

нивать своих детей как активных, жизнерадостных, экспансивных, общительных.

В целом данные, полученные с помощью теста "Личностный дифференциал", позволяют заключить, что для оценочного компонента материнского отношения характерны низкие оценки силы и самостоятельности ребенка и высокие оценки активности ребенка.

Подводя итоги, отметим, что проведенное исследование оценочного компонента материнского отношения позволяет сделать следующие выводы:

1. Значимой взаимосвязи между оценочным компонентом материнского отношения и такими параметрами, как возраст матери, пол ребенка и порядковый номер рождения ребенка не обнаружено.
2. Оценка матерью своего ребенка тесно связана с оценкой себя как матери.
3. Для оценочного компонента материнского отношения женщин, имеющих трехлетних детей, характерно амбивалентное отношение к ребенку. Противоречивые чувства вызывает, в первую очередь, возросшая самостоятельность детей, их желание отделиться, проявления упрямства и "собственного Я". С одной стороны, матери стремятся видеть в ребенке самостоятельную ценность и целостность. С другой

стороны, для них характерно стремление prolongировать, сохранить с ним отношения, в которых "я" ребенка как бы недифференцировано от их собственного материнского "я".

Литература

1. Брутман, В. И. Влияние семейных факторов на формирование девиантного поведения матери / В. И. Брутман, А. Я. Варга, И. Ю. Хамитова // Психологический журнал, 2000. – № 2. – С. 79 – 87.
2. Брутман, В. И. Методики изучения психологического состояния женщин во время беременности и после родов / Г. Г. Филиппова, И. Ю. Хамитова // Вопросы психологии, 2002. – № 3. – С. 110 – 118.
3. Смирнова, Е. О. Структура и динамика родительского отношения / Е. О. Смирнова, М. В. Быкова // Вопросы психологии, 1999. – № 6. – С. 29 – 35.
4. Савина, Е. А. Особенности материнских установок по отношению к детям с нарушениями в развитии / Е. А. Савина, О. Б. Чарова // Вопросы психологии, 2002. – № 6. – С. 15 – 23.
5. Филиппова, Г. Г. Психология материнства / Г. Г. Филиппова. – М.: Издательство института психотерапии, 2002. – 240 с.

УДК 364.466

М. Н. Большакова

АДАПТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Стратификация современного общества, разноплановые интересы и запросы социальных групп требуют создания технологий социального обслуживания на принципиально новой основе. Результативность социальной работы во многом обеспечена применением гибких, адаптивных технологий предоставления социальных услуг.

Адаптивную социальную технологию можно характеризовать как процесс и результат целенаправленного последовательного упорядочения и преобразования социального объекта по выработанным правилам с помощью адаптивного механизма. Создание адаптивных технологий социального обслуживания предполагает соотнесение используемых видов, форм, способов, оказания помощи с ритмичной жизнью людей, их потребностями, мотивацией к развитию.

Во взаимодействии социального работника с клиентом, семьей, социальной группой или населением конкретной территории необходимо учитывать возможности субъекта по преодолению социальных трудностей, обстоятельств возникающих трудных жизненных ситуаций. Население, являясь в технологиях социального обслуживания объектом воздействия организованных субъектов, активно влияет на их результативность, форму, содержание. Влияние населения может проявляться как содействие в проводящихся преобразованиях или уклонение от них, разделение целей и средств субъекта со-

циального управления или противопоставление им иных целей и средств [1].

Адаптивные технологии социального обслуживания требуют глубокой проработки, понимания сущности социальных явлений. Применение адаптивных технологий в социальной работе имеет ряд преимуществ и ограничений. К основным достоинствам адаптивных технологий можно отнести их умеренность и стабилизирующую сущность воздействия на объект с одновременным обновлением социальной среды; постепенность и размеренность в наращивании результатов; сглаживание психологических барьеров внешнего воздействия управляющего субъекта; включение системы самоадаптации населения по мере технологического воздействия [2].

Однако применение адаптивных технологий может замедлять, отдалять получение запланированного результата. Они создают дополнительные сложности для управляющего субъекта, существенно повышают влияние другой стороны на форму и содержание технологического процесса, повышают риск «растворения» технологии в изменчивой социальной среде.

Адаптивные технологии социального обслуживания должны выстраиваться с учетом стратификационного разделения, которое, в свою очередь, предопределяет запросы и ожидания разных групп населения. Кроме этого, социальное обслуживание

адаптивного типа означает реализацию принципа ответственности запросам населения.

