

СОЦІАЛЬНИЙ КОМФОРТ ЯК ЧИННИК СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Мосаєв Ю.В. (м. Запоріжжя)

Анотація

У статті розглядаються концептуальні засади надання соціальних послуг та їхній вплив на формування соціального комфорту людини. Розглядаються визначення сутності соціального комфорту та соціальних послуг, виходячи з ціннісного підходу.

In the article the conceptual principles of granting of social services and their influence on forming of social comfort of man are examined. Determinations of essence of social comfort and social services based upon the valued approach are examined.

Ключові слова

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, СОЦІАЛЬНИЙ КОМФОРТ, СОЦІАЛЬНА РОБОТА, КОМЕРЦІЙНІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ПЕРВИННІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ВТОРИННІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, СОЦІАЛЬНІ АМБІЦІЇ

Вступ

Актуальність дослідження полягає в відсутності в сучасній науці чітких критеріїв диференціації, типологізації та класифікації соціальних послуг. Вчені, соціальні працівники, експерти та політики користуються в своїх працях положеннями Закону України «Про соціальні послуги». Система з надання соціальних послуг в останні роки набула широкої популярності серед науковців, юристів, політиків та простих громадян. Але сьогодні ми відчуваємо відсутність чітких критеріїв, за якими ми могли б типологізувати та класифікувати соціальні послуги за критеріями науки, а не юридичних термінів, які запропоновані в Законі України «Про соціальні послуги». Нагадаю, що виходячи зі згаданого закону соціальні послуги – це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, що перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги (далі - особи, що потребують соціальних послуг), з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя. [1, 358]

Крім того, сьогодні відсутній поділ соціальних послуг за значенням для особистості, виходячи з рівня її соціальних амбіцій. Поняття соціальних амбіцій є одним з ключових для диференціації клієнтів соціальних служб. Сьогоднішня наука шукає все нові й нові дієві критерії для маркетингової комунікації і саме тому соціальні амбіції людини краще за будь-які соціально-демографічні показники розподіляють потенційних клієнтів соціальних служб на маркетингові сектори. Саме тому ми і пропонуємо декілька складових життя людини в суспільстві, які в своїй сукупності і створюють особливу систему соціального

відображення та сприйняття людиною свого буття в соціумі, що і має назву соціального комфорту. На нашу думку, високий рівень соціального комфорту особистості і є практичним відображенням на практиці принципу гармонійно розвиненої особистості. А наявність людей, що мають високий рівень соціального комфорту, призводить до конструктивних соціальних перетворень в малих та великих соціальних групах, що сприяє їхньому подальшому конструктивному розвитку.

Мета статті: визначити критерії, за якими можна відрізнити соціальні послуги від інших соціальних практик; дати визначення поняттю соціального комфорту та сформулювати його концептуальні витoki; диференціювати соціальні послуги на декілька рівнів, виходячи з рівня соціальної мотивації та соціального комфорту особистості.

Стан наукового опрацювання теми: дослідженням проблематики соціальних послуг у вітчизняній та зарубіжній науці займаються такі вчені, як В.Бєдная, А.Капська, І.Ковчина, В.Курбатов, Л.Міщик, М.Рамон, Ф.Студьонов, Є.Холостова та інші. В роботах цих вчених визначається проблематика сфери соціальних послуг та методичні рекомендації щодо дослідження сфери соціальних послуг. Ми ж у своїй статті, скориставшись їхніми вказівками і порадами, зробили спробу розглянути знання про соціальні послуги через призму інноваційного поняття соціального комфорту. В своїй роботі ми формуємо саме поняття соціального комфорту, щоб активно його застосувати для трактування процесів з царини соціального обслуговування населення. На нашу думку, поняття «соціальний комфорт» є інноваційним і дуже вагомим в процесі пізнання сфери з надання соціальних послуг і може активно застосовуватися в інших царинах соціальної роботи.

Починати аналіз слід з критерію задоволення соціальних потреб клієнта. До соціально необхідних потреб людини слід віднести фізіологічні, психологічні, та матеріальні потреби, які ведуть до підвищення соціального комфорту людини в суспільстві. Поняття „соціального комфорту” слід розуміти в сенсі створення умов для можливості максимальної реалізації людини в суспільстві. Коли людина має потенціальні можливості реалізації себе як особистості, її життя та безпосередня діяльність є соціально комфортними.

