

Библиографический список

1. *Государственный доклад о положении граждан старшего поколения в Российской Федерации* [Текст] / М., 2001.
2. *Яцемирская Р.С. Социальная геронтология: учебное пособие для вузов* [Текст] / Р.С. Яцемирская. – М.: Академический проект, - 2006. – 320с.

М.А. Иваненко

СОЦИАЛЬНАЯ ПРОФИЛАКТИКА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В СЕМЬЕ

В последнее десятилетие усилился интерес отечественной науки к изучению семьи. Наметился комплексный, междисциплинарный подход к исследованию проблем российской семьи, ее социально-экономических, демографических, социально-правовых, психолого-педагогических и других аспектов.

Семья — это одна из систем социального функционирования человека, важнейший социальный институт общества, который меняется под влиянием социально-экономических и внутренних процессов. Современная семья переживает сложный период развития: осуществляется переход от традиционной модели семьи к новой, меняются виды семейных отношений, роли и функциональная зависимость супругов, положение детей в семье.

По мнению социолога М. С. Мацковского, при анализе семьи как малой социальной группы целесообразно выделять три основных типа характеристик:

Характеристика группы в целом: цели и задачи семейной группы, состав и структура семьи, социально-демографический состав семьи, групповая сплоченность и т.д.

Характеристика связей и отношений семейной группы с более широкими социальными системами в рамках социальной структуры общества. Здесь, прежде всего, следует выделить функции семьи по отношению к обществу. Цели, задачи и функции семьи по отношению к индивиду, групповая регуляция поведения и взаимодействия в семье, групповой контроль, групповые санкции, включенность индивида в жизнедеятельность семьи [2, с.14].

Семья как малая социальная группа имеет ряд психологических особенностей, характерных только для нее:

- наличие не одной, а ряда общесемейных целей, которые могут изменяться в процессе развития семьи;
- частичное различие в интересах и установках членов семьи;
- наличие супружеской пары, взаимоотношения в которой в значительной мере определяют характер взаимодействия в семье;
- включенность в нее представителей разных поколений;
- отсутствие в семье связи совместной деятельностью, как в других группах;
- многосторонность и значимость семейных отношений, их взаимосвязь;
- особая открытость и уязвимость членов семьи [7, с.25].

Многие семьи не в состоянии самостоятельно справиться с проблемами и кризисами, не способны изменить себя ради сохранения своей целостности. С точки зрения способности семьи решить возникающие перед ней нормативные и ненормативные кризисы все семьи могут быть разделены на три группы:

- зрелые семьи, в которых система взаимодействия достаточно гибка, члены семьи свободны в проявлении своих чувств и желаний, все возникающие проблемы открыто обсуждаются в семье, что дает возможность находить новые образцы отношений и адекватно изменять семейную структуру;
- псевдоблагополучные семьи, в которых основная масса усилий направлена на поддержание согласия и единства перед внешним миром, целостность достигается до поры до времени как подчинение воли и желаний всех воле и желаниям одного;
- проблемные семьи, взаимодействие в которых хаотичны и основаны на постоянных спорах и конфликтах, ведущих к кризису [7, с.173].

Таким образом, необходимо отметить, что одним из самых отличительных и самых удивительных свойств семьи является гибкость и динамичность форм ее структурной организации.

Конфликт — это 1) столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме [3]; 2) особое состояние субъектов отношений в сферах жизни и деятельности, в основе которых лежат столкновение интересов, сопровождаемые напряженностью в отношениях между ними и необходимостью разрешить противоречия в целях их гармонизации [1].

Различают следующие конфликты: кратковременные и затяжные; явные и скрытые; внутренние (внутриличностные) и внешние (межличностные, меж-

групповые). Межличностные конфликты могут протекать в форме: соперничества; спора; дискуссии.

А. Г. Ковалев определяет межличностный конфликт как явление межличностных и групповых отношений проявляющихся в противоборстве, активного столкновения оценок, приемов, мнений характеров и эталонов [4].

По мнению Т. Кильмана межличностный конфликт — это основное препятствие по достижению целей совместной деятельности, как реакция на почве несовместимости характеров, не сходство культурных основ и потребностей [6, с.144].

Во всех ситуациях межличностных конфликтов выделяются два взаимосвязанных аспекта:

- содержательная сторона конфликта, т.е. предмет спора, вопрос, вызывающий разногласия;
- психологическая сторона конфликта, связанная с личностными особенностями его участников, с их личными взаимоотношениями, с их эмоциональными реакциями на причины конфликта, на его ход и друг на друга.

