

СОЦИАЛЬНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМОЧУВСТВИЕ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

В современных условиях социальное обслуживание является одним из основных видов социальной работы, цель которого состоит в создании для граждан условий, позволяющих находиться в привычной для них среде, поддержании их личностного и социального статуса, защите прав и интересов. Социальное обслуживание населения представляет собой систему, сочетающую различные типы учреждений и виды услуг. Сеть включает учреждения стационарного типа и учреждения, оказывающие социальные услуги в нестационарных и полустационарных условиях. Нестационарное социальное обслуживание в Ивановской области осуществляют 27 центров, 11 из которых являются комплексными. Ежегодно в данных учреждениях получают услуги около 16 тысяч граждан. Наиболее востребованной и экономически выгодной формой индивидуальной адресной социальной поддержки граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является социальный патронаж.

Рост потребности граждан в предоставлении различных видов услуг обуславливает необходимость развития этой многоплановой социальной системы. Вместе с тем ее дальнейшее совершенствование невозможно как без постоянного пополнения кадрового состава квалифицированными специалистами и поддержания на должном уровне материально-технической базы учреждений, внедрения инновационных социальных технологий, так и без поиска путей разрешения профессиональных и социально-экономических проблем социальных работников.

Профессионализация социальной работы обусловила рост интереса исследователей к различным сторонам данной сферы деятельности: эффективности функционирования социальных учреждений, повышению профессионализма и компетентности кадров, их социально-профессиональному самочувствию.

Понятие «социальное самочувствие» сложное и неоднозначное. В рамках социологического анализа социальное самочувствие трактуется как отражение социально-психологического аспекта жизни, характеризует восприятие и оценку индивидом своего социального благополучия, уровня и качества жизни, степени удовлетворения потребностей и реализации жизненных планов.

В качестве рабочего определения мы рассматриваем социально-профессиональное самочувствие социальных работников как характеристику, отражающую в интегральном виде социальную позицию специалиста, ее осознание и переживание, оценку себя как социального субъекта, которая зависит от уровня притязаний и степени удовлетворения потребностей.

Изучение гендерных аспектов социально-профессионального самочувствия сотрудников патронажных служб позволяет получить представление не только о восприятии социальными работниками своего социального благополучия, уровня и качества жизни, степени удовлетворения потребностей и реализации жизненных планов, ценностных устремлениях и установках на определенную модель поведения, но и разработать практические рекомендации по оптимизации положения в профессиональной среде.

Радикальное реформирование страны в 90-е гг. прошлого столетия сопровождалось не только провозглашением идеалов демократии и свободного рынка, но и распространением дискурса «прав женщин» и гендерного равноправия. Вместе с тем на фоне обострения ситуации на рынке труда (недостаток рабочих мест, высокая конкуренция и др.) и

регулярного напоминания женщинам (например, со стороны церкви) об их естественном предназначении (хранительницы очага, организаторы домашнего хозяйства, воспитатели детей и др.) происходило умолчание роли женской части населения в социально-экономической и общественно-политической жизни страны, ее значимости в профессиональной деятельности, т. е. осуществлялось фактическое отстранение женщин от участия в стратегии развития общества, активное вытеснение их из сферы управления, которая является наиболее престижной и высокооплачиваемой¹.

В современных российских условиях система социального обслуживания выступает как вторичная сфера занятости, а социальная работа воспринимается как «женская» профессия, требующая не столько профессиональных знаний, умений и навыков, сколько особых личностных качеств. В этом контексте организация социальной работы, ее отождествление с «социальным материнством» (позволяющим совмещать женское предназначение и профессиональные роли) обуславливают ограничение возможностей и шансов, предоставляемых женщинам данной профессиональной сферой. Кроме того, высокая концентрация женщин в социальном обслуживании приводит не только к наличию низкого уровня оплаты труда, но и к снижению качества рабочей силы².

В системе социального обслуживания, как и в социальной сфере в целом, в настоящее время преобладает женская занятость. Можно предположить, что выбор данной сферы профессиональной деятельности определен не столько желанием самих женщин, сколько сложившимися социально-экономическими отношениями, смешением в трудовом процессе экономических и гендерных отношений, наличием традиционных гендерных стереотипов, политикой государства в отношении данного профессионального сообщества, подавляющее большинство которого составляют женщины³.

