

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава 1. Теоретико-методологические основания исследования гендера в социальной работе..... | 7 |
| 1.1.Понятие «гендер» в теории социальной работы и в социологических теориях | 7 |
| 1.2.Методология и методы гендерного исследования в практической социальной работе..... | 16 |
| Глава 2. Гендерные аспекты взаимодействия социальных работников и клиентов в КЦСОН г. Асбеста..... | 28 |
| 2.1. Опыт взаимодействия социальных работников и клиентов в КЦСОН г. Асбеста | 28 |
| 2.2. Анализ гендерных проблем во взаимодействии социальных работников и клиентов КЦСОН г. Асбеста..... | 34 |
| Заключение | 48 |
| Список источников и литературы | 51 |
| Приложения | 57 |

ВВЕДЕНИЕ

Одной из основных проблем, с которыми сталкивается социальный работник в ходе взаимодействия с клиентом, является трудность в общении, поиск «правильного» подхода к обратившемуся человеку. Из-за увеличения перечня трудных жизненных ситуаций, возрастания дезадаптированности различных категорий населения и других изменений в жизни общества характер общения социальных работников и клиентов не становится лучше.

Характер взаимодействия обычно зависит от нравственных качеств и профессионализма социального работника, возможностей системы социальной защиты населения, социально-экономических возможностей государства и местного самоуправления. Наличие технологии взаимодействия социального работника и клиента необходимо для того, чтобы вовремя разрешать проблемы клиента, преодолевать социальные противоречия для гармонизации общественных отношений, коррекции личных и социальных проблем, снижения социальной напряжённости.

Профессия социального работника носит прикладной характер, поэтому необходимой составляющей этой работы выступает осуществление принципов гендерного равенства. Проблема введения гендерных подходов в социальной работе заключается в том, что с теоретических позиций феминизма структурные элементы социальной системы сами воспроизводят социальные отношения в обществе и, следовательно, неравенство, в том числе и по признаку пола.¹ Сущностью гендерной практики в социальной работе является умение социальных работников распознать гендерное неравенство на основных уровнях социальной структуры. На индивидуальном уровне при непосредственной работе с клиентами

¹ *Шамина Н. В.* Гендерный подход как теоретическая основа изучения социального статуса женщины - Международный научный журнал «Инновационная наука» №03-1/2017 – С. 257.

или на структурном уровне в организационных, социальных и политических отношениях.

Актуальность выбранной темы не оставляет сомнений, поскольку в практической социальной работе необходимо стремиться учитывать гендерные особенности. В каждом конкретном случае профессионального воздействия на клиента социальной службы нужно исходить из того, что специфика переживания человеком трудной жизненной ситуации зависит от его пола. Нужно понимать, что такая зависимость в большинстве случаев определяется не только и не столько биологически, сколько сопровождается мощным влиянием гендерных стереотипов в современном обществе.

Учёт гендерных аспектов практической социальной работы с различными группами населения в настоящий момент времени должен проходить как при организации системы подготовки специалистов по социальной работе, так и в осуществлении конкретных задач профессиональной практики оказания социальной помощи различным группам населения.

«Гендер» выступает одним из ключевых научных понятий для исследования процессов образования, специализации и профессиональной переподготовки социальных работников. Понимание данных дидактических процессов основано на признании и учёте того обстоятельства, что в формировании профессиональной компетентности современного социального работника существенное значение приобретает одна из её составляющих - гендерная компетентность. Гендерную компетентность социального работника можно определить как профессиональную социально-психологическую характеристику специалиста, позволяющую ему быть эффективным и продуктивным в системе межполового (гендерного) взаимодействия.

В настоящее время гендерные исследования широко проводятся во всем мире. Этот вопрос рассматривается многими ведущими учеными-

психологами, такими как Ш. Берн, Д. Майерс, И.С. Кон, И.С. Клецина, Т.В. Бендас и др. Предметом изучения многих исследователей, также, являются гендерные аспекты взаимодействия социальных работников и различных категорий клиентов. Медведева И. В. рассмотрела особенности гендерно-ориентированной социальной работы. Баймуканова М. Т., Боброва В. В., Кендирбекова Ж. Х. проанализировали особенности подготовки социальных работников к гендерной работе с семьей. Парфёнова О. А. изучила гендерные аспекты в социальном обслуживании пожилых граждан.

По инициативе преподавателей российских университетов и учёных-исследователей в содержание учебных дисциплин для обучающихся по направлению подготовки «социальная работа», как и в содержание учебных дисциплин ряда других образовательных программ, включаются вопросы, связанные с пониманием гендерной проблематики и гендерной перспективы в современном обществе.

В странах Западной Европы и США в содержание образовательных программ по социальной работе любого уровня обязательно включаются вопросы, связанные с изучением перспективы гендера, поскольку без изучения этих вопросов невозможно обсуждать способы решения многих социальных проблем, а также выявлять формы, проявления и причины социального неравенства.

Объектом исследования являются взаимоотношения социальных работников и клиентов.

Предметом исследования являются гендерные аспекты взаимодействия социальных работников и клиентов.

Цель исследования – проанализировать влияние гендерных установок на отношения, возникающие между социальными работниками и клиентами КЦСОН г. Асбеста.

Задачи исследования:

- рассмотреть понятие «гендер» в теории социальной работы и в социологических теориях;

- изучить методологию и методы гендерного исследования в практической социальной работе;

- проанализировать опыт взаимодействия социальных работников и клиентов КЦСОН г. Асбеста;

- осуществить анализ гендерных проблем во взаимодействии социальных работников и клиентов КЦСОН г. Асбеста.

Методы исследования: опросник С. Бем (модификация И. С. Клециной), экспертное интервью, кейс-стади.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ГЕНДЕРА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1. Понятие «гендер» в теории социальной работы и в социологических теориях

Многоаспектное, имеющее разные толкования и постоянно развивающееся в своём содержании понятие «гендер» в последней трети XX – начале XXI веков стало ведущей категорией в такой области научного знания, как «гендерные исследования». В настоящее время изучение гендерных отношений обоснованно включается в составную часть большинства социальных и гуманитарных наук, однако не все науки и научные сообщества имеют одинаковую степень чувствительности к внедрению гендерной тематики в область своих исследований.

При всём том, категория «гендер» в настоящий момент является логико-теоретическим инструментом научного анализа разных сфер современного общества, преимущественно, социальной сферы.¹ Одним из основных институтов социальной сферы выступает социальная работа.

Основными методологическими предпосылками развития теории социальной работы являются заимствования из психологических, философских и социологических знаний. Необходимо отметить, что для изучения проблем гендерных отношений предпочтительней будет обратиться к области социологического знания, потому что конкретно общая социология предлагает исследователю нужный понятийный аппарат, и в рамках проблематики и содержания этой научной дисциплины случается его концептуализация.

¹ *Ерохина Л. Д.* Гендерология и феминология: учебное пособие. Владивосток, 2005. – с. 87.

Исследователи выделяют следующие наиболее значимые вопросы социологического исследования феномена гендера в современной реальности:

- установление субъектов гендерных отношений на различных уровнях их проявления;
- типологизация уровней проявления гендерных отношений;
- установление и разъяснение ситуаций перехода гендерных групп и их отдельных представителей с позиции субъектов на позиции объектов гендерных отношений;
- разбор феноменов гендерного неравенства в профессиональной сфере;
- аргументация природы гендерных стереотипов и содержания гендерных взаимодействий и связей;
- обнаружение характера разграничения ролей и властных полномочий в межличностных отношениях и т. д.¹

Современная отечественная социологическая теория определяет, что проявление гендерных отношений происходит на нескольких уровнях, и исходя из особенности конкретного уровня, субъектами гендерных отношений могут быть отдельные индивиды – женщины и мужчины, которые будут составляющими микроуровня, группы женщин и группы мужчин – участники мезоуровня, а макроуровень будет включать с одной стороны государство, а с другой группы мужчин и женщин.² В итоге, рассматривая различные уровни, мы можем наблюдать, как меняются содержание и формы у участников гендерных отношений. Проблема социальных связей, отношений между обществом, группой и индивидом,

¹ *Ерохина Л. Д.* Гендерология и феминология: учебное пособие / Л. Д. Ерохина и др.; под общ. ред. С. В. Коваленко. Владивосток, 2005. – с. 92.

² *Здравомыслова Е. А., Тёмкина А. А.* 12 лекций по гендерной социологии: учебное пособие. СПб, 2015. – с. 33-34.

учитывающая гендерный аспект, выступает также одной из ключевых проблем теории социальной работы.

Гендерный подход в изучении теории социальной работы необходим для того, что исследователи могли критически рассмотреть функции и содержание имеющихся в обществе систем социального обеспечения, образования, занятости и здравоохранения. Также, необходимо учитывать тот факт, что у мужчин и женщин может прослеживаться разница в экономическом, неэкономическом и внеэкономическом положении.

Специалисты по социальной работе отмечают, что сталкиваясь с практикой приходит осознание того, что похожие проблемы, критические ситуации могут неодинаково восприниматься мальчиками и девочками, женщинами и мужчинами из-за гендерной специфики системы социальной стратификации. Кроме того, влияние на различие реакции могут оказывать особенности гендерных ролей, стереотипов, идеалов и социальных ожиданий, которые есть в каждом конкретном обществе.¹

Анализируя проблемы современного общества и конкретных групп населения, с которыми приходится сталкиваться социальному работнику, будь то вопросы охраны детства, проблемы престарелых или семейное насилие, можно сказать, что он зачастую работает с патриархатными социальными отношениями, с отношениями, где имеет силу дискриминация, где фактор пола играет весьма существенную роль, который усиливает проявление социальной несправедливости, имеющую связь с такими составляющими личности, как возраст, раса, этничность и социально-экономическое положение.

Зарубежные исследователи, изучающие гендерные проблемы, утверждают, что причиной дискриминации по половому признаку является неравное участие женщин и мужчин в структурах власти. Также, говорится,

¹ Баймуканова М. Т., Боброва В. В., Кендирбекова Ж. Х., Сакаева А. Н. Особенности подготовки социальных работников к гендерной работе с семьёй. Караганда: Журнал «Вестник КарГУ», 2012. – С. 86-94.