Людина приймає участь у безкінечній кількості малих соціальних груп і співпрацює з не меншою, а той і більшою кількістю соціальних інституцій. У взаємодії людини з цими інституціями і реалізується чи не реалізується принцип соціального комфорту. Соціально комфортні умови діяльності потрібні не тільки людині, яка опинилася у складних життєвих обставинах, людина, яка все ж в них опинилася потребує в них значно більше.

Соціальний комфорт може створюватися людиною і без допомоги соціальних працівників чи інших людей. Цей процес слід назвати соціальним самообслуговуванням. Цей процес є природнім, але

специфічним. Втрата навичок до повного соціального самообслуговування людини веде до гострої потреби в компенсації внутрішніх навичок соціального самообслуговування за рахунок зовнішнього самообслуговування, яке здійснюється силами соціальних служб та інших організацій, що надають послуги, які задовольняють соціальні потреби населення та ведуть до покращення його соціального комфорту.

Крім підвищення соціального комфорту, соціальні послуги повинні відповідати наступним критеріям.

По-перше, соціальна послуга повинна ставити собі на меті надання допомоги своєму клієнтові.

По-друге, соціальна послуга має носити ознаки соціального конструктиву, як для безпосереднього клієнта, який потребує цієї послуги, так і для малої групи, громади та суспільства, членом яких і є наш клієнт. Не має бути ситуації, коли, наприклад, ми задовольняємо потреби нашого клієнта, а це призводить до негативу для інших членів громади. Така послуга ні в якому разі не повинна отримати назву соціальної.

Соціальний конструктив – це соціальна практика, яка веде до гармонізації соціальних процесів та відносин в рамках соціальної системи.[2;35]

По-третє, соціальна послуга не повинна суперечити чинному законодавству країни, в якій вони надаються. Можлива ситуація, коли соціальні послуги можуть не відповідати цій тезі. В такому разі ми маємо справу з тіньовими соціальними послугами. Бо ці соціальні послуги знаходяться поза зоною законодавства, але легітимізовані соціальними практиками і тіньовими соціальними інститутами. Вони можуть нести як позитив, так і негатив. Бо вони можуть бути, як просто злочинними, так і послугами, які випереджають законодавство, але вони вже можуть отримати позитивну оцінку у межах окремої громади чи суспільства взагалі. Ці послуги становлять цілу групу послуг, методична та методологічна база яких формується просто зараз.

По-четверте, соціальна послуга універсальна. Її можуть надавати, як окремі вузько спеціалізовані спеціалісти з відповідною освітою та досвідом роботи, так і цілі групи спеціалістів широкого профілю та різних наукових парадигм. Клієнтами, які одержують подібні послуги, можуть бути люди незалежно від віку, статі, національності, віросповідання та сексуальної орієнтації.

По-п'яте, соціальна послуга є суб'єктом економічних відносин. Вона може надаватися безкоштовно, за окрему платню, вона може бути частково оплатною клієнтом, а частково представниками державних, муніципальних та приватних структур чи фондів.

По-шосте, в ідеалі кожна соціальна послуга повинна мати чітко виписану на папері процедуру з її надання, зважаючи на слабку

структуризацію та певною мірою не закінчений розвиток системи соціального обслуговування в країні. Особливо, коли поглянути на питому вагу третього сектору та законодавчої бази, слід сказати про можливе і тимчасове нехтування вищенаведеним принципом.

По-сьоме, соціальна послуга повинна орієнтуватися на реальні потреби клієнтів, які є одним з найголовніших факторів конструювання попиту на ту чи іншу соціальну послугу.

По-восьме, соціальна послуга є невід'ємною частиною системи соціального обслуговування населення.

Ми вже визначилися з тим, що соціальні послуги мають, основну мету, яка полягає у задоволенні питомих соціальних потреб населення, що здебільшого знаходяться у галузі соціальної допомоги людині та можуть бути вираженими у різних формах реалізації. Соціальна послуга, маючи за основу чітку соціальну функцію, має свого соціального антипода, який здебільшого ґрунтується на соціальних дисфункціях, що знаходить своє відображення у роботах структуралістів. Особливо таких, як Талкот Парсонс та Роберт Мертон. Розглядаючи законодавчу базу, що регулює сферу з надання соціальних послуг ми ознайомилися з нормою про створення Кабінетом Міністрів України кадастру соціальних послуг та законодавчі ініціативи до цього часу так і не сформували цей кадастр. Проте ситуація в державі вимагає створення цього кадастру; постійні політичні кризи в нашій країні не дають такої можливості. Сьогодні, коли влада за конституцією, ще знаходиться у руках народу, я пропоную свій варіант цього кадастру.