Опираясь на результаты исследований, выполненных на базе государственных учреждений социального обслуживания г. Иванова и Ивановской области специалистами и студентами кафедры социальной работы и прикладной социологии ИвГУ в 2004—2006 гг., рассмотрим некоторые показатели социально-профессионального самочувствия сотрудников патронажных служб, представляющие интерес для дальнейшей разработки проблемы. Объектом исследования были избраны социальные работники отделений социального обслуживания на дому. Выборочная совокупность составила 215 человек.

Изучение социально-демографических характеристик показало, что кадровый состав патронажных служб в основном является женским. Количество мужчин, занятых в этой области профессиональной деятельности, незначительно. Так, например, в 2004—2006 гг. в штате социальных работников ОГУ СО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения» состоял лишь один мужчина. Выбор студентом медицинской академии работы в специализированном отделении был обусловлен необходимостью приобретения практических навыков социально-медицинского ухода за пожилыми людьми и инвалидами. Среди социальных работников ОГУ СО «Комплексный центр социального обслуживания» Ивановского муниципального района в тот же период лица мужского пола составляли лишь 2—3 %. Причем это были мужчины, работавшие на условиях совместительства, осуществлявшие уход за пожилыми людьми, живущими по соседству. Преобладание женской занятости в системе социального обслуживания объясняется тем, что мужчин такая профессиональная деятельность не устраивает, а

¹ Скриптунова Е. А., Тарелкина Т. В. Успешное построение карьеры — путь к социальному успеху // Профессиональный потенциал. 2001. № 1. С. 20—24.

² Социальная политика и социальная работа: гендерные аспекты: Учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / Под ред. Е. Р. Ярской-Смирновой. М.: Рос. полит. энцикл., 2004. С. 118—122.

³ Хасбулатова О. А. Гендерный подход в социальной политике на уровне субъекта Российской Федерации // Взаимодействие органов государственного управления и общественных организаций в реализации гендерного подхода в социальной политике: Докл. на межрегион. науч.-практ. конф. Иваново, 2007.

женщины, имеющие меньшие возможности получить престижную и высокооплачиваемую работу, вынуждены трудиться в сфере социального обслуживания. Более того, очевиден рост неравенства в получении доступа к рабочим местам у жителей городской и сельской местности: чем дальше населенный пункт расположен от областного центра, тем сложнее женщинам найти работу.

Возрастной состав сотрудников патронажа неоднороден. Согласно статистическим и эмпирическим данным, в 2004—2006 гг. преобладали две возрастные группы: первая — от 35 до 45 лет и вторая — от 45 до 55 лет. Менее представительной являлась возрастная группа свыше 55 лет. Лица моложе 25 лет среди сотрудников центров составляли незначительную долю. Очевидно, что пополнение кадрового состава за счет молодых сотрудников не происходило. Согласно статистическим данным, за 1-е полугодие 2007 г., например, в ОГУ СО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения» одновременно с сокращением социальных работников в возрастной группе от 30 до 55 лет возрастает доля сотрудников старше 55. Основной причиной оттока молодых кадров является низкая оплата труда при наличии больших физических и психологических нагрузок.

Изучение образовательного уровня сотрудников показало: подавляющее большинство опрошенных, работающих в областном центре, имеет среднее специальное и высшее образование. Основная часть социальных работников в сельской местности имеет среднее специальное и среднее образование. Штат сотрудников патронажной службы достаточно высоко образован, располагает значительным практическим опытом. Однако специальной профессиональной подготовки никто из опрошенных не имеет.

Анализ семейного положения социальных работников показал, что почти половина из них состоит в браке, пятая часть находится в разводе, 14 % опрошенных составляют вдовы и незамужние женщины.

Более половины опрошенных имеют двоих детей, треть — одного ребенка, 4 % сотрудников — трех и более, 7 % детей не имеют. Очевидно, что у 2/3 сотрудников, имеющих двух, трех и более детей, увеличиваются хозяйственно-бытовая занятость и нагрузка по воспитанию детей; для них характерна и недостаточная материальная обеспеченность, что в определенной мере влияет на их профессиональное самочувствие.

Изучение картины жизнеобеспечения сотрудников не вызывает оптимизма, поскольку у большей части опрошенных достаточно низкая материальная и жилищная обеспеченность. Доход в семьях сотрудников в 2—3 раза ниже, чем у клиентов, которым они предоставляют социально-бытовые услуги. В структуру основных потребительских расходов опрошенных входят приобретение продуктов питания, оплата жилищно-коммунальных услуг, покупка одежды и обуви. Сотрудники патронажа отмечают, что при приобретении продуктов для клиентов (мясных, рыбных, молочных, овощных) они испытывают неудовлетворение и даже отчаяние, потому что не могут купить все это для своих детей. Среди бедных и крайне бедных в первую очередь оказываются женщины, воспитывающие детей без мужа вследствие развода или смерти супруга, а также одинокие матери. Данные свидетельствуют, что лишь треть сотрудников живет в относительно стабильной обстановке, тогда как большая часть представляет группу «риска» по ряду показателей (низкий уровень материальной и жилищной обеспеченности, отсутствие отца в семьях, воспитывающих детей, «двойная занятость» — на работе и в семье, наличие чувства одиночества и др.). Низкий уровень доходов вынуждает большинство социальных работников отказываться от норм потребления продуктов питания, приобретения необходимых дорогостоящих бытовых предметов длительного пользования, получения платных услуг, что не только снижает уровень их социальных притязаний, но и обуславливает дополнительную нагрузку на бюджет в виде оказания государственной социальной помощи гражданам, воспитывающим несовершеннолетних детей.

Изучение продолжительности стажа работы сотрудников в учреждениях социального обслуживания, согласно данным пилотажного исследования 2004—2005 гг., показало следующее: часть сотрудников патронажной службы (53 %) трудится от 5 до 10 лет, свыше 10 лет — 23 %. В 2006 г. показатели изменились: количество сотрудников, имеющих стаж от 5 до 10 лет, составляет 39 %, а свыше 10 лет — 15 %. Если в период становления системы социального обслуживания, проходившего на фоне изменения структуры рынка труда и появления большого количества безработных, женщины более охотно приходили в патронажную службу, то в настоящее время количество желающих осуществлять уход за пожилыми людьми значительно уменьшилось. Основными причинами увольнения социальных работников названы низкая заработная плата, большие физические и эмоциональные нагрузки.

На основе полученных данных составлен обобщенный портрет сотрудника патронажной службы — это женщина 40—55 лет, со средним специальным образованием, имеющая семью, воспитывающая одного-двоих детей, работающая в социальном учреждении более пяти лет, с низким уровнем дохода.

Проанализировав жизненные стратегии социальных работников, можно отметить следующее: преобладает стратегия выживания. Говоря о необходимости в получении различного рода помощи, респонденты отмечают, что нуждаются в первую очередь в материальной поддержке, юридическом и психологическом консультировании. Высокая степень зависимости от государства, когда избранная профессия остается основным источником дохода, обуславливает доминанту в данной профессиональной группе жизненной ориентации на меры государственной поддержки и увеличение роли бюджетных ассигнований в формировании личного дохода.

Сложные социально-экономические условия, вызванные переходом к рыночной экономике, ситуация нестабильности в обществе порождают неуверенность женщин в будущем, что оказывает влияние на социальные настроения женщин. Большая доля опрошенных социальных работников настроена весьма пессимистично: смотрят в будущее «спокойно, без особых надежд» — 43 %, с тревогой и отчаянием — 37 %, оптимистов среди опрошенных не оказалось. Почти пятая часть затруднилась в выборе ответа. Наибольшие опасения у социальных работников вызывают повышение цен, падение нравственных устоев в обществе, рост преступности. О неуверенности женщин в завтрашнем дне говорит и то обстоятельство, что в ходе реформ женщины кроме избытка товаров не приобрели почти ничего, а потеряли очень многое: 28,3 % сожалеют об утрате социальных гарантий, 23,3 % отмечают рост цен, о снижении уровня жизни говорят 29,2 % респондентов. Все эти изменения вызывают у них опасения и неуверенность в будущем.

Данные исследования свидетельствуют о том, что для улучшения жизни в обществе женщинам необходимы экономическая стабильность (67,5 %), укрепление нравственных принципов (20,8 %), соблюдение законодательства (10 %).

