изученности (диагностики) и удовлетворенности социальных потребностей категорий людей, нуждающихся в помощи и социальной поддержке (Усманов, Фальковская, 2005: 29–32).

Если в основу определения эффективности действительно положить целевой подход, то этот процесс явно будет затруднен, так как цель и задачи социальной работы носят не четко очерченный характер. Традиционно к ним относят: усиление степени самостоятельности клиентов; создание условий, при которых клиенты смогут максимально проявить свои возможности и получить полагающееся им по закону социальное обеспечение; создание условий, при которых люди

с физическими недостатками, психическими и психологическими проблемами могут сохранить чувство собственного достоинства и уважения к себе со стороны окружающих и т. д.

В глобальном смысле, если учесть, что в любом обществе существует предел, за которым истощается ресурс его жизнеспособности и начинается распад общественной системы, основная цель социальной работы — предупреждение распада общества. Этого можно достичь, как пишет Г. Ф. Нестерова, через предупреждение маргинализации социально нестабильной части общества и возврата асоциальных элементов общества к социальной активности (Нестерова, 2009: 73).

Очевидно, что операционализация этих целей достаточно сложна. Соответственно и определение их эффективного или неэффективного достижения тоже представляется трудным.

На основе проведенного выше анализа точек зрения различных исследователей предложим авторское определение эффективности социальной работы как ключевого понятия категориального аппарата теории социальной работы. Это качественно-количественная характеристика этой работы, показывающая — при необходимом ресурсном обеспечении — своевременность и полноту удовлетворения социальных потребностей различных категорий населения, решения их социальных проблем управленческими органами, государственными и негосударственными социальными службами, общественными объединениями и некоммерческими организациями, а также активными представителями граждан через создание условий для их самореализации.

На основе изучения научной литературы и ознакомления с эмпирическими исследованиями последних лет нами выделены две групп факторов, влияющих на эффективность социальной работы:

— внешние, на которые по объективным причинам влияние управленческих органов и специалистов незначительно (социально-политический и социально-экономический);

— внутренние, на которые это влияние достаточно велико (социально-психологический, управленческий, профессионализм).

1. Социально-политический фактор в виде:

— политических решений (законы, указы, постановления и другие государственные нормативно-правовые акты, которые оказывают влияние на социальную политику в целом и социальную работу в частности);

— роста заинтересованности властных структур в решении социальных проблем граждан.

2. Социально-экономический фактор в виде:

— всех форм финансирования социальных программ;

— материального стимулирования деятельности специалистов.

3. Социально-психологический фактор:

— восприимчивость личности специалиста к социальным воздействиям и готовность к применению новых знаний, установок в новых условиях жизнедеятельности;

— социально-психологический климат в обществе в целом, семье и трудовом коллективе.

4. Управленческий фактор:

— объем и качество взаимосвязей между субъектами социальной работы;

— обратная связь между субъектами социальной работы;

— систематический анализ итогов работы управленческих органов, а также социальных служб за определенный период времени;

— качество нормативной документации и т. д.

5. *Профессионализм.* Фактически профессионализм выступает «фоном», на котором действуют остальные факторы эффективности социальной работы.

Среди трудностей в определении эффективности социальной работы особое место занимает проблема критериев и показателей, т. е. инструмента, посредством которого может быть измерена (оценена) эффективность (Зритнев, Зритнева, 2008: 392).

Фактически система критериев и показателей эффективности социальной работы

выступает условием определения этой эффективности и одновременно является инструментом получения информации о качестве профессиональной деятельности специалистов.

Отметим, что критерий — это отличительный признак, объективно отражающий состояние того или иного процесса, на основе которого производится оценка. Критериями могут быть не все признаки состояния процесса, а только те, которые отвечают определенным требованиям. Они должны быть объективными, отражать не второстепенные, а существенные и повторяющиеся признаки. Каждый критерий включает группу качественных и количественных показателей, раскрывающих его содержание. Система критериев и показателей должна воплощать в себе идеальную модель социальной работы, которая представляет собой всестороннюю характеристику цели, которую необходимо достигнуть в процессе оказания помощи.

Мы поддерживаем определение системы критериев и показателей оценки эффективности социальной работы, которое дала Е. И. Холостова. Это «совокупность упорядоченных, органично связанных характеристик (признаков) и процедур (методик), позволяющих адекватно оценить состояние социальной работы и выявить резервы ее развития» (Теория социальной работы, 2001: 285).