Социальное обслуживание основано на предоставлении населению социальных услуг. Адаптивные технологии социального обслуживания требуют маркетинговой ориентации услуг, предлагаемых учреждением социального обслуживания. Это означает проектирование набора услуг в соответствии с насущными запросами населения и сохранение их опережающей, упреждающей направленности.

Специфика маркетингового проектирования социальных услуг определяется их особенными характеристиками, отличающими их собственно от товаров и услуг экономической, производственной и иной направленности. К специфическим свойствам социальных услуг можно отнести их неосвязаемость, непостоянство качественных характеристик, субъект-субъектную сущность.

В 2002-2003 гг. на базе Центра социальной помощи семье и детям г. Кемерово (ЦСПСиД) было проведено социологическое исследование «Социальные услуги ЦСПСиД: соответствие запросам населения»¹. Экспертный опрос позволял выявить мнение специалистов об обязательности и факультативности услуг, предлагаемых учреждением. Эту же цель обслуживало наблюдение за частотой обращения клиентов за той или иной услугой. Перечень обязательных услуг послужил основой для создания некоего универсального пакета, предлагаемого клиенту с целью первичной социальной поддержки.

В результате экспертного опроса были определены приоритетные группы социального обслуживания в соответствии с основными задачами учреждения.

Сфокусированное интервью 600 респондентов было проведено на основе районированной выборки по г. Кемерово. Выборкой охвачены все районы города, количественное распределение респондентов по районам пропорционально численному составу клиентов, состоящих на учете в ЦСПСиД в каждом районе города.

¹ Научный руководитель проекта – Л. Л. Шпак. Исполнители проекта – специалисты информационно-аналитического отделения ЦСПСиД: Т. Ю. Мочалова, М. Н. Большакова, Е. В. Поличук. Директор ЦСПСиД г. Кемерово – участник и организатор исследования – И. А. Черняева. Для обеспечения проектирования технологий необходимой социологической информацией предварительно был проведен экспертный опрос 25 респондентов и сфокусированное интервью 600 человек – клиентов и потенциальных клиентов учреждения. Выяснялась информация о нуждаемости семей города Кемерово в социальной помощи и востребованности услуг, предоставляемых ЦСПСиД, требования клиентов к качеству и диапазону услуг. В экспертном опросе принимали участие специалисты ЦСПСиД и выпускники социально-психологического факультета КемГУ специализации «Организация социальной защиты населения».

Выборка разделена на две основные группы, равные по количеству респондентов (по 300 чел.) – клиенты Центра и потенциальные клиенты учреждения. Кроме этого, выборка структурирована по четырем группам обслуживаемых клиентов, определенным в результате экспертного опроса:

- семьи в трудной жизненной ситуации;
- замещающие семьи;
- молодые семьи;
- семьи в социально опасном положении.

В ходе опроса получена информация о запросах на различные виды социальных услуг, требованиях к предлагаемым услугам.

Включение в выборку клиентов учреждения позволило получить обратную связь о качестве предоставляемых услуг, дополнительных пожеланиях, касающихся их содержательной наполненности, форм предоставления помощи, сложностей в получении некоторых услуг.

От потенциальных клиентов была получена информация об услугах, в которых они остро нуждаются и о видах услуг, наиболее интересующих в перспективе. Потенциальные клиенты определяли требования к предоставляемым услугам, формам и способам их оказания. Наибольшее количество респондентов важнейшими требованиями назвали качество и бесплатную основу предоставления (67 и 69 % соответственно). Значимыми характеристиками услуг названы также профессионализм специалистов, предоставляющих услуги (48 %), индивидуальный подход и практическая полезность услуги (по 44 %).

Использование адаптивного механизма во взаимодействии социального учреждения с населением предполагает формирование благоприятного отношения к учреждению.

На основе данных, полученных в ходе интервью, составлены пакеты услуг на принципиально новом подходе. Принадлежность к социально уязвимой группе (например мать-одиночка, семья с ребенком-инвалидом) перестала служить отправной точкой в предоставлении услуги, а стала являться только одним из оснований ее получения.

Во многом запросы предопределяются социальной ситуацией, в которой находятся люди. Пакеты социальных услуг были сформированы с учетом специфики социальной ситуации, предопределяющей нуждаемость в социальных услугах. Пакеты включают услуги, наиболее востребованные данными группами семей.

Пакет для *семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации*, содержит услуги по предоставлению срочной экономической и психологической помощи. У этой группы респондентов наиболее выраженные, по сравнению с другими группами, потребности в информационно-посреднических и юридических услугах.

У *семей в социально опасном положении* чаще востребованы услуги бытового характера, материальная помощь, в том числе натуральная. Весьма актуальными оказались услуги, направленные на содействие в трудоустройстве.