В иерархии ценностных ориентаций первое место занимает здоровье (80 %), второе — материально обеспеченная жизнь (43 %), третье — интересная работа (30 %). Для социальных работников состояние собственного здоровья приобретает особое значение, поскольку в ходе выполнения служебных обязанностей женщинам приходится носить тяжелые сумки с продуктами питания, производить гигиенические уборки помещений и др. Довольно много времени сотрудники проводят на улице, преодолевают большие расстояния (особенно если трудятся в сельской местности). Далеко не везде сотрудники патронажа обеспечены необходимой одеждой и обувью, что приводит к возникновению простудных заболеваний, а также обострению уже существующих хронических. Можно предположить, что низкий уровень доходов социальных работников обуславливает повышение значимости для них наличия материально обеспеченной жизни. Важно и то обстоятельство, что треть сотрудников считает свою работу интересной. Данную группу

составляют сотрудники, работающие в социальном обслуживании от 5 до 10 и более 10 лет.

Наряду с представлениями респондентов о жизненных притязаниях в ходе исследования было уделено внимание изучению такого показателя, как удовлетворенность выполняемой работой, имеющего большое значение для построения прогнозов развития данной профессиональной сферы.

Удовлетворенность трудом характеризует степень соответствия между запросами работника и условиями трудовой деятельности, уровнем их реализации в данном учреждении. Это оценочное отношение человека к собственной трудовой деятельности, различным ее аспектам является важным показателем адаптации сотрудника в патронажной службе. Условия труда рассматриваются как один из важных факторов деятельности человека, которые могут улучшать или усугублять ее. Оснащенность рабочего места, график работы, соблюдение норм и правил организации труда работников являются основными условиями труда, которые могут способствовать профессиональному развитию человека, нацеливать его на достижение результатов своей деятельности и создавать предпосылки для карьерного роста.

По данным 2004 года, 56 % опрошенных сотрудников были удовлетворены существующим местом работы, 16 % — не удовлетворены, 28 % затруднились в выборе ответа. Причем чем старше возрастная группа, тем степень удовлетворенности выше. Несколько иная картина сложилась в 2006 г.: удовлетворены работой 42,5 % опрошенных, 34 % не удовлетворены, затруднились ответить на вопрос 19,5 %.

Каковы же основные причины удовлетворенности сотрудников выполняемым трудом? Для 53,3 % — это наличие постоянного общения, отношения с коллегами (47,8 %), а 13,3 % удовлетворены тем, что занимаются любимым делом. Не менее значимым оказалось и то обстоятельство, что в данной службе существует свободный график работы.

Что не устраивает социальных работников? Установлено, что 86,3 % не удовлетворены размером заработной платы, 3,7 % испытывают неудобства из-за тяжелых физических нагрузок, 33,3 % озабочены отсутствием престижа данной профессии. Любопытно, что такой показатель, как трудности в общении с клиентами, выбрали лишь 3,3 %. Можно предположить, что достаточно высокий уровень образования сотрудников позволяет преодолевать затруднения во взаимоотношениях с клиентами.

На основе полученных данных сделан вывод, что удовлетворяют сотрудников в основном коммуникативные и нравственные аспекты деятельности в патронажной службе, а также гибкий график работы.

Причины неудовлетворенности в определенной мере обусловлены отсутствием экономической стабильности в стране, низким статусом социальной работы в обществе (небольшая зарплата, неуважительное отношение со стороны представителей других учреждений, отсутствие оптимальной организации труда, большие морально-психологические и физические нагрузки, отсутствие возможности карьерного роста).

Эффективность деятельности сотрудника патронажной службы во многом определяется наличием у него знаний, опыта, ряда личностных особенностей и качеств. Изучение мнения сотрудников о необходимости специальной подготовки показало, что в целом по выборке на необходимость ее наличия указали 59 % опрошенных сотрудников патронажной службы, 14 % считают, что она не нужна, а 27 % затруднились в выборе ответа. Наибольшее число сотрудников, считающих профессиональную подготовку необходимой, составляют социальные работники в возрасте 40—55 лет (36 %), имеющие стаж работы от 5 до 10 лет.

Мнения сотрудников о необходимости специальной подготовки в зависимости от возраста и стажа работы неоднозначны. Чем старше возрастная группа и больше

продолжительность работы в патронажной службе, тем выше убежденность сотрудников в необходимости обучения основам профессиональной деятельности.

Личностные качества сотрудников играют важнейшую роль в повседневной практической деятельности, оказывают воздействие на социальное самочувствие и психологический статус клиента, влияют на моральный уровень всего профессионального сообщества в целом.

Какой же стереотип социального работника сложился у сотрудников патронажной службы? В ходе исследования выявлено, что социальному работнику, по мнению опрошенных, должны быть присущи следующие качества: ответственность (73,5 %), исполнительность (64,3 %), терпимость (55,1 %), дисциплинированность (42,9 %), тактичность (41,8 %), способность сопереживать (38,8 %), компетентность (35,7 %), справедливость (около 24 %). Следовательно, выше всего респондентами оценены деловые качества личности (ответственность, исполнительность), а наиболее низкую оценку получили организационные качества (организованность, рассудительность, самостоятельность). Таким образом, ядро стереотипа включает такие качества личности, как ответственность, исполнительность, тактичность. Причем выявлена такая зависимость: чем больше стаж работы сотрудников, тем большее значение он придает базовым качествам, составляющим основу системы личности специалиста.

Социальное самочувствие работников во многом определяется атмосферой, сложившейся и на рабочем месте. Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы охарактеризовали свои отношения с коллегами по работе?» выглядит следующим образом.

Более половины сотрудников (63 %) называют отношения с коллегами дружескими, пятая часть опрошенных (17 %) считает, что с коллегами сложились отношения сотрудничества, тогда как 18 % называют отношения нейтральными, а 2 % пребывают в ситуации конфронтации. Как видим, у большинства сотрудников сложились благоприятные отношения с коллегами, что способствует результативности их деятельности. Вместе с тем выявлена группа, чувствующая себя некомфортно и, соответственно, нуждающаяся в особом внимании со стороны руководства служб.

Социальная работа сопряжена с тяжелыми физическими и психологическими нагрузками и входит в число профессий «повышенного риска». Как свидетельствуют данные, подавляющая часть сотрудников (70 %) время от времени находится в состоянии стресса, в том числе в служебной обстановке. Анализ способов выхода из стрессовой ситуации, предпочитаемых социальными работниками, показал, что большинство опрошенных справляются со стрессом посредством активного переключения на другие виды деятельности (36,7 %), общения с природой (30 %), занятия любимым делом (20 %). Немногие респонденты готовы справляться со стрессом с помощью аутотренинга. Можно предположить, что сотрудники не имеют представления о психотехниках, позволяющих нормализовать собственное психическое состояние. Интересен и тот факт, что готовность обращения к специалисту-психологу существует лишь у 3,4 % сотрудников, тогда как на необходимость наличия средств психологической защиты в служебной обстановке указывает почти 60 % опрошенных.

Для улучшения социально-профессионального самочувствия сотрудников целесообразно обозначить ряд условий, выполнение которых позволило бы изменить положение данной профессиональной группы.

1. Государство должно принять необходимые меры для того, чтобы предотвратить увеличение глубины бедности данного профессионального сообщества. Заработная плата, которая является основным источником дохода подавляющего большинства социальных работников, должна обеспечивать им достойный уровень жизни и удовлетворять потребности в платных социальных услугах (здравоохранении, образовании, бытовом обслуживании, организации отдыха и др.).

2. Важным условием, позволяющим сотрудникам патронажа совмещать профессиональную, воспитательную и бытовую функции, является развитие социальной инфраструктуры в городской и сельской местности.

3. В целях повышения эффективности социального обслуживания граждан и обеспечения качества предоставляемых услуг необходимо осуществлять профессиональную подготовку и переподготовку социальных работников.

4. Большая психоэмоциональная нагрузка, которую испытывают сотрудники сферы социального обслуживания, оказывает неблагоприятное воздействие на состояние их здоровья. С целью стабилизации положения женщин в служебной обстановке необходимо обратить особое внимание на повышение их стрессоустойчивости посредством обучения применению средств самозащиты (например, организация и проведение консультаций специалистов-психологов, проведение групповых социально-психологических тренингов).

Таким образом, изучение гендерных аспектов положения данной профессиональной группы, их учет в региональной социальной политике, построение эффективного диалога гражданского общества и власти в сфере формирования социальной политики будут способствовать повышению роли женщин в социально-экономической и политической жизни страны, оптимизации их социально-профессионального самочувствия.