

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО МАКАРИЯ
(БУЛГАКОВА)

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ: ГЕНДЕРНЫЙ АСПЕКТ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
очной формы обучения, группы 87001402
Дорошенко Марины Юрьевны

Научный руководитель
к. филос. наук, доцент
кафедры социальной
работы
Королева К.Ю.

Рецензент:
заведующий отделением
социального
обслуживания на дому №2
МБУ «Комплексный центр
социального
обслуживания населения»
Забояркина Э.Н.

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ГЕНДЕРНЫЙ АСПЕКТ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	10
1.1 Гендерные концепции в теории и практике социального обслуживания: основные подходы	10
1.2 Гендерные проблемы социального обслуживания клиентов: сущность, факторы, классификация	27
2. ПЕРСПЕКТИВЫ ПРИМЕНЕНИЯ ГЕНДЕРНО-ОРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	41
2.1. Специфика гендерных проблем социального обслуживания населения (МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»)	41
2.2. Программа оптимизации социального обслуживания на основе гендерного подхода	54
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	67
ПРИЛОЖЕНИЯ	75

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Вопросы изучения гендерной специфики проблем реализации социального обслуживания клиентов учреждений социальной защиты населения являются чрезвычайно важными и злободневными для всех организаций, предоставляющих социальные услуги. Потребность в исследовании данной сферы обусловлена как трудностями субъективного характера, которые проявляются в построении межличностных взаимоотношений между клиентами, нуждающимися в предоставлении им социального обслуживания, и специалистами учреждений социальной защиты населения, так и объективными условиями оказания социальных услуг населению. Истоки гендерных проблем находятся в области личностных установок: клиенты приходят за помощью с уже сформированными ожиданиями, представлениями и ценностями, в свою очередь, специалисты действуют, отталкиваясь от профессиональных требований при оказании помощи и поддержки клиентам. И те, и другие при этом остаются мужчинами и женщинами, чьи модели поведения могут вступать в ролевые конфликты.

Необходимо учитывать уже сложившийся факт гендерного состава клиентов и специалистов учреждений социальной защиты населения. Так, среди клиентов социальных служб женщин больше, чем мужчин. Во-вторых, хотелось бы отметить, что женщины, также, составляют подавляющее большинство специалистов, работающих в сфере социального обслуживания, что подтверждается опубликованными данными Федеральной службы государственной статистики, согласно которым, в Российской Федерации 79% женщин и 21% мужчин задействованы в области здравоохранения и предоставления социальных услуг населению.

Ещё немаловажным аспектом выступает гендерно окрашенные переживания клиентов учреждений социальной защиты населения, так как в

условиях трудной жизненной ситуации, мужчины и женщины различными способами реагируют на тяжелые обстоятельства, выстраивают адаптационные стратегии.

Существенной проблемой является недостаточное внимание гендерным аспектам оказания социальной помощи мужчинам. При том, что есть понимание того, что все могут являться потенциальными клиентами социального обслуживания в учреждениях социальной защиты населения, мужчины, иногда, исключены из поля зрения социальной работы. Социальное обслуживание с учетом гендерных аспектов должно ориентироваться на гендерные различия в потребностях женщин и мужчин, в решении острых проблем, которые вызваны их стереотипными представлениями о фемининности и маскулинности.

Из этого вытекают противоречия, связанные с тем, что у специалистов по социальной работе, работающих в учреждениях социальной защиты населения, на практике возникает ряд трудностей, которые проявляются в нехватке практических методов, а также теоретического обеспечения работы с клиентами с учетом их гендерных особенностей. На современном этапе существует необходимость повышения качества предоставляемых услуг в учреждениях социальной защиты населения, что представляется возможным путем создания специализированной программы социального обслуживания, в которой будет учтен гендер клиентов.

Степень научной разработанности проблемы исследования. Проблема гендерного подхода в социальном обслуживании клиентов учреждений социальной защиты населения является многоаспектной и междисциплинарной областью научного знания. Фундаментом для исследования выступали концепции социального конструирования гендера таких именитых ученых как: П. Бергера, К. Уэста, Т. Лукмана, И. Гофман, Д. Зиммерлана. Современные подходы к изучению гендера были оформлены в книге «Второй пол» Симоны де Бовуар, которая обратила взор

исследователей на конструирование социальной роли женщины как «другого».

На современном этапе изучения гендерного аспекта в практике социального обслуживания огромную роль занимают разработки зарубежных ученых: Дж. Батлер, Л. Доминелли С. Бем.

Среди отечественных исследователей, занимающихся названной проблематикой первые шаги были сделаны Г.Г. Силласте. Рассмотрением гендера как социальной категории занимались Е.А. Здравомыслова, А.А. Темкина и И. Жеребкина. В работах О.А. Хасбулатова, Л.И. Савинова, М.Е. Баскакова, Г.Н. Карелова, О.М. Воронина, Т.А. Репина, Т.М. Дадаева поднимаются исторические, экономические, политические и философские вопросы гендерных проблем в обществе. Психологическим аспектом гендерной теории занималась И.С. Клецина.

Гендерным аспектам в социальной сфере отечественными учеными посвящены труды: в области экономики (Л.В. Бабаева, С.Ю. Роцин, Л.С. Ржаницына), в сфере здравоохранения (Н.С. Григорьева, Т.В. Чубарова), в образовании (А.О. Воронина, О.И. Ключко И.В. Костикова, Л.В. Штылева).

При рассмотрении концепций социального обслуживания населения упор делается на категориально-понятийный аппарат, представленный в работах, Е.И. Холостовой, Е.Р. Ярская-Смирновой, В.Н. Ярской, Л.Г. Гусяковой.

Объект исследования – социальное обслуживание клиентов в учреждениях социальной защиты населения.

Предмет исследования – гендерный аспект в социальном обслуживании клиентов в учреждениях социальной защиты населения.

Цель исследования – раскрыть сущность и специфику гендерного аспекта социального обслуживания клиентов в учреждениях социальной защиты населения и разработать гендерно-ориентированную программу социального обслуживания (категория по профилю деятельности учреждения)

Задачи исследования:

- изучить теоретико-методологические основания исследования гендерных аспектов социального обслуживания;
- выявить особенности применения гендерного подхода в социальном обслуживании клиентов учреждения социальной защиты населения на примере «МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»;
- разработать гендерно-ориентированную программу социального обслуживания.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют социологические подходы: структурного функционализма и системного анализа. В работах Т. Парсонса (в полоролевой и системной теориях) и Н. Лумана были заложены основы гендерного социального порядка, а также феминистский подход (Бар К, Э. Левайн), структурный подход (Р. Коннелл, Киммел М.), постструктурные и постмодернистские теории (М. Росситер, Л. Доминелли), российские гендерные исследования в транснациональном контексте (Е.А. Здравомыслова, А.А. Темкина, Е.Г. Гапова).

В работах Е.И. Холостовой, Н.С. Кошелева, М.В. Фирсова, рассматриваются основные теории и практики в социальном обслуживании населения.

Общенаучный уровень исследования представляют: научные труды по проблемам гендерных аспектов в практике социальной работы (Н.Д. Павленок, О. Бойко, А.Б. Тугаров, В. Никитин, П. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова, В.Н. Ярская, У.О. Петряшкина).

Методы исследования. Выпускная квалификационная работа базируется на комбинировании качественных (глубинное интервью (получатели социальных услуг), фокус-группа со специалистами и социальными работниками, включенное наблюдение за процессом предоставления социальных услуг) и количественных (формализованный

контент-анализ текстов внутренних документов, регламентов оказания услуг учреждений социального обслуживания) методов.

Эмпирическую базу исследования составили результаты социологического исследования, проведенного на базе «МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» в ходе прохождения преддипломной практики в 2018 году. Сбор первичного эмпирического материала производился посредством методов: наблюдения, анкетирования, интервьюирования и экспертного опроса. Респондентами данного исследования выступили клиенты и специалисты МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода». Информационной базой для проведения исследования выступили: результаты анализа специальной литературы; вторичные социологические гендерные исследования; нормативно-правовые акты международного (Конвенция о защите прав человека и основных свобод; Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин), федерального (ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации; Приказ Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации «Об утверждении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», «Национальная стратегия действий в интересах женщин на 2017–2022 годы») и регионального уровня – Постановление Правительства Белгородской области «О реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Теоретико-практическая значимость исследования заключается в изучении влияния гендерных аспектов в социальном обслуживании клиентов учреждений социальной защиты населения на качество предоставляемых услуг. Достоверность результатов исследования обеспечена исходными теоретико-методологическими позициями, позволяющими разработать рекомендации, которые способны расширить возможности применения

гендерных аспектов в социальном обслуживании клиентов в учреждениях социальной защиты населения. Результаты исследования, с одной стороны, позволяют проанализировать имеющийся в учреждениях опыт реализации социального обслуживания различных гендерных групп клиентов, с другой, отражают обоснованность применения гендерного подхода в работе с клиентами.

Практическая значимость исследования заключена в возможности дальнейшего использования результатов исследования при осуществлении гендерно-ориентированного социального обслуживания клиентов учреждений социальной защиты населения в «МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», в результате внедрения специальной программы.

Апробация результатов исследования. Апробация результатов исследования была произведена в процессе учебной деятельности в период прохождения преддипломной практики в «МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода». Материалы исследования были представлены в рамках научных мероприятий всероссийского и международного уровня, в том числе в рамках IX Ковалевских чтений (СПбГУ, Санкт-Петербург, 2017 г.), Универсиады Ломоносов (МГУ, Москва, 2018 г.), международной научной конференции «Инновационные практики социальной работы» (БУКЭП, Белгород, 2018 г.) и других, а также опубликованы в виде научных статей в рамках тематики выпускной квалификационной работы:

- Дорошенко М.Ю. Гендерный подход в практике социальной работы / Дорошенко М.Ю. // Социальная работа в современном мире: взаимодействие науки, образования и практики. / под ред. О.А. Волковой, Е.И. Мозговой, Д.А. Кулабухова.– М.: Издательство «Перо», 2017. – С.242-245;

- Дорошенко М.Ю. Гендерная стратификация занятости / Дорошенко М.Ю. // Глобальные социальные трансформации XX – начала

XXI вв. (к 100-летию Русской революции) / Материалы научной конференции IX Ковалевские чтения 9-11 ноября 2017 года. / Отв. редактор: Ю.В. Асочаков. СПб.: Скифия-принт, 2017. – С.1414-1416;

- Дорошенко М.Ю. Факторы, влияющие на различия в проявлении просоциального поведения у женщин и мужчин / Дорошенко М.Ю. // Материалы международной студенческой научной конференции «Молодёжный аграрный форум –2018». (20–24 марта 2018 г.): в 3 т. – Том 3. – п. Майский: Издательство ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ, 2018. – 36 с.

Структура выпускной квалификационной работы. Данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, состоящего из 63 источников и приложения.

1. ГЕНДЕРНЫЙ АСПЕКТ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1 Гендерные концепции в теории и практике социального обслуживания: основные подходы

Категория гендера выступает важным логико-теоретическим инструментом современного анализа широкого спектра социальных отношений. В рамках данного исследования представляется интересным выяснить, как данная категория может работать в контексте изучения актуальных проблем организации социального обслуживания клиентов в рамках деятельности институтов социальной защиты населения.

Практика социального обслуживания ориентируется на удовлетворение базовых потребностей человека на социально приемлемом уровне, реализацию всех гарантий, закрепленных в социальном законодательстве, признание права граждан на помощь и поддержку безотносительно пола клиента. Для сглаживания проявлений гендерного неравенства в различных институциональных формах социальной защиты (социальной помощи, социальном обеспечении, социальном страховании) применяется гендерный подход, под которым подразумевается процесс оценки любого планируемого действия, осуществляемого в рамках социального обслуживания, с точки зрения его воздействия на клиентов как на женщин и мужчин.

Гендерный подход развивается в двух ключевых направлениях. Во-первых, гендерно-ориентированная социальная работа основана на представлении, что идеология, социальная структура и поведение человека взаимосвязаны: например, некоторые проблемы клиента могут являться результатом твердых убеждений о традиционных гендерных ролях (например, женщина-домохозяйка, будет получать минимальные пенсионные выплаты в связи с отсутствием необходимого страхового стажа). Во-вторых,

гендерно-ориентированная социальная работа, ставит на первый план активизацию и максимальную реализацию личностных ресурсов клиента, в соответствии с его интересами и потребностями, вне зависимости от его половой принадлежности, предоставляя возможность самостоятельно принимать решения и отвечать за собственную жизнь. Привнося ценности эгалитаризма в отношения между работниками социальных служб и их клиентами, такой подход акцентирует внимание на активном изменении отношения к гендерному неравенству в различных социальных институтах (например, в семье, на производстве и т.д.).

В тех случаях, когда теория социального обслуживания или исследование в данной сфере действительно основаны с учетом гендерного подхода, проявляется влияние двух теоретических течений:

- 1) гендерного
- 2) феминистского.

В социальном обслуживании применяются три основных подхода гендерной теории:

- полоролевой подход;
- социального конструктивизма;
- структурно-конструктивистский подход. [29].

Полоролевой подход основывается на признании биологического детерминизма ролей, который отсылает к фрейдистскому представлению о заложенных в каждом человеке мужских и женских началах, а также закрепленных в ранней социализации и дальнейшим воспитанием. Понятие «гендер» в полоролевом подходе сложилось не сразу, так как постулат о огромном влиянии биологического пола на особенности ролевого поведения человека, в какой-то мере, мешал признать, что социальные установки, также влияют на социальные действия индивидов.

Дефиниция «гендер», по мнению приверженцев полоролевого подхода, необходима для обозначения тех свойств и феноменов, которые

признаны как «мужские» и «женские». Данные особенности социально закреплены, но изменчивы в историческом контексте.

Но, скорее, первостепенным термином подхода выставляется – половая роль, подразумевающий под собой, социальные ожидания от поведения представителей разного пола, в основе данных ожидания заложены представления о биологических различиях мужчин и женщин.

Можно выделить несколько фундаментальных направлений, реализуемых в рамках подхода:

- 1) рассмотрение дифференциации функций полов;
- 2) конфликты половых ролей;
- 3) исследования половых различий;
- 4) социализация как механизм воспроизводства половых ролей.

При подробном рассмотрении представленных направлений, складывается систематически развивающийся подход, в котором происходит эволюционный переход от изучения пола как бинарной единицы, к учету специфических форм гендерной принадлежности человека.

Один из основоположников структурного функционализма Эмиль Дюркгейм, исходя из концепции эволюционного развития общества, формирует тезис о дифференциации функций полов по принципу дополнительности. Так как, по мнению ученого, женщины обладают эмоциональными функциями, а мужчины интеллектуальными, то это объясняет разделение труда по половому признаку. Но брак, рассматриваемый как социальный факт, позволяет сгладить те «неровности», существующие в общественном перераспределении благ [28].