что женщины испытывают большее ущемление, чем мужчины. В настоящее время, отмечают учёные, представительницы женского пола находятся в зависимом положении, которое ведёт их к серьёзным экономическим, политическим, социальным и социокультурным последствиям.¹

Малкольм Пэйн, зарубежный исследователь теории социальной работы, выделяет четыре теоретических подхода к социальной работе: радикальный, марксистский, критический и феминистский. Эти подходы, отмечает автор, имеют много общих черт по своему функциональному назначению и общему содержанию. Если брать контекст теоретико-методологического анализа гендерного аспекта социальной работы, то наибольшее внимание привлекает феминистский подход.

Отечественные и зарубежные исследователи солидарны друг с другом в том, что практика феминистской социальной работы сформирована на принципе равноценности процесса и конечного результата, принципе переосмысления власти и принципе экосистемности.²

Под равноценностью процесса и наличия конечного результата понимается невозможность достижения цели посредством жестоких, принудительных, несправедливых или патерналистских методов. Так, то как достигается в процессе практической социальной работы цель, уже становится целью.

Под принципом переосмысления власти понимается подвергание критике властных отношений между профессионалом и зависимым от него клиентом, между администрацией и населением, либо вызов традиционным иерархиям. С точки зрения феминистской социальной работы, патриархальную концепцию власти необходимо переосмыслить, дополнить

¹ Дэли М., Льюис Дж. Концепция социальной поддержки и анализ современных государств благосостояния // SPERO. Социальная политика: экспертиза, рекомендации, обзоры, №19 (весна-лето), 2014.- С.120.

² Тугаров А. Б., Петряшкина У. О. Гендерный аспект практической социальной работы: теоретико-методологический анализ: монография. Пенза: ГУМНИЦ ПГУ, 2016. – с. 51-52.

и наделить идеями партнерства, делегировать полномочия и распределить ответственность.

Принцип экосистемности предполагает учет устойчивости и целостности изменений для индивидов, семей и сообществ, исключая обособленность и разоренность людей и общества. Сложно осуществлять какие-либо изменения только на микроуровне, потому что в феминистской социальной работе для того, чтобы принять решение по проблеме одного человека, семьи или группы, появляется необходимость в участии различных организаций и специалистов разных направленностей. Иногда бывают случаи, когда становится обязательно инициирование коллективного действия и вовлечение к решению конкретной социальной проблемы средств массовой информации.¹

Отечественные исследователи, принимающие активное участие в изучении теоретической социологии и социальной философии, пришли к единому мнению, что философия феминизма обусловила своей смысловой направленностью и содержанием возникновение новой научной парадигмы в рассмотрении проблем пола, которая называется гендерной теорией (гендерологией).²

Сформулировав социальную работу на основе теории феминизма, можно сказать, что она образована на заключении о том, что такие категории как социальная структура, идеология и поведение взаимосвязаны. Тут можно привести простой пример, который даст полное понимание высказанной гипотезы. Укоренившиеся убеждения о традиционных гендерных ролях могут быть причиной проблем клиента, обратившегося к специалисту. В таком случае специалист должен поставить перед собой следующие цели, которые позволят произвести более эффективную работу с обратившимся: формирование самоуправляемой, самореализующейся личности;

¹ *Ерохина Л. Д.* Гендерология и феминология: учебное пособие / Л. Д. Ерохина и др.; под общ. ред. С. В. Коваленко. Владивосток, 2005. – с. 59-65.

² *Здравомыслова Е. А., Тёмкина А. А.* 12 лекций по гендерной социологии: учебное пособие. СПб, 2015. – с. 37.

приобретение у клиента понимания того, как патриархатные ценности и структуры влияют на его поведение; образование или увеличение числа сообществ, структур, практик, подчиненных принципам эгалитаризма.

Иногда отдельные ситуации требуют того, чтобы индивидуальную или групповую психосоциальную работу, имеющую терапевтический характер, организовывали социальные работники – женщины, но на практике не редким случаем является тот факт, когда свою работу результативно проводят феминистски настроенные социальные работники – мужчины.¹

Самые известные составляющие феминистской социальной работы включают объединение теории и практики; совместную работу с женщинами; «активное слушание» представительниц женского пола; анализ частных вопросов под углом социально-ориентированных; осознание сути отношения между рынком труда и домашней работой женщин которая не оплачивается; понимание взаимозависимости, которая существует среди представителей местных, национальных и международных сообществ; принятие во внимание связи между обязательностью женщины удовлетворять свои потребности и её ответственностью за окружающих; признание достоинства каждой представительницы женского пола; умение ценить и оценивать опыт, знания и навыки женщин; следование в профессиональной социальной работе методам и принципам, гарантирующим благосостояние детей, мужчин и женщин.²

Обстоятельство, которое определило, что чаще представительницы женского пола фигурируют как клиенты социальной службы благодаря мужчинам, стало очевидным в практической социальной работе Запада в 1960-1970-х г.г., одновременно с развитием женского движения «второй

¹ *Клёцина И.С., Прохорова О.Л.* Гендерная компетентность: психологическое содержание и специфика проявления в межличностных отношениях - Вестник Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина. Научный журнал. Психология, № 2 (Том 5), 2010. - С. 38-39.

² *Закамскова Г. А.* Взаимодействие специалиста по социальной работе и клиента: сборник трудов конференции «Специфика профессиональной деятельности социальных работников» – Нижний Новгород: Изд-во ООО «Научно-исследовательский социологический центр», 2015. – С. 245-247.

волны». В конечном итоге данный факт привел к зарождению «гендерно-чувствительной социальной работы», имеющей в основе феминистские принципы.¹

Изучая гендерные проблемы в социальной работе, зарубежные исследователи предложили некоторое количество принципов, применяемых в практической социальной работе с женщинами:

1. Научиться считать женщин активными агентами изменений, которые способны сами справляться с решением вопросов всех аспектов их жизни;

2. Признать существующее многообразие женщин и ценить их наиболее «сильные» стороны; воздерживаться от придания исключительности одним группам женщин в ущерб другим, так как это действие активизирует властные иерархии в обществе;

3. Предоставить представительницам женского пола право говорить о своих потребностях и возможных выходах из проблемных ситуаций;

4. Понять, что трудности любой женщины имеют социальные причины и решать их необходимо и на индивидуальном, и на социальном уровнях, стараться открывать для индивидуальных проблем коллективные решения;

5. Анализировать личные проблемы женщин в контексте социальных случаев, а не отдельно; убедиться в том, что личность отдельной женщины рассматривается как система и её потребности удовлетворяются в процессе взаимодействия с другими людьми, сообществами и группами; иметь в виду, что между определёнными людьми и группами, которые имеют отношение к проблеме, существует взаимосвязь.

¹ Тугаров А.Б., Шевцова Э.А. Феноменологическая парадигма теории социальной работы: постановка проблемы. Университетское образование: материалы XVIII Международной научно-методической конференции, посвящённой 200-летию со дня рождения М. Ю. Лермонтова. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2014. - С. 105-107.

Равным образом, по мнению исследователей, реализуя социальную работу с мужчинами, необходимо принять во внимание и следовать следующим закономерностям:

1. Понять, что имеется связь между структурными барьерами, погрешностями в эмоциональном развитии и индивидуальным поведением;

2. Осознать тот факт, что гендерные отношения имеют связь с властью и оказывают большое влияние на жизнь мужчин; маскулинность понятна в аспекте динамики властных отношений, в которых более влиятельные пытаются властвовать над теми, кто выступает социально подчиненным или слабым;

3. Учитывать, что мужчины занимают преимущественные места над представительницами женского пола из-за особой организации общества и несут ответ за свой нрав в «практиках угнетения»;

4. Нужно положительно относиться к переосмыслению мужественности, чтобы оно имело начало не на принципах доминирования и угнетения, а на отношениях равенства и поддержки;

5. Принять, что представители мужского пола различны между собой. Такую многоликость отражает, также, разную степень привилегированности отдельных индивидов и групп.¹

Следовательно, гендерные исследования имеют причастность к междисциплинарной области научного знания, а категория «гендер» значится инструментом анализа гендерных отношений как отдельного вида социальных отношений в современном обществе. Чтобы критически подойти к исследованию любой социальной системы, учитывая определенные различия в положении женщин и мужчин в современном обществе, нужно обратиться к гендерному подходу в теории социальной работы.

¹ *Петряшкина У.О., Тугаров А.Б.* Категория «гендер» в профессиональной коммуникации социального работника. Язык. Право. Общество: материалы II Международной научно-практической конференции - Пенза: Изд-во ПГУ, 2014. - С. 273-276.

Именно феминистская социальная работа является одним из самых эффективных инструментов осуществления на практике принципов равноправия в обществе, которую доказал теоретико-методологический анализ гендерных подходов в социальной работе.

1.2. Методология и методы гендерного исследования в практической социальной работе

Гендерное исследование в практической социальной работе – вид социального исследования, представляющее собой реализацию конкретного методологического подхода, также оно имеет точные теоретические обоснования: либо позитивистские, либо феноменологические.¹

«Социология повседневности» А. Шутца, феноменология Э. Гуссерля, этнометодология Г. Гарфинкеля, «социальное конструирование реальности» П. Бергера и Т. Лукмана, а также символический интеракционизм Дж. Мида и Ч. Кули – теоретический фундамент качественных методов гендерных исследований в практической социальной работе.

Для того, чтобы реализовать феноменологический подход и изучить наибольшее число социальных явлений и процессов, в практической социальной работе используются качественные методы гендерного исследования. Здесь особое внимание, в зависимости от целей и задач, уделяется анализу особенностей рефлексивности субъектов исследования в практической социальной работе по поводу определённых проявлений социальной жизни и точных предпосылок такой рефлексивности.

Гендерным анализом исследователи привыкли называть сбор качественной информации и усвоение гендерных изменений в обществе. Использовать полученные знания необходимо для обнаружения потенциальных социальных проблем и нахождения их наилучших решений в повседневной практической социальной работе.² В то же время гендерный анализ можно назвать инструментом для научного определения каких-либо социальных явлений и процессов. Данный способ анализа помогает

¹ Щепкин А. Г. Гендерная экспертиза социальной политики и социального обслуживания на региональном уровне - Саратов: Научная книга, 2003. – С. 556.

² Зуйкова Е.М., Ерусланова Р.И. Феминология и гендерная политика: учебник – М.: Дашков и К., 2010. - 120 с.

