

1.3. Типы и характеристики граждан-получателей социальных услуг. Типология проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.)

В отечественной и международной практике существует выражение — трудная жизненная ситуация, означающее переживания человека, оказавшегося в положении, которое серьезно сказывается на его благополучии, безопасности жизнедеятельности и из которого он не всегда способен с честью выйти (не может найти достойного для него выхода).

В этом случае ему требуется помощь государства, общества.

Трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и т. п.), которую человек не может преодолеть самостоятельно.

В научной литературе трудную жизненную ситуацию характеризуют как ситуацию социальной нестабильности, определяя ее как кризисную, стрессогенную, переломную, экстремальную, неопределенную и критическую. В трудной жизненной ситуации одновременно взаимодействуют несколько факторов:

- ✓ **поведенческий**, указывающий на отсутствие сформированных моделей поведения в данной ситуации;
- ✓ **когнитивный**, показывающий недостаток знаний, умений и навыков для нормальной жизнедеятельности в ней;
- ✓ **витальный**, заключающийся в субъективном ощущении невозможности существовать в этой ситуации;
- ✓ **экзистенциальный**, указывающий на «экзистенциальный вакуум», ревизию системы ценностных ориентаций и дискретность образа «Я»;
- ✓ **вероятностно-прогностический**, состоящий в оценке вероятности ситуации жизненной трудности до ее возникновения как минимальной.

В теории социальной работы общепринятым является более узкое определение трудной жизненной ситуации, в котором подчеркивается аспект оценки ситуации и взаимодействия субъекта и объекта социальной работы при попытке преодолеть жизненные трудности и их последствия.

«Трудная жизненная ситуация – это ситуация, объективно нарушающая социальные связи человека с его окружением и условия нормальной жизнедеятельности и субъективно воспринимаемая им как «сложная», вследствие чего он может нуждаться в поддержке и помощи социальных служб для решения своей проблемы». Проблемная жизненная ситуация всегда связана с необходимостью тем или иным образом адаптироваться к ней – это заключается в успешном или неуспешном преодолении жизненной

трудности с последующей стабилизацией ситуации. В результате может быть сформирована как активная жизненная позиция человека, свидетельствующая о его социальной ответственности, так и противоположная по содержанию – пассивная, или иждивенческая, позиция. К неконструктивным способам относят:

- ✓ защитное, «избегающее» поведение, когда человек старается не замечать ситуации жизненной трудности;
- ✓ хаотичный поиск, когда выбор стратегии поведения осуществляется без осмысления ее последствий;
- ✓ поиск в условиях ограниченной информированности, когда источники информации о различных путях решения проблемы недоступны или отличаются низким качеством;
- ✓ продуктивное иждивенчество, когда индивид использует ресурсы своего окружения, не пополняя их собственной деятельностью.

К конструктивным способам относят:

- ✓ целенаправленное использование ресурсов межличностной сети, когда выбор стратегии поведения осуществляется на основе создания референтного круга общения;
- ✓ конкретизацию целостного образа «Я», когда индивид стремится осознать и в дальнейшем использовать личностные ресурсы;
- ✓ накопление опыта поведения в социальной сфере, когда личность формирует «репутационную» стратегию деятельности;
- ✓ отношение к трудной жизненной ситуации как к совокупности шансов, когда контекст ситуации «достраивается» и выявляется ее альтернатива

Сущностная особенность трудной жизненной ситуации состоит в том, что эта ситуация нарушает привычный для человека образ жизни, ставит его перед необходимостью оценить внешние и внутренние аспекты ситуации с учетом содержательных признаков и определить возможность преобразования ситуации. А затем – выбрать или принципиально новые стратегии поведения и деятельности, или новые основания жизни и способы согласования своих отношений с собой, другими людьми, миром в целом.

Одна из основных проблем социальной работы связана с положением социально уязвимого человека, находящегося в трудной жизненной ситуации, поэтому в теории социальной работы в первую очередь уделяется внимание социальным проблемам, с которыми человек не может справиться самостоятельно и для решения которых ему требуется помощь профессионально подготовленного работника.

Важно не только решить конкретную проблему клиента, но и усилить его умение преодолевать подобные проблемы впоследствии путем предоставления дополнительных возможностей, оказывая помощь в развитии способностей и мотивации. В то же время, рассматривая противоречия, возникающие на личностном уровне, специалист выявляет связанные с ними проблемы общества, которые требуют своего разрешения, и привлекает к ним внимание своей организации. Так как решение одних социальных

проблем с неизбежностью вызывает появление других, важной задачей специалиста становится также предвидение новых проблем и осуществление усилий по их предотвращению и смягчению.