Перед тим слід визначитись з концептуальними засадами поділу послуг, які відповідають вище зазначеним критеріям.

Соціальні послуги – це здебільшого вирівнювання соціального капіталу між різними верствами населення. В своїй більшості це прерогатива держави. Держава забезпечує мінімальні соціальні гарантії своїм громадянам. Коли їх виявляється недостатньо для того, щоб люди відчували себе більш-менш соціально комфортно, держава надає нужденним компенсативні соціальні послуги. Тобто з вище наведеного можна зробити висновок, що фіксує розподілення соціальних послуг на природні та компенсативні, а це у свою чергу формує клас соціальних послуг першої необхідності. До цього класу послуг слід віднести соціальні послуги, які відповідають наступним критеріям:

- без отримання цих послуг людина не може здійснювати повноцінну життєдіяльність у рамках соціальної реальності суспільства.

- відсутність недостатніх компонентів, які заважають клієнтові вести повноцінний спосіб життя, може створювати певні фізичні та гострі соціальні ризики для життя людини.

- коли задоволення першого рівня соціального комфорту супроводжується перманентними соціальними кризами людини, то вона потребує заміщення компонентів її особистого соціального поля.

Замінити їх можливо лише за умови отримання відповідних соціальних послуг компенсативної форми.

При описі цього типу соціальних послуг ми зробили крок у державне поле соціального обслуговування населення, незважаючи на те, що цей тип послуг і справді є досить пріоритетним для держави та її соціальної інфраструктури. Та недержавні з муніципальними організаціями мають змогу рівноцінно з державними соціальними службами боротися за наповнення цієї ніші конкретними послугами, які б мали вдовольнити попит населення на подібні послуги. Тому ще раз слід відмітити те, що в сфері соціальних послуг не повинно бути монополій, бо тут незважаючи ні на що повинні діяти прості економічні закони з суттєвою поправкою на специфіку самої сутності подібних соціальних послуг.

До первинних соціальних послуг слід віднести: працевлаштування; отримання заробітної платні; оздоровлення; медичне обслуговування; освіту; активне проведення вільного часу; інформаційний супровід усіх сфер життєдіяльності.

Вище перераховані послуги достатні створення для людини повноцінного соціального комфорту. Ці послуги може надавати держава, місцева громада, приватний сектор та за певних умов їх може надавати людина сама собі, тобто можливе первинне соціальне самообслуговування. До вторинних соціальних послуг слід віднести такі соціальні послуги, які допомагають людині відновити необхідний рівень соціального комфорту, необхідний для більш повної реалізації її соціального потенціалу. Тобто, маючи базовий потенціал, необхідний для мінімально прийняттого соціального комфорту, людина залишається незадоволеною своїм рівнем соціального комфорту і прагне чогось більшого та за допомогою активного соціального самообслуговування не може розширити свій власний рівень соціального комфорту до рівня, який задовольняв б її потреби в соціальній реалізації, виходячи з її соціальних амбіцій другого рівня.

До соціальних амбіцій, тобто прямих постійно корелюючих вищих потреб людини, слід виділити чотири їхні рівні.

1.Рівень соціальних амбіцій людини, який знаходиться на рівні основних фізіологічних потреб.

2.Рівень соціальних амбіцій людини, який визначається жагою до максимальної реалізації соціальних потреб в суспільстві.

3.Існування соціальних амбіцій людини на рівні задоволення її потреб, які ґрунтуються на потребах людини, що є частиною еліти цього суспільства.

4.Існування соціальних амбіцій людини на рівні задоволення її потреб, які ґрунтуються на потребах людини, яка є частиною мегаліти певної цивілізаційної сукупності.

Слід приділити багато уваги науковому обґрунтуванню п'ятого рівня соціальних амбіцій. До нього слід відносити амбіції харизматичних лідерів держав, регіонів, транснаціональних компаній та релігійних лідерів з харизматичними засновниками релігійних течій. Під мегаелітою ми розуміємо певну сукупність людей, які мають безпосередній вплив на розвиток цивілізації. Більшість з них є представниками своїх національних еліт та можуть бути виключення з цього правила, коли людина є представником контреліти свого народу чи держави, які належить до іншої цивілізації. Саме ці фактори і складають мотиваційну та безпосередню дієву систему з надання вторинних соціальних послуг. Ці два рівні надання соціальних послуг не є остаточними в галузі надання компенсаторних соціальних послуг. Подальші наукові дослідження в цій галузі повинні розширити перелік категорій соціальних послуг, які можна було б віднести до компенсаторних соціальних послуг. Це й процес є невідворотнім, бо згодом, без цього кроку надання соціальних послуг втратить своє наукове обґрунтування, а перетвориться в соціально орієнтоване ремесло.

Крім компенсативних соціальних послуг, ми розрізняємо комерційні соціальні послуги. Комерційні соціальні послуги з'явилися у формі доповнення до державних компенсативних соціальних послуг в тих галузях, де держава не може задовольнити попит населення на соціальні послуги комерційних організацій за гранти та комерційні кошти на підприємницькій основі надають недостатні послуги, на які існує стійкий попит у населення. Комерційні соціальні послуги надаються на принципах, що й державні. Та ще й ставлять собі на меті використати як найбільше коштів або використати не великі кошти, але з високою ефективністю, бо за умови додержання цих умов організація отримує додаткові кошти на розвиток своєї організації. Та в той же час додержання вище зазначених умов дозволяє отримати організації підвищення її авторитету у цій галузі та підвищити привабливість організації в очах держави, організацій донорів та меценатів. Для цих послуг є характерним отримання нематеріальних прибутків. Які не можливо отримати і підрахувати в матеріальних активах. Ці прибутки можуть мати довгостроковий матеріальний характер та мати своє вираження через квазі гроші та інші нематеріальні види прибутків.

До третього виду соціальних послуг слід віднести меценатські послуги. Меценатські соціальні послуги досить специфічні, бо надаються на безкоштовній основі та не відшкодовуються у вигляді компенсацій, дотування та інших формах відшкодування коштів на надання соціальних послуг. Меценатство за своєю суттю зводиться до фінансування соціально-орієнтованих проектів. Дуже часто ці проекти мають спорідненість та здебільшого і реалізуються у формі надання соціальних послуг населенню. Меценатство сприяє мультиплікації соціальних послуг. Тому його можна розглядати як окремий вид соціальних послуг специфіка якого і полягає у формуванні умов для

надання соціальних послуг. Надання соціальної послуги за меценатський кошт сприяє розвиткові системи соціальних послуг взагалі. Ми можемо говорити про те, що соціальні послуги за меценатський кошт - це специфічні послуги, які ведуть до розвитку системи з надання соціальних послуг з середини за рахунок внутрішніх ресурсів. Ця фраза може викликати нарікання, бо меценати вливають гроші нібито з зовні. Та тут, на нашу думку, слід розглянути цю ситуацію під іншим кутом зору. Ми ведемо до того, що людина, яка згоджується або планує згодитися фінансувати надання соціальних послуг є повноцінним членом системи з надання соціальних послуг. Тому його кошти, матеріальне устаткування та зусилля ми розцінюємо, як внутрішні ресурси організації, яка надає соціальні послуги, бо в такому разі меценатські устремління людини призводять до соціального акумулювання коштів в ресурси, які задіяні в процесі надання соціальних послуг.

Висновки

Таким чином, соціальний комфорт є показником соціального розвитку особистості та одним з основних індикаторів її соціального інтелекту. Соціальний комфорт людини дуже суттєво впливає на систему з надання соціальних послуг в тій чи іншій місцевості, регіоні та навіть країні. Ця теза ґрунтується на тому, що соціальний комфорт є одним з визначальних факторів впливу на формування попиту на ринку соціальних послуг. Крім того, при детальному аналізі соціального комфорту особистості чи соціальної групи можна диференціювати соціальні послуги за критеріями важливості та соціальної мотивації в той чи інший відрізок біологічного чи соціального часу, а це в свою чергу допомагає при диференціації соціальних практик, особливо при виділенні з них соціальних послуг, що, в свою чергу, не може не сприяти ефективному розвиткові організацій, які працюють в царині продукування соціальних послуг.

Перспективи подальших досліджень: розробка концептуальних та практичних методик оцінки рівня соціального комфорту особистості та соціальних груп, дослідження процесів взаємовпливу рівня соціального комфорту на якість соціального обслуговування тієї чи іншої соціальної групи.

Джерела

1. Закон України «Про соціальні послуги»// Відомості Верховної Ради. -2003- №45.-С.358-361
2. Юнгхольм О. Основы социальной работы. - М.: Наука, 1996.- 240с.

Стаття надійшла 15.10.2007 р.