сопоставить и обозначить то, как и почему экономические, политические, социальные и другие факторы воздействуют на мужчин и женщин.¹

Определены общие закономерности гендерных исследований в абсолютно всех сферах жизни общества. Такие исследования обусловлены наличием объекта, предмета, целей и задач исследования вместе с методикой и методологией изучения гендерных проявлений в практической социальной работе. Всем известно, что анализ гендерных аспектов предполагает изучение дискриминирующих проявлений по признаку пола. В соответствии с этим, можно сказать, что цели гендерного исследования в практической социальной работе сконцентрированы около научного изучения видимых и скрытых дискриминаций по признаку пола.

Перейдем к конкретным методам гендерного анализа. Одним из известных методов гендерного анализа выступает гендерная экспертиза социальных проектов. Исследователи Е. В. Кочкина и Н. И. Абубекирова создали методику, при которой гендерная экспертиза является одной из процедур обратной связи «общество-власть». Фазы проведения экспертизы можно назвать общими для большего числа видов социального анализа, также они не имеют зависимости от предмета и объекта исследования.

Моделирование, которое используется с целью исследования социальных программ в области социальной работы, может зарекомендовать себя как весьма перспективное направление гендерных исследований. Например, «модель результата» предполагает в процессе исследования оценивание всех результатов конкретной программы. А вот «модель цели»

¹ *Радина Н. К.* Об использовании гендерного анализа в психологических исследованиях. Вопросы психологии, №2, 1999. – С. 29-30.

концентрирует свое внимание только на полученных достижениях в рамках поставленных целей определённой социальной программы.¹

Если вспомнить о системном анализе, который так же активно применяется в гендерных исследованиях, то необходимо отметить, что прежде всего он направлен на исследование позитивного и негативного влияния на социальные программы разнообразных учреждений и организаций, и отдельных частей социокультурной среды. Эта модель изучает взаимоотношения большого числа переменных величин, которые способны охватывать конкретные трансформации в содержании отдельной социальной программы.

«Стоимостная аналитическая модель», как метод гендерных исследований, применяет затраты как независимые переменные для обозначения их воздействия на итог действия конкретной социальной программы, который определяет её эффективность. «Дескриптивная модель», в свою очередь, нужна для корректирования содержания социальных программ в области социальной работы. Эта модель базируется на предписанных стандартах: целью оценивания в данной ситуации становится контроль за тем, в какой степени лица, администрирующие социальные программы, и социальные работники следуют государственным стандартам социального обслуживания населения.

Разные исследователи сошлись в едином мнении о том, что наиболее авторитетным в гендерном исследовании практической социальной работы выступает отличие суммирующего и развивающего подходов в оценивании социальных программ в области социальной работы. Преимущественно акцентирует на себе внимание тот факт, что суммирующее оценивание обобщает итоги осуществления конкретной социальной программы с точки

¹ *Петряшкина У.О., Тугаров А.Б.* Категория «гендер» в профессиональной коммуникации социального работника. Язык. Право. Общество: материалы II Международной научно-практической конференции - Пенза: Изд-во ПГУ, 2014. - С. 273-276.

зрения других социальных программ, случаев или групп населения, которые получают социальные услуги.¹

Цели оценивания в гендерных исследованиях проблем практической социальной работы вытекают из некоторого числа необходимых уровней знаний:

- Гипотетически-эволюционный уровень. На этом уровне научные знания будут отнесены к качественным описаниям и гипотезам относительно результатов социальных программ;
- Количественно-описательный уровень. Здесь научные знания содержат факты, которые описывают социальные программы, социальных работников и клиентов социальных служб;
- Корреляционный уровень. Этот уровень характеризуется тем, что научные знания затрагивают эмпирические связи между переменными величинами социальных программ и желанными результатами;
- Каузальный уровень. На этом уровне научные знания демонстрируют ответственность конкретных переменных величин социальной программы за случившиеся в ней модификации.²

В гендерных исследованиях региональный срез рассматриваемой социальной проблемы выступает как особенно важный объект в контексте исследования причин децентрализации социального управления, вдобавок в аспекте притягивания внимания научной общественности к анализу местного опыта осуществления социальной политики в области социальной работы.

С одной точки зрения, есть общие тенденции и проблемы социального развития регионов России, с другой - переменность и исключительность

¹ Тугаров А. Б., Петряшкина У. О. Гендерный аспект практической социальной работы: теоретико-методологический анализ: монография – Пенза: ГУМНИЦ ПГУ, 2016. – С. 46-49

² Тугаров А. Б., Петряшкина У. О. Гендерный аспект практической социальной работы: теоретико-методологический анализ: монография – Пенза: ГУМНИЦ ПГУ, 2016. – С. 21-23

регионального опыта, выраженные определенным числом социокультурных факторов:

- Результативностью реализуемой в регионе социальной политики;
- Локальными социально-экономическими положениями;
- Практическими усилиями субъектов управления социальных служб;
- Региональными возможностями международного сотрудничества;
- Характером отношений социальных практик с системой социального образования и науки и др.¹

Стоит отметить, что важной исследовательской задачей выступает выделение операциональных индикаторов, позволяющих обнаружить гендерные и какие-либо другие формы социального неравенства. Самобытность гендерных исследований позволила исследователям разработать новую систему показателей. Гендерно-чувствительные индикаторы, как назвали их ученые, выступили измерителями или указателями, которые используют количественные и качественные показатели для сложения гендерно-значимых переворотов, которые происходят в жизни общества во время конкретного промежутка времени.

Предусмотрено, что гендерные индикаторы включают в себя прямые свидетельства положения женщин сравнительно конкретного нормативного стандарта. Два типа гендерно-чувствительных индикаторов применяются в практической социальной работе: количественные и качественные.² Необходимо отметить, что в теории социальной работы на данный момент

¹ Пушкарёва Н.Л. Устная история и гендерная история: сближение и перспективы развития. *Общественные науки и современность*, №1, 2012. - С.168

² Тугаров А.Б., Очкина А.В., Петрашкина У.О. Философия феминизма как общая методология исследования гендерных отношений. *Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал)*, №4(48), 2015.– С.253-255.

нет единого подхода в отношении содержания понятий, которые обозначают эти типы индикаторов.

Предполагается понимать тот факт, что количественные индикаторы базируются на информации, которая имеет место быть в результате реализации опросов, переписей, административных записей и подсчётов. Данные индикаторы выступают показателем экономических и других аспектов уровня и качества жизни общества. Если брать во внимание качественные индикаторы, то можно определить, что они связываются с уровнем и качеством жизни и применяют данные об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности личными и социально-экономическими условиями жизни отдельных категорий населения.¹

Из вышеперечисленного напрашивается вывод о том, что содержательный анализ гендерных аспектов в практической социальной работе содержит разбор количественных и качественных социальных процессов и явлений посредством применения аналитических методов и приёмов. Для того, чтобы осознать эффективность использования в исследованиях гендерно-чувствительных индикаторов, необходимо понять, что они имеют способность акцентировать внимание на сильных изменениях в социальных ролях и социальном статусе мужчин и женщин во времени и, следовательно, измерять достижение цели гендерной справедливости в обществе.

Важным будет выделить тонкость, во многом предопределяющую итог гендерного исследования в практической социальной работе. Исследователь – социальный работник выступает основным инструментом эффективного

¹ Здравомыслова Е. А., Тёмкина А. А. 12 лекций по гендерной социологии: учебное пособие – СПб.: Издательство Европейского университета в Санкт-Петербурге, 2015. – С. 140-142

гендерного исследования. Он способен использовать конкретный методы и применять разные дополнительные источники информации.¹

В настоящее время гендерные исследования в социальной работе и социальной политике прогрессируют вследствие того, что качественные и количественные методы имеют широкие познавательные возможности. Можно взять качественные либо количественные методы гендерного исследования и среди них найти те, которые будут направлены на сбор новых эмпирических данных.²

Эмпирические исследования, дающие социальному работнику возможность добыть новые эмпирические данные благодаря наблюдению, анализу первичных документов или интервью в естественных, неискусственно созданных, повседневных условиях жизни клиента социальной службы, являются по методике проведения полевыми гендерными исследованиями.

Полевые исследования гендерных аспектов практической социальной работы можно проводить в учреждении или организации социальной защиты населения с помощью методических походов, которые широко известны в прикладной социологии и антропологии. Гендерные исследования на уровне деятельности учреждений и организаций социальной защиты населения характеризуются активным использованием методов включенного наблюдения, интервью, анализа документов.

Гендерные исследования, проводящиеся на уровне деятельности учреждений и организаций социальной защиты населения и здравоохранения, могут иметь следующие направления:

¹ *Петряшкина У.О., Тугаров А.Б.* Категория «гендер» в профессиональной коммуникации социального работника. Язык. Право. Общество: материалы II Международной научно-практической конференции - Пенза: Изд-во ПГУ, 2014. - С. 273-274.

² *Парфёнова О. А.* Гендерный аспект в социальном обслуживании пожилых граждан // Социальное обслуживание семей и детей: научно-методический сборник, вып. 11, 2017. – С. 153.

- Анализирование гендерных аспектов управления и трудовых отношений в частном бизнесе;
- Изучение проблем коммуникации между специалистами и клиентами в Центре социальной помощи семье и детям, Центре планирования семьи;
- Описание социально-психологического самочувствия мужчин и женщин в медицинском учреждении.¹

Исследователи имеют возможность выработки рекомендаций по тому, как повысить качество обслуживания клиентов, проведения оценки эффективности деятельности учреждений и организаций благодаря тому, что ранее выяснят явные и латентные установки сотрудников, механизмы власти и контроля, значимые элементы организационной культуры, уровень удовлетворенности клиентов.

Имеет важное значение в гендерных исследованиях деятельности учреждений и организации определение источников достоверной информации. Начальные этапы беседы с сотрудниками могут помочь исследователю понять, кто в учреждении будет полезным для получения информации, кто будет основным информантом, и какого плана документация для анализа имеется в учреждении или организации.

Присутствие исследователя - социального работника и специфика его личного опыта выступают крайне весомыми факторами в этих условиях. Часто можно наблюдать, что изучение внутренней жизни учреждений и организаций социальной защиты населения проводятся по методу кейс-стади, либо исследование определённого случая. Кейсом в данной ситуации

¹ Здравомыслова Е. А., Тёмкина А. А. 12 лекций по гендерной социологии: учебное пособие – СПб.: Издательство Европейского университета в Санкт-Петербурге, 2015. – с. 503

является конкретная организация или учреждение социальной защиты населения.¹

Основными методами гендерного анализа практической социальной работы называют качественные социологические методы, имеющие ряд особенностей применения в процессе исследования. К таким методам относят: анализ документов (сюда можно отнести и феменистский анализ текстов); метод интервью (нарративное, глубинное, групповое); включенное наблюдение (сюда можно отнести и феминистскую этнографию).