Специфическими оказались пакеты услуг, адресованные *молодым семьям и замещающим семьям*. Запросы на виды услуг максимально конкретизированы и отражают проблемы, характерные для положения этих семей.

Молодые семьи наиболее заинтересованы в получении материальной социально-правовой поддержки в решении жилищного вопроса. В этой группе семей ощутимый акцент сделан на получение медико-социальной и психологической помощи, направленной на формирование благоприятного репродуктивного поведения.

Запросы на виды социальных услуг для замещающих семей сконцентрированы на социально-правовом консультировании по вопросам опеки и попечительства, помощи в организации летнего отдыха детей и их трудоустройства.

Респондентам предлагалось отметить услуги, в которых они остро нуждаются, количество выбранных услуг не ограничивалось. Выбранные услуги составляли основу пакетов. Кроме этого, в ходе интервью выяснялась нуждаемость в услугах, не являющихся обязательными, но представляющих интерес для разных групп населения. Информация об интересующих услугах использована для программы развития социальных услуг, предоставляемых учреждением. Услуги, к которым был проявлен наибольший интерес, были включены в пакеты.

В процессе формирования пакетов главной опорой были запросы населения на разные виды социальных услуг учреждения. Но учитывался аспект объективной необходимости в предоставлении ус-

луг данным группам населения, не нашедший полного отражения в ответах респондентов. В большей степени это касается семей в социально опасном положении (семьи, где отмечены факты асоциального поведения родителей или детей). Прежде всего, это услуги, способствующие реализации принципа активизации жизненных сил самих клиентов. Так, например, в пакет услуг для семей в социально опасном положении, включены услуги по содействию в трудоустройстве, посреднические услуги по устройству детей в образовательные учреждения. Факты асоциального поведения, имеющиеся в данных семьях, предопределили дополнение пакета для данной категории услугами психолого-педагогической коррекции, медико-социальной помощи и патронажными формами обслуживания.

На основе ответов респондентов можно было выделить услуги, вызывающие наибольший интерес. Респондентам предлагалось отметить услуги, в которых, по их мнению, нуждаются их близкие, знакомые. Изучение потребностей в услугах референтного окружения клиентов позволило выявить тенденцию востребованности услуг. Так, был получен перечень наиболее востребованных социальных услуг. Острая нуждаемость выявлена в социально-экономических и социально-правовых услугах. Из наиболее востребованных услуг был сформирован так называемый универсальный (номинальный) пакет. Набор услуг, предусмотренный этим пакетом, содержит самые необходимые услуги, отражающие профиль учреждения.

УДК 159.9+316.6

О. А. Браун

ВЗАИМОСВЯЗЬ СОДЕРЖАТЕЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ГОРОДСКОЙ КУЛЬТУРЫ И КОММУНИКАТИВНЫХ СВОЙСТВ СТАРШЕКЛАССНИКОВ

Значение процесса общения для развития личности в старшем школьном возрасте является общепризнанным (Л. И. Божович, И. С. Кон, М. И. Лисина, А. В. Мудрик и др.). Согласно А. В. Мудрику, юность является одним из пиков развития потребности в общении, отсюда особое значение коммуникативных навыков и свойств личности именно для данного возраста. Изучение различных факторов обуславливающих развитие коммуникативных свойств старшеклассников, позволит оптимизировать протекание данного процесса, что, в свою очередь, создаст весомые предпосылки для успешного развития и функционирования личности на всех последующих возрастных стадиях.

Феномен общения активно изучается и отечественными, и зарубежными авторами. Однако факторы развития коммуникативных свойств личности до сего дня изучены не полностью. Особенно это касается условий макросреды, опосредующих процесс развития коммуникативных свойств и, в частности, влияния социокультурных аспектов на процесс становления личности старшеклассников.

В современном обществе процесс урбанизации приобретает лавинообразный характер, что естественно, приводит к распространению городской культуры. При этом психологическое содержание культуры городов зачастую остается за рамками научных исследований, несмотря на то, что городская культура напрямую взаимосвязана с развитием личности жителей городов. Кроме того, сохраняется общая тенденция миграции сельской молодежи в города на срок от нескольких лет (период получения образования) до постоянного проживания. Необходимость адаптации к новым социокультурным условиям вызывает перестройку и в такой жизненно важной сфере личности, как коммуникативная. Поэтому, в целях оптимизации данного процесса и нивелирования возможного негативного влияния городской культуры на личность, необходимо всестороннее изучение психологических характеристик последней и тех особенностей личности, которые складываются под её воздействием.

В настоящее время существует более 500 определений понятия «культура», что порождает