В качестве иллюстрации рассмотрим группы критериев эффективности социальной работы, в основу которых положены различные субъекты, осуществляющие эту работу. На макроуровне к ним относятся:

1. Критерии эффективности функционирования законодательной власти, регулирующей нормативно-правовое поле политики в отношении различных слоев населения.

2. Критерии эффективности функционирования исполнительной власти всех уровней, реализующей политику в отношении населения.

3. Критерии эффективности функционирования судебной власти.

4. Критерии эффективности функционирования системы социального обслуживания населения.

5. Критерии эффективности функционирования некоммерческого сектора, занимающегося решением социальных проблем населения.

6. Критерии эффективности деятельности граждан по разрешению своих социальных проблем.

Для расшифровки данных критериев следует воспользоваться показателями эффективности:

1) обеспечение положительной динамики в решении социальных проблем различных категорий населения;

2) достижение позитивных изменений в развитии управленческих органов и системы социальных служб по работе с населением в разных сегментах социальной сферы: социальной защите, образовании, здравоохранении, занятости, миграции и других;

3) полнота удовлетворения социальных потребностей различных категорий населения;

4) своевременность удовлетворения социальных потребностей различных категорий населения и т. д.

На микроуровне показателем эффективности будет частичное или полное выведение клиента из трудной жизненной ситуации.

Применительно к системе социального обслуживания целесообразно использовать пять групп критериев и показателей эффективности, предложенных Л. В. Топчим:

1. Критерии и показатели эффективности развития территориальных служб и отдельных учреждений социального обслуживания (динамика, структура, кадры, материально-техническая база);

2. Критерии и показатели эффективности деятельности учреждений социального обслуживания;

3. Критерии и показатели эффективности деятельности отдельных специалистов социальных служб;

4. Критерии и показатели эффективности предоставления услуг по основным видам социального обслуживания;

5. Критерии и показатели эффективности образования в сфере социальной работы (подготовка, переподготовка, повышение квалификации специалистов) (Топчий, 1998: 28–29).

Таким образом, можно констатировать, что единого подхода к определению показателей эффективности социальной работы в настоящее время не сложилось. Необходимость в их разработке связана с тем, что они выступают инструментом анализа и оценки социальной работы с различными категориями населения.

На основании рассмотренных выше теоретических положений следует сделать вывод о том, что понятие «эффективность социальной работы» очень абстрактно, поэтому оно всегда должно быть «привязано» к какому-либо объекту, субъекту социальной работы или процессу разрешения социальной проблемы (технологиям, способам, методам).

Завершая статью, посвященную сложной в научном плане проблеме, отметим, что на базе теоретического конструкта понятия «эффективность социальной работы» необходимо выстроить технологический инструментарий для использования в реальной практике социальной работы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Зритнев, В. В., Зритнева, Е. И. (2008) Эффективность социальной работы // Современная энциклопедия социальной работы / под ред. академика РАН В. И. Жукова. 2-е изд., доп. и перераб. М. : Изд-во РГСУ.

Нестерова, Г. Ф. (2009) Социальная работа как самостоятельная прикладная наука и социальная технология // Отечественный журнал социальной работы. № 2. С. 72–75.

Послание Президента РФ Владимира Путина Федеральному Собранию Российской Федерации (2006) // Российская газета. 10 мая.

Послание Президента РФ Дмитрия Медведева Федеральному Собранию Российской Федерации. (2008) // Российская газета. 6 ноября.

Послание Президента РФ Федеральному Собранию Российской Федерации (2009) // Российская газета. 13 ноября.

Теория социальной работы. (2001) / под ред. Е. И. Холостовой. М.

Топчий, Л. В. (1998) Эффективность социального обслуживания населения: методологические подходы, методика, практика // Эффективность социальной работы : Методологический семинар / сост.-ред. В. В. Колков. М. С. 28–29.

Топчий, Л. В. (2009) Размышления об отечественной теории социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. № 2. С. 75–80.

Усманов, Б. Ф., Фальковская, К. И. (2005) Социальная работа с молодежью: вопросы эффективности. М. : Социум.

Авторефераты диссертаций, защищенных аспирантами Московского гуманитарного университета

Холондович, Е. Н. Реконструкция психологических характеристик личности гения на примере изучения жизненного пути и творчества Ф. М. Достоевского : автореф. дис. … канд. психол. наук [Текст] / Холондович Елена Николаевна : 19.00.01 : общая психология, психология личности, история психологии. — М., 2010. — 23 с.