Интервьюирование может проходить и в учреждении социальной защиты, и на дому у опрашиваемого, и в специальном для этого месте. Процесс рассмотрения реальных людей, имеющих определенный жизненный опыт, происходит в нарративном анализе с помощью формулировки смысла, которым они же наделяют переживаемые ими ситуации.

Повествования о жизни определяют как жанр нарративов. В современной прикладной социологии понятие «нарратив» применяется весьма широко: к нему можно отнести художественные произведения, устные рассказы, картины, рисунки, естественнонаучные труды. Жизненные истории клиентов социальных служб применяются по-разному, в зависимости от конкретной ситуации.²

Неопросными методами, которые используются в гендерных экспертизах, называют включенное наблюдение и феминистский анализ текстов. Вышеперечисленные методы имеют весомый потенциал в гендерном исследовании социальных проектов, социального обслуживания и социальной политики.

¹ Тугаров А. Б., Петряшкина У. О. Гендерный аспект практической социальной работы: теоретико-методологический анализ: монография– Пенза: ГУМНИЦ ПГУ, 2016. – С. 32-33.

² Клёцина И.С., Прохорова О.Л. Гендерная компетентность: психологическое содержание и специфика проявления в межличностных отношениях - Вестник Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина. Научный журнал. Психология, № 2 (Том 5), 2010. - С. 38-42.

Феминистский анализ текстов – систематическое исследование объектов или событий с помощью их пересчёта или интерпретации содержащихся в них тем с точки зрения феминистской теории. Этот анализ имеет суть в том, что все составляющие, которые окружают человека и доступны его наблюдению, уже могут называться своеобразным «текстом» или представлены в качестве такого. Данные документальные источники или тексты разделяют на два типа – сформированные специально для изучения (расшифровка интервью) или сформированные изначально для других целей и лишь потом проанализированные исследователем – социальным работником.¹

Методом гендерного анализа, также, называют метод включенного наблюдения. Включенное наблюдение – метод исследования, в процессе которого экспериментатор находится в реальных неформальных или деловых отношениях с людьми, за которыми он осуществляет наблюдение и оценивает их. Такой метод наблюдения используется при исследовании «жизненных миров» членов различных социальных общностей, в том числе тех проявлений социального опыта человека, которые в будущем могут стать составляющей частью этнографического описания.

Целью исследователя – социального работника, проводящего включенное наблюдение, является демонстрация того, как социальное действие в одном социокультурном контексте может пониматься и осмысливаться с точки зрения иного социокультурного контекста.²

Независимо от того, насколько важно использовать конкретную методологию в гендерных качественных исследованиях, в оценке, как эффективности практической социальной работы, так и в анализе

¹ Психодиагностические методики изучения гендерных особенностей личности: метод. рекомендации для студентов / сост. Е. Д. Беспанская-Павленко. – Минск: БГУ, 2013. С. 46-63

² Ермилова А. В. Взгляд социальных работников и клиентов на процесс их взаимодействия: сравнительный анализ: сборник трудов конференции «Специфика профессиональной деятельности социальных работников»– Нижний Новгород: Изд-во ООО «Научно-исследовательский социологический центр», 2015. – С. 241-242.

региональной социальной политики, особую роль играет использование количественных методов сбора и анализа информации. Не последнее значение в исследованиях в социальной работе имеют количественные методы гендерного анализа. Одним из таких методов является метод гендерной статистики.

Гендерная статистика – социальная статистика о положении женщин и мужчин в различных сферах жизни общества: народонаселение, здравоохранение, семья, образование и коммуникации, права человека и политика, занятость.¹

Следует отметить, что феминистская модель социальной работы и социальной политики помогает определить причины большого количества гендерных проблем и дать формулировку их решениям, ориентированным на ликвидацию основных, наиболее часто встречающихся в жизни общества форм гендерной дискриминации и гендерного насилия, на достижение социального благополучия мужчин, женщин, детей.

В актуальной в настоящее время практике социальной работы значимую роль играют прикладные гендерные социологические и психолого-педагогические исследования, осуществление оценки эффективности действующих и анализа планируемых социально-профилактических и социально-реабилитационных проектов в точки зрения гендерной «нон-дискриминации». Итоги данных прикладных исследований выступают фактологической основой для формирования классификаций трудных жизненных ситуаций, с которыми сталкиваются представители различных категорий клиентов учреждений социальной защиты, и форм их социальной адаптации. Такие классификации, зачастую, сконцентрированы на учете гендерных особенностей клиентов или членов их семей.

¹ *Беспанская-Павленко Е. Д.* Психодиагностические методики изучения гендерных особенностей личности [Электронный ресурс] : метод. рекомендации для студентов–Минск: БГУ, 2013. – 85 с.

Гендерно-чувствительная методология исследований разных аспектов практической социальной работы является в таких случаях надёжным фундаментом самостоятельного научного анализа при условии, если он проходит под руководством профессионально подготовленного исследователя. Квалифицированным исполнителем подобного научного анализа имеет возможность стать современный специалист по социальной работе, который готов к проведению прикладных исследований гендерных аспектов социальной политики и практической социальной работы.

ГЛАВА 2. ГЕНДЕРНЫЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ И КЛИЕНТОВ В КЦСОН Г. АСБЕСТА

2.1. Опыт взаимодействия социальных работников и клиентов в КЦСОН г. Асбеста

В Комплексном центре социального обслуживания населения города Асбеста есть 6 отделений, где осуществляют работу социальные работники. В отделении дневного пребывания «Рябинушка» и в социально-реабилитационном отделении «Родник» специалисты проводят социально-реабилитационные мероприятия для граждан пожилого возраста и инвалидов для сохранения и укрепления психического и физического здоровья, принимают участие в адаптации пожилых людей к изменившимся условиям жизни, стараются активизировать их творческий потенциал, используя для этого безлекарственные методы.

Основные технологии реабилитационных мероприятий, которыми пользуются специалисты учреждения:

- социально-психологическая реабилитация (наличие сенсорной комнаты, где с клиентами работает психолог);
- социально-бытовая адаптация и социально-средовая реабилитация (специалисты нацелены на формирование у клиентов адекватной самооценки, позитивного отношения к себе. Использование тестопластики, художественной росписи, работы с различными материалами способствует профилактике двигательных расстройств или восстановлению временно сниженной функции двигательного аппарата);
- социально-медицинская реабилитация (проведение утренней гимнастики, занятий на тренажёрах, ручного массажа и других подобных процедур позволяют осуществлять медицинскую поддержку и оздоровление клиентов);

- социокультурная реабилитация (организация массовых мероприятий, конкурсов художественной самодеятельности направлена на удовлетворение потребностей в личностной самореализации клиента, создание условий для творческой деятельности);

В отделении срочного социального обслуживания специалисты стараются помочь клиентам при обращении в реабилитационные центры для прохождения курса медико-социальной реабилитации. Также, нуждающиеся клиенты могут получить одежду и обувь, технические средства реабилитации для беспрепятственного передвижения и самообслуживания.

Отделение социального обслуживания на дому нацелено на максимально возможное продление пребывания граждан в привычной среде обитания и поддержание их социального, психологического и физического статуса. Социальные работники этого отделения выполняют социально-бытовые, социально-психологические, социально-правовые и социально-медицинские услуги, оказывают санитарно-гигиеническую помощь, помогают в приготовлении и приёме пищи и т.д.

В отделении временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота» сотрудники учреждения предоставляют временный приют гражданам пожилого возраста и инвалидам, одиноким гражданам, нуждающимся в уходе и медицинском обслуживании, гражданам, родственники или законные представители которых, непосредственно ухаживающие и проживающие с ними, временно по объективным причинам не могут осуществлять за ними уход, а также совершеннолетним гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, нуждающихся в предоставлении временного приюта, гражданам без определенного места жительства и занятий.

Консультативное отделение с участковой социальной службой предназначено для осуществления социального мониторинга на территории обслуживания, изучения эффективности деятельности структурных

подразделений ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» и внесения предложений по повышению ее качества, а также в целях защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем консультирования. Сотрудники отделения организуют консультативную помощь населению Асбестовского городского округа, культурно-массовые мероприятия профилактического характера, разрабатывают и внедряют целевые программы и программы реабилитации, осуществляют мониторинг и т.д. Участковая социальная служба создана для того, чтобы осуществлять профилактику социального неблагополучия на территории города Асбеста, информировать население о работе Центра через СМИ, проводить встречи с населением, организовывать эффективное межведомственное взаимодействие между всеми социально-значимыми службами города Асбеста и другие подобные функции.

В «Кодексе этики и служебного поведения работников ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» говорится о том, что специалисты данного учреждения призваны:

1) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и оказанию социальных услуг;

2) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий соответствующего органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания;

3) соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке клиентам, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

4) обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов;

- 5) соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;
- 6) соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;
- 7) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- 8) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;
- 9) защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов социальных служб, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;
- 10) уважать права клиентов социальных служб, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;
- 11) соблюдать конфиденциальность информации о клиенте социальной службы, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера. Работник организации вправе обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в организации норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.¹ И другие.

¹ Устав государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста» от 03.12.2013 №1473-ПП «О создании государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста» путём изменения типа существующего Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания.

Для клиентов учреждения проводится множество мероприятий. Мероприятия позволяют проявить таланты клиентов, высказать их мнение о себе, познакомиться с близкими по духу людьми и развить какие-либо новые способности. Все граждане могут найти для себя какое-либо мероприятие, независимо от пола или возраста.

В рамках «Школы пожилого возраста» проходит много мероприятий, где пожилые люди могут успешно провести свой досуг. Люди пожилого возраста вместе посещают местный кинотеатр, становятся организаторами и участниками различного рода концертных программ и спортивных эстафет, занимаются рукоделием и делятся новыми идеями между собой. Если в предыдущих мероприятиях, участвуют в основном женщины, то в клубном объединении «Горизонт» можно встретить немалое количество мужчин, которые все вместе посещают достопримечательности разных городов и сёл.