Именно психологическая сторона отличает межличностный конфликт от всех иных случаев человеческого взаимодействия, и именно она зачастую затмевает содержательную сторону, делая накал страстей очень высоким.

Специфические особенности межличностных конфликтов:

- противоборство людей осуществляется здесь и сейчас, непосредственно, лицом к лицу, на основе их личных мотивов;
- в межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных и т.д.;
- в таких конфликтах субъекты взаимодействия проверяют свой характер, волю, способности, интеллект и другие, индивидуально психические особенности;
- конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами;
- в конфликтах затрагиваются интересы не только конфликтующих, но и тех, кто непосредственно связан с этими субъектами либо служебными, либо межличностными отношениями [5].

Общая схема динамики конфликта складывается из следующих периодов: предконфликтная ситуация (латентный период); открытый конфликт (собственно конфликт): инцидент (начало конфликта); эскалация (развитие) конфликта; завершение конфликта; послеконфликтный период.

Для каждого человека в конфликтных ситуациях характерны какие-то свои предпочтительные линии поведения, иными словами, у человека имеются определенные установки относительно приемлемого поведения в конфликте? Избегание, приспособление, соперничество, компромисс, сотрудничество.

В ситуации семейного межличностного конфликта супруги вступают в конфликт друг с другом по поводу конкретного поступка, действия. При разрешении конфликтных ситуаций действия участников часто определяются их личной обидой. У супругов проявляется стремление выйти победителем в противоборстве, не заботясь о том, как он выйдет из ситуации, что усвоит из общения, как изменится его отношение к себе и другим членам семьи.

Межличностный конфликт в семейной жизни часто проявляется, как стремление супругов утвердить свою позицию и как протест против несправедливого наказания, неправильной оценки деятельности или поступка. Можно выделить несколько сфер конфликтных взаимоотношений в семье: супружеские отношения; детско-родительские отношения; сиблинговые отношения; отношения с расширенной семьей.

Для гармонизации семейных отношений требуется проявлять инициативу в пересмотре своей позиции в межличностных конфликтах, а не торопиться обвинять во всем своих близких.

Социальная работа с семьей начинается с тщательного изучения действительной семейной проблемы, о которой супруги чаще всего имеют неверные представления, ознакомления с особенностями личностей супругов, их семейных и брачных установок. Решающую роль играет не сам факт наличия межличностных конфликтов, а процесс его протекания как таковой, т.е. протяженность во времени и обусловленность вызвавшими его психосоциальными факторами. Затянувшийся межличностный конфликт при отсутствии своевременной помощи, делает людей пассивными и покорными, неспособными к глубокой рефлексии, ориентирующимися не на решение, а на отрицание проблем, на обвинение всех, но не себя.

Социальная профилактика создает предпосылки для процесса нормальной социализации семьи, основывающегося на приоритете принципов законности и морали. Этим самым закладывается фундамент благополучия в семьях и социальной стабильности общества в целом. С учетом социального положения, статуса членов семьи, потребностей в предотвращении многих социальных проблем и строится профилактическая работа.

Предупреждение межличностных конфликтов в семье связано с созданием объективных, организационно-управленческих, социально-психологических условий их профилактики. Виды профилактических мер: правовые, нравственные, организационные, материальные и др.

Правильный подбор методов профилактического воздействия, их своевременное и профессиональное осуществление обеспечивают эффективность социальной профилактики. В социальной работе это означает предупреждение неблагоприятного развития тех или иных социальных процессов, сохранение, поддержание и защиту нормального уровня жизни и здоровья семьи. Социальная профилактика позволяет уберечь личность от затрат и серьезных усилий по преодолению устойчивых негативных явлений и процессов. Ведь легче предупредить и предотвратить дальнейшее развитие негативного процесса, чем потом преодолевать его, противодействуя его проявлениям и последствиям. Требуется целенаправленное, систематичное воздействие. Социальная профилактика межличностных конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности семьи, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения межличностных конфликтов между супругами, между супругами и детьми.

Необходимо выделить навыки, знания и умения, которые могут получить семья в процессе сотрудничества со специалистом по социальной работе:

1. Знание закономерностей возникновения, развития и завершения межличностных конфликтов в молодой семье поможет грамотно вести себя при возникновении проблем во взаимодействии с окружающими.

2. Навыки разрешения противоречий, возникающих в процессе межличностного взаимодействия в молодой семье, а так же опыт разрешения предконфликтной и конфликтной ситуации пригодится в течение последующей жизни.