Более подробно изучал отмеченные феномены Толкотт Парсонс, определяющий в своих работах положение мужчины в выполнении инструментальной роли, предполагающую обеспечение дохода и престижа семьи и вовлечение её в общество. А женщина же исполняет экспрессивную роль, отражающуюся в поддержании эмоционального климата внутрисемейных отношений. Также исследователь отмечал, что нужно

учитывать неразрывную связь пола и возраста, считающиеся предписанными характеристиками человека. Общество ожидает от индивида определенных действий, в соответствии с возрастной и половой его принадлежностью. То есть, существуют несоответствия в социальных ожиданиях от представителей разных полов в различные возрастные отрезки их жизни. Как, собственно, и личностное отношение к устоявшимся требованиям коррелируется в возрастном контексте. Молодые люди куда менее терпимы к навязываемым нормам образцов полового поведения, в то время как старшее поколение относится к ним как к необходимым элементам жизнедеятельности [31].

При рассмотрении следующего направления – конфликтов половых ролей, следует также обратиться к работам Т. Парсонса, который обратил внимание, что несмотря на функциональность дифференциации половых ролей, все же существует напряжение внутри семьи из-за разделения сфер на инструментальную и экспрессивную. И связано это с трансформацией общества. Женщины теперь не только выполняют роль домохозяйки и матери (воспитание и уход за детьми), но также и работают. Но также это относится и к мужчинам. Зафиксированная роль «добытчика» в общественном сознании влияет на образ жизни современного мужчины, не позволяя до конца реализовать внутренний потенциал. Из-за чего обнаруживаются противоречия в традиционных и современных установках о женственности и мужественности, и связанных с ними ролях [43].

Именно в полоролевом подходе начинает формироваться новое направление исследований, такое как изучение половых различий. Рядом зарубежных и отечественных ученых фиксируются различия в поведенческих (более выраженная агрессивность у мужчин и повышенная конформность у женщин) и когнитивных (у женщин больше развиты вербальные способности, у мужчин математические и пространственные) аспектах.

При этом огромное значение в подходе уделяется полоролевой социализации. Данный процесс усвоения женских и мужских ролей, включает в себя сразу два момента. Во-первых, освоение принятых в конкретном обществе моделей женского и мужского поведения, отношений, стереотипов и ценностей. Во-вторых, воздействие общества на человека, для дальнейшего усвоения им определенных правил и стандартов поведения. Усвоение норм и правил поведения как представителя того или иного пола, происходит всю жизнь человека, как уже говорилось ранее, в каждый определенный возрастной промежуток индивиду приходится подстраиваться под общественные ожидания относительно его пола и возраста. Социальные институты транслируют гендерные стереотипы, связанные с маскулинностью (рациональность, сила и роль «добытчика») и феминностью (забота, слабость и эмоциональность). И те, в свою очередь, через информационные и нормативные принуждения обеспечивают соответствие социальным нормам. Но при этом, по мнению Сандры Бем, как бы не работал инструментарий принуждения, существует промежуточное положение между двумя полюсами – мужественностью и женственностью. То есть существуют люди, обладающие набором как «женских», так и «мужских» черт – андрогины [55].

Таким образом, рассмотренные выше идеи и понятия полоролевого подхода, позволяют, при применении к практике социальной работы, выделить ряд положительных и отрицательных моментов для рассмотрения гендерных аспектов в социальном обслуживании клиентов.

Среди положительных моментов, отраженных в подходе, которые позволяют применить его к практике социального обслуживания, можно отметить:

Во-первых, учет половых различий мужчин и женщин, способствует применению индивидуального подхода при предоставлении социальных услуг.

Во-вторых, анализ ролей позволяет детализировать разделение труда, вертикальную и горизонтальную сегрегацию.

Но при этом, полоролевой подход не позволяет применить в социальном обслуживании анализ гендерных отношений, так как гендер – не относится к классическим ролям, какими являются роли сестры, учителя и т.д. А также, сам термин «половая роль» не включает в себя измерение власти. Роли мужчин и женщин признаются равнозначными, но разными по содержанию. Что не позволяет рассмотреть причины гендерного неравенства в обществе.

Следующая теория, применяемая в социальном обслуживании, это теория социального конструктивизма. И она рассматривает гендер как «организационную модель социальных отношений между мужчинами и женщинами, конструируемая основными институтами общества» [22]. Термин «гендер» понимается как совокупность культурных и социальных норм, предписываемых обществом для выполнения его представителями, в зависимости от их биологического пола. Согласно основным идеям, гендер относится к первичным культурным фреймам, участвующих в формировании ролей и создании выражений различных идентичностей, то есть он является координатором поведения людей, организующий их социальные отношения [29].

Данный подход является антиподом идеям, выдвинутым в полоролевой концепции. Основной тезис теории – пол не дается от рождения, он приобретает в процессе социальных взаимодействий. И основывается на изречении Симоны де Бовуар «женщиной не рождаются, женщиной становятся» [49].

Источниками данной концепции выступают.

1) Концепция П. Бергера и Т. Лукмана, согласно которой, социальная реальность одновременно объективна (так как не зависит от индивида) и субъективна (постоянно изменяема индивидом).

2) Теория драматургического интеракционизма. Теория И. Гофмана основана на мнении ученого, что только в результате социального взаимодействия формируются гендерные отношения, поэтому гендер является достигаемым статусом, а не прирожденным и конструируется под воздействием социально-культурных и психологических средств. Механизм создания гендера заключен в исполнении гендерного дисплея (многообразие представлений, а также проявления маскулинности и феминности в процессе межличностного взаимодействия) таким образом, чтобы партнер по коммуникации был верно идентифицирован. Мужчина/женщина должны быть социально компетентными людьми, которые вызывают доверие и вписываются в коммуникативные рамки, царящие в данной культуре [24].

3) Этнометодология. Социальный конструктивизм также опирается на анализ Гарфинкелем трансгендерного перехода (известен как «случай Агнес»). В своей работе «Исследования по этнометодологии» он описывает ситуацию создания 19-летней девочкой, которая воспитывалась как мальчик, собственного гендера, в результате смены идентичности. Работа была написана не для того, чтобы продемонстрировать особенности лиц интерсексуалов или транссексуалов, а скорее, чтобы показать, что для всех людей «половой статус» является обычным социальным достижением. Гарфинкель утверждал, что социальная жизнь «строго дихотомизируется» и поэтому для того, чтобы быть принятым за «нормального» человека, нужно соответствовать общественным ожиданиям о «мужественности» и «женственности». При установлении взаимодействия между людьми, основанного на границах категорий (женщина – это не-мужчина, мужчина – это не-женщина) и отнесения людей к абстрактным категориям (стереотипизация), выступает их гендер. Р. Кристи утверждает, что связано это с гендерными ролями, предлагающими людям конкретные гендерные идентичности и предметные позиции. Данная гендерная категоризация позволяет создать условия, в которых все члены общества (в нашем случае –

специалист по социальной работе и клиент) являются подотчетными системы, что упрощает процесс коммуникации и координацию действий [21].

4) Теории Сьюзен Кесслер, Венли Маккенн и Кэндэс Уэст, Дон Зиммерман: создание гендера в повседневном взаимодействии. В книге американских психологов Сьюзен Кесслер и Венли Маккенн «Гендер. Этнометодологический подход» высказаны положения, согласно которым в обществе существует только два пола – мужской и женский. И эти верования поддерживают представления о «мужественности» и «женственности», а также устанавливают внеситуационные, объективные, фактические характеристики на отношения между мужчинами и женщинами. И в случае, когда возможность установления принадлежности индивида по полу затруднена, человеком овладевает чувство замешательства и тревоги, так как данная ситуация нарушает рутину социальной нормы. «Гендерное беспокойство» может влиять на эффект коммуникации, переводя её в разряд «ненормальной», что влияет на социальный порядок [34].

Работая в ключе идей Кесслер и Маккенн, Уэст и Зиммерман рассматривали феномен категоризации по полу (приписывание пола в отношении индивида), подразумевающий под собой дисплей и идентификацию социально регулируемых признаков пола: одежда, манеры, поведение и др. Если проследить отношения между половой категорией и гендером, то они состоят в признании пола индивида, а также производится постоянный учет культурных концепций поведения, другими словами, гендером является работа культуры по приписыванию половой принадлежности индивиду [32].

Одним из базисных тезисов социального конструктивизма выступает утверждение об «инкорпорированности властных отношений в гендерные» [23]. Так как отношение мужского и женского основано на различиях, из этого конструируется неравенство возможностей. В аналитическом смысле система все более и более дифференцируется, то есть она состоит не из двух бинарных гендеров, а является сложной системой производства

разнообразных гендерных порядков и различий. То есть, в разделении труда имеется дискурс власти, но и в символическом порядке есть гендерное разделение труда.

Теория социального конструктивизма позволяет, применительно к социальному обслуживанию, произвести учет гендерных отношений, как продукта конкретной культуры. Гендер рассматривается не как автономный элемент, он находится во взаимосвязи и с иными социальными механизмами создания неравенств, приводящие к неравенству возможностей в обществе. То есть, гендерные отношения – это стратификационные отношения, и в основе их лежит дискурс власти.

Среди критикуемых моментов теории, затрудняющих применение её в практике социальной работы, можно выделить три момента:

- недостаточность разработанности инструментария, позволяющего выстроить логическую цепочку между историческими процессами создания гендерных неравенств и их преодолением, с деятельностью устойчивого воспроизводства гендера и изменений гендерного порядка. Так, известная отечественная исследовательница Г.Г. Силласте отмечает, что существует потребность, в рамках данного подхода в изучении методологических принципов и исторических предпосылок развития науки о гендере и вопроса о социогендерных исследованиях, формирующих практическую базу как инструмента существующей социальной реальности [48];

- трудности в установлении взаимосвязей между категориями: гендер, возраст, класс. В связи с чем, в теории упор, во многом, делается на сам процесс производства неравенства, а не на его результат.

Еще одной фундаментальной теорией является структурно-конструктивистский подход. В рамках подхода гендер изучается как сеть, структура и процесс. То есть гендер – это сложное образование, включающее в себя огромное количество компонентов, проявляющихся на

индивидуальном уровне, на уровне социальных взаимодействий и институциональном уровне.

Тем самым гендер является иерархизирующим фактором социальных отношений, становясь в один ряд с такими категориями как: класс, раса, возраст. Так как изучение одного пола недостаточно, так как раса и класс также имеют значение, потому как любой человек может испытывать как угнетение, так и привилегию. Уместно утверждать о гендерно-стратификационной системе общества, проявляющаяся в дискурсе власти, гендерной стратификации занятости и т.д

Среди ведущих терминов, наиболее ярко раскрывающих специфику структурно-конструктивистского подхода, выделяют:

- гендерный контракт, подразумевающий под собой, совокупность гендерных ролей и практик, устанавливаемых государством, экономическими структурами, нормами и ценностями, царящими в конкретном обществе;
- гендерная идентичность – гендерное самоопределение личности как члена общества [33];
- гендерные статусы – «признанные в обществе гендерные различия, нормы и ожидания в отношении мужественности и женственности, проявляемые в поведении, жестах, лингвистическими средствами, эмоционально и физически» [29];
- гендерный порядок – исторически сформированная и иерархически организованная система социальных взаимодействий между полами;
- гендерное разделение труда – установление домашнего и производственного труда в соответствии с гендером индивида.

Исследователи структурно-конструктивистского подхода выделяются три уровня, на которых анализируются гендерные различия:

- 1) индивидуальный;
- 2) интеракционный;

3) структурный.

На индивидуальном уровне производится анализ черт и действий, которыми обладают представители того или иного пола. А также изучаются различия в качествах, способностях и образцах поведения у мужчин и женщин, но также рассматриваются их причины.

На интеракционном уровне анализируются, в большей степени, ситуационные характеристики взаимодействия, в котором и создаются гендерные различия. Так как во взаимодействии осуществляется категоризация по признаку пола. И именно в процессе категоризации происходит постоянное формирование гендера.

На уровне социальной структуры происходит рассмотрение гендера как составной части структурного принципа социальной системы. Рейвин Коннел в своих работах выделяет несколько видов структурных моделей, отмечая в них 4 уровня социальных практик [35]. Первый заключен в разделении труда на публичную и приватную сферу. Второй – дискурс власти. Третий включает в себя сексуальные и эмоциональные отношения индивидов. Четвертый обозначает символический порядок. На перечисленных уровнях существует ряд гендерных практик, в которых агенты осуществляют стратегии, то есть своеобразные системы, движимые целью, но при этом, сознательно не направляемые ею. Агенты создают, воспроизводят и изменяют структуры, в которых закреплены определенные наборы ограничений, заключающие в себе правила и формулы социальной жизни. Все эти сферы автор рассматривает как относительно автономные структуры. Это означает, что возникает одновременная возможность равенства на уровне разделения труда и при этом неравенства в эмоциональных отношениях, и наоборот. Например, в семье женщина может обладать властью в эмоциональных отношениях, но она будет отделена от власти в публичной сфере.

При рассмотрении структурно-конструктивистского подхода, можно выделить несколько положительных моментов, позволяющих проанализировать гендерный аспект в социальном обслуживании.

Во-первых, в данном подходе, учитывается, что люди усваивают разные нормы, ценности и стереотипы, вследствие чего, возникают гендерные различия и неравенства. Подчеркивая огромное влияние самого индивида на процесс усвоения им ролей, а также всей структуры общества. Тем самым подчеркивая, что с помощью изменения в законодательной базе, можно смягчить общественные установки.

Во-вторых, рассмотрение в подходе элементов, порождающих гендерные различия и неравенство, таких как структура общества, разделение труда по признаку пола и культурные моменты, позволяют исследовать неравенство, как нечто закрепленное и воспроизводимое, как в структурах, так и в общественных институтах. Поэтому существует прямая корреляция от умения специалистом по социальной работе распознавать проявления гендерного неравенства на различных уровнях и в различных сферах жизнедеятельности, от институционального до индивидуального, на перспективе антидискриминационного социального обслуживания.

В-третьих, смысловая нагрузка, заключенная в термине гендерного контракта, позволяет показать, как осуществляется гендерное разделение труда, в таких сферах как домохозяйство и производственный труд. А также кто и с помощью каких ресурсов осуществляет организацию быта и уход за домочадцами.

Но при этом, следует отметить, что гендерный контракт не является целостным и непротиворечивым понятием. Так как, во многом, изменения могут проходить в нескольких направлениях и не совпадать с трансформациями, происходящими на различных уровнях.

А также, подход не совсем разъясняет механизм воспроизводства структур посредством осуществления конкретных практик. Например, как именно происходит процесс разделения видов работ на мужские и женские

(на производстве и в домохозяйстве). И как обозначенные разделения превращаются в закоренелые структуры.

Также, хотелось бы отметить, что основная масса современных теоретических моделей, ориентирующихся на практику оказания социального обслуживания, испытало влияние феминистской теории. Особенно в существующей мировой ситуации, где эмансипация становится одним из наиболее важных признаков практической социальной работы, в особенности в тех случаях, когда устанавливается дискурс о противостоянии и противодействии бедности, насилия в отношении детей и женщин, изолированности пожилых людей, жестокому обращению с людьми, о ВИЧ и СПИДе, а также проституции [51].

В формате феминистской теории гендер рассматривается как совокупность культурных и социальных норм и ожиданий, в отношении мужчин и женщин.

Феминистская теория является наиболее адаптированной к практике социального обслуживания, так как ставит перед собой цель активизации внутренних ресурсов клиентов, чтобы они смогли самостоятельно нести ответственность за собственную жизнь. Она базируется на ценностях эгалитаризма в отношениях между клиентом и специалистом, направлен на изменение социальных неравенств (включающих и гендерную дискриминацию) в общественных отношениях, процессах и институтах. Теория и практика феминизма оказала большое влияние на все виды моделей, применяемых в социальном обслуживании. Эмансипация и эмпауэрмент являются в современных условиях неотъемлемыми характеристиками работы при оказании социальной помощи во всем мире.

Феминистская теория, реализуемая в практике социального обслуживания клиентов, основывается на нескольких принципах: переосмысления власти, равноценности процесса и его конечного результата, экосистемный подход, переопределения [30].

Переосмысление власти, представляет собой принцип, заключающийся в борьбе с традиционными иерархиями и критике патерналистских отношений между клиентами и специалистами по социальной работе. Под властью подразумевается контроль и господство управляющих над подчиненными, чтобы превратить их в зависимых, поэтому обладатели власти сами устанавливают и диктуют цели, создавая правила, направленные на контроль за поведением людей. С феминистской точки зрения, данная концепция власти – патриархальная, она должна быть переосмыслена и наделена идеями партнерства, делегирования полномочий. В социальном обслуживании власть должна рассматриваться как некий фактор, который необходим для создания определённой среды для деятельности других, а не как господство. Получение определенного права на власть выступает политическим актом, позволяющий клиентам самим осуществлять контроль над собственной жизнью, принимая решения самостоятельно. Принцип переосмысления власти находит своё проявление в этических обязательствах социального работника по отношению к клиентам, специалист должен «строить практическую деятельность вокруг интересов клиента, вовлекая его на равноправной основе на всех стадиях в процесс оказания ему социальных услуг» [18].

Принцип равноценности процесса и его конечного результата, означающий запрет на достижение целей при помощи принудительных, жестоких и несправедливых методов воздействия. Отсюда следует, что цель состоит в способах её достижения. Например, чтобы оказать помощь матери-одиночке в поиске работы, необходимо не только обеспечить её социальным пособием, но также социальные службы должны предоставить возможности для получения профессиональной подготовки и переподготовки, а также помочь выделить время, необходимое для освоения востребованных профессиональных навыков, через реализацию гарантий доступа к услугам дошкольных учреждений для ребенка.

Экосистемный принцип – требует принимать во внимание целостность и устойчивость трансформаций для членов общества, семей и сообществ, отвергая разобщенность и обособленность людей от социума. В основе подхода лежит идея, что невозможно изменить, что-либо на микроуровне, поэтому необходимо при решении проблемы клиента, группы, семьи задействовать формальные и неформальные социальные сети, различные организации, специалистов из иных сфер и привлечение средств массовой информации. Например, иногда при обращении женщины, подвергшейся домашнему насилию, в кризисных центрах срочной социальной помощи оказывают лишь психологическую и юридическую помощь, хотя необходимо рассматривать проблему более объемно, не только на индивидуальном уровне, но и на социально-политическом. Эта стратегия направлена на создание групп самопомощи, со стороны общественных движений происходит борьба против насилия, создаются образовательно-просветительские программы для детей и молодежи.

Принцип переопределения – основывается на том, что члены женских организаций и все представители общественных движений, борющихся за гражданские свободы, владеют правом голоса, а также могут лично определять собственные проблемы [18].

Поэтому развивается идея, согласно которой, деятельность, направленная на оказание социальной помощи, считается «практикой ориентированная на женщину», апеллируя тем, что, женщины составляют большинство социальных работников и пользователей услуг. Общность гендерного опыта составляет основу социальных изменений посредством социального обслуживания.

Феминистская теория позволяет раскрыть специфику женских проблем, существующих в обществе, но упускает из поля изучения – трудности у мужчин.

Феминистская модель расширения прав и возможностей также может быть подвергнута критике, поскольку она рассматривает власть как всегда

присущую «могущественному» социальному работнику по отношению к «беспомощному» клиенту. Поставленная цель деятельности – работа с женщинами, являющаяся расширением их прав и возможностей, не разрешает динамику власти в отношениях, а также совместный опыт женщин не означает автоматическое взаимопонимание [26].

Рассмотренные подходы позволяют выделить три основных блока проблем, носящие гендерный характер в социальном обслуживании.

1) Гендерная стратификация занятости.

В связи с гендерным разделением рынка труда, возникает ряд феноменов затрудняющих самореализацию мужчин и женщин в профессиональной сфере, такие как: стеклянный потолок, стеклянные стены, феномен Сальери, стеклянный погреб и другие. Хотелось бы отметить, что гендерное разделение труда в России существует не только на неформальном уровне, но оно также закреплено в ряде нормативно-правовых документах, цель которых состоит в том числе и в защите здоровья женщин репродуктивного возраста. Так согласно постановлению Правительства РФ от 25 февраля 2000 года № 162 «Об утверждении перечня тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда женщин», установлен перечень профессий, по которым женщинам, запрещено работать [5]. Так же, в статье 253 Трудового кодекса РФ указывается, что труд женщин ограничивается на работах с вредными или опасными условиями труда, на подземных и тяжелых работах, за исключением работ по санитарному и бытовому обслуживанию и нефизических работах [1].

2) Экономические проблемы.

Существует разрыв между заработной платой мужчин и женщин. И во много обусловлено это спецификой профессий, в которых трудятся представители полов. Мужчины чаще всего задействованы в бизнесе, инженерных и IT-технологиях, относящихся к престижным профессиям. Женщины же в образовательной и социальной сферах, которые считаются

малооплачиваемыми направлениями. И саму социальную работу относят к части вторичного рынка труда, характеризующегося низкими статусными ролями. Профессия социального работника имеет представление в СМИ, а также организациях, как сугубо «женская» работа, которая требует от специалистов не столько профессиональных знаний и умений в области социальной работы, сколько феминных качеств, таких как доброта, эмпатия, терпение. Что сказывается на образе социального работника в общественном сознании, оправдывающем низкий статус и невысокие заработные платы специалистов.

3) Культурные особенности.

Это те представления о мужчинах и женщинах, их ролях и нормах поведения, которые закреплены в общественном сознании. Гендерные стереотипы и предписания выступают именно теми культурными барьерами, которые способны повлиять на снижение качества жизни клиента.

Подробнее на представленных выше проблемах социального обслуживания, носящих гендерный характер, мы остановимся во втором параграфе данной главы.

Таким образом, среди проанализированных теорий, наибольшее распространение в сфере социального обслуживания имеет – феминистская, так как она является наиболее адаптированной к женским проблемам и имеет опыт применения к практике социального обслуживания в зарубежных странах, но хотелось бы добавить, что она не учитывает специфику гендерных проблем у мужчин. В гендерной теории наибольшее применение в социальном обслуживании, на данный момент, имеют полоролевой подход и структурно-конструктивистский подход. Так как первый рассматривает половые отличия клиентов и их особенности ролевого поведения, а второй, влияние гендерного неравенства на структуры общества, декларируя, что многие моменты можно изменить законодательным путем. Но при этом социально конструктивистский подход больше всех из представленных подходов гендерной теории учитывает культурный срез, который имеет

огромное влияние на предоставление социальных услуг клиентам в учреждениях социальной защиты населения. В рамках феминистских и гендерных теорий вырабатываются подходы, направленные на смягчение ряда социальных проблем, носящих гендерно окрашенный характер, таких как стратификация занятости, гендерное неравенство, культурные особенности конкретного общества, носящие дискриминационный характер в отношении мужчин и женщин.

1.2 Гендерные проблемы социального обслуживания клиентов: сущность, факторы, классификация

Рассмотрение гендерных теорий и подходов, позволяющих проследить специфику гендерных особенностей в социальном обслуживании, дает возможность выделить в практике социального обслуживания основные проблемы, носящие гендерную окраску, необходимые для учета гендерных особенностей в содержании и организации направлений при предоставлении социальных услуг гражданам. Так как, сама по себе, система экономических отношений (формальная и неформальная) обладает четко выраженной гендерной структурой, сказывающейся на реакциях, целых социально-демографических групп населения и на индивидуальном уровне мужчин и женщин.

В первом пункте данной главы, были обозначены три фундаментальные проблемы, раскрывающие особенности гендерного аспекта в социальном обслуживании клиентов в учреждениях социальной защиты населения. Но при более подробной их категоризации, можно отметить, что среди гендерных проблем в социальном обслуживании, выделяются: гендерная сегрегация занятости, экономические проблемы, культурные особенности, возрастная специфика гендера, а также своеобразие восприятия гендера у отдельных категорий граждан.

Одной из первостепенных проблем выступает – гендерная сегрегация занятости, проявляющаяся в асимметрии соотношения женщин и мужчин в различных отраслях, профессиях и должностных структурах.

Гендерная сегрегация занятости, на современном этапе, является итогом эссенциалистических представлений о маскулинности и фемининности. Существующая отраслевая сегрегация занятости выражается в соотношении с проявлением феминизации отрасли и её уровнем оплаты труда. В Российской Федерации исследователями отмечается следующая парадигма в отраслевой сфере – чем выше доля работающих в отрасли женщин, тем ниже уровень оплаты труда. Так, например, как указано в работе А.Б. Тугарова и У.О. Петряшкиной, женщины составляют подавляющее большинство среди социальных работников [51]. И социальная работа, считается «женской» профессией, которая требует, в общественном понимании, от специалиста, обладания не столько профессиональными компетенциями, сколько набором личностных свойств, которые ассоциируются с феминными чертами. И сама по себе сфера, не относится к высокооплачиваемым профессиям.

Иерархическая профессиональная сегрегация, отражается в слабой доступности женщинам тех должностей, которые сопровождаются высоким уровнем оплаты труда и повышенной ответственностью принятия решений – феномен «стеклянного потолка». Представленное явление, отсылает к ситуации, когда женщине намекают, что должность, включающая повышенные требования к работе, лучше предоставить сотруднику другого пола или иным другим способом дают понять, что гендерная принадлежность сказывается на профессиональных достижениях и продвижению по карьерной лестнице. При том, что в современной России, женщины обладают высоким спектром притязаний к профессиональному и карьерному росту, имея выше, чем у мужчин уровень образования (женщин, имеющих высшее образование на 8% больше, чем мужчин) [61].

Дж. Лорберт, описывал и иные механизмы, которые препятствуют женщинам продвигаться по профессионально-должностной лестнице, приводя в пример феномен Сальери (невидимый саботаж карьерного роста, а также признания женщин) [34].

Еще одним препятствием выступает – «материнская стена», заключающаяся в барьерах, которые связаны с материнством. Матери считаются слабо вовлеченными в работу, а также менее компетентными. Наличие детей у женщины влияет на её трудоустройство и установление первоначальной заработной платы. Такая разница в заработной плате, а точнее дельта, которая не доплачивается в связи с материнством, называется «материнским штрафом».

Но ущемлены в результате гендерной сегрегации занятости, не только женщины. Мужчины являются жертвами феномена «стеклянного подвала», который заключается в том, что мужчины вынуждены работать на тяжелых и опасных работах. Они как бы «заперты» в этом анклаве, в связи с представлениями о маскулинности сопоставимой с физическим превосходством и тяжелой работой. Вследствие чего, мужская инвалидность в трудоспособном возрасте значительно превышает женскую, в особенности первичная инвалидность у мужчин выше, чем у женщин [46].

В связи с разделением рынка труда по половому признаку, заработная плата у женщин ниже, чем у мужчин. Из данного факта вытекает следующая гендерная проблема социального обслуживания – экономическая. Отражающая разницу в материальном достатке между мужчинами и женщинами. Во-первых, «женская безработица», способствующая разрыву материального достатка между женщинами и мужчинами, приводящая к отнесению первых к категории малообеспеченных. Во-вторых, женщины попадают в ситуацию «неоплачиваемой занятости», когда время, потраченное на выполнение «женских» обязанностей, не отражается в денежном эквиваленте, а наоборот препятствует повышению экономического благосостояния. В-третьих, феномен заключен в гендерном контракте

«работающей матери», усугубленный слабой государственной политикой, направленной на поддержку работающих матерей и недостаточностью поддержки социальных сетей, вследствие, чего женщины, чаще обращаются за специализированной социальной помощью в учреждения социальной защиты населения [50].

Таким образом, взаимодополняющие друг друга – экономические проблемы и гендерная сегрегация занятости, приводят к материальному неравенству между мужчинами и женщинами. Так как в профессиях, которые относятся к высокооплачиваемым специальностям, больше задействованы мужчины, а женщины же чаще трудятся в секторе с меньшими экономическими выгодами. При выполнении схожих работ, женщины получают меньше мужчин, что дискредитирует их трудовые права и ведет к экономическому расслоению.

Следующая гендерная проблема социального обслуживания, заключена в особенностях приписывания гендера к представителям того или иного пола, в соответствии с их возрастом. Теория жизненного цикла, подчеркивает связь между двумя категориями – гендером и возрастом. Так как статус и роль человека с возрастом по-разному влияют на мужчин и женщин.

Существует три возрастные группы, которые особенно чувствительны к проблематике гендера в социальном обслуживании. И это: молодежь; взрослое население; пожилые граждане.

1) Гендерные проблемы молодежи.

Особенности молодежи, как возрастной группы определяются процессами формирования «Я-концепции», самоидентификация себя как личности, выбор будущей профессии, создание семьи и т.д. Характер восприятия этих событий во многом зависит от гендера молодого человека. Басов Н.Ф. отмечает, что период взросления у девушек, в отличие от парней, значительно затруднен [16]. Причины заключены в устоявшихся ассоциациях, при которых юноши воспринимаются активными акторами,

желающими вступать в соревнования, что проявляется в профессиональном отборе специальностей и отраслей трудовой деятельности. Период взросления у девушек сопровождается размытостью и дуализмом норм, в связи с одновременным навязыванием двух ведущих ролей – матери и работника.

Миллениалы и представители поколения Z, по мнению Е.Л. Омельченко, стараются абстрагироваться от необходимости поддержания старого порядка во внешнем облике и отказываются от чрезмерной поляризации ролей, тем самым формируя новую культурную парадигму «унисекс», в которой снижается дихотомия в поведении, одежде и привычках на мужские и женские, но траектория жизненного пути у мальчиков и девочек, не смотря на тренд гендерного равенства, по прежнему значительно отличается у парней и девушек [40].

Еще одним феноменом, связанным с гендерной проблематикой молодежи, как потенциальных клиентов социальных служб, выступает юное материнство. Он связан с низким уровнем установок самосохранительного поведения в отношении здоровья у молодых людей, в том числе и репродуктивного (ранее начало половой жизни, низкая культура контрацепции в подростковой среде). Материнство в юном возрасте содержит ряд трудностей, которые самостоятельно, без поддержки государства, молодая мать не в состоянии преодолеть. Факторами риска выступают трудности в социализации (не завершен процесс получения образования) и возможность развития девиантного поведения юной женщины [47].

2) Гендерные проблемы взрослого поколения.

Проблемным полем для взрослого населения, выступает гендерно маркированный синдром промежуточного поколения (поколение сэндвич), при котором женщины среднего возраста, выполняют сразу несколько функций: удовлетворение бытовых потребностей семьи, уход за членами семьи, требующими постоянного присмотра (старшее поколение) и

воспитание детей, во многом, считаются женскими обязанностями. К «женским» видам деятельности традиционно относят уборку, стирку, глажение белья, покупку товаров для дома, то есть те действия, которые направлены на удовлетворение хозяйственно-бытовых потребностей членов семьи, главными из которых являются поддержание чистоты и обеспечение пищей. Так, согласно глобальному исследованию потребительских привычек в отношении домашней уборки и стирки Nielsen, в России доля тех, кто считает, что уборка сугубо женское занятие, составляет 52% респондентов, а 9% указали, что обязанности по дому перекладываются на мужчин [60].

Отдельным пунктом в выполнении домашних дел женщиной среднего возраста, выступает осуществление ухода за ребенком. В отличие от других проявлений домашней заботы, данная сфера больше всего не поддается изменениям в уравнивании обязанностей между супругами, в особенности на первых этапах жизни ребенка. Объясняется феномен естественным предназначением быть матерью, то есть женственность воспринимается через призму материнства. Отцу же отведена роль в играх с ребенком. Согласно исследованию Фонда общественного мнения о представлениях россиян о роли матери и отца в семье, 77% респондентов указали, что относятся к мужчинам, принявшим решения уйти в отпуск по уходу за ребенком, скорее положительно [62]. Но при этом, на практике существует совсем иная парадигма, по данным исследования SuperJob, только в 2% семей работающие мужчины уходили в отпуск по уходу за ребенком [59]. А это значит, что в основном женщины находятся в декретном отпуске, сталкиваясь с проблемами экономического, бытового, психологического и социального характера. Представленные данные, частично, подчеркивают причины, почему среди малообеспеченной категории населения в России преобладают женщины.

3) Гендерные проблемы пожилых граждан.

К третьей возрастной категорией, наиболее многочисленной в формате социального обслуживания, относятся пожилые люди. Эта возрастная группа

отличается своим неоднородным гендерный составом. Среди лиц старшего поколения, заметно преобладают женщины, согласно данным федеральной службы государственной статистики за 2016 год, среди населения старше 70 лет, около 70 % составляют женщины [61]. При этом пожилые люди часто рассматриваются как однородная группа, игнорируя её гетерогенность.

Одна из проблем старшего поколения заключается в так называемой гипотезе «двойного риска». В которой утверждается, что пожилая женщина испытывает гендерную стигматизацию сразу в двух аспектах, так как происходит накладывание возрастной позиции (быть пожилой) и гендерной (быть женщиной), что ставит её в уязвимую позицию. Но существует и противоположная гипотеза – «гипотеза возрастного выравнивания», согласно которой, гендерное неравенство с возрастом человека снижается. Связано это с фактом, что в пожилом возрасте все люди, независимо от пола, подвержены физическому угасанию, болезням и другим негативным возрастным факторам.

Женщины, даже после смены статуса (выход на пенсию), в пожилом возрасте продолжают выполнять функции по поддержанию домохозяйства, при этом мужчины находясь на пенсии, уже не выполняют в полной мере свою роль «добытчика». Именно это различие в позиция, является причиной невыигрышного положения женщин в старости, прежде всего в бедности (так как существует гендерное разделение труда, в дальнейшем это отражается на том, что пенсия женщин ниже, чем пенсии у мужчин) и необходимость работать (выполнять семейные обязанности по уходу за другими членами семьи, домашнюю работу).

Подводя итог, хотелось бы добавить, что гендерная проблема возраста, обусловлена различными предписаниями к мужчинам и женщинам, в соответствии с их возрастным статусом и затрагивает социальные, культурные и материальные категории.

Еще одна гендерно окрашенная проблема, заключена в культурных особенностях гендера. В каждой культуре имеет место быть собственным

представлениям о мужественности и женственности. Но вместе с тем, в рамках культуры происходит и ценностное оценивание гендера и его стереотипизация. Гендерные стереотипы, которые сформировались в культуре, имеют обобщенное представление о том, как ведут себя мужчины и женщины. При этом, гендерные стереотипы имеют эмоционально-оценочный характер. Он заложен во всех гендерных стереотипах – женская слабость, пассивность и мужская отвага, женская чувствительность, эмоциональность и мужское самообладание.

Гендерные стереотипы влияют на социальные роли, реализуемые мужчинами и женщинами в общественной жизни. От мужчин ожидается исполнение ролей – «добытчика», «защитника», «хозяина», «лидера». От женщин выполнение ролей – «хранительницы домашнего очага», «матери».

В социальном обслуживании граждан, особое значение имеют гендерные стереотипы и социальные ожидания от мужчин и женщин, выстраивающие ситуации, когда в теории социальной работы установлено, что все представители общества могут являться потенциальными клиентами учреждений социальной защиты. Но как показывает практика, мужчины, частично, исключены из числа возможных получателей услуг. При этом, как отмечается экспертами, квалифицированная психосоциальная помощь им необходима [18].

Причинами, в таких случаях, выступают, во-первых, психологическая замкнутость мужчин и их склонность к психологическому переживанию проблем внутри себя. Но в большинстве своем, зависит это, по мнению Басова, от того, что от мужчины ожидается поведение «защитника», сильного, уверенного в себе человека, не нуждающегося в социальной защите, не обращающегося и не принимающего социальную помощь. Конструкция «мужчина-защитник», позволяет выстраивать иерархические связи не только между женщинами и мужчинами, но внутри мужчин как группы. Из поля зрения практической социальной работы, иногда, исключаются мальчики-подростки, нуждающиеся в социально-

коррекционной помощи, отцы-одиночки, вдовцы, мужчины, которые переживают развод; мужчины в состоянии посттравматического шока; мужчины, подвергшиеся насилию и др. В законодательстве не определено понятие отец-одиночка, что лишает отцов, воспитывающих детей самостоятельно, льгот и поддержки со стороны государства.

В исследованиях М. Юсуповой, отражены изменения, произошедшие за последние 30 лет в представлениях о маскулинности у мужчин. Мужчины старшего поколения, отвечая на вопрос «кто для Вас настоящий мужчина?», рассказывали про мужчину-героя из советских военных фильмов. Респонденты возрастной категории 30-40 лет, указывали идеалом мужественности – Данилу Багрова, выводя формулу «настоящий мужчина должен отвечать за базар», по оценке исследовательницы, связано это с общественными трансформациями, происходившими в 90-х годах в России. Но при этом, среди 20-летних мужчин, идея о том, что криминал – это хорошо, отмирает [36]. То есть гендерная самоидентификация у мужчин в историческом контексте изменяется, но существующие экспектации приводят к тому, что мужчина, неподходящий под рамки «настоящего», попадает в ситуацию фрустрации и психологической неудовлетворённостью жизни. При этом, как и говорилось выше, он не признается лицом, нуждающимся в помощи, тем самым действует установка, что мужчина – всегда сильный.

Стереотипы и нормы гендерного характера, влияют на женщин так как, она рассматривается, во-первых, первостепенной ролью женщины, считается быть матерью, а во-вторых, в выполнении роли «хранительницы очага», заключающейся в выполнении бытовых обязательств и заботе за домочадцами. В-третьих, женщин считают более эмоциональными чем, мужчины, что ставит их в рамки, когда женщинам не доверяется выполнение действий связанных с принятием важных решений и ответственностью. При этом те феминные черты, приписываемые женщинам, такие как, эмпатия, доброта, чувственность. Например, это влияет, на тот факт, что женщина

несет ответственность по уходу за больными родственниками. Представленные стереотипы в отношении женщин перетекают в ситуации, которые относятся к другим гендерным проблемам в социальном обслуживании клиентов, и наиболее проявляющихся в экономической и гендерной сегрегации занятости.

Также, среди культурных факторов, существует гендерная проблема при оказании социального обслуживания на дому. Так как большинство социальных работников женщины, но при этом в числе клиентов, получающих социальные услуги, гендерный состав не столь однороден. Создается ситуация, где мужчина, требующий ухода, при получении социально-медицинских и социально-бытовых услуг, не в полной мере чувствует себя комфортно из-за культурных барьеров, существующих между мужчинами и женщинами. Мужчинам-клиентам было бы удобнее, чтобы социальным работником являлся мужчина, для сглаживания дистанцирующихся моментов отношений между полами.

При этом культурные особенности гендерных проблем меньше всего поддаются количественному измерению. И поэтому, в современном общественном сознании россиян, отмеченные проблемы не сопоставляются с социальными проблемами. Граждане не считают, что учет культурных факторов гендерного аспекта в социуме, чем-то важным. В связи с этим гендерные стереотипы, ожидания и предрассудки в социальном обслуживании в значительной мере игнорируются.

Следующая гендерная проблема – специфика восприятие гендера отдельными категориями граждан. Гендер всегда учитывается в совокупности с другими факторами, оказывающими влияние на человека, которые способны создать ситуации неравенства.

Наиболее ярко переживающей категорией населения выступают инвалиды, так как проблемным полем выступает гендерно окрашенное переживание человеком собственной инвалидности. И связано это, во-первых, с тем, что инвалидность и гендерная принадлежность гражданина, в

совокупности, а не по отдельности, влияют на положение клиента в обществе, а во-вторых, гендер детерминирует жизненные шансы индивида, особенно, если речь идёт о детях-инвалидах. В ситуациях оформления инвалидности проявляются гендерные различия, которые обусловлены неформальными социальными нормами в данном обществе, регулирующих полоролевое поведение мужчин и женщин. Для мужчины признание инвалидности означает потерю в глазах окружающих людей ролевой позиции «кормилец», поэтому мужчины трудоспособного возраста переходят на инвалидность, только в ситуациях, когда здоровье не позволяет дальше продолжать свою профессиональную деятельность. У женщин ситуация выглядит совсем иначе. Она не соотносится в общественном сознании с позицией добытчика, но прежде всего, от женщины ожидается выполнение её домашних обязанностей, но инвалидность не всегда позволяет выполнять их.

В ряде исследований определилось противоречивые установки общества (гендерно-нейтральная идентичность лиц с ограниченными возможностями) и самих инвалидов (гендерно-чувствительная самоидентификация), не относящих себя к бесполом существам. Люди с повышенными потребностями не воспринимают себя личностью, которая включена во все социальные процессы, отходя от распространённых тенденций не замечать через призму инвалидности иных характеристик и качеств человека. Так, восприятие женщины инвалида в окружении, соотносится не с её женской составляющей, а с образом представителя группы лиц с ограниченными возможностями.

Рассмотренные гендерные проблемы в социальном обслуживании, позволяют утверждать, что существует необходимость акцентирования внимания на гендере клиента в практике оказания социального обслуживания, но при этом на законодательном уровне, данные положения почти не учитываются.

В России очень слабая практика внедрения гендерного мейнстриминга в стратегии развития государства, когда происходит учет интересов и особенностей выполнения гендерных ролей мужчинами и женщинами. Гендерный подход к проблемам, носящие гендерно окрашенный характер, на законодательном уровне слабо применим.

Почти все нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность в сфере социального обслуживания клиентов учреждений социальной защиты населения, гендерно нейтральные. К этим документам относятся: Федеральный закон от 22.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральный закон от 25.10.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52880- 2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», Постановление Правительства Белгородской области «О реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и другие.

За исключением ГОСТа Р 52886-2017 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам», в котором учтены большинство категорий женщин, нуждающихся в социальном обслуживании. Например, такие как: подвергшимся психофизическому насилию; получившим психотравмирующий опыт (в том числе подвергшимся сексуальным домогательствам на рабочем месте); имеющим детей-инвалидов, детей с ограниченными физическими и умственными возможностями, воспитываемых дома; потерявшим родных и близких (вдовам); одиноким

матерям с несовершеннолетними детьми; несовершеннолетним матерям и другие. Но при этом, данный стандарт не распространяется: женщин пожилого возраста, вышедшим на пенсию и испытывающим психологический дискомфорт, женщин-инвалидов, женщин без определенного места жительства [10]. В рамках ГОСТа предусмотрено предоставление услуг ориентированных на гендерные особенности женщин, такие как: социально-бытовые услуги, которые направлены на поддержание бытовой жизни женщины, социально-медицинские - нацеленные на поддержку здоровья женщины; социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности женщин, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей; а также социально-правовые, социально трудовые услуги, срочные социальные услуги, и услуги в целях повышения коммуникативного потенциала женщин – все они устремлены на оказание помощи женщинам

Но нормативно-правового акта, который бы выделял категорию «мужчины-клиенты» не существует.

Таким образом, социальное обслуживание клиентов учреждений социальной защиты населения является наиболее гендерно-чувствительной деятельностью. Многие проблемы гражданина, обратившегося за социальной помощью, обусловлены рядом факторов, среди которых гендер клиента и восприятие его другими людьми, находящимися в социальной системе и воспроизводящими стереотипы и предрассудки о «мужских» и «женских» ролях. Отслеживается в некоторых случаях прямая, а в иных – косвенная взаимосвязь гендера получателя социальных услуг с возникновением и разрешением трудной жизненной ситуации.

Происходит постепенное акцентирование внимания на гендерных проблемах клиентов-женщин, но, тем не менее, клиенты-мужчины попадают в ситуации, не в полной мере учитывающие их гендерные особенности. И в тоже время, среди основных гендерных проблем: гендерная сегрегация

занятости, экономические проблемы, культурные особенности, возрастная специфика гендера, а также своеобразие восприятия гендера у отдельных категорий граждан. Более всего упускается в социальной работе – рассмотрение гендерных проблем с точки зрения культуры, то есть те существующие представления о мужчинах и женщинах, их ролях и нормах поведения, которые закрепились в общественном сознании.

Гендерные аспекты социального обслуживания обладают спектром проблем и для эффективного их преодоления необходимо использовать гендерный подход в практике социального обслуживания клиентов в учреждениях социальной защиты населения. А именно, при организации конкретных задач профессиональной деятельности, оценивать, как пол индивида, так и его принадлежность к социальной группе.

2. ПЕРСПЕКТИВЫ ПРИМЕНЕНИЯ ГЕНДЕРНО-ОРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

2.1 Специфика гендерных проблем в социальном обслуживании клиентов (МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»)

Как говорилось ранее, гендерные проблемы, существующие в обществе, также распространяются и на сферу социального обслуживания. Более подробно рассмотрим специфику гендерных проблем социального обслуживания на примере Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», отделения социального обслуживания на дому.

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» предоставляет социальную услугу – социальное обслуживание на дому, согласно Федеральному закону от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Деятельность по оказанию социальных услуг, регламентируется всеми Национальными стандартами в Российской Федерации об социальном обслуживании населения.

Социальный работник МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» реализует перечень услуг, с обозначением периодичности оказания и их стоимости, согласно Положению о системе предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (с учетом состояния здоровья) прописанному в Постановлении Правительства Белгородской области «О реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [12].

В постановлении определен алгоритм получения гражданином услуги социального обслуживания на дому.

1) Гражданин должен подать заявление в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

2) Комиссия, в соответствии с картой оценки нуждаемости, определяет уровень социального обслуживания клиента на дому. Существует трех уровневая система обслуживания граждан. Социальный пакет 1 уровня определяется пожилым гражданам от 55-60 – 70 лет, инвалидам 3 группы, одиноко проживающим или проживающим с семьей, которые в состоянии себя самостоятельно обслуживать, но нуждаются в помощи. Пожилые граждане от 70-80, а также инвалиды 2-3 группы, одиноко проживающие или с семьей, у которых зафиксирована частичная утрата способности к самообслуживанию – имеют право на получение социального пакета 2 уровня. Социальный пакет 3 уровня предоставляется пожилым гражданам 80 лет и старше и инвалидам 1, 2 группы, одиноко проживающие или живущие с семьей, члены которой нуждаются в посторонней помощи.

3) Заключение договора клиента с МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

4) Составление индивидуального плана графика посещения социальным работником получателя социальных услуг, в котором определены услуги и их периодичность, в соответствии с кратностью предоставления, указанного в уровне социального пакета.

Представленные меры позволяют категоризировать клиентов в соответствии их потребностям, но при этом не производится учет гендерных особенностей клиента при определении предоставляемых социальных услуг.

В целях определения специфики гендерных проблем в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», было проведено исследование.

Цель исследования заключалась в раскрытии специфики гендерных проблем в социальном обслуживании клиентов в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

Достижение поставленной цели исследования предполагает решение следующих задач:

- изучить отношение сотрудников и специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» к существующим гендерным проблемам в социальном обслуживании;

- выявить гендерные проблемы, существующие в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», в рамках предоставления услуг по социальному обслуживанию на дому;

- исследовать опыт применения гендерного подхода социальными работниками при оказании услуг в рамках социального обслуживания на дому.

Исследование состояла из четырех этапов.

- 1) Осуществление формализованного контент-анализа документов о клиентах в отделении социального обслуживания на дому №2.

- 2) Проведение фокус-группы, участниками, которой были руководители отделений социального обслуживания на дому и социальные работники.

- 3) Применение метода включенного контролируемого наблюдения над процессом предоставления услуги социального обслуживания на дому.

- 4) Проведение глубинного интервью с получателями социальных услуг.

Половой состав клиентов, получающих социальное обслуживание на дому, на 10 мая 2018 года, находится в таком соотношении: женщин – 1004 (84%), мужчин – 197 (16%) (рис.1).



Рис.1 Гендерный состав клиентов.

Согласно данным, предоставленным отделением кадровой работы и делопроизводства, в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», работают 300 человек, из них: мужчин 13 – (4%), женщин – 287 (96%). Среди 21 руководителя комплексного центра, 20 – женщины и 1 мужчина.

По представленным данным видно, что женщин, как получателей социальных услуг, так и социальных работников, больше, что подтверждает выдвинутые теоретические гипотезы, о социальном обслуживании как о виде профессиональной деятельности, которая исполняется, главным образом, женщинами и, во многом, направлен на них.

Первый этап исследования заключался в изучении специфики гендерных проблем социального обслуживания, посредством применения метода формализованного контент-анализа. При формировании выборочной совокупности документов для контент-анализа, были соблюдены пропорции генеральной совокупности по таким параметрам как: пол и возраст клиента, уровень социального обслуживания на дому (1,2,3) и участок (территориальное деление). Было проанализировано: 50 личных дел клиентов, 50 актов об установлении уровня социального обслуживания

клиентов, 50 индивидуальных программ предоставления социальных услуг, 50 дневников социального работника.

На основании изученных документов были определены единицы анализа: пол клиента и социального работника, возраст клиента, уровень обслуживания, получение санитарно-гигиенических услуг и бытового обслуживания (уборка в помещении, помощь в приготовлении пищи) жалобы со стороны клиентов, жалобы со стороны социального работника, стаж социального работника. С помощью контент-анализа фиксировалось содержание документов, и определялось соответствие данных к выбранным категориям, а также процентное соотношение встречаемости для мужчин-клиентов, женщин-клиентов и социальных работников (приложение 1). Результаты контент-анализа представлены в таблице 1.

	Пол клиента	Средний возраст клиентов	Уровень			Санитарно-гигиенические услуги	Бытовое обслуживание		Жалобы со стороны клиента	Пол социального работника	Стаж	Жалобы со стороны соц. Работника
			1	2	3		Уборка в помещении	Помощь в приготовлен				
Ж	40 80%	76	4 10%	32 80%	4 10%	4 10%	40 100%	4 10%	8 20%	100%	7	7 70%
М	10 20%	65	4 40%	4 40%	2 20%	2 20%	10 100%	2 20%	1 10%	0		3 30%

Таб.1 Результаты контент-анализа.

Из проанализированных документов, половой состав клиентов, выглядит таким образом: 10 мужчин (20%) и 40 женщин (80%).

Средний возраст 76 лет, из них средний возраст мужчин-клиентов – 65 лет, а женщин-клиентов – 77 лет.

6 клиентов обладают 3 уровнем социального обслуживания, мужчин – 4, женщин – 2. И только он позволяет клиентам пользоваться санитарно-гигиеническими услугами и помощью при приготовлении пищи.

20% (8 клиентов) женщин оставили жалобы на социального работника. Мужчины-клиенты оставили только одну жалобу. В большинстве своем, клиенты не склонны оформлять жалобы в письменном виде, в особенности клиенты-мужчины. Если у них есть претензии к социальному работнику, то чаще всего, они их решают в устной форме, иногда прибегая к посредничеству начальника отдела социального обслуживания на дому.

Все социальные работники – женщины (100%). Средний стаж – 7 лет. Корреляции, между стажем социального работника и жалобами клиентов, не выявлено.

Среди жалоб социальных работников, зафиксировано 10 заявлений, из них 7 (70%) на женщин, из которых 75% – на смену уровня социального обслуживания, по мнению социальных работников, его необходимо повысить для клиентов. И 25% – на поведения женщин-клиентов, в связи с их психическими расстройствами. 30% жалоб на мужчин, из которых 66% – как и у женщин, на повышение уровня социального обслуживания, так как располагаемый объем услуг не позволяет удовлетворить в полной мере потребности клиента, и 34% – грубое поведение.

Таким образом, было установлено, что женщины-клиенты больше оставляют жалоб на социальных работников. Мужчины более сдержаны в высказывании претензий. Но при этом, в процентном соотношении, социальные работники больше оставляют жалоб на клиентов-мужчин.

Фокус-группа, участниками, которой стали руководители отделений социального обслуживания на дому и социальные работники, проводилась в рамках второго этапа исследования.

Фокус-группа проводилась с целью получения информации о существующих гендерных проблемах в социальном обслуживании клиентов в предоставлении социальной услуги – социальное обслуживание на дому. Участниками фокус-группы были 10 респондентов из числа руководителей отделений социального обслуживания на дому и социальных работников МБУ КЦСО. В рамках проведения фокус группы был составлен топик-гайд, включающий в себя основные блоки вопросов, поднятых на обсуждение (приложение 2).

Взгляды руководителей отделов социального обслуживания и социальных работников, по вопросу влияние гендера на социальное обслуживание, поделились на два направления.

Во-первых, часть участников отмечала, что гендер клиента не является важной категориальной единицей, и при работе с клиентами, необходимо учитывать личностные особенности человека.

Как отмечает руководитель отдела №3 (С., жен.): «по моему мнению, разницы нет между клиентами. Все равно обслуживание оказывается согласно договору, по его перечню. Услуги оказываются одни и те же, без разницы мужчина или женщина это. Все клиенты у нас инвалиды и пенсионеры, и им нужно одно и то же. Помощь в уборке жилья, доставка продуктов, лекарства, помощь в оформлении документов, оформление реабилитационных средств: инвалидной коляски, трости, памперсов».

Социальный работник (О., жен.) считает, что практика ее деятельности: «не зависит от пола клиента, больше от самого человека».

В особенности гендерно нейтральное отношение к клиентам с инвалидностью: «знаете, когда клиенты инвалиды и лежачие, там уже неважно мужчина он или женщина. Это уже просто инвалид, который нуждается в помощи. И кто к нему подойдет, я вас уверяю, ему все равно».

Второе направление заключено, в том, что участники считают, что различия в специфике оказания помощи в зависимости от гендера клиента. Руководители указывали, что «разница между клиентами – есть, как мне

кажется, мужчины более покладистые. А женщины хозяйка, с ней в этом плане легче. А так, каждому нужен свой подход». Социальный работник (Б., жен.) отметила: «у нас в основном же, обслуживаются бабушки. У меня за 11 лет работы было всего 3 дедушки. С дедушками не каждый работать будет. Они очень специфичные. У мужчин, вообще, какой-то генетический маразм, а с возрастом это все усиливается. Женщины же хозяйки, а вот мужчины, когда остаются одни, они теряются. Им сложно в быту, особенно, если не был приспособлен. Тогда и работать у него сложнее. Всегда учитываешь это при работе с ними».

Относительно образа социального работника все участники фокус-группы считают, что социальное обслуживание женская профессиональная сфера. «Социальная работа – это женское дело. Ведь, ухаживать лучше женщине. Но вот если взять мужчин и обучить их, тогда да. Но социальные работники приходят к нам без особых знаний. Просто женщина более опытная, основывается на знаниях – она и за детьми смотрела, и за родителями. Природой заложены. Да и какой мужчина согласится мыть полы, чужому престарелому человеку? По мне так работа мыть, стирать – женская. А вот мужская – руководить. И их у нас в комплексном центре не хватает. Он, ведь, и организовать все сможет и, где надо, накричать, объяснить и стать лидером. В качестве руководителей вижу мужчин, а в качестве социальных работников – нет».

Необходимость привлечения мужчин к надомному обслуживанию отметила социальный работник (З., жен.), она считает: «мужчины нужны в социальной работе. Женщина не каждый раз сможет носить тяжелые сумки. Только если она к труду физическому подготовлена, принести за раз 7 килограмм, поставить – отчитаться, взять швабру и помыть пол, а потом бежать до другого клиента».

Еще одной рассматриваемой темой выступило влияние гендера социального работника на процесс предоставления социальных услуг. Большинство руководителей отделов и социальных работников обозначили

значения в практике предоставления социальных услуг гендера социального работника как – «женщина будет стесняться мужчину. Если обучить мужчин и прикрепить их только к мужчинам, то это будет замечательно. Они найдут общий язык. Но есть административные проблемы, если мужчина-клиент уходит, то у социального работника сразу нагрузка теряется, зарплата падает. А женщиной мы ему не сможем заменить, ей будет тяжело. Скажет – а я не хочу, я стесняюсь. Он пришел, а она тут в халате. И что он тогда окажет ей? Продукты принесет и за дверь спрячется?».

Применение гендерного подхода в социальном обслуживании участникам видится в вовлечении «мужской силы». Одним из вариантов, они рассматривают, создание бригад социальной помощи, которая выполняла бы услугу в оказании ремонтных работ. «Было бы хорошо создать бригаду по типу «муж на час», но как это будет оплачиваться, как она будет учитываться – не ясно. Он же не может работать час. И вообще, социальное обслуживание направлено на оказание первостепенной помощи. А все остальные просьбы клиентов – это их прихоти». А вторым вариантом, они рассматривают учет пола мужчины клиента, и направление к нему мужчины-социального работника.

В ходе применения метода фокус-группы участниками, которой стали руководители отделов социального обслуживания на дому и социальные работники, были выявлены ряд гендерно окрашенных проблем. Во-первых, отталкиваясь от гендерных стереотипов, сотрудники МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», не принимают, в профессиональную сферу мужчин, в связи с установками об отсутствии у них необходимых навыков. И считают, оправданным, существующее положение, что социальная работа – «женская» работа. Во-вторых, в отношении клиентов инвалидов, действует директива, что они не обладают гендерной самоидентификацией и приписывают им «средний» пол. В-третьих, в отношении клиентов, слабо прослеживается применение

гендерного подхода. Социальные работники апеллируют только обыденными знаниями о маскулинности и феминности.

Третий этап исследования заключался в применении метода включенного контролируемого наблюдения. Специфичность полученной информации, обусловленная методом наблюдения, включает в себя следующие моменты. Во-первых, объектом наблюдения было реальное поведение людей в процессе оказания социального обслуживания на дому. Во-вторых, информация, которую мы получили при применении метода, с одной стороны, дополняла результаты, полученные в данном исследовании другими методами, но, в тоже время – позволяла контролировать их.

В ходе наблюдения была выявлена разница между поведением социальных работников с мужчинами-клиентами и женщинами, отмеченные в карте наблюдений (приложение 3). С первыми, социальные работники в процессе взаимодействия обсуждали свободные темы (политику, историю России, соседей), в то время как с женщинами-клиентами личные темы (родственников, жизненный опыт, болезни).

Еще одним отличительным моментов выступает набор предоставляемых услуг. Мужчины чаще выбирали помощь в приготовлении пищи, в то время как женщины, утверждали, что в состоянии сами себе приготовить, еду и согласятся на помощь, только если не позволит здоровье. При условии, что данная услуга не всегда входила в перечень уровня социального обслуживания клиента.

Большое влияние на выбор услуг оказывает фактор места проживания клиента. Наибольшее затруднение вызывают клиенты, проживающие в частном секторе. Так как им необходимо больше помощи, носящей применение значительных физических ресурсов, и ряд потребностей, не отраженных в постановлении – не могут быть удовлетворены в полном объеме. Необходима физическая сила для осуществления помощи, которой, в большинстве своем, не располагают социальные работники-женщины.

Четвертый этап исследования – проведения глубинного интервью с клиентами, с целью рассмотрения гендерных проблем социального обслуживания на дому, с точки зрения самих получателей социальной услуги. Для проведения глубинного интервью нами были определены 30 респондентов из числа клиентов КЦСОН, которые соответствовали выбранным за ранее признакам (пол и возраст клиента, уровень социального обслуживания на дому (1,2,3) и участок (территориальное деление). Глубинное интервью проводилось в соответствии с тематическими блоками отраженные в топик-гайде (приложение 4).

В ходе интервьюирования было отмечено, что клиенты, имеют стереотипное представление о мужественности и женственности. Женщина для клиентов – это, прежде всего, хранительница очага, мать. Так, Мария Федоровна С. (жен., 94 года), отметила, что для нее – «женщина всегда должна быть скромной, лишнего не говорить и помогать, как я. Всю жизнь я всем помогала и все твердили – нас к тебе тянет. Я всем советы давала, была верной, такой и должна быть женщина». Мужчина же, как указывает Ф. Людмила Николаевна (жен., 79 лет), – «должен быть сильным, хозяином. Должен согласовывать с семьей кое-что, но все-таки, он ответственным должен быть за семью. Должно быть решающим слово хозяина».

Т. Анатолий Павлович (муж., 89 лет), определяет различие между представителями полов, так: «женщина должна быть женщиной. Не грубой, аккуратной, милой. А мужчина должен быть мужчиной, джентльменом, хозяином. Мужчина занимается тем, чтобы содержать семью. А женщина детей воспитывать, за мужиком присмотреть, чтобы все нормально было».

Но они подчеркивают, что произошедшие общественные трансформации коренным образом сменили гендерные ролевые позиции и во многом сейчас, создана гендерно нейтральная социальная среда.

Зарима Александровна П. (жен., 88 лет), указывала в интервью, что «до этого на голову женщины возлагались: уборка, дети и достаток. Он пришел у телевизора сел – газету читает. А женщина все и дома, и на работе успевает, а

зарплату я приносила больше. Я работала на объекте и получала зарплату дважды, а у мужа такой возможности не было. Сейчас так часто бывает. Но мужчины более расположены к семейной жизни. Мужчина и с детьми сидит, и полы моет, и готовит. Теперь все сравнялось. Хотя, я считаю, что на мужчин теперь возложили даже больше обязанностей. Но это противоестественно, женщина от природы должна следить за всем, заботиться. Но современные женщины не умеют».

Данные представления о социальных позициях женщин и мужчин отражаются в социальных ожиданиях клиентов и перекладываются на представителей того или иного пола в процессе взаимодействия, что отражается на специфике социального обслуживания на дому. Яркое проявление представляется в образе социального работника. Для всех опрошенных клиентов, не зависимо от пола, социальным работником должна быть женщина, так как стереотипы о женщине как о «хранительнице очага» «хозяйке» перекладываются на профессиональную сферу.

Женщины-клиенты аргументируют данную позицию тем, что «с женщиной легче разговаривать. Это, наверное, потому, что я женщина. Но если бы я была мужчиной, то хотела бы социального работника мужчиной. Мужчине всего того не расскажешь, что можно сказать женщине. Вот врач приходит, и я не могу сказать ему все, что хотела бы. Он уйдет, а я советуюсь с социальным работником, стесняюсь при нем».

Гендерно-ориентированную позицию заняла одна из женщин клиенток, «женщина лучше для меня, но есть и мужчины всякие и готовят, и убирают, всякие есть. Мужчины должны ухаживать за мужчинами, а женщины за женщинами».

Но при этом, что касается взгляда мужчин-клиентов, то они считают, что социальным работником должна быть женщина. «Женщина лучше подходит, она более хозяйственный человек. А мужик – есть мужик. Она и в магазине все верное купит, более скрупулёзная во всех отношениях».

Как считает В. Павел Кузьмич (муж. 80 лет), «ни один мужчина, так не обходится как женщина. Ну не всегда удобно, что будет мыть женщина. Но лучше ее, не сделает никто. В крови у женщин это».

Но при этом, женщины-клиенты, одинаково категорично высказывались по поводу потенциальной возможности вовлечения социальных работников в практику социального обслуживания; «я бы мужчину не впустила бы. Будет мне мужик убираться. Только если мужскую работу делать, то ладно, а так не разрешу».

Клиенты считали, что в целом, необходим пересмотр предоставляемых пакетом социальных услуг. По большей мере, его ценовые категории.

Отмечалось, «особенно важен мужчина в частных домах. Вот туда бы социальных работников мужчин. Дерево спилить, отнести – принести вещи. Чтобы вызвать их как бригаду можно было».

В результате интервьюирования получателей услуги социального обслуживания на дому, были установлены несколько проблемных зон, которые, в связи с гендерной окрашенностью, способны повлиять на социальное обслуживание. Культурные особенности восприятия пола – проявляемые в гендерных стереотипах относительно ролей мужчин и женщин, отражаются на образе социального работника. Так как ожидается, что женщина выполняет роль хранительницы очага, то профессия социального работника наибольшим образом подходит ей. Происходит полное непринятие в профессиональную сферу мужчин, отказ со стороны, в особенности, женщин-клиенток рассматривать их как социальных работников. Тем самым характеризует, сложившееся мнение, что у мужчин отсутствуют навыки ухода и обслуживания. Но отмечая, что в силу их физических возможностей, можно было бы их привлекать в рамках услуги – оказание ремонтных работ.

Таким образом, в результате исследования «специфики гендерных проблем в социальном обслуживании (МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода») были выявлены

элементы социального обслуживания, которые носят гендерную окраску и влияют на ход предоставления социальной услуги – социальное обслуживание на дому. Были подтверждены теоретические аспекты, что социальная работа – это профессиональная сфера женщин и направлена, в большинстве своем на них. Существующий тезис нашел свое отражение, как в статистических данных, так и в представлениях руководителей отделов социального обслуживания на дому и социальных работников, а также клиентов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», категоризирующих функционал по половому принципу на «мужские» (выполнение действий, затрачиваемые физические ресурсы) и «женские» (требующие эмпатии, ухода и заботы).

Явной проблемной зоной выступает отношение к инвалидам, не обладающих, по мнению сотрудников, гендерной самоидентификацией. Было установлено, что в учреждении слабо применяется гендерно-ориентированный подход, и в большей степени отражается это на уровне стереотипного восприятия маскулинности и феминности, чем, нежели, на научно обоснованных методах и теориях. Выделенные проблемы позволят определить зоны, которые необходимо преобразовать в социальном обслуживании, посредством применения гендерного подхода в практике предоставления социальных услуг.

2.2 Программа оптимизации социального обслуживания на основе гендерного подхода

Изучив опыт предоставления социальной услуги – социальное обслуживание на дому в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Белгорода города», а также проведя исследование, направленное на выявление специфики гендерных проблем социального обслуживания. Нами были обнаружены несколько проблемных областей,

отражающихся на качестве предоставляемых услуг и носящих гендерно окрашенный характер, и для разрешения, которых существует необходимость внедрения гендерного подхода в социальное обслуживание.

Основными выделенными гендерными проблемами в социальном обслуживании являются.

1) Преимущественно женский характер профессии, выражающийся в преобладании женщин, как в качестве клиентов получателей социальных услуг, так и в кадровом составе специалистов учреждений социальной защиты населения.

2) Из первой проблемы выстраивается вторая, которая связана с несовпадением феминных и маскулинных функций. Так как некоторые услуги, в которых нуждаются клиенты, связаны с тяжелым физическим трудом, не в полной мере могут быть реализованы женщинами социальными работниками и относятся к «мужским». А часть, которая стереотипно закреплена в общественном сознании как «женские», заключающие в себя такие компоненты как – заботу, уход и эмпатию, профессионально устанавливаются за женщинами, не впуская в данную сферу мужчин.

3) Уровень конфиденциальности и доверия клиентов. Было отмечено, что женщины-клиенты не хотели бы, чтобы социальным работником был мужчина, в связи с гендерными различиями вызывающие, по их мнению, затруднения и дискомфорт. В то время, как со стороны мужчин также есть такая тенденция, и существует необходимость соблюдения гендерного паритета.

4) Слабо развита гендерная компетентность у персонала, оказывающего социальное обслуживание. Во многом они используют «бытовые» знания о феминности и маскулинности, зачастую игнорируя гендер клиента, а в особенности клиента-инвалида, так как не обладают необходимыми знаниями в данной сфере.

5) Универсальные проблемы, которые заключены в низкой информированности населения о специфике оплаты социального обслуживания и его трех уровневом подходе.

И для разрешения выше перечисленных проблем, под каждую из обозначенных, мы предлагаем ряд решений, на основании гендерного подхода, позволяющие минимизировать негативный социальный эффект.

1) Для уравнивания гендерного баланса в кадровом составе социального обслуживания, возможно вовлечение мужчин социальных работников, посредством заключения договоров МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» с университетами, подготавливающими медицинских работников и социальных работников о прохождении студентами производственной практики в отделениях социального обслуживания. А также, вовлечение лиц, проходящих альтернативную военную службу, подразумевающую под собой трудовую деятельность в интересах общества и государства, вместо военной службы. Таким образом, увеличится количество персонала мужского пола, что позволит смягчить последующие выделенные гендерные проблемы.

2) Так как, в основном, причины разделения функций в социальном обслуживании заключены в гендерных ролях, то изменение отношения общества к самой профессии позволит снизить функциональный дисбаланс и привлечь мужчин в отрасль. Поэтому необходимо при помощи средств массовой информации и общественных объединений, популяризировать специальность социального работника, посредством освещения работы социальных служб. Также учет деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций и трансляция их опыта, которые, во многом, возглавляются мужчинами, позволит сформировать положительный образ мужчины в социальной сфере, в особенности при рассмотрении их работы с лицами, освободившимися с мест лишения свободы, лицами без определенного места жительства, наркозависимыми и алкоголезависимыми.

3) Для соблюдения гендерного паритета необходимо осуществлять исследования, нацеленные на изучение потребностей клиентов в предоставлении к ним социального работника одного с ним пола. И данное исследование должно производиться с периодичностью раз в полгода, для установки мониторинга за ситуацией.

4) Гендерная компетентность относится к тем профессиональным навыкам, которые сложно оценить, но они влияют на процесс предоставления социальных услуг. И для формирования их нужно провести информационно-просветительскую работу со специалистами по социальной работе и социальными работниками, для снижения гендерных предубеждений и получения новых знаний о влиянии гендера человека на его жизнедеятельность, и его особенностей.

5) Универсальные проблемы, возможно, разрешить через информирование населения об уровнях социального обслуживания и их особенностях. То есть производить работу с общественным мнением посредством средств массовой информации (как с помощью печатных изданий, так и их электронных носителях) и активной деятельности официального сайта МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

Для эффективного понимания и представления о предоставлении социального обслуживания с учетом гендерных особенностей клиентов в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», мы разработали программу оптимизации социального обслуживания на основе гендерного подхода, учитывающую выявленные проблемы в ходе исследования, а также включающую обозначенные решения.

Цель программы: повышение качества предоставления социального обслуживания и создание благоприятных условий для установления гендерно-сбалансированного пространства направленного на учет гендерных особенностей, как клиентов, так и специалистов, осуществляющих

социальное обслуживание, посредством программы оптимизации социального обслуживания на основе гендерного подхода.

Задачи:

- проведение мероприятий по повышению гендерной компетентности сотрудников МБУ КЦСО
- формирование у социальных работников и специалистов, умений анализировать явления и ситуации гендерного неравенства;
- вовлечение в практику предоставления социального обслуживания мужчин социальных работников;
- информационно-просветительской деятельности с населением города Белгорода, о специфике социального обслуживания и о гендерных особенностях населения;
- популяризация профессии социального работника;

Целевые группы программы:

- сотрудники МБУ КЦСО, оказывающие социальное обслуживание;
- клиенты получатели социальных услуг;
- потенциальные работники учреждения;
- общественность.

Так как программа оптимизации социального обслуживания на основе гендерного подхода, не содержит дискриминационного характера по признаку пола или иному, а наоборот создает благоприятную среду для гендерно-сбалансированного пространства, то она соответствует всем нормативно-правовым актам, регламентирующим социальное обслуживание:

- нормам Конституции Российской Федерации о социальном устройстве РФ;
- нормам федерального законодательства о социальном обслуживании;

- государственным стандартам РФ, устанавливающие требования к порядку предоставления и качеству услуг;
- нормативно-правовым актам, установленными Президентом, Правительством, а также другими федеральными органами государственной власти РФ, регулирующие социальное обслуживание населения;
- нормативно-правовым актам, изданные Правительством Белгородской области.

Этапы реализации программы:

1) Организационный этап – теоретический анализ проблемной ситуации; составление плана реализации программы; согласование программы оптимизации социального обслуживания на основе гендерного подхода с Управлением социальной защиты населения администрации города Белгорода; заключение договоров о практике с НИУ «БелГУ», проработка возможностей заключения контрактов с проходящими альтернативную военную службу, налаживание межведомственного взаимодействия с уполномоченными подразделениями Министерством обороны РФ.

2) Основной этап.

I. Работа с персоналом.

а) Формирование гендерной компетентности у сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», в рамках тренинга в своей структуре имеющего кейсы, создающие условия для тренировки гендерной чувствительности.

План тренинга: «Основы гендерной психологии».

1. Диагностическое анкетирование.
2. Упражнение «Перевертыши».
3. Мозговой штурм: «В каких сферах общество ждет разного поведения от мужчин и женщин?».
4. Упражнение «Цена стереотипа».

5. Мозговой штурм «Кто формирует и поддерживает гендерные стереотипы?».

6. Групповая рефлексия.

б) Профориентационные мероприятия. Работа кадрового отдела и делопроизводства с потенциальными работниками. Вовлечение в деятельность центра мужчин из реестра возможных социальных работников и привлечение студентов на практику, с дальнейшим трудоустройством. А также деятельность, нацеленная на устройство лиц, проходящих альтернативную военную службу и курирование их работы.

II. Связь с общественностью.

а) Расширение рубрик официального сайта учреждения путем включения в структуру и контент новостной ленты публикаций, посвященных вопросам гендерной толерантности и гендерным аспектам взаимоотношений специалист-клиент в социальном обслуживании;

б) Распространение среди клиентов учреждения социального обслуживания буклетов, методических материалов, листовок, памяток содержащих информационно-просветительскую тематику об уровнях социального обслуживания.

в) Подготовка и размещение репортажей и статей в региональных и городских СМИ, сообществах в социальных сетях, нацеленных на популяризацию профессии социального работника, а также информирование населения о специфике социального обслуживания (особенностях уровней предоставления социального обслуживания и содержания услуг, входящих в социальный пакет) и гендерных особенностях клиентов, получателей социальных услуг. А также трансляция в информационных сообщениях опыта социально ориентированных организаций, оказывающих социальную помощь населению.

III. Научно-исследовательская деятельность. При помощи анкетирования клиентов, производить мониторинг удовлетворенности клиентами социальным обслуживанием с учетом гендерных особенностей.

Анкета состоит из ряда открытых и закрытых вопросов, затрагивающих как специфику гендерно окрашенных проблем клиентов, так и потребности у них в предоставлении услуг социального работника одного пола с клиентом (приложение 5). После проведения анкетирования специалист по социальной работе сможет узнать уровень удовлетворенности клиентов социальным обслуживанием с учетом гендерных особенностей, а также соотнести уровень удовлетворенности клиентов по гендерному признаку и узнать, существует ли необходимость у клиентов в прикреплении для обслуживания к нему социального работника другого пола.

3) Контрольно-аналитический этап – оценка эффективности программы с целью выявления ее сильных и слабых сторон, перспектив дальнейшего развития.

Ресурсное обеспечение программы:

1) Человеческие ресурсы – 1 тренинг-менеджер, персонал кадрового отдела и делопроизводства.

2) Материально-технические – анкеты для получателей социальных услуг, материалы для тренинга.

3) Информационные – ГТРК «Белгород», телерадиокомпания «Мир Белогорья», официальный сайт МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», городские сообщества в социальных сетях: «ВКонтакте» «Одноклассники» (Белгород – это интересно, FONAR TV, Билайв).

Ожидаемые результаты.

- Популяризация профессии социального работника.
- Повышение гендерной компетентности у сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».
- Информирование населения о специфике социального обслуживания и о гендерных особенностях населения;

- Вовлечение в практику предоставления социальных услуг мужчин социальных работников.
- Развитие индивидуального подхода в практике предоставления социальных услуг.
- Соблюдение гендерного паритета клиентов и социальных работников.
- Повышение качества предоставляемых социальных услуг и повышение степени удовлетворенности клиентами качеством социального обслуживания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гендерный аспект в социальном обслуживании является одним из наиболее важных и сензитивных вопросов на современном этапе развития отрасли. И связано это, в первую очередь, с тем, что, вступая в контакт с другими индивидами, человек берет в расчет гендерные особенности партнера по взаимодействию. Вне зависимости от наших взглядов и убеждений, необходимо признать, что существует межполовая стратификация социума. Этот факт находит отражение в деятельности многих социальных институтов, в том числе и социальной защиты.

В рамках реализации поставленных задач исследования в первой главе были изучены-методологические принципы и проанализированы ключевые идеи гендерных теорий, были выявлены особенности применения гендерного подхода в исследовании сферы социального обслуживания клиентов.

Рассмотрев два фундаментальных течения в гендерных исследованиях (гендерный и феминистский), были определены три подхода (полоролевой подход, социального конструктивизма, структурно-конструктивистский подход) которые дают наиболее полное представление о понятии «гендер» и его социокультурных особенностях, сказывающихся на сфере социального обслуживания. Наибольшее применение в социальном обслуживании находят структурно-конструктивистский и полоролевой подходы.

Рассмотренные гендерные концепции позволили выделить пять основных проблем зон, носящих гендерно окрашенные характеристики в социальном обслуживании. Такие как, гендерная стратификация занятости, заключающаяся в половом разделении труда на «мужские» и «женские» профессии. Социальная работа относится к трудовой области, обладающей феминными характеристиками. Существует тесная взаимосвязь гендерной сегрегации занятости с экономическими проблемами, из-за разницы в заработной плате у мужчин и женщин, каузальными факторами чего выступает деление сфер на престижные «мужские» и менее престижные

«женские». Третьей проблемой выступают культурные особенности гендера, которые в заключены в установленных в определенном обществе ожиданиях в отношении представителей того или иного пола, соблюдения которых требует доминирующая социальная норма. Еще одна выявленная проблема заключена в возрастных особенностях приписывания гендера, в соответствии с возрастом человека. Также проблемной гендерно окрашенной зоной является специфика восприятия гендера отдельными категориями граждан, и в особенности гендерная идентификация инвалидов.

Во второй главе работы были реализованы задачи, связанные с эмпирическим изучением проблемы. На основе гендерного подхода была разработана комплексная (количественно-качественная) стратегия и методико-процедурный раздел прикладного исследования, посвященного изучению гендерных аспектов социального обслуживания клиентов в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода». Исследование состояло из 4 взаимосвязанных этапов сбора и анализа данных: формализованного контент-анализа документов, фокус-группы с руководителями отделений и социальными работниками, глубинного интервью с клиентами и включенного наблюдения за процессом предоставления социального обслуживания на дому.

В результате проведенного исследования было установлено, что в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» существует существенное преобладание женщин в профессии (87%), что нашло свое подтверждение в статистических данных. Это подтверждает устоявшиеся гендерные профессиональные предписания, что социальное обслуживание – это женская отрасль. И, также, это нашло отражение в гендерных установках в отношении социального обслуживания, как получателей социальных услуг (независимо от пола клиента), так и социальных работников. В связи с чем, происходит несовпадение мужских и женских функций, так как существует их категоризация по гендерному признаку. И тем самым, в теоретическом плане важно, что еще раз нашли свое подтверждение в профессиональной

среде, идеи Т. Парсонса об экспрессивных и инструментальных особенностях ролевого поведения мужчин и женщин.

Также было выявлено, что соблюдение принципа гендерной совместимости социального работника и клиента не всегда можно реализовать на практике. В связи с чем, снижается уровень конфиденциальности и доверия у клиентов. Так как при оказании женщиной-социальным работником, некоторых видов услуг, а в особенности санитарно-гигиенических, по мнению, участвующих в исследовании, респондентов – мужчины-клиенты испытывают дискомфорт. Поэтому, существует необходимость в создании условий для соблюдения гендерного паритета не только между женщиной-клиентом и женщиной-социальным работником.

В МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» гендерный подход не применяется, специалисты, предоставляющие социальное обслуживание, руководствуются в своей работе обыденными представлениями о «мужественности» и «женственности». Наиболее явно недостаток гендерно компетентности сотрудников МБУ КЦСО проявляется, в представлениях об отсутствии гендерной самоидентификации у инвалидов.

Обнаруженные универсальные проблемы, гендерно не окрашенные, заключенные в низкой информированности населения о специфике социального обслуживания и его уровнях, что приводит к недопониманию клиентов и специалистов, и в дальнейшем, сказывается на качестве предоставляемых услуг.

Полученные результаты исследования позволяют определить ряд направлений для выработки направлений программы оптимизации социального обслуживания населения на основе гендерного подхода.

1) Работа с сотрудниками МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» нацеленная на повышение гендерной компетентности у персонала.

2) Оптимизация информирования населения о специфике организации и содержания социального обслуживания.

3) Организация мониторинга гендерного паритета в отношениях социальный работник-клиент, с целью повышения качества социального обслуживания клиентов.

Таким образом, предлагаемые мероприятия по оптимизации социального обслуживания на основе гендерного подхода позволят еще больше индивидуализировать социальное обслуживание, формируя гендерно-сбалансированное пространство и тем самым, повысить качество предоставляемых социальных услуг в учреждениях социальной защиты населения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ принят ГД ФС РФ 21.12.2001 [Электронный ресурс] // Справ. прав. система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». – Режим доступа: https://www.consultant.ru%2Fdocument%2Fcons_doc_LAW_34683.
2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федерал. закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ [в ред. Федеральных законов от 21.07.2014 № 256-ФЗ, от 14.11.2017 № 324-ФЗ, от 05.12.2017 № 392-ФЗ, от 05.02.2018 № 15-ФЗ, от 07.03.2018 № 56-ФЗ] // Справ. прав. система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558.
3. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации (последняя редакция) [Электронный ресурс]: федер. закон от 25.10.1995 №181-ФЗ // Справ. прав. система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». – Режим доступа: https://www.consultant.ru%2Fdocument%2Fcons_doc_LAW_8559
4. О национальной стратегии действий в интересах женщин постановление Правительства Российской Федерации от 8.03.2017 года №410-р. [Электронный ресурс] // Справ. прав. система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». – Режим доступа: https://www.consultant.ru%2Fdocument%2Fcons_doc_LAW_213740
5. Об утверждении перечня тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда женщин», установлен перечень профессий, на которых женщин, запрещено работать постановление Правительства РФ от 25 февраля 2000 года № 16. [Электронный ресурс] // Инфор.-правовой портал Гарант. Ру. – Режим доступа: <https://base.garant.ru%2F181761>
6. ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. [Электронный ресурс] // Электрон. Фонд

правовой и нормативно-тех. док. – Режим доступа:

<http://docs.cntd.ru/document/1200107237>

7. ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. [Электронный ресурс] // Электрон. Фонд правовой и нормативно-тех. док. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107237>

8. ГОСТ Р 52880- 2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» [Электронный ресурс] // Электрон. Фонд правовой и нормативно-тех. док. – Режим доступа: <https://away.php?utf=1&to=http%3A%2F%2Fxn--content%25A2-%25D0%25A0-52883-2007.pdf>

9. ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» [Электронный ресурс] // Электрон. Фонд правовой и нормативно-тех. док. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52880-2007>

10. ГОСТ Р 52886-2017 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам» [Электронный ресурс]// Электрон. Фонд правовой и нормативно-тех. док. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200156995>

11. Об утверждении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания [Электронный ресурс]: приказ Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 31 декабря 2013 г. № 792. // Инфор.-правовой портал Гарант. Ру. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70458556/>

12. О реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Белгородской области от

16.12.2014 №464-пп [Электронный ресурс] // Электрон. Фонд правовой и нормативно-тех. док. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/432805448>

13. Абсадилова М.Ш. Гендер: культура, социализация и равенство / Абсадилова М.Ш. //сборник материалов 6-й международной научно-практической конференции Актуальные проблемы современной науки в 21 веке. – Махачкала: Общество с ограниченной ответственностью «Апробация», 2014 – 259-263.

14. Акиньшина Н.В. Особенности когнитивного компонента гендерной идентичности молодых женщин / Акиньшина Н.В //Научные ведомости. Серия гуманитарные науки. – Белгород, 2013. –№6 – С. 209-215

15. Бар К. Политическая история брюк / К. Бар; пер: с франц. С. Петрова. – М.: Новое литературное обозрение, 2013. – 320 с.

16. Басов Н.Ф. Социальная работа с различными группами населения: учеб. пособие / Н.Ф. Басов – М.: КноРус, 2013. –529 с.

17. Батлер Дж. Заметки к перформативной теории собрания / Дж. Батлер. – М.: Совместная издательская программа с МСИ «Гараж», 2017. – 248с.

18. Бойко О.В. Социальная политика и социальная работа: гендерные аспекты: учеб. пособие / О.В. Бойко. – Саратов: Центр социальной политики и гендерных исследований, 2016. – 244с.

19. Бутовская М.Л. Антропология пола/ М.Л. Бутовская. – Москва: Век 2, 2013 – 256с.

20. Воронова А.В. Гендер как предмет междисциплинарного анализа. - Ярославский педагогический вестник. – Ярославль, 2014. –№ 2. –С. 196-201.

21. Воронцов Д. В. Гендер и квир: novum organum российской социальной психологии, или «приличные» термины для «неприличного» предмета В 5 ч. Ч 4. Социальная психология и общество. / Д.В. Воронцов – М.: 2014. – 427с.

22. Воронцов Д. В. Гендерная психология общения / Д. В. Воронцов. – Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2013. – 208 с.

23. Гапова Е. Г. Классы наций: феминистская критика нациостроительства / Е.Г. Гапова. – М.: Новое литературное обозрение, 2016. – 368 с.
24. Гофман И. Гендерный дисплей / И.Гофман // Введение в гендерные исследования. – СПб.: «Наука», 2014. – С. 306 – 355.
25. Джагоз А. Введение в квир-теорию / пер. М. Кукарцевой; отв. ред. В. Е. Кашаев. – М.: Канон+; Реабилитация, 2015. – 208 с.
26. Доминелли Л. Гендерно нейтрально? Женский опыт инвалидности/ Л. Доминелли // Журнал исследований социальной политики. – М.:, 2013 – №1 – С.29-52.
27. Женщины России XXI век. Гендерные исследования. // Сборник материалов. – М.: «Экон-Информ», 2016. – 119 с.
28. Жеребкина И.А. Субъективность и гендер. Гендерная теория субъекта в современной философской антропологии / И.А. Жеребкина. – Москва.: Алетейя, 2013. – 312 с
29. Здравомыслова Е.А. 12 лекций по гендерной социологии: учебное пособие / Е.А. Здравомыслова, А.А. Темкина. – СПб.: Издательство Европейского университета в Санкт-Петербурге, 2015. – 768с.
30. Здравомыслова Е.А. Феминистские рефлексии о полевым исследовании / Е.А. Здравомыслова А.А Темкина. // Сборник научных трудов Laboratorium. СПб. 2014. – №6. – С. 84-112.
31. Ильин Е. П. Пол и гендер / Е. П. Ильин. – СПб: Питер, 2013. – 401с.
32. Киммел М. Гендерное общество / М. Киммел. – М.: «Российская политическая энциклопедия» (РОССПЭН), 2013. – 464 с
33. Клёцина И.С. Гендерный подход в анализе причин проявления насилия в близких отношениях между мужчинами и женщинами / И.С. Клёцина, Е.В. Иоффе// Гендерная психология – СПб.:, 2015. – С. 5-17.
34. Ключко О.И. Гендерная педагогика и психология: учеб. пособие / О.И. Ключко. – М. Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 115с.

35. Конелл Р. Гендер и власть: Общество, личность и гендерная политика/ Р. Конелл; авториз.пер. с англ. Т. Барчуновой: науч. ред. Перевода И. Тартаковская; подготовка русской версии примечаний и библиографии О. Ечевской. – М.: Новое литературное обозрение, 2015. – 451с.
36. Курашвили М.Д. Гендер и трансгендер в проблеме пола // М.Д. Курашвили, М.С. Ветрова-Деглан // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – Тамбов: Грамота, 2017 – №10 – С. 77-81.
37. Мальцева И. О. Гендерная сегрегация и трудовая мобильность на российском рынке труда/ И. О., Мальцева, С. Ю. Рощин.– Москва: ГУ ВШЭ, 2014. –296 с
38. Меланьин М. И. Гендерные аспекты социального государства / М.И. Меланьин // Сборник научный статей: На перепутье: методология, теория и практика ЛГБТ и квир-исследования. – СПб.: Центр независимых исследований, 2016. – С. 432-444.
39. Номеровская А.Д. Проблема нормативности в дискурсе квир-теории / А.Д. Номеровская. // Вопросы теории и практики. – Тамбов: Грамота, 2014. –№ 11– С. 125-128.
40. Омельченко, Е. Л. Субкультуры, поколения, солидарности? К вопросу концептуализации новых форм коммуникации в молодёжной среде / Е. Л. Омельченко // XII Международная научная конференция по проблемам развития экономики и общества. – М.: Изд. дом НИУ ВШЭ, 2015 – С. 478–488;
41. Отцовство в России сегодня/ Институт социально-экономических проблем народонаселения Российской Академии наук. Лаборатория Гендерных проблем. – Москва: РОО «АННА», 2016. – 120 с.
42. Павленок П.Д. Методология и теория социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: Инфа-М, 2014. – 349с.

43. Петрова Р.Г. Гендерология и феминология: учебное пособие / Р.Г. Петрова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 272 с.
44. Петряшкина У.О. Категория «гендер» в профессиональной коммуникации социального работника / У.О. Петряшкина, А.Б. Тугаров // Язык. Право. Общество. – Пенза, 2017. – С. 274-286.
45. Ремонтова А.А. Особенности профессионального становления студентов с различными типами гендерной идентичности / А.А. Ремонтова // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. – Волгоград:ВГПУ, 2013. – С. 67-70. КАКОЙ НОМЕР?
46. Римашевская Н.М. Гендерные стереотипы в меняющемся обществе: опыт комплексного социального исследования / Н.М. Римашевская, Л.Г. Луныкова. – М.: Наука, 2014. – 273 с.
47. Савченко И. С. Несовершеннолетнее материнство в современном российском обществе: состояние и проблемы / И. С. Савченко // Научно-методический журнал «Концепт». – М: 2016. – №11. – С. 1921–1925.
48. Силласте Г.Г. Гендерная социология и российская реальность / Г.Г. Силласте. – М.: Альфа-М, 2016. – 640с.
49. Симона де Бовуар. Второй пол / Симона де Бовуар. – М.: «Азбука-Аттикус», 2017. – 216с.
50. Тартаковская И. Н. Женственность прекарности / И. Н. Тартаковская // Межпоколенная социальная мобильность от XX века к XXI: четыре генерации российской истории». – М.: ИНТЕР, 2017. – № 14 – С.45-53.
51. Тугаров Ф.Б. Гендерный аспект практической социальной работы: теоретико-методологический анализ: коллективная монография / У.О. Петряшкина, Ф.Б. Тугаров; под общ. ред. Т.И. Лаврёновой. – Пенза: ГУМНИЦ ПГУ, 2016 – 85с.

52. Урусова Л.Х. Гендерная толерантность в современном обществе / Л.Х. Урусова // Вестник Кемеровского государственного университета. – Кемерово: КГУ, 2015 – № 2 – С. 602-610.
53. Фирсов М.В. Технология социальной работы: учебник / М.В. Фирсов Е.Г. Студёнова. – Москва: КноРус, 2017. – 322 с
54. Хасбулатова О.А. Гендерный подход как технология повышения эффективности кадровой политики / О.А. Хасбулатова // Женщина в российском обществе. – Иваново: ИГУ, 2014. – № 4. – С. 3-10.
55. Хитрук Е.Б. Когнитивная стратегия денатурализации половых различий в теории Сандры Бем / Е.Б.Хитрук // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – Тамбов: Грамота, 2017 – №5 – С. 187-189.
56. Холостова Е.И. Социальная работа: учеб. пособие для вузов / Е.И Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 692 с.
57. Цветкова Н.А. Социально-психологические технологии работы с женщинами в системе социального обслуживания: автореф. дис. на соиск. учен. степ. док. псих. наук (19.00.05) / Н.А. Цветкова; РГСУ – Москва, 2016. – 45с.
58. Ярская-Смирнова Е.Р. , Романов П.В., Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Е.Р. Ярская-Смирнова, П.В. Романов. – М.: ИНИОН РАН, 2015. – 456 с.
59. Гендерная диверсификация в мире карьеры и бизнеса 2017 Исследование НАYS [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.hays.ru/-2017/index.htm>.
60. Глобальное исследование потребительских привычек в отношении домашней уборки и стирки [Электронный ресурс] – Режим доступа: Nielsen <http://www.nielsen.com/ru/ru/insights/news/2016/home-care-Russia-2016.html>

61. Женщины и мужчины 2016 [Электронный ресурс] // Федеральная служба государственной статистики (Росстат). М., 2016. — Режим доступа: URL: <chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfdmadadm/http://www.gks.ru/free>

62. Представления россиян о роли матери и отца в семье Фонд общественного мнения. [Электронный ресурс]// Фонд общественного мнения. – Режим доступа: <http://fom.ru/Rabota-i-dom/13670>

63. Современная семья: кто главный Всероссийский центр общественного мнения. [Электронный ресурс]// Всероссийский центр общественного мнения. – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116307>.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Формализованный контент-анализ

№ документа	Пол	Возраст	Уровень	Санитарно-гигиенические услуги	Бытовое обслуживание		Жалобы со стороны клиента	Пол социального работника	Стаж	Жалобы со стороны соц. работника
					Уборка в помещении	Помощь в приготовлении пищи				
Клиент №1	Ж	70	1	-	+	-	-	Ж	11	+
Клиент №2	Ж	75	2	-	+	-	-	Ж	11	-
Клиент №3	Ж	80	2	-	+	-	-	Ж	11	-
Клиент №4	Ж	83	2	-	+	-	+	Ж	11	-
Клиент №5	Ж	88	1	-	+	-	-	Ж	11	+
Клиент №6	М	80	2	-	+	-	-	Ж	11	-
Клиент №7	Ж	75	2	-	+	-	-	Ж	11	-
Клиент №8	Ж	88	1	-	+	-	-	Ж	11	+
Клиент №9	Ж	79	2	-	+	-	-	Ж	11	-
Клиент №10	Ж	83	2	-	+	-	+	Ж	3	-
Клиент №11	Ж	77	2	-	+	-	-	Ж	3	-

Клиент №12	М	83	2	-	+	-	-	Ж	3	-
Клиент №13	М	82	3	-	+	+	-	Ж	3	+
Клиент №14	Ж	84	3	+	+	+	-	Ж	3	-
Клиент №15	Ж	93	3	+	+	+	-	Ж	3	-
Клиент №16	М	72	2	-	+	-	-	Ж	6	-
Клиент №17	Ж	81	2	-	+	-	-	Ж	6	-
Клиент №18	Ж	77	2	-	+	-	-	Ж	6	-
Клиент №19	Ж	78	2	-	+	-	-	Ж	6	-
Клиент №20	Ж	96	2	-	+	-	+	Ж	6	+
Клиент №21	Ж	86	2	-	+	-	-	Ж	6	-
Клиент №22	Ж	61	2	-	+	-	-	Ж	6	-
Клиент №23	М	26	3	+	+	+	+	Ж	6	+
Клиент №24	Ж	71	2	-	+	-	-	Ж	6	-
Клиент №25	Ж	73	2	-	+	-	-	Ж	7	-
Клиент №26	Ж	73	2	-	+	-	-	Ж	7	-
Клиент №27	Ж	81	2	-	+	-	-	Ж	7	-
Клиент №28	Ж	84	2	-	+	-	-	Ж	7	-

Клиент №29	Ж	78	2	-	+	-	-	Ж	7	-
Клиент №30	Ж	89	2	-	+	-	+	Ж	7	+
Клиент №31	Ж	66	2	-	+	-	-	Ж	7	-
Клиент №32	М	36	1	-	+	-	-	Ж	7	-
Клиент №33	М	87	1	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №34	М	48	1	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №35	Ж	70	2	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №36	Ж	74	2	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №37	Ж	82	1	-	+	-	+	Ж	5	-
Клиент №38	М	56	1	-	+	-	-	Ж	5	+
Клиент №39	Ж	79	2	-	+	-	+	Ж	5	-
Клиент №40	Ж	89	2	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №41	Ж	74	2	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №42	Ж	74	2	-	+	-	-	Ж	5	+
Клиент №43	Ж	76	2	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №44	Ж	94	3	+	+	+	-	Ж	5	+
Клиент №45	М	86	2	-	+	-	-	Ж	5	-

Клиент №46	Ж	78	3	+	+	+	-	Ж	5	-
Клиент №47 --	Ж	79	2	-	+	-	-	Ж	5	-
Клиент №48	Ж	79	2		+	-	-	Ж	9	-
Клиент №49	Ж	48	2	-	+	-	+	Ж	9	-
Клиент №50	Ж	69	2	-	+	-	-	Ж	9	-

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Топик-гайд фокус-группы с руководителями отделений социального обслуживания на дому и социальными работниками

Цели:

1) получить от руководителей отделов социального обслуживания на дому и социальных работников, информацию о существующих гендерных проблемах в социальном обслуживании клиентов в предоставлении социальной услуги – социальное обслуживание на дому;

2) выяснить отношение респондентов на практику применение гендерного подхода в социальном обслуживании населения.

Темы для обсуждения:

- влияние гендера клиента на социальное обслуживание
- образ социального работника
- влияние гендера социального работника на социальное обслуживание
- применение гендерного подхода в практике социального обслуживания

I. Влияние гендера клиента на социальное обслуживание.

1. Как Вы считаете, есть ли разница между клиентами мужчинами и женщинами? Есть ли специфические особенности между ними?

2. В каких моментах она проявляется? Приведите, пожалуйста, примеры.

3. Какие виды услуг больше нужны мужчинам, а какие женщинам?

II Образ социального работника.

1. Как Вы думаете, почему женщин в социальной работе больше, чем мужчин?

2. Нужна ли практика вовлечения мужчин в оказание социального обслуживания? Например, как вариант альтернативной службы?

II. Влияние гендера социального работника на социальное обслуживание

1. Мужчинам-клиентам лучше, чтобы социальным работником была женщина или мужчина? А как лучше клиенту женщине?

2. Если социальным работником будет мужчина, как Вы думаете, будет ли комфортно клиентам?

3. Влияет ли, как Вы считаете, преобладание женщин в социальной сфере на качество оказания услуг? Если да, то в каких моментах?

4. Все ли услуги женщина-социальный работник способна выполнить в полном объеме? Например, ремонтные работы? Или помощь в частном секторе?

III. Применение гендерного подхода в практике социального обслуживания

- Есть ли необходимость внедрения новой гендерно ориентированной услуги в социальный пакет? Такой как, например, расширение понятия – организация помощи в проведении ремонта жилых помещений?

- Как Вы считаете, учет пола клиента способен повысить качество социального обслуживания?

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Карта наблюдений

Наблюдаемы е	Обстан овка	Цель	Услуги	Поведение
Клиент 1				
Мужчина 89 лет.	Ул. Щорса 40 2-х комнат ная квартир а.	Оказание социальн ого обслужив ания 1 уровня.	Доставка на дом продуктов питания. Уборка жилого помещения. Помощь в приготовлении и пищи. Санитарно- гигиенически е услуги.	Старался уходить из комнаты если социальный работник в ней производил уборку. При получении помощи – смутился, старался быстрее закончить процедуру. Благодарил социального работника за помощь. Расстроился, что быстро прошло время посещения.
Клиент 2				
Женщина 94 года.	Ул. Садовая д.43, 1- комнат ная квартир а.	Оказание социальн ого обслужив ания 3 уровня.	Уборка жилого помещения. Социально- медицинские услуги	В процессе получения услуги – уборка помещения, подсказывала социальному работнику, что необходимо сделать. Контролировала ситуацию. Предоставила список продуктов, которые нужно принести на следующий день. Рассказывала социальному работнику о семье.
Социальный работник – женщина.				Разговаривала с клиентом больше на личные.
Клиент 3				
Женщина 79 лет.				Жаловалась на самочувствие.
Социальный работник – женщина.	Ул. Понома рева д.3 (частны й дом)	Оказание социальн ого обслужив ания 2 уровня.	Уборка приусадебног о участка. Убрать на хранение картофель в погреб.	Проявление сочувствия к клиенту. Выполнение услуги, которая не входит в перечень предоставляемы, так как хочет помочь клиенту. Растерянное состояние, что не может выполнить просьбу по уборке картофеля (обратилась за помощь к соседу)

Клиент 4				
Женщина 88 лет.	Ул. Восточ ная д.15 (частны й дом)	Оказание социальн ого обслужив ания 1 уровня	Уборка жилого помещения. Уборка приусадебног о участка	Жаловалась на погоду и самочувствие, рассказывала про своих внуков и соседей. Плакала, когда уходили, жаловалась на одиночество и отсутствие внимания.
Социальный работник – женщина.				Проявляла сочувствие по поводу самочувствия клиента. Поддерживала разговор на личные темы.
Клиент 5				
Мужчина 72 года	Ул. 5 августа, 42 2-х комнат ная квартир а.	Оказание социальн ого обслужив ания 2 уровня	Прогулка с собакой клиента. Уборка жилого помещения. Доставка на дом продуктов питания. Помощь в приготовлени и пищи.	Разговаривал про парад Победы. Предлагал помощь в уборке.
Социальный работник – женщина.				Выполнение услуги, которая не входит в перечень предоставляемы, так как хочет помочь клиенту. Поддержание разговора на личную тему.
Клиент 6				
Мужчина 80 лет	Ул. Костюк ова д.5 1- комнат ная квартир а,	Оказание социальн ого обслужив ания 2 уровня	Помощь в приготовлени и пищи. Уборка жилого помещения. Доставка на дом продуктов питания.	Разговор на свободные темы, отказался отвечать на вопрос про сына. Старался уходить в другую комнату, при уборке их. Обещал не шуметь, попросил купить набор продуктов.
Социальный работник – женщина.				Поддержание разговора на свободную тему. Просила клиента не вбивать гвозди в стену, так как жалуются соседи.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Топик-гайд глубинного интервью с получателями социальных услуг

Цель: получить информацию от получателей социальных услуг о существующих гендерных проблемах в социальном обслуживании, в рамках предоставления социальной услуги – социальное обслуживание на дому.

Темы для обсуждения:

1. Представление о роли мужчины и женщины;
2. Влияние пола социального работника на социальное обслуживание;
3. Внедрение новых услуг с учетом гендерных особенностей, как социального работника, так и клиента.

I. Представление о роли мужчины и женщины

1. Как бы Вы охарактеризовали женщину? Какими личностными особенностями она должна обладать?
2. Как бы Вы охарактеризовали мужчину? Какими личностными особенностями он должен обладать?
3. Какие функции в доме должен выполнять представитель того или иного пола?
4. Какие профессии Вы считаете «женскими», а какие «мужскими»?

II. Влияние пола социального работника на социальное обслуживание;

1. Мужчинам-клиентам лучше, чтобы социальным работником была женщина или мужчина? А как лучше клиенту женщине?
2. Если социальным работником будет мужчина, как Вы думаете, будет ли комфортно клиентам?
3. Влияет ли, как Вы считаете, преобладание женщин в социальной сфере на качество оказания услуг? Если да, то, в каких моментах?
4. Все ли услуги женщина-социальный работник, способна выполнить в полном объеме? Например, ремонтные работы? Или помощь в частном секторе?

III. Внедрение новых услуг с учетом гендерных особенностей, как социального работника, так и клиента.

- Есть ли необходимость внедрения новой гендерно ориентированной услуги в социальный пакет? Такой как, например, расширение понятия – организация помощи в проведении ремонта жилых помещений?

- Как Вы считаете, учет пола клиента способен повысить качество социального обслуживания?

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Уважаемые клиенты!

Предлагаем Вам принять участие в опросе. Ваше мнение для нас очень важно, так как исследование направлено на повышение уровня социального обслуживания. Внимательно прочитайте вопрос и варианты ответов, поставьте галочку рядом с вариантами ответов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте.

Заранее благодарим за участие!

1) Как Вы относитесь к противоположному полу?

Положительно

Отрицательно

2) Трудно ли Вам находить общий язык с противоположным полом?

Да

Нет

Иногда

3) Согласны ли Вы с утверждением, что при работе с клиентами социальному работнику необходимо учитывать его гендерные (половые) особенности?

Полностью согласен /согласна

Частично согласен/согласна

Трудно сказать, согласен/согласна или не согласен/согласна

Частично не согласен/согласна

Совершенно не согласен/согласна

4) Оцените по пяти бальной шкале, необходимость применения гендерно-ориентированной работы МБУ КЦСО.

5	Учитывать пол при работе с клиентом нужно	
---	---	--

	всегда	
4	Пол клиента нужно учитывать, почти всегда.	
3	Пол клиента нужно учитывать, только при оказании некоторых услуг.	
2	Пол клиента, только в редких случаях следует учитывать.	
1	Нет необходимости учитывать пол клиента	

5) Считаете ли Вы, что при работе с Вами, социальный работник МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» в своей работе учитывал Ваш пол?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

6) На сколько, по Вашему мнению, важно, чтобы социальный работник и клиент были одного пола?

- Очень важно
- Важно
- Не очень важно
- Совсем не важно

7) Социальный работник, оказывающий вам социальное обслуживание одного с Вами пола?

- Да
- Нет

8) Если, Вы ответили на предыдущий вопрос «нет», переходите к следующему вопросу.

Если Вы ответили «да», то оцените по 5 бальной шкале комфортность, от того что социальный работник противоположного с Вами пола?

5	Всегда комфортно	
---	------------------	--

4	Чаще всего комфортно	
3	Иногда вызывает чувство дискомфорта	
2	Часто дискомфортно	
1	Совсем не комфортно	

9) Хотели бы Вы социального работника того же пола, что и Вы?

- Да
 Нет

Объясните почему Вы ответили на предыдущий вопрос именно таким образом.

10) Согласны ли Вы, что учет гендера (пола) клиента позволит повысить качество предоставляемых услуг в МБУ КЦСО?

- Полностью согласен/согласна
 Частично согласен/согласна
 Трудно сказать, согласен или не согласен/согласна
 Частично не согласен/согласна
 Совершенно не согласен/согласна

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

Пол:

Возраст:

Уровень социального обслуживания

Благодарим за помощь!