Специалист оценивает проблему на основе анализа конкретной ситуации и представлений о ней клиента, выдвигает цель деятельности по решению социальной проблемы, подбирает соответствующую технологию и методы, составляя программу деятельности, осуществляет ее, корректируя программу своих действий, и анализирует результаты. Очевидно, что для развития способностей клиента по решению его проблемы все этапы работы должны планироваться и осуществляться совместно субъектом и объектом. Кроме того, для решения проблем клиентов требуется привлечение соответствующих ресурсов.

Достижение целей и мобилизация ресурсов возможны лишь на основе последовательной деятельности по обеспечению социальных перемен. Она касается и клиента, и его социального окружения, и включает в себя формулирование цели по осуществлению изменений; производство знаний, т.е. информации, их обуславливающей; производство инструментария как техник и методов, обеспечивающих перемены; формирование стратегических планов деятельности специалистов; работу по осуществлению перемен и по их прогнозированию.

Следует отметить, что деятельность специалистов по решению социальных проблем является эффективной, если она одновременно осуществляется на макро-, мезо- и микроуровнях реальности. Так, решение текущих и перспективных проблем в социуме предотвращает появление и облегчает решение проблемы конкретного клиента и т.д., поэтому социальные проблемы необходимо рассматривать рационально и объективно. Это предполагает как описание состояния общества и его составляющих на основе статистических методов, так и изучение общественного мнения для выявления степени удовлетворенности людей тем, как решаются их проблемы в конкретном социуме.

Специалисты указывают на ряд признаков, свидетельствующих о наступлении трудной жизненной ситуации: неадекватность алгоритмов привычного социального поведения; нарушение текущей социальной деятельности; неопределенность перспектив развития событий; возникновение новой системы требований к субъекту, возникновение стрессовых состояний человека.

Соответственно, человек в такой ситуации не может полноценно функционировать и ему приходится изменять свое поведение. Это требует от индивида повышенной социальной активности при выборе стратегии, средств и способов деятельности, направленной на достижение желаемого результата. Необходимость сделать выбор создает напряженность в жизненной ситуации, которая выражает собой противоречие между различными интересами субъекта, а также между интересами его самого и других людей.

Структура трудной жизненной ситуации включает в себя:

- ✓ участников связанных с ней событий;
- ✓ деятельность, которая в ней осуществляется;
- ✓ временные и пространственные аспекты ситуации;
- ✓ ее переживание и интерпретацию объектом жизненной трудности.

Следовательно, необходимо обращать внимание на объективные факторы трудной жизненной ситуации, вызванные внешними обстоятельствами, влиянием социальной среды и ближайшего окружения человека (одним из основных факторов является длительное или постоянное существование индивида на доход ниже прожиточного минимума); и ее субъективные факторы, указывающие на восприятие трудности, связанное с социально-психологическими особенностями личности. Результатом действия этих факторов выступает объективная и субъективная невозможность человека удовлетворить свои потребности.

В результате возникновения трудной жизненной ситуации в жизнедеятельности индивида обнаруживаются деформации, появившиеся на основе социальных, психологических и физических травм. В этом случае люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации, вне зависимости от факта обращения в социальные службы, становятся объектами социальной работы: инвалиды, пенсионеры, лица с девиантным поведением, неполные семьи и т.д. При работе с клиентом специалист анализирует трудную жизненную ситуацию и пытается совместно с ним выявить варианты решения проблемы и возможность реализовать наиболее оптимальный сценарий, оценивая в процессе деятельности достигаемые результаты.

Групп, которые оказались в трудной жизненной ситуации, достаточно много. Попробуем дать классификацию этих объектов, используя различные основания.

1. Прежде всего, это состояние здоровья, которое не позволяет в полной мере или вообще решать человеку или группе самостоятельно свои жизненные проблемы.

Одной из таких групп являются граждане-инвалиды (как взрослые, так и дети). К ним примыкают лица, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие аварии на Чернобыльской АЭС, ядерных выбросов и ядерных испытаний. Ясно, что эта группа населения оказалась в трудной жизненной обстановке в результате потери (в той или иной степени) здоровья, вследствие того, что полученная доза облучения не позволяет в полной мере заниматься производительным трудом и требует постоянного лечения. К этим группам близки и специально выделяемые семьи, в которых имеются дети-инвалиды, а также группы (взрослые и дети), имеющие психологические затруднения, испытывающие психологические стрессы, склонные к суицидальным поступкам.

2. Служба и труд в экстремальных социальных условиях, таких, как войны. По этому основанию выделяются участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица, труженики тыла во время Великой Отечественной войны. Их жизненная ситуация усугубляется как преклонным

возрастом, так и, конечно, состоянием здоровья этих людей. К ним непосредственно примыкают вдовы и матери военнослужащих, погибших во время Великой Отечественной войны и мирное время. Сюда же можно отнести бывших несовершеннолетних узников фашистских лагерей.

3. Пожилой, пенсионный возраст людей, в силу чего они оказались в сложной жизненной ситуации. Сюда одинокие пожилые люди и семьи, состоящие из одних пенсионеров (по возрасту, инвалидности и прочим основаниям).

4. Девиантное поведение в его различных формах и видах. К этим категориям относятся;

- ✓ дети и подростки девиантного поведения;
- ✓ дети, испытывающие жестокое обращение и насилие, оказавшиеся в условиях, угрожающих здоровью и развитию;
- ✓ лица, вернувшиеся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений;
- ✓ семьи, имеющие в составе лиц, злоупотребляющих алкоголем, употребляющие наркотики.

5. Трудное, неблагополучное положение различных категорий семей. В связи с этим в эту группу населения, оказавшегося в сложной жизненной ситуации, можно отнести:

- ✓ семьи, имеющие на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- ✓ семьи с низким уровнем доходов;
- ✓ многодетные семьи;
- ✓ неполные семьи;
- ✓ семьи несовершеннолетних родителей;
- ✓ молодые семьи;
- ✓ разводящиеся семьи;
- ✓ семьи с неблагоприятным психологическим микроклиматом, конфликтными отношениями, педагогической несостоятельностью родителей.

6. Особое положение детей (сиротство, бродяжничество и т.д.). На этом основании выделяют детей из детских домов и школ-интернатов (до достижения ими материальной независимости и социальной зрелости); осиротевших или оставшихся без попечения родителей детей; безнадзорных детей и подростков.

7. Бродяжничество, бездомность. Это – лица без определенного места жительства, зарегистрированные беженцы, вынужденные переселенцы.

8. Положение женщин в предродовом и послеродовом состоянии. В связи с этим выделяют группы беременных женщин и кормящих матерей, а также группы матерей, находившихся в отпуске по уходу за ребенком.

9. Правовое (и в связи с этим социальное) положение лиц, подвергшихся политическим репрессиям, и впоследствии реабилитированных.

с 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Этот закон ввел понятие "получатель социальных услуг". Гражданин может быть признан получателем социальных услуг, если он является нуждающимся в социальном обслуживании и ему предоставляется социальная услуга.

Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существует хотя бы одно из следующих обстоятельств:

- ✓ полная или частичная утрата способности к самообслуживанию, самостоятельному передвижению, обеспечению основных жизненных потребностей в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- ✓ наличие в семье инвалида или инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- ✓ наличие ребенка или детей, испытывающих трудности в социальной адаптации;
- ✓ невозможность обеспечения ухода за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- ✓ насилие в семье или внутрисемейный конфликт, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами или страдающими психическими расстройствами;
- ✓ отсутствие определенного места жительства;
- ✓ отсутствие работы и средств к существованию;
- ✓ наличие иных обстоятельств, которые на региональном уровне признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан (

Теперь информация о получателях социальных услуг заносится в специальный регистр. Его формированием занимаются субъекты федерации на основании данных, предоставляемых поставщиками социальных услуг.

Новый закон изменил подход к содержанию перечня предоставляемых социальных услуг. До 31 декабря 2014 года граждане могли получить материальную и консультативную помощь, временный приют, социальное обслуживание на дому и в стационарных учреждениях, а также имели право на дневное пребывание в учреждениях социального обслуживания и реабилитационные услуги.

После вступления в силу нового закона граждане могут рассчитывать на предоставление им следующих видов социальных услуг:

- ✓ социально-бытовые;
- ✓ социально-медицинские;
- ✓ социально-психологические;
- ✓ социально-педагогические;
- ✓ социально-трудовые;
- ✓ социально-правовые;

- ✓ услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;
- ✓ срочные социальные услуги

К срочным социальным услугам относится обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, содействие в получении временного жилого помещения, оказание юридической и экстренной психологической помощи, а также иные срочные социальные услуги. Гражданин может рассчитывать на получение таких услуг в сроки, обусловленные его нуждаемостью.

Таким образом, в системе социального обслуживания четко определен перечень получателей социальных услуг и перечень непосредственных услуг в соответствии конкретной ситуации получателя.