Социальная профилактика межличностных конфликтов в семье представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя анализ и оценку ситуации, выбор способов работы с клиентом, формирование плана работы, его реализацию и мониторинг.

Основными принципами социальной профилактики в ситуации конфликтного взаимодействия в семье являются: принцип системности междисциплинарного подхода, принцип толерантности, принцип практико-ориентированности, принцип технологичности.

Реализация профилактических мер осуществляется через систему методов. К числу методов социальной профилактики межличностных конфликтов в семье можно отнести: профилактическую беседу; системное наблюдение; тренинги и др.

Взаимодействуя с участниками при урегулировании конфликта, специалист по социальной работе использует следующие тактики посреднического поведения: 1) «тактика поочередного выслушивания»; 2) «сделка»; 3) «челночная дипломатия»; 4) «давление на одного из участников конфликта»; 5) «директивное воздействие».

Из всего вышесказанного можно сделать следующий вывод, что семья — это сложное социальное, комплексное, многофункциональное понятие, форма жизнедеятельности людей, обусловленная существующими общественно-экономическими и юридическими нормами. Это система, имеющая определенную структуру, выполняющая целый ряд разнообразных функций, устойчивая система взаимоотношений между людьми в повседневной жизни.

Межличностный конфликт в семье — стремление супругов утвердить свою позицию; протест против несправедливого наказания, неправильной оценки деятельности или поступка.

Социальная профилактика межличностных конфликтов в семье строится на создании благоприятных условий жизнедеятельности для семьи и научении ее выходам из тяжелых жизненных ситуаций.

Библиографический список

1. *Белкин А. С.* Конфликтология образовательного процесса: учеб. пособие [Текст] / А. С. Белкин. – Екатеринбург, 2002. – 126 с.
2. *Зритнева Е. И.* Семейведение: учеб. пособие [Текст] / Е. И. Зритнева, Н. П. Клушина. – М.: ВЛАДОС, 2006. – 246 с.
3. *Иваненко М. А.* Семейведение: учеб. пособие [Текст] / М. А. Иваненко; Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2008. – 180 с.
4. *Ковалев А. Г.* Курс лекций по социальной психологии [Текст] / А. Г. Ковалев. – М.: Высшая школа, 2002. – 174 с.
5. *Конфликтология*: учеб. пособие [Текст] / под. ред. проф. В. П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
6. *Краткий психологический словарь* [Текст] / под. ред. А. В. Петровского [и др.]. – М.: Политиздат, 1995. – 431 с.
7. *Шнейдер Л. Б.* Основы семейной психологии: учеб. пособие [Текст] / Л. Б. Шнейдер. – 2-е изд. – М.: Изд-во НПО «МОДЭК», 2005. – 928 с.

К ВОПРОСУ О ГАРАНТИЯХ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Понятие «качество» в наиболее общем виде может быть определено как соответствие установленным и предполагаемым потребностям, целям, требованиям и нормам (стандартам), которые определяются заинтересованными лицами.

Качество социальной услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [1, с.23].

Система требований к качеству социальных услуг.

Требования к качеству социальных услуг задаются международными и российскими стандартами, а также формулируются в рамках систем качества, действующих в самих социальных учреждениях.

Международные стандарты устанавливают общие требования к обеспечению гарантий качества вне зависимости от типа организации и сферы деятельности (ISO 9000-2000 «Системы менеджмента качества. Термины и определения»; ISO 9001-2000 «Системы менеджмента качества. Требования»; ISO 9004-2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»).

Российские стандарты.

Федеральные стандарты определяют базовые условия обеспечения качества деятельности в сфере социального обслуживания. Они выступают гарантом единства системы социального обслуживания населения на всей территории страны, играют роль общего знаменателя деятельности учреждений государственной системы социальных служб (ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»; ГОСТ Р 50691-94 «Система качества. Модель обеспечения качества услуг»; ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Термины и определения»; ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»; ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»; ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»; ГОСТ Р 52342-2003 «Качество социальных услуг»; ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг».

Основные положения»; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»).

Региональные стандарты разрабатываются в субъектах РФ и призваны установить единые требования к гарантированному базовому уровню предоставления социальных услуг, в том числе объему и качеству услуг, порядку и условиям их оказания, тем самым, обеспечить единство социально-реабилитационного пространства субъекта Российской Федерации. Вместе с тем, региональный компонент позволит реализовать вариативность форм, методов и технологий оказания социальных услуг исходя из специфики региона и потребностей ее жителей.

Организационные стандарты.

Требования к системе менеджмента качества в целом, а также отдельным ее составляющим в организации обычно оформляются в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методики т.д.).

Основным документом системы качества учреждения является Руководство по качеству. В нем представляют общее описание системы качества применительно к конкретному учреждению, разъясняют политику учреждения в области качества, отражают организационную структуру системы качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводят сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, устанавливают порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества. Наряду с подробным изложением целей, задач и принципов в Руководстве по качеству учреждения четко определены и сформулированы порядок и способы (методы) их реализации.

Кроме руководства по качеству в организации разрабатывается другая документация (положения, инструкции, методические рекомендации, правила и т.д.), обеспечивающая гарантии достижения необходимого уровня качества социальных услуг.

Гарантии качества услуг обеспечиваются созданием в организации системы качества. Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий для удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных тре-

бований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг [3, с.20].

В целом внутриорганизационные гарантии качества социальных услуг могут рассматриваться как совокупность видов скоординированной деятельности по руководству и управлению качеством. К основным видам деятельности по управлению качеством можно отнести:

- планирование качества (деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований к качеству);
- управление качеством (методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству);
- обеспечение качества (деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены);
- оценку качества (подтверждение того, что требования к качеству выполнены);
- улучшение качества (деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены).

Планирование качества социальных услуг.

Планирование представляет собой важнейший этап в обеспечении гарантий качества социальных услуг и включает в себя определение ее целей и задач.

Цели в области качества должны отражать следующие вопросы:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;
- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

Цели в области качества определяются на основании Стратегического плана развития, Годового плана работы, Политики в области качества и других документов, а также на основе выявления текущих потребностей всех заинтересованных сторон.

Политика в области качества представляет собой основные принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

В процессе планирования определяются также показатели качества и методы их измерения и анализа.

Управление качеством социальных услуг.

Эффективность управления качеством социальных услуг во многом определяется распределением ответственности и полномочий всего персонала учреждения, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Это, в первую очередь, относится к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб клиентов, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

В учреждении должно быть назначено ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей учреждения, которое независимо от других возложенных на него обязанностей должно отвечать за работу системы менеджмента качества.

Распределение ответственности и полномочий находит отражение в Организационной структуре системы качества и может быть представлено в виде схемы (с необходимым пояснением), на которой изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление.

В пояснении к схеме отражены задачи, функции и ответственность всех подразделений и служб учреждения в области качества и приведены сведения о документах всех уровней, которые должны составлять нормативно-методическую базу системы качества учреждения. Сведения о документах могут быть представлены в виде самих документов, разработанных вновь (политика в области качества и др.) или уже действующих в учреждении (положения, инструкции, методики, руководства, правила и т.д.), но откорректированных при необходимости в целях более полного учета в них вопросов качества, либо в виде ссылки на эти документы с информацией об их предназначении и кратком содержании.

Обеспечение качества социальных услуг предполагает выделение необходимых ресурсов для поддержания функционирования системы менеджмента качества учреждения. К важнейшим ресурсам относятся:

Кадровые ресурсы - укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

Для обеспечения качества оказания услуг учреждение должно:

- быть полностью укомплектовано необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- организовать подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- обеспечить четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- осуществлять обязательную аттестацию специалистов в установленном порядке;
- воспитывать у всех сотрудников учреждения высокие моральные и морально-этические качества, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;
- принимать меры к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Финансовые ресурсы – бюджетное финансирование, внебюджетные доходы, взаимодействие со спонсорами и т.д.

Материальные ресурсы – условия размещения учреждения, обеспечение средствами коммунально-бытового обслуживания, связью, оснащенность оборудованием, приборами, аппаратурой. Согласно стандартам, учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью; по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, за-

газованность, шум, вибрация и т. д.); площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг. Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами.

Информационно-методические ресурсы – документация организации (нормативно-правовая документация, руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения; документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии). В зависимости от того, насколько качественно составлены эти документы, насколько квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг и другие функции персонала, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых им услуг [6].

Социальным учреждением должно быть организовано информирование клиентов об учреждении (наименовании, местонахождении, перечне услуг), правилах и порядке предоставления им услуг. Информация должна быть достоверной и полной.

Оценка и улучшение качества социальных услуг.

Существует три основных направления сбора информации:

- о качестве оказания социальных услуг;
- о качестве процесса оказания услуги;
- о степени удовлетворенности заинтересованных сторон.

По каждому из направлений должны быть максимально четко определены критерии и показатели. Они должны быть: объективными; адекватными (соответствовать реальным задачам организации); измеряемыми (что означает возможность получения качественных или количественных оценок для проведения сравнительного анализа); чувствительными к происходящим переменам; устойчивыми к малым изменениям исходных данных; синтетичными (что означает свойство отражать в совокупности все существенно важные направления деятельности системы социально-экономических отношений) и т.п.

Оценка качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (ма-

териальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги). В соответствии с государственным стандартом социального обслуживания населения, оценке подлежит качество: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых услуг.

Количественные показатели: число нуждающихся в социальной помощи, процент получивших помощь от числа поставленных на учет; число отделений социальной помощи на дому; средний размер адресной помощи в денежном выражении на одного человека; число детей, поставленных на учет из малоимущих семей (многодетных, неполных, опекунских, с детьми-инвалидами) и др.

В систему оценки качества процесса оказания социальной услуги входят такие показатели, как: время ожидания предоставления услуги, доступность персонала, комфортность помещения и т.д. [3, с.22].

При проверке документации проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению. Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

При контроле условий размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг [4].

При контроле специального и табельного технического оснащения учреждения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

Укомплектованность учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку спе-

специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов. Одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

Одним из ключевых направлений оценки качества социальных услуг является определение удовлетворенности потребителей социальных услуг [7, с.21].

После того, как идентифицированы критерии и показатели происходит определение адекватных методов их оценивания.

В процессе оценки могут использоваться различные методы – статистические, социологические, педагогические (подсчет, опросы, регистрация жалоб и анализ их тенденций, работа с контрольными группами).

Обязательно должна быть установлена периодичность сбора данных.

Должны быть четко определены полномочия и ответственность при проведении оценки.

Полученные по результатам оценочных мероприятий данные должны анализироваться и полученная информация – использоваться для уточнения и актуализации целей, выделения необходимых ресурсов, повышения удовлетворенности потребителей.

Библиографический список:

1. *Егорова Е. С.* Качество услуг социально-экономической организации: монография [Текст] / Е. С. Егорова. – Тамбов: Издательство ТГТУ, 2007

2. *Инкижинова С.А.* Об оценке эффективности программ социальной защиты населения [Текст] / С. А. Инкижинова, А. О. Аракшинов // Стратегия повышения социальной защищенности отдельных групп населения. – Иркутск: Издательство БГУЭП, 2007.

3. *Козленко О. Б.* Управление качеством предоставления социальных услуг в государственных и некоммерческих организациях [Текст] / О. Б. Козленко // Проблемы стандартизации в здравоохранении. - 2008. - № 2. - 19-22с.

4. *Кучмаева, О.В.* Стандарты в социальном обслуживании населения: состояние и перспективы развития [Текст] / О. В. Кучмаева // *Семья в России.* - 2006. - № 2. – С. 33-42

5. *Лепихов, М.И.* Государственные социальные стандарты и социальная защита населения (конституционно-правовой аспект) [Текст] / М.И. Лепихов // *Труд и социальные отношения.* - 2006. - № 1. – С. 93-98

6. *Оценка* эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения [Текст] / под ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярской-Смирновой. - М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. – С. 234

7. *Тюриков, А.Г.* Качество жизни и качество сферы услуг: приоритеты в социальной политике государства [Текст] / А. Г. Тюриков // *Теоретические и прикладные проблемы сервиса.* - 2006. - № 1. – С. 20-23

Н.Ю. Масленцева

ГУМАНИСТИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ БИОГРАФИЧЕСКОГО МЕТОДА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

В структуре социального знания все большую актуальность приобретает подход к человеческой индивидуальности в контексте повседневности, обстоятельств жизни, с учетом условий ее существования в настоящем времени, предпосылок и генезиса развития субъективности в прошлом, а также прогнозирования и коррекции в возможном будущем. Данный подход позволяет выявить специфику жизненного опыта человека и особенности его реализации в системе отношений к другим людям, к миру.

Деятельность социального работника направлена на оказание помощи индивиду, семье и общности, реализации индивидуальной и социальной субъективности и оптимизации механизмов реализации жизненных сил. Особенности и специфика деятельности социального работника обуславливают выбор методов исследования и оказания помощи. В этой структуре особое место занимает биографический метод.

Биографический метод (англ. *biographical approach, biographical perspective*) – мультиметодологический подход, развивающийся в этнографии,