Сотрудники учреждения, периодически, занимаются разработкой памяток на совершенно разные тематики: «По профилактике и лечению ОРВИ и гриппа», «Узнай, что ты ешь!», «Социальные гарантии малоимущим семьям», «Профилактика кишечных инфекций» и т.д. Для тех, клиентов, кому интереснее и важнее живое общение проводятся мастер-классы, очные олимпиады, групповые встречи с психологами, лекции в библиотеке, художественные выставки.

Можно добавить, что КЦСОН г. Асбеста является участником национального проекта «Демография», который, в свою очередь, включает 5 федеральных проектов:

- «Финансовая поддержка семей при рождении детей» (реализация комплекса мер, направленных на усиление материальной поддержки семей с детьми, реализация мероприятий по обеспечению доступности и повышения качества медицинской помощи по восстановлению репродуктивного здоровья, в том числе вспомогательных репродуктивных технологий, способствующая увеличению первых рождений);

- «Содействие занятости женщин – создание условий дошкольного образования для детей возрасте до трех лет» (создание условий для осуществления трудовой деятельности женщин, имеющих детей, включая достижение 100-процентной доступности (2021 год) дошкольного образования для детей в возрасте до трех лет);
- «Старшее поколение» (Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения);
- «Укрепление общественного здоровья» (Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек);
- «Спорт – норма жизни» (Создание для всех категорий и групп населения условий для занятий физической культурой и спортом, массовым спортом, в том числе повышение уровня обеспеченности населения объектами спорта и подготовка спортивного резерва).¹

Таким образом, специалистами КЦСОН г. Асбеста разрабатывается множество мероприятий, встреч со своими клиентами, где каждый работник проявляет себя как опытный профессионал, показывает свою чуткость и терпение, выслушивает каждого клиента отдельно и старается находить уникальный подход к любому проблемному вопросу. Люди приходят с разными проблемами и индивидуальными чертами характера и к каждому нужен конкретный подход и применение определённых мер помощи и поддержки. Целью социального работника является определение истинной трудности, которая мешает обратившемуся клиенту, и поиск оптимального способа выхода из сложившейся ситуации. Также, социальные работники данного учреждения учитывают особенности личности каждого клиента, их нравственные ценности и привычный образ жизни.

¹ Кодекс этики и служебного поведения работников государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста» (Утверждено приказом ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» № 219 – П от 18.04. 2016 г.)

2.2. Анализ гендерных проблем во взаимодействии социальных работников и клиентов КЦСОН г. Асбеста

Для того чтобы проанализировать наличие или отсутствие гендерных проблем во взаимодействии социальных работников и клиентов в КЦСОН города Асбеста было решено использовать следующие методы: опрос, экспертное интервью, кейс-стади. Использование данных методов позволило получить следующие результаты:

Опрос – это метод сбора первичной информации, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) социально-психологическом взаимодействии исследователя и опрашиваемого.

Опрос был проведён с клиентами и социальными работниками отделений социального обслуживания на дому №4, № 6 и отделения срочного социального обслуживания. Для того, чтобы определить возможную предрасположенность респондентов к гендерным стереотипам был взят опросник (приложение 1) американского психолога Сандры Бем (модификация И. С. Клёциной). Опросник содержит 60 утверждений. Методика включает в себя 2 варианта инструкции, бланк для ответов, рекомендации по обработке и интерпретации результатов. Теоретической базой данной методики является концепция андрогинии С. Бем, а также представления о гендерных стереотипах. Гендерные стереотипы, как и любые другие социальные стереотипы, играют существенную роль в оценке человеком окружающего мира, позволяя быстро, просто и достаточно надежно категоризировать, упрощать социальное окружение индивида. Однако, возникая в условиях ограниченной информации о воспринимаемом объекте, стереотип часто оказывается ложным и выполняет консервативную роль, формируя ошибочное знание людей и деформируя процесс межличностного взаимодействия.

В данном исследовании приняли участие 25 клиентов мужского и женского полов и 20 социальных работников – женщин. Опросник был использован для изучения подверженности личности стереотипам маскулинности-феминности. Участникам исследования была дана инструкция: оценить наличие (отсутствие) у большинства женщин/мужчин названных в предлагаемом бланке качеств.

В полученных обобщенных образах мужчин и женщин отражается степень подверженности личности стереотипам маскулинности-феминности. Можно делать вывод о подверженности этим стереотипам, если у испытуемого в образе мужчины доминируют маскулинные качества, а феминные характеристики представлены в незначительной мере (в образе женщины наоборот). Если в образах мужчин и женщин примерно в равной мере представлены и маскулинные и феминные характеристики, то можно говорить о том, что личность не подвержена стереотипам маскулинности-феминности. Возможны варианты, когда один из образов (мужской или женский) окажется стереотипным, а другой нет. Тогда можно предположить, что человек воспринимает стереотипно только одну из групп (группу мужчин или женщин).

Таблица 1 демонстрирует результаты опросника, проведенного среди клиентов социальной службы.

Таблица 1

Соотношение маскулинных и феминных характеристик в образах клиентов мужского и женского полов

| Обобщённый образ | Характеристики | |
|-------------------------|----------------|----------|
| | маскулинные | феминные |
| Обобщённый образ мужчин | 12 | 12 |
| Обобщённый образ женщин | 13 | 15 |

Таблица показывает, что среди клиентов мужского пола практически (значение округлено) отсутствуют люди у которых есть подверженность стереотипам маскулинности-феминности. Среди клиентов - женщин,

также почти нет таких людей, несмотря на небольшой разрыв в значении характеристик.

Таблица 2 описывает результаты, полученные после проведения исследования среди социальных работников учреждения (женского пола).

Таблица 2

Соотношение маскулинных и феминных характеристик в образах социальных работников женского пола

| Обобщённый образ | Характеристики | |
|-------------------------|----------------|----------|
| | маскулинные | феминные |
| Обобщённый образ женщин | 14 | 15 |

Таблица показывает, что среди социальных работников практически (значение округлено) отсутствуют люди у которых есть подверженность стереотипам маскулинности -феминности.

Результаты опросника показали, что клиенты и социальные работники в целом не подвержены стереотипам маскулинности-феминности. В образах мужчин и женщин примерно в равной мере представлены и маскулинные и феминные характеристики. В каждой группе исследуемых были опросники, где у респондента в образе мужчины доминируют маскулинные качества, а феминные характеристики представлены в незначительной мере (в образе женщины наоборот), значит этот человек подвержен гендерным стереотипам (рисунок 1). Данная диаграмма показывает примеры результатов опросника, когда социальный работник и клиент женского пола подвержены стереотипам феминности, а клиент мужского пола стереотипам маскулинности.

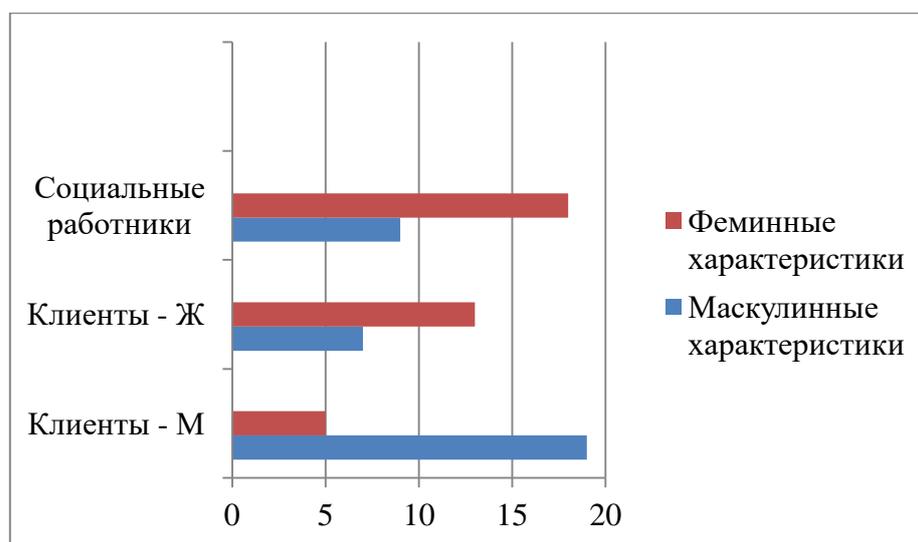


Рисунок 1. Примеры опросников из каждой испытуемой группы

Были, также, варианты, когда один из образов (мужской или женский) оказался стереотипным, а другой нет. Тогда можно предположить, что человек воспринимает стереотипно только одну из групп (группу мужчин или женщин) (рисунок 2). Данная диаграмма демонстрирует примеры результатов опросника, когда социальный работник и клиент женского пола подвержены стереотипам маскулинности, а клиент мужского пола стереотипам феминности.

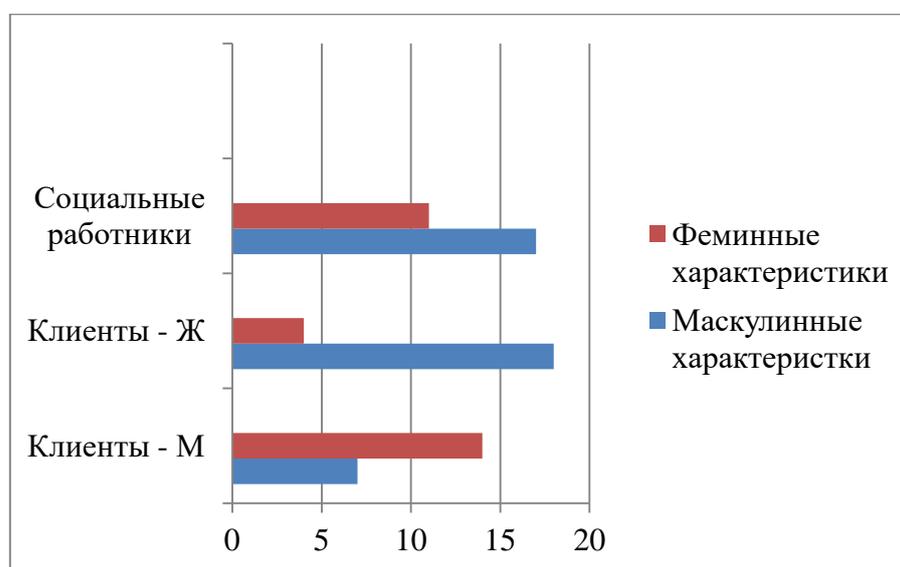


Рисунок 2. Примеры опросников из каждой испытуемой группы

С уверенностью можно сказать, что людей с подверженностью гендерным стереотипам было меньше всего, но они были в каждой группе испытуемых (среди клиентов и среди социальных работников).

Следовательно, можно сделать вывод о том, что большинство и социальных работников, и клиентов социальной службы не ставят приоритет на гендерные особенности человека, с которым взаимодействуют.

Для того чтобы выяснить с какими проблемами во взаимодействии с клиентами сталкиваются сотрудники и есть ли в этих трудностях гендерный аспект был использован метод экспертного интервью. Экспертное интервью - это метод исследования, который заключается в проведении беседы с компетентным специалистом отрасли (экспертом) по определенной теме. Экспертами выступают специалисты, которым известны специфические стороны изучаемого предмета, события.

Респондентами (экспертами) выступили: социальный работник отделения социального обслуживания на дому № 6 поселка Малышева Лихачева Светлана Андреевна (приложение 2) и специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания Ерёмина Галина Леонидовна (приложение 3).

Из проведённого интервью стало известно, что оба специалиста имеют достаточный опыт работы в социальной сфере и в учреждении, где проводилось исследование. Социальный работник и специалист по социальной работе отметили, что не видят потребности в том, чтобы использовать конкретные приёмы при общении с клиентами – мужчинами/женщинами. Лихачева С. В.: «...при общении с клиентами необходимо использовать какие-либо психологические навыки». Можно ли отнести учёт гендерных особенностей клиента к умению использовать навыки из области психологии? Предположительно да, потому что составляющей науки «Гендерология» можно отчасти назвать психологию. Специалисту, который намеревается осуществить поддержку клиенту, необходимо учитывать его индивидуальные особенности, к которым, с большей вероятностью, будут относиться и гендерные составляющие. Социальному работнику будет наиболее легко взаимодействовать и находить оптимальное решение проблемы клиента

тогда, когда у него будут знания во «взаимодействующих» с психологией науками: педагогикой, антропологией, гендерологией и другими.

Возможно, что респонденты были не достаточно открыты с интервьюером. Они не привели конкретных примеров, которые бы показывали конфликтные ситуации, возникающие между социальным работником и клиентом, соответственно не упомянули о возможных случаях обращения жертв насилия, гендерной дискриминации и то, как бы вышеперечисленные моменты повлияли бы на отношения между сотрудником и клиентом и на развитие решения их проблем. Респонденты уверены в том, что любые проблемы, возникающие между социальным работником и клиентом, не могут быть вызваны наличием гендерных стереотипов у кого-либо из них. Специалист по социальной работе Ерёмина Г. Л. говорит по этому поводу так: «проблемы у социального работника и клиента могут возникать из-за нежелания второго что-либо делать или из-за его скрытного характера, т.е. социальному работнику нужно заранее обдумать как начать работу с таким человеком, и какие именно действия для него необходимы». Возможно, если сотрудник будет искать причины, по которым клиенту некомфортно взаимодействовать со специалистом, то он может выявить гендерный аспект проблемы и увидеть в сложившейся ситуации клиента последствия дискриминации или проявления гендерной несправедливости.

Ерёмина Г. Л. и Лихачёва С. В. толерантно относятся к клиентам любого пола и их сексуальной принадлежности, главным в клиентах хотели бы видеть чувство благодарности за свою помощь. Данный факт говорит о том, что респонденты обладают гендерной компетентностью. Гендерно компетентного специалиста от гендерно некомпетентного отличает важная составляющая – гендерно корректное поведение.

Из-за того, что респонденты работают в разных отделениях, то можно увидеть разницу в их ответах, касательно клиентов, с которыми они работают. Социальный работник Лихачёва С. В. отмечает, что «...проблемы

в отношениях социального работника и клиента в отделении социального обслуживания на дому чаще всего возникают из-за возрастных особенностей второго, влияния болезни на его умственную способность и отношений с родными...». Стоит отметить, что деликатное, тонкое отношение социальных работников к личным проблемам пожилых людей, к их способам выражения своей гендерной идентичности, к тем трудностям, которые приходится переживать женщинам и мужчинам в преклонном возрасте, обязательно должно быть основано на профессиональной компетентности, которая включает знание гендерной специфики старения. Специалист по социальной работе Еремина Г. Л. в основном работает с лицами «БОМЖ» и называет основными причинами трудностей, возникающих в процессе общения социальных работников и клиентов в отделениях срочного социального обслуживания, их скрытый характер и низкий уровень мотивации.

Респонденты разошлись во мнениях о том, с кем социальному работнику легче находить контакт. Светлана Викторовна утверждает: «Женщины более требовательны, чем мужчины. С мужчинами легче найти контакт», «...с мужчинами точно не было проблем во взаимодействии. Они более сговорчивы, рады сотрудникам и тому, что им предлагается от КЦСОН. К женщине приходится искать подход, думать о том, как преподнести ей ту или иную информацию», а Галина Леонидовна уверена в том, что «Нет разницы в том, с кем быстрее выходит находить контакт. Бывают проблемы во взаимодействии как с мужчинами, так и с женщинами. Не все готовы выполнять определённый алгоритм действий, иногда нужно искать новые доводы для того, чтобы человек попытался понять, что именно от него требуется и для чего ему это надо».

Вопрос «Как Вы думаете, мужчине - социальному работнику было бы легче взаимодействовать с клиентами?» вызвал, также, разную реакцию. Светлана Викторовна не видит смысла в том, чтобы ставку социального работника занимал мужчина, потому что клиентами отделения,

где она осуществляет свою деятельность, в основном являются женщины и «им легче доверять социальным работникам женского пола». Галина Леонидовна наоборот считает, что мужчины «менее чувствительны и могут менее интенсивно, чем женщины, реагировать на сложные ситуации, связанные с клиентами».

Интервью показало, что сотрудники учреждения не берут во внимание гендерные особенности клиентов, с которыми им приходится работать. В большей степени они ставят перед собой цель оказать помощь обратившимся, постараться найти подход к любому трудному случаю и характеру клиента, для чего необходимо иметь знания в области психологии. Специалисты не считают, что в проблемах во взаимодействии с клиентами имеет место гендерный аспект и не видят веских причин для того, чтобы социальные работники учитывали его при осуществлении своей деятельности. Однако, можно не согласиться с респондентами о том, что социальному работнику не приходится обращать внимание на гендерный аспект при работе с клиентами, потому что некоторые ответы демонстрируют то, что социальный работник периодически ставит акцент на том, какого пола является клиент и какие действия специалист ждёт от человека конкретного пола.

Метод Кейс–стади был использован для того, чтобы рассмотреть конкретные конфликтные ситуации, демонстрирующие отношения социальных работников и клиентов, определить по каким причинам возникают разногласия у вышеперечисленных и сделать акцент на гендерном аспекте их взаимодействия (специально выбрать ситуации, где социальный работник «выделяет» гендерные особенности клиента).

Случай №1

Социальный работник – Ж, 42 года.

Клиент – М, 67 лет.

Сведения о клиенте: Мужчина с инвалидностью, живёт один. Пользуется услугами социального работника около 5 лет. Во взаимодействиях

с социальным работником пожилой мужчина демонстрирует свои самостоятельность, способность ухаживать за собой, не позволяет социальному работнику вымыть за собой чашку, после того как угостит ее чаем, сам готовит себе разнообразную еду, убирает в квартире. Отношение к социальному работнику можно охарактеризовать как отношение друга. Не доволен тем, что сотрудник социальной службы проявляет сдержанность в общении, не поддерживает большинство предложенных клиентом тем для разговора, старается как можно быстрее оказать услуги, указанные в табели, и уйти.

Сведения о социальном работнике: Приходит к клиенту обычно два раза в неделю. В полном объеме оказывает все необходимые услуги. Проявляет заинтересованность в том, чтобы выполнить всё аккуратно и правильно. Старается избегать длительного общения с пожилым мужчиной, оправдывая себя тем, что достаточно эффективно выполняет свою работы и имеет право не слишком активно прибегать к общению с клиентами. После нескольких вопросов признается, что чувствует неловкость при общении с клиентом-мужчиной, потому что ранее работала только с клиентами женского пола. Говорит о том, что пожилой мужчина пытается наладить с ней контакт и расстраивается, когда она уходит. Социальный работник заметила, что мужчина с каждым разом всё меньше старается «подружиться», общение становится более формальным, деловым.

Проблема: отсутствие желания социального работника вербально контактировать с клиентом, в чем тот, в свою очередь, нуждается. Мужчина одинок, имеет инвалидность, редко общается с людьми и нуждается в поддержке.

Социальный работник имеет предвзятое отношение к мужчине, так как ранее работала только с женщинами. Холодное отношение отталкивает клиента и может спровоцировать конфликт или появление депрессии у пожилого мужчины.

Предположительный план решения проблемы:

1. Социальный работник должна понять, что пожилой мужчина, как и любая пожилая женщина нуждается во внимании.

2. Необходимо определить по каким причинам социальному работнику неловко взаимодействовать с клиентом-мужчиной. Какие именно различия есть в потребностях, манере общения, стиле жизни. Возможно, социальный работник и ранее не проявляла активной общительности с клиентами, независимо от того, какого пола те были.

3. Социальный работник должна постепенно включаться в диалог с клиентом, если тот нуждается в нём. Возможно, пожилому мужчине не хватает контакта с окружающими, либо у него есть какая-либо психологическая проблема, с которой социальный работник мог бы помочь справиться.

Случай №2

Социальный работник – Ж, 33 года.

Клиент – Ж, 25 лет.

Сведения о клиенте: Молодая мать-одиночка, воспитывающая 3-х летнего сына. Обратилась в КЦСОН для получения информации о предоставлении ей социальной поддержки и просьбой оказать ей психологическую помощь. Женщина не совсем корректно изъяснялась, была закрытой, не смотря на то, что сама обратилась за помощью. По неизвестной причине была недружелюбно настроена на общение со специалистом. К сыну проявляла, также, грубое отношение, заставляя его успокоиться и проявить уважение по отношению к ней. В итоге женщина услышала ту информацию, за которой пришла и удалилась. Неизвестно придёт она в следующий раз или нет.

Сведения о социальном работнике: Женщина внимательно слушала просьбу обратившейся, не перебивала и не реагировала на грубые ответы клиентки. Консультировала строго по теме вопроса, сохраняя при этом доброжелательный тон. Предложила психологическую помощь не только матери, но и сыну, что вызвало у обратившейся ещё более

негативную реакцию. В конце консультации было заметно, что специалисту сложно сдерживать эмоции, её ответы становятся грубее и ощущается чѐрствость в отношении к клиенту. После проведения консультации специалист призналась, что часто имеет дело с женщинами, которые ведут себя подобным образом, хотят «поскандалить».

Проблема: эмоционально неуравновешенный клиент. Импульсивность обратившейся сказывается на психологическом состоянии ребёнка.

Социальный работник не может до конца консультации «противостоять» эмоциональной клиентке, что сказывается на качестве оказываемой услуги и внутреннем состоянии самого специалиста.

Социальный работник считает, что чаще всего женщины становятся инициаторами конфликтов, а мужчины более сговорчивы и уступчивы.

Предположительный план решения проблемы:

1. При повторном обращении клиентки (либо при обращении подобного рода клиентов) в социальное учреждение. Специалист должна более спокойно реагировать на возможную «провокацию», в более мягкой и корректной форме давать рекомендации. Попытаться выявить истинную причину конфликтного настроения.

2. Подумать, почему именно женщины вступают в конфликт с сотрудниками учреждения; что необходимо изменить для налаживания отношений с некоторыми клиентками женского пола. Сделать акцент на гендерных особенностях некоторых клиентов.

Анализ двух случаев показал, что социальные работники испытывают проблемы во взаимодействии как с клиентами мужского пола, так и женского. Ситуации для кейса специально были подобраны с учётом того, чтобы в них акцентировалось внимание на гендерный аспект отношений клиента и социального работника. Проблемы возникают по разным причинам и зачастую, как показали оба случая, могут быть вызваны наличием у социального работника (в каких-либо других ситуациях

клиента) предвзятого, «стереотипного» отношения к клиенту (сотруднику) определённого пола.

Таким образом, можно сделать вывод, что в сфере социального обслуживания как получателями услуг, так и непосредственными исполнителями, являются преимущественно женщины. В части обслуживания «активных» клиентов это влияет на содержание репертуара услуг и мероприятий досуговых отделений, склоняя его в «женскую» сторону. Сама профессия социального работника оценивается как «женская», «воспитывающая внимание». Редкие же клиенты – мужчины – воспринимаются как «менее требовательные» и «менее капризные», более самостоятельные и, в конечном счете, более «удобные».

С другой стороны, целесообразно будет добавить, что социальные работники более лояльны и менее требовательны по отношению к мужчинам, нежели к женщинам, так как имеют сложившиеся образы клиентов обоих полов. Данная психологическая установка может мешать специалисту эффективно оказывать социальную услугу, потому что при оценке трудной жизненной ситуации клиентов существует риск того, что социальные работники, следуя стереотипам, будут полагать предназначение женщин, в первую очередь, в осуществлении ухода за детьми и другими родственниками. В самом деле, многие женщины заботятся о своих детях и о других членах семьи, выполняя большой объем работы по дому. Однако у них ведь есть и другие потребности, умения, знания и способности, о которых мы подчас просто не догадываемся.

Между тем занятость женщины в публичной сфере, экономике важна и для семейного дохода, и для ее самоуважения. Но работники социальных служб, согласно общепринятым представлениям, иногда делают акцент на взаимоотношениях внутри семьи и рассматривают проблемы женщины

исключительно как матери, жены или дочери, игнорируя статус занятости своей клиентки в экономике.¹

Следовательно, научно-исследовательские и технологические приёмы, которые позволяют определить и пересмотреть гендерные стереотипы в практике социальной работы, необходимы для профессионального деятельности каждого современного специалиста по социальной работе. Именно поэтому особую актуальность в практике гендерной социальной работы приобретает вопрос о «гендерной компетентности» социального работника.

Формирование гендерной компетентности представляет собой целенаправленную деятельность, в результате которой человек демонстрирует компетентность в ситуациях с заметно выраженной гендерной составляющей. Такая социально-психологическая характеристика личности как гендерные предубеждения (предрассудки) является наиболее ярким свидетельством наличия у индивида гендерной некомпетентности.

Гендерное неравенство, которое выражается в том, что специалист выбирает разные тактики поведения в отношении разнополых клиентов, нарушая тем самым его права, говорит о том, что социальный работник не является «гендерно-компетентным» сотрудником.

Гендерная компетентность современного социального работника включает в себя следующие профессиональные навыки:

- анализирование этиологии социальных конфликтов, которые приводят к гендерным проблемам в процессе общения людей;
- оценка факторов, которые вызывают конфликты и беспорядки с точки зрения содержания гендерных отношений в конкретном обществе;

¹ Панкратова Л. Э., Тяпугин В. Социальные работники и клиенты: гендерный аспект взаимоотношений - Профессионализм в социальной работе: проблемы и перспективы: сборник научных трудов студентов и аспирантов. Екатеринбург, 2012. - С. 64-65.

- интерпретация основных источников эмпирических данных о насилии в семье по гендерному признаку и конструирование основных понятий по конкретным формам такого насилия;

- классификация разнообразных аспектов проблемы гендерного насилия и создание на её основе наиболее результативных моделей социальной профилактики данного явления;

- владение методами профессионального вмешательства социального работника в жизненные ситуации жертв гендерного насилия и другие.

Развитие гендерной компетентности должно способствовать построению таких конструктивных гендерных отношений между социальным работником и клиентом, в которых отсутствуют сексизм, подавление и дискриминация людей по признаку пола.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гендерный подход к практической социальной работе основан на предположении о том, что на протяжении всей своей жизни мужчины и женщины сталкиваются с различными испытаниями, исполняют разные социальные роли, получают различное вознаграждение и приобретают различные социальные статусы. Более того, биологические и социальные факторы, накладываясь друг на друга, приводят к статистически значимым различиям между мужчиной и женщиной в продолжительности жизни, структуре занятости, определяют вариации семейных форм и неодинаковое содержание этапов жизненного пути у женщин и мужчин.¹

Исследователю - социальному работнику необходимо учитывать, что все эти различия усиливаются под влиянием не только пола, но и взаимодействующих между собой факторов дохода, образования, расы, этничности и возраста.

Проблема социальной работы и гендерной дискриминации, прежде всего, заключена в том, что социальная дискриминация по половому признаку оказывает глубокое воздействие на жизнь как женщин, так и мужчин. Данное обстоятельство определяет тот факт, что социальные работники обязаны хорошо разбираться в проблемах неравенства, чтобы иметь возможность предложить женщинам, составляющим, как правило, большинство их клиентов, необходимые услуги, а также быть в состоянии профессионально помочь мужчинам и детям. Такая установка соответствует этическим ценностям современной практической социальной работы.

Социальному работнику необходимо иметь способность замечать ситуации гендерного неравенства в окружающей их жизни, противостоять

¹ Баймуканова М. Т., Боброва В. В., Кендирбекова Ж. Х., Сакаева А. Н. Особенности подготовки социальных работников к гендерной работе с семьёй – Караганда: Журнал «Вестник КарГУ», 2012. – С. 87.

сексистским, дискриминационным воздействиям и влияниям; не создавать самим ситуации гендерного неравенства.

Проведённое исследование показало, что среди клиентов и социальных работников имеется некоторая подверженность гендерным стереотипам, что, несомненно, может сказываться на отношениях между ними. Не все специалисты учреждения видят в своих клиентах, а иногда и в себе, жертв дискриминации, гендерного неравенства или людей запутавшихся в навязанных гендерных стереотипах.

Автор, на основе проведенного исследования, предлагает ряд рекомендаций для более эффективной работы учреждения, учитывающей гендерные особенности своих «подопечных» и совершенствованию отношений социальных работников и клиентов. Социальный работник для эффективного взаимодействия с клиентом должен:

1. стараться избегать проявления в своём поведении и профессиональной деятельности гендерно дискриминационных практик;
2. знать о существующих в конкретном обществе ситуациях гендерного неравенства, факторах и условиях, их вызывающих;
3. уметь разрешать гендерные проблемы и конфликты, если они возникают в ходе профессионального взаимодействия с клиентом социальной службы;
4. уметь замечать и адекватно оценивать ситуации гендерного неравенства в различных сферах жизнедеятельности людей.

Предполагаемые мероприятия для создания у сотрудников и клиентов социальной службы адекватного восприятия гендерных особенностей людей:

1. создание социальных проектов и программ в области профилактики гендерного насилия, дискриминации и реабилитации жертв;
2. разработка рекламы, пропагандирующей предотвращение стереотипного отношения к представителям обоих полов;

3. создание образовательной (учебно-методической) программы повышения квалификации социальных работников в сфере их гендерной компетентности;

4. Организация мероприятий, клубов разных направленностей, которые заинтересуют клиентов мужского пола.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Агулина С. В.* Гендерная составляющая социально-педагогической деятельности бакалавра социальной работы / С. В. Агулина // Вестник Университета №9, 2013. – С. 256-259.
2. *Баймуканова М. Т., Боброва В. В., Кендирбекова Ж. Х., Сакаева А. Н.* Особенности подготовки социальных работников к гендерной работе с семьёй / М. Т. Баймуканова, В. В. Боброва, Ж. Х. Кендирбекова, А. Н. Сакаева. – Караганда: Журнал «Вестник КарГУ», 2012. – С. 86-94.
3. *Беспанская-Павленко Е. Д.* Психодиагностические методики изучения гендерных особенностей личности [Электронный ресурс] : метод. рекомендации для студентов, обуч. по специальностям 1-86 01 01 «Социальная работа (по направлениям)» и 1-23 01 04 «Психология» / сост. Е. Д. Беспанская-Павленко. – Минск: БГУ, 2013. – 85 с.
4. *Бояркина М. В.* Духовно-нравственное воспитание в контексте гендерной социализации личности / М. В. Бояркина // Ученые записки Забайкальского государственного университета. Серия: Педагогические науки, Том 13, №5, 2018 – С. 53-58.
5. *Дэли М., Льюис Дж.* Концепция социальной поддержки и анализ современных государств благосостояния // SPERO. Социальная политика: экспертиза, рекомендации, обзоры, №19 (весна-лето), 2014.- С.117-136.
6. *Егорова А. И., Больницкая А. Н., Осипова Г. С.* Гендерная асимметрия в разрезе социальной политики и социальной защиты населения / А. И. Егорова, А. Н. Больницкая, Г. С. Осипова // Вестник Северо-восточного федерального университета им. М. К. Аммосова. Серия: Педагогика. Психология. Философия, 2019. - С. 43-50.
7. *Ермилова А. В.* Взгляд социальных работников и клиентов на процесс их взаимодействия: сравнительный анализ: сборник трудов конференции «Специфика профессиональной деятельности социальных

работников» / А. В. Ермилова. – Нижний Новгород: Изд-во ООО «Научно-исследовательский социологический центр», 2015. – С. 241-245.

8. *Ермилова А.В.* Особенности восприятия сотрудниками центра социального обслуживания клиентов пожилого возраста: региональный аспект // Опыт организации деятельности социальных служб: состояние, региональные особенности, перспективы развития. Сборник материалов II Международной научно-практической конференции / Под ред. М.В. Воронцовой, В.Е. Макарова. г. Таганрог, 2015 - С. 290-294.

9. *Ермилова А.В.* Оценка социально-профессиональных качеств социальных работников клиентами заволжского центра социального обслуживания: социологический аспект // Материалы международной научно-практической конференции "Социальные инновации в развитии трудовых отношений и занятости в XXI веке"/ Под общей редакцией проф. З.Х. Саралиевой. Н. Новгород: издательство НИСОЦ, Т. 1. № 1, 2014. - С. 801-804.

10. *Ерохина Л. Д.* Гендерология и феминология: учебное пособие / Л. Д. Ерохина и др.; под общ. ред. С. В. Коваленко. Владивосток: изд-во ВГУЭС, 2005. – 152 С.

11. *Закамскова Г. А.* Взаимодействие специалиста по социальной работе и клиента: сборник трудов конференции «Специфика профессиональной деятельности социальных работников» / Г. А. Закамскова. – Нижний Новгород: Изд-во ООО «Научно-исследовательский социологический центр», 2015. – С. 245-247.

12. *Здравомыслова Е. А., Тёмкина А. А.* 12 лекций по гендерной социологии: учебное пособие / Е. А. Здравомыслова, А. А. Тёмкина. – СПб.: Издательство Европейского университета в Санкт-Петербурге, 2015. – 768 с.

13. *Зуйкова Е.М., Ерусланова Р.И.* Феминология и гендерная политика: учебник / Е. М. Зуйкова, Р. И. Ерусланова – М.: Дашков и К., 2010. - 306 с.

14. *Ивашевская В. С.* Роль социального работника в социализации людей пожилого возраста: сборник трудов конференции «Специфика профессиональной деятельности социальных работников» / В. С. Ивашевская. – Нижний Новгород: Изд-во ООО «Научно-исследовательский социологический центр», 2015. – С. 258-261.
15. *Клёцина И.С.* Развитие гендерной компетентности государственных и муниципальных служащих в процессе гендерного образования / И. С. Клёцина // Женщина в российском обществе. Российский научный журнал. – № 3 (44), 2007. - С. 60-65.
16. *Клёцина И.С., Прохорова О.Л.* Гендерная компетентность: психологическое содержание и специфика проявления в межличностных отношениях / И. С. Клёцина, О. Л. Прохорова - Вестник Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина. Научный журнал. Психология, № 2 (Том 5), 2010. - С. 38-50.
17. *Кодекс* этики и служебного поведения работников государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста» (Утверждено приказом ГАУ «КЦСОН г. Асбеста» № 219 – П от 18.04. 2016 г.)
18. *Павленок П.Д.* Методология и теория социальной работы / П. Д. Павленок – М.: ИНФРА-М, 2014. - 267 с.
19. *Павленок П.Д.* Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы: учебное пособие / П. Д. Павленок – М.: Дашков и К., 2012. - 596 с.
20. *Панкратова Л. Э., Тяпугин В.* Социальные работники и клиенты: гендерный аспект взаимоотношений / Л. Э. Панкратова, В. Тяпугин // Профессионализм в социальной работе: проблемы и перспективы: сборник научных трудов студентов и аспирантов / ФГАОУ ВПО «Рос. Гос. проф.-пед. ун-т» под ред. Н. Ф. Уфимцевой, Ю. В. Изипановой. Екатеринбург, 2012. - С. 63-67.

21. *Парфёнова О. А.* Гендерный аспект в социальном обслуживании пожилых граждан // Социальное обслуживание семей и детей: научно-методический сборник, вып. 11, 2017. – С. 153-157.

22. *Петряшкина У.О., Тугаров А.Б.* Категория «гендер» в профессиональной коммуникации социального работника / У. О. Петряшкина, А. Б. Тугаров // Язык. Право. Общество: материалы II Международной научно-практической конференции / под ред. О. В. Барабаш, Т. В. Дубровской, Г. И. Канакиной. - Пенза: Изд-во ПГУ, 2014. - С. 273-276.

23. Психодиагностические методики изучения гендерных особенностей личности: метод. рекомендации для студентов / сост. Е. Д. Беспанская-Павленко. – Минск: БГУ, 2013. 86 с.

24. *Пушкарёва Н.Л.* Устная история и гендерная история: сближение и перспективы развития / Н. Л. Пушкарёва // Общественные науки и современность, №1, 2012. - С.168-176.

25. *Радина Н. К.* Об использовании гендерного анализа в психологических исследованиях / Н. К. Радина // Вопросы психологии, №2, 1999. – С. 29-35.

26. *Степанова Л. Г.* Введение в гендерную психологию: курс лекций: учебное пособие / Л. Г. Степанова - М.: МПСУ ; Воронеж : МОДЭК, 2012. - 535 с.

27. *Сухоруков, А. С.* Формирование коммуникативно-гендерной компетентности будущего педагога (на материале обучения студентов языковых специальностей) / Волгоградский гос. соц.-пед. Университет, 2015. 26 с.

28. *Тугаров А. Б., Петряшкина У. О.* Гендерный аспект практической социальной работы: теоретико-методологический анализ: монография / А. Б. Тугаров, У. О. Петряшкина. – Пенза: ГУМНИЦ ПГУ, 2016. – 85 с.

29. *Тугаров А.Б., Очкина А.В., Петряшкина У.О.* Философия феминизма как общая методология исследования гендерных отношений / А.

Б. Тугаров, А. В. Очкина, У. О. Петряшкина // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал), №4(48),2015.– С.253-266.

30. *Тугаров А.Б., Шевцова Э.А.* Феноменологическая парадигма теории социальной работы: постановка проблемы / А. Б. Тугаров, Э. А. Шевцова // Университетское образование: материалы XVIII Международной научно-методической конференции, посвящённой 200-летию со дня рождения М. Ю. Лермонтова / под ред. А.Д. Гулякова, Р.М. Печерской. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2014. - С. 105-107.

31. *Тугуз З. Ю.* Социокультурные аспекты развития гендерной теории / З. Ю. Тугуз // Вестник Майкопского государственного технологического университета, 2015. – С. 44-49.

32. *Устав* государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста» от 03.12.2013 №1473-ПП «О создании государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста» путём изменения типа существующего Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста».

33. *Фирсов М. В., Студёнова Е. Г.* Теория социальной работы: учебник для бакалавров / М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова.- М.: Юрайт, 2014. - 455 с.

34. *Хафизова Н. А.* Маскулинность и феминность как стили (на примере исследований Маргарет Мид) / Н. А. Хафизова // Вестник ПНИПУ. Культура. История. Философия. Право, №3, 2015. – С. 20-29.

35. *Шамина Н. В.* Гендерный подход как теоретическая основа изучения социального статуса женщины / Н. В. Шамина // Международный научный журнал «Инновационная наука» №03-1/2017 – С. 257-258.

36. *Швецова А. В.* Гендерные универсалии как средство изучения гендерной культуры / А. В. Швецова // Вестник Челябинского государственного университета. - 2010. - №31 (212). Философия. Социология. Культура (вып. 19). - С. 39-45.

37. *Швецова А. В.* Гендерный подход в контексте гуманитарного знания / А. В. Швецова // Философия и наука: Материалы VIII региональной научно-практической конференции аспирантов и соискателей "Философия и наука" (21 апреля 2009 г.). - Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 2009. - С. 236-240.

38. *Ширяева Т. А., Авакова М. Л.* Гендерный аспект коммуникативного доминирования (на материале англоязычного дискурса интервью) / Т. А. Ширяева, М. Л. Авакова // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики, №3(31), 2018. – С. 54-60.

39. *Щепкин А. Г.* Гендерная экспертиза социальной политики и социального обслуживания на региональном уровне / под ред. Н. И. Ловцовой, Е. Р. Ярской-Смирновой. - Саратов: Научная книга, 2003. – С. 556-561.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Опросник С. Бем (модификация И. С. Клёциной)

Уважаемый респондент! Вашему вниманию предлагается опросник, разработанный американским психологом Сандрой Бем и модифицированный И. С. Клёциной. Прошу отвечать искренне и работать самостоятельно. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не нужно, необходимо указать только Ваш пол. Анонимность гарантируется. Полученные данные будут использованы в научных и практических целях.

Заранее благодарю за участие!

Инструкция:

Оцените наличие (или отсутствие) у большинства женщин, мужчин названных ниже качеств. Можно отвечать только «да» или «нет» (либо обозначать ✓ или ✗).

| Качество | Качество | | Качество | Качество | | Качество | Качество | |
|----------------------------------|----------|---|--|----------|---|---|----------|---|
| | М | Ж | | М | Ж | | М | Ж |
| Вера в себя | | | Надёжность | | | Теплота, сердечность | | |
| Умение уступать | | | Аналитичность | | | Торжественность, важность | | |
| Способность помочь | | | Умение сочувствовать | | | Собственная позиция | | |
| Склонность защищать свои взгляды | | | Ревнивость | | | Мягкость | | |
| Жизнерадостность | | | Способность к лидерству | | | Умение дружить | | |
| Угрюмость | | | Забота о людях | | | Агрессивность | | |
| Независимость | | | Прямота, правдивость | | | Доверчивость | | |
| Застенчивость | | | Склонность к риску | | | Малорезультативность | | |
| Совестливость | | | Понимание других | | | Склонность вести за собой | | |
| Атлетичность | | | Скрытность | | | Инфантильность | | |
| Нежность | | | Быстрота в принятии решений | | | Адаптивность, приспособляемость | | |
| Театральность | | | Сострадание | | | Индивидуализм | | |
| Напористость | | | Искренность | | | Нелюбовь ругательств | | |
| Падкость на лесть | | | Самодостаточность (полагание только на себя) | | | Несистематичность | | |
| Удачливость | | | Способность утешить | | | Дух соревнования | | |
| Сильная личