

В. В. Галиндабаева

Женщины в трудной жизненной ситуации: менеджеральные практики социальных служб

V. V. Galindabaeva. Women in Difficult Life Situations: Managerial Practices of Social Services

Рассматривается проблема менеджериализации практики социальных служб в России и за рубежом на примере проведения оценочных исследований сервисов для женщин в трудной жизненной ситуации. Женщины в трудной жизненной ситуации стали выделяться в отдельную категорию клиентов социальных служб, работа с которыми требует открытия специализированных отделений и разработки специальных программ. В статье проведен обзор зарубежных эвалюаторных исследований услуг для данной категории. Существуют программы, ценность которых рассматривалась как очевидная и не требующая доказательств, но они оказались нерезультативными. В то же время большинство программ оказывают положительный эффект на жизнь клиентов. Следствием менеджериализации социальной сферы за рубежом стало резкое увеличение числа оценочных исследований социальных программ. Описана типология оценочных исследований, которую предлагают зарубежные ученые.

Ключевые слова: менеджериализация, социальные услуги, социальные учреждения, женщины в трудной жизненной ситуации, оценочные исследования.

Контактные данные: 190005, Санкт-Петербург, Красноармейская ул., д. 25/14; (911) 011-51-88; e-mail: vgalindabaeva@gmail.com.

The problem of managerialization of the social services practice in Russia and abroad is considered on the example of conducting evaluation studies of services for women in difficult life situations. Women in difficult life situations began to stand out in a separate category of social services clients, work with which requires the opening of specialized departments and the development of special programs. The article provides an overview of foreign evolutionary research services for this category. There are programs which value were considered obvious and not requiring evidence, but they turned out to be ineffective. At the same time, most programs have a positive effect on clients' lives. One of the consequences of managerialization the social sphere abroad was the proliferation of evaluative studies of social programs. The author also considered the typology of evaluative research, which is offered by foreign scientists.

Keywords: managerialization, social services, social institutions, women in difficult life situations, assessment studies.

Contact Details: Krasnoarmeyskaya St. 25/14, Saint-Petersburg, Russian Federation, 190005; (911) 011-51-88; e-mail: vgalindabaeva@gmail.com.

В России первые отделения помощи женщинам в трудной жизненной ситуации стали создаваться в государственных учреждениях социального обслуживания и некоммерческих организациях в 90-е гг. XX в. В специализированных отделениях предоставляется социальная помощь женщинам, находящимся в опасном для здоровья состоянии, в состоянии развода, а также находящимся в конфликте с семьей, подвергшимся психологическому или физическому насилию, несовер-

Вера Валериевна Галиндабаева — старший научный сотрудник Социологического института РАН (Санкт-Петербург), кандидат социологических наук.

© Галиндабаева В. В., 2019

шеннолетним матерям с младенцами, несовершеннолетним беременным, женщинам, употребляющим психоактивные вещества (ПАВ), с положительным ВИЧ-статусом.

Женщины в трудной жизненной ситуации стали выделяться в отдельную категорию клиентов социальных служб, работа с которыми требует создания специальных программ. В зарубежных странах накоплен значительный опыт подготовки и реализации программ по работе с (многодетными или беременными) женщинами, подвергшимися насилию, проживающими в условиях крайней бедности, страдающих зависимостью.

Однако оценочных исследований, в которых была бы проанализирована результативность программ по работе с данной категорией населения, крайне мало. Например, в США действует более 900 разных программ для женщин, подвергшихся насилию, но не проведено ни одного контролируемого исследования, которое проверило бы эффективность этих программ. Этический вопрос, по мнению авторов ряда работ, становится главным препятствием при вовлечении женщин в оценочное исследование. Социальным работникам часто трудно мотивировать женщину воспользоваться социальными услугами, поэтому практики рассматривают ценность таких программ как очевидную [16].

Оценочные исследования сегодня являются важнейшим инструментом в управлении социальными программами и проектами. Данные исследования позволяют понять работу программы/проекта, производимый ею эффект и сравнение достигнутых результатов с заданными критериями [1]. В целом интервенции социальных работников эффективны, что подтверждает метаанализ 279 публикаций, посвященных оценке социальных программ и услуг. Почти 80 % клиентов, которые взаимодействовали с социальным работником, были успешнее в решении своих проблем, чем те, кто отказался от помощи социальных служб [6].

Рассмотрим несколько исследований об оценке эффективности социальных услуг для женщин в трудной жизненной ситуации. Результаты программы по борьбе с домашним насилием против женщин «Партнерство ради Мира», которая реализована некоммерческой организацией в восточно-карибских странах при активной поддержке ООН в 2005–2011 гг., стала объектом такого эвалюаторного исследования. Программа нацелена на работу с мужчинами, применяющими насилие в семье. Осужденные за насилие мужчины могли выбрать альтернативу заключению или штрафу добровольное участие в шестнадцати сессиях программы на протяжении шестнадцати недель. В данном эвалюаторном исследовании использовался так называемый дизайн смешанных методов, когда применяются разные методы эмпирического сбора данных. Этот дизайн напоминает кейс-стади, когда автор использует разные методы сбора данных, чтобы получить комплексное представление о явлении/случае. Полуструктурированные интервью с участниками программы, специалистами и организаторами послужили основным методом сбора данных. Кроме интервью авторы применяли метод анализа документов программы, метод включенного наблюдения. На заключительной стадии исследования проводились интервью с женщинами, которые проживали с мужчинами, участвовавшими в программе. По итогам анализа собранного материала исследователи пришли к выводу, что критически важной в реализации программы была роль некоммерческой организации, которая смогла наладить рабочие отношения с судами, социальными службами и исполнительными органами. Благодаря усилиям НКО, локальное сообщество относительно хорошо восприняло данную программу [10].

В исследовании эффективности программы SKILLZ Street, направленной на профилактику ВИЧ и насилия против женщин и детей, в странах Южной Афри-

ки также использовался смешанный дизайн. Целевая группа программы — девочки от 11 до 16 лет, обучающиеся в 7 и 8 классах. Игра в футбол выбрана в качестве основной формы занятий с участницами. В начале оценочного исследования анализировались основная логика программы, краткосрочные и долгосрочные цели. Для сбора информации применялись как количественные методы сбора (анкеты) и анализа данных, так и качественные (интервью и дневники наблюдения). В итоге исследователи выявили, что у девочек, прошедших программу, улучшились оценки в школе, а главное — изменились представления о своем здоровье, изменились и гендерные установки [12].

Аллен Рубин предложила первое оценочное исследование программы по работе с женщинами, подвергшимися насилию, проведенное по методу оценочного кейс-стади. Объектом исследования выступили группы поддержки. В исследовании приняли участие шесть женщин от 24 до 38 лет, пять из которых работали на производстве, одна была безработной. С ними проводились телефонные интервью на протяжении периода посещения ими групп поддержки в центре для женщин, подвергшихся насилию в Техасе. Основная цель исследования заключалась в оценке положительного влияния посещения данных групп на поведение и эмоции клиентки. Автор не смогла однозначно положительно интерпретировать эффект данного вида интервенции на поведение женщин. Дело в том, что измерения во время интервенции указывали на улучшение ситуации только в короткие промежутки времени. Эти улучшения могли быть обусловлены не интервенцией, а другими факторами, например, разводом с мужчиной, применяющим насилие. Отсутствие постоянной позитивной динамики ставит под вопрос эффективность групп поддержки для женщин, подвергшихся насилию. На основе полученных данных исследователь смогла только выдвинуть гипотезы для дальнейших исследований в данной области [16].

Охарактеризуем еще один случай эвалюаторного кейс-стади практики работы с женщинами, попавшими в трудную жизненную ситуацию. Карла Дженсен, социальный работник, описала результаты работы с женщинами, страдающими депрессией. Цель исследования заключалась в апробации интервенций, которые давали бы результат в более короткий промежуток времени и не требовали бы медикаментозного лечения. Для работы с депрессией Карла Дженсен выбрала сочетание двух подходов: когнитивно-поведенческой терапии и межличностной психотерапии. Подробно описан случай одной клиентки Джоди. 26-летняя клиентка Джоди, у которой полное среднее образование, низкие доходы, двое детей, есть опыт употребления ПАВ, испытывала насилие в родительской семье и в отношениях с партнером. Джоди обратилась в социальную службу, так как испытывала сильнейшую депрессию. Интервенция включала в себя восемь терапевтических сеансов. В течение первых двух сеансов терапевт и Джоди анализировали историю клиентки и ее отношения с родителями. Следующие четыре сессии клиентка получала домашние задания, которые выполняла и потом обсуждала с терапевтом. Домашние задания нацелены на стимулирование изменения беспомощного стиля поведения Джоди. Последние две сессии использовались для закрепления достигнутых результатов. В итоге за восемь недель терапии уровень депрессии у клиентки значительно снизился. На всех терапевтических сессиях клиентка заполняла опросник депрессии Бека. Результаты изображались графически. Таким образом, новая форма сочетания разных терапевтических техник позволила достигнуть результата за восемь, а не шестнадцать недель, и без привлечения антидепрессантов [9].

Менеджериализация практик социальной работы является сегодня одним из главных стимулов проведения оценочных исследований и повышения эффектив-

ности социальных программ для разных категорий населения, в том числе для женщин в трудной жизненной ситуации. Эвалюаторные исследования, с одной стороны, позволяют специалисту объективно оценить результаты своей практики и внести необходимые изменения в нее, с другой — помогают управляющему персоналу в долгосрочном и краткосрочном планировании деятельности социального учреждения. Перечисленные исследования показывают, что зачастую такая традиционно оказываемая услуга, как, например, организация анонимных групп поддержки, не достигает цели, которая была запланирована.

Логика менеджериализации в экономике, нацеленная на усовершенствование производства и снижение материальных затрат, в социальной сфере ведет к постоянному поиску новых решений и усовершенствованию программ работы с разными категориями, в том числе с женщинами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации. Рассмотрим кратко историю введения менеджмента в организацию социальных услуг. Исследователи рассматривают период после окончания Второй мировой войны до 1960-х гг. как время бурного развития менеджмента, которое значительно изменило систему общественных отношений: менеджеры стали главным звеном во всех процессах контроля над производством, оценке производительности, продуктивности и прибыльности [5]. Вместе с тем менеджериализм сегодня представляет собой не просто набор технологий и практик управления, целью которых является повышение экономической эффективности, а особую идеологию [4].

С 1980-х гг. менеджериальные практики, применяемые в рыночной сфере и корпоративном управлении, заимствуются для управления государственными службами, образованием, здравоохранением и другими организациями общественного сектора в странах Европы и Северной Америки. Неоменджерализм, или подход нового общественного управления (New Public Management), или NPM-подход, переносит практики управления частным сектором в общественный сектор в целях максимизации производительности организаций и их доходов с помощью снижения затрат, более жесткого нормирования труда, передачи оказания услуг в частные руки, модернизацию и менеджмент основанный на эмпирических доказательствах [1].

В России начало менеджериализации социальной сферы ознаменовалось введением в 1995 г. Федерального закона № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации». Закон требует введения оценки качества и эффективности предоставляемых услуг. В 2013 г. принят новый закон «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации» № 442-ФЗ. Новый закон вводит понятие поставщика социальных услуг, которым может быть организация любой формы собственности: государственная, негосударственная, некоммерческая и коммерческая.

В российском государстве оценочные исследования в социальной службе вводятся последние несколько лет. Сегодня наблюдается большая разница в развитии оценочных исследований в России и странах Запада, обусловленная различиями в условиях формирования профессиональной группы специалистов по социальной работе. Государство в нашей стране играет главную роль в развитии профессии социального работника, разработке стандартов социального обслуживания и, соответственно, внедрении оценочных исследований. Государственные стандарты оказания социальных услуг предлагают определения качества и эффективности, но определение критериев и индикаторов эффективности социальных программ становится задачей специалистов социальных сервисов [2]. Зарубежные страны прошли период менеджериализации социальной сферы еще до появления профессии социального работника в России и накопили богатый опыт, который российские специалисты могут заимствовать и успешно развивать.

Далее предлагаем обратиться к зарубежному опыту проведения оценочных исследований и рассмотреть основные дизайны оценочных исследований социальных программ и профессиональной практики социального работника. Выделяются два типа оценочных исследований: экономически ориентированные и клиентоориентированные. В оценочных исследованиях, относящихся к экономически ориентированному типу, учитываются расходы/издержки и используются разнообразные дизайны, чтобы оценить продуктивность и эффективность программы. В оценочных исследованиях клиентоориентированного типа влияние программы оценивается исходя из нужд и потребностей целевой группы населения: оценивается реальное влияние программы на повседневную жизнь потребителей услуг [3; 2].

Рассмотрим типологию моделей оценочных исследований программ/проектов и типологию методов самооценивания, которые выстроены на основе анализа зарубежной и отечественной литературы, посвященной оценочным исследованиям. Приведем семь моделей оценочных исследований для социальных программ.

Модель оценки несоответствий/противоречий (*discrepancy evaluation research model*). Специалисты, используя системный анализ, пытаются обнаружить, соответствует ли функционирование и результаты программы стандартам или ожидаемым результатам. Цель — найти несоответствие и понять на основе логических заключений, почему программа реализована именно в таком ключе. Исследование проводится в пять этапов: оценка проекта программы (предполагаемые цели, планируемые затраты и результаты), оценка процесса внедрения программы на начальном этапе, оценка процесса функционирования программы, оценка результатов, оценка эффективности затрат. Основная проблема использования данной модели состоит в том, что не всегда существуют единообразные стандарты, цели программы не всегда эксплицированы, не позволяет оценить незапланированные результаты [14].

Модель без поставленных целей (*goal-free model*), в отличие от всех остальных, не определяет изначально критерии оценки работы программы. Оценщик рассматривает все изменения и результаты, которые повлекла или к которым привела программа. Данная модель позволяет оценить и запланированные и незапланированные последствия программы. Требуется применения исключительно качественной методологии, например, кейс-стади [17; 2].

Цель транзакционной модели (*transaction model*) состоит не в том, чтобы оценить влияние программы на клиентов и их поведение, а в том, чтобы понять, как изменилась роль социального работника, который реализует программу, его восприятие программы. Переменные исследования связаны не с целями программы, а с психологическими и коммуникативными аспектами реализации программы. Социальные работники в процессе и по итогам оценочного исследования ознакомлены с результатами. Оценщик должен быть частью программы. Данная модель призвана разрешать конфликты, которые, по мнению авторов, возникают часто из-за того, что некоторые члены персонала воспринимают изменения, принесенные программой, как угрозу своему положению в сложившейся системе. Авторы выделяют две фазы реализации данной модели: 1) определение источника конфликтов; 2) на основе аргументов противников и защитников программы создается план оценочного исследования, который реализуется с привлечением помощи профессионального исследователя-оценщика [15; 2].

Модель принятия решения (*decision-making model*), или CIPP, нацелена на оценку четырех аспектов: условий (*context*), инвестиций (*input*), процесса (*process*) и результатов (*product*) программы. В итоге специалисты получают информацию для принятия адекватного решения о будущем программы или проекта, особен-

но если речь идет об урезании финансирования. CIRP разработана для того, чтобы соединить процесс оценки программы с управлением этой программой. Поэтому данная модель рекомендуется для того, чтобы направлять процесс создания, реализации и оценки социальных проектов, а также обеспечивать обратную связь между менеджерами программы и непосредственными ее исполнителями [18].

Модель системного анализа (systems analysis model) рассматривает затраты, которые произведены для введения программы в действие (клиенты, ресурсы, условия и т. п.), производство, или что происходит во время действия программы (деятельность социальных работников и клиентов, доступность ресурсов), результаты (результат программы в изменении поведения клиентов и повышении эффективности работников). Также производит оценку соотношения экономических затрат и результатов [11; 2].

Модель искусства критики (art criticism model), где оценку производит квалифицированный эксперт, имеющий опыт работы в подобной программе и который во всех деталях знаком с процессом ее реализации. Эффективность модели зависит от умения эксперта оценивать объективно. Цель — критическая рефлексия по поводу реализации программы и повышение стандартов обслуживания [8].

Модель оппонентов (adversary model), при которой собирается комитет оценщиков. Он выслушивает мнения людей о данной программе, собирает как положительные, так и отрицательные отзывы о ней. Комитет использует множество критериев оценки. Данная модель помогает принять решение об оценке в условиях разногласия по поводу эффективности программы [13].

Кроме моделей оценочных исследований социальных программ и проектов зарубежные авторы разработали модели для оценки практики социального работника, чтобы специалист мог сам контролировать и совершенствовать свои методы интервенции. Первая модель, эмпирически обоснованная практика социальной работы, или «подход, основанный на фактах» [2] (evidence-based practice, ЕВР), т. е. комбинация исследовательских интервенций, клинического эксперимента, ценностей и предпочтений клиента, которая помогает практикующим специалистам повысить эффективность своей деятельности. Данная модель ориентирована на то, чтобы специалист в процессе разработки стратегии интервенции опирался не только на научно обоснованные данные, но и учитывал свой профессиональный опыт и культурные и иные особенности своих клиентов [7; 20]. Вторая модель (single-system research design, SSRD) — это вид эвалюаторного кейс-стади, объектом которого выступает поведение одного клиента. Данная модель использует объективные измерения поведения клиента в целях исследования эффективности интервенций. Предмет исследования — определенное поведение. Методы исследования обычно качественные, но связаны с построением графических изображений. Основным методом самооценивания, по мнению авторов, является the basic AB design = single system design, где А — этап измерения исходных показателей; В — этап, когда собираются данные в ходе лечения или интервенций. Специалист может чередовать этапы и удлинять цепочку, производя повторные измерения. В этом случае дизайн приобретает следующий вид: АВА, АВАВ design [19].

Самым простым типом эвалюаторного кейс-стади считается В-дизайн. Данный тип исследовательской программы социальный работник использует, если ищет ответ на вопрос о том, наблюдаются ли улучшения у клиента после начала интервенции. Специалист может воспользоваться косвенными данными (информацией об оценках в школе, медицинской картой), чтобы ответить на данный вопрос, или предложить клиенту пройти небольшой тест. Этап «В» означает

период времени, когда интервенция реализуется. Социальный работник производит измерение в процессе работы с клиентом. Полученные измерения изображаются графически: периоды времени по горизонтальной оси, измерения результатов по вертикальной оси. По получившемуся графику делается заключение о том, улучшается ли положение клиента или не улучшается. Нет необходимости выяснять статистическую значимость полученных результатов, достаточно графического изображения [19].

Таким образом, нами показано, что менеджериализация социальной сферы стимулирует развитие оценочных исследований социальных программ и проектов. Эвалуаторные исследования являются одним из главных методов управления социальными проектами и профессиональной практикой социального работника. Менеджериализация социальных услуг за рубежом происходила намного раньше, чем в России, поэтому российским специалистам доступен опыт зарубежных коллег. Зарубежный опыт оценки программ для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, демонстрирует, что существуют значительные барьеры для вовлечения клиентов данной группы в исследование. Ощущается дефицит статей по данной теме в научных изданиях. Вместе с тем те немногие эвалуаторные исследования, которые нами приведены в статье, являются примером того, как специалисты по социальной работе, используя научный инструментарий, определяют эффективность программ и своей практики. В заключительной части статьи целесообразно, на наш взгляд, обратиться к инструментарию, который наработан зарубежными и отечественными коллегами в области оценочных исследований. Типология дизайнов оценочных исследований предлагает широкий набор готовых комбинаций стратегий и методов.

Литература

1. *Абрамов Р. Н.* Менеджериализм: экономическая идеология и управленческая практика // Экономическая социология. 2007. Т. 8, №. 2. С. 93–102.
2. *Романов П. В., Ярская-Смирнова Е. Р.* Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте либерализации социальной политики // Журнал исследований социальной политики. Т. 3, № 4. С. 497–522.
3. *Cheetham J., Mullen E. J., Soydan H., Tengvald K.* Evaluation as a Tool in the Development of Social Work Discourse. National Diversity or Shared Preoccupation? Reflections From a Conference // *Evaluation*. 1998. Vol. 4. No. 1. P. 9–24.
4. *Deetz S.* Democracy in an Age of Corporate Colonization: Developments in Communication and the Politics of Everyday Life (SUNY series in Communication Studies). Albany: SUNY, 1992. 399 p.
5. *Drucker P. F.* Management: Tasks, Responsibilities, Practices. New York: Harper & Row, 1973. 864 p.
6. *Gorey K. M.* Effectiveness of Social Work Intervention Research: Internal Versus External Evaluations // *Social Work Research*. 1996. Vol. 20. No. 2. P. 119–128.
7. *Hofstede G.* Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001. 596 p.
8. *House E. R.* Assumptions Underlying Evaluation Models // *Educational researcher*. 1978. Vol. 7. No. 3. P. 4–12.
9. *Jensen C.* Psychosocial Treatment of Depression in Women. Nine Single-subject Evaluations // *Research on Social Work Practice*. 1994. Vol. 4. No. 3. P. 267–282.
10. *Jeremiah R. D., Quinn C. R., Alexis J. M.* Lessons Learned: Evaluating the Program Fidelity of UNW omen Partnership for Peace Domestic Violence Diversion Program in the Eastern Caribbean // *Evaluation and Program Planning*. 2018. Vol. 69. P. 13–41.
11. *Maddox G. L., Dellinger D. C.* Assessment of Functional Status in a Program Evaluation and Resource Allocation Model // *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*. 1978. Vol. 438. No. 1. P. 59–70.

12. *Merill K. G., Merrill J. C., Hershow R. B., Barkley C., Rakosa B., DeCelles J., Harrison A.* Linking at-risk South African Girls to Sexual Violence and Reproductive Health Services: A mixed Methods Assessment of Soccer-based HIV Prevention Program and Pilot SMS Campaign // *Evaluation and Program Planning*. 2018. No. 70. P. 12–24.
13. *Popham W. J., Carlson D.* Deep Dark Deficits of The Adversary Evaluation Model // *Educational Researcher*. 1977. Vol. 6. No. 6. P. 3–6.
14. *Provus M.* Discrepancy Evaluation. Berkley, California: McCutchan, 1971. 380 p.
15. *Rippey R. M.* Studies in Transactional Evaluation. McCutchan Pub. Corp; Second Edition, 1973. 497 p.
16. *Rubin A.* The Effectiveness of Outreach Counseling and Support Groups for Battered Women: a Preliminary Evaluation // *Research on Social Work Practice*. 1991. Vol. 1. No. 4. P. 332–357.
17. *Scriven M.* Prose and Cons About Goal-free Evaluation // *Evaluation Practice*. 1991. Vol. 12. No. 1. P. 55–62.
18. *Stufflebeam D. L.* The CIPP Model for Program Evaluation // *Madaus, F. F., Scriven M. and Stufflebeam D. L. / Eds. Evaluation Models. Evaluation in Education and Human Services.* Springer, Dordrecht. 1983. P. 117–141.
19. *Thyer B. A., Artlet T. A., Shek D. T. L.* Using Single-system Research Designs to Evaluate Practice, Potential Applications for Social Work in Chinese Context // *International Social Work*. 2003. Vol. 46. No. 2. P. 163–176.
20. *Tuler S. Webler T.* How Preferences for Public Participation are Linked to Perceptions of the Context, Preferences for Outcomes, and Individual Characteristics // *Environmental Mangement*. 2010. Vol. 46. No. 2. P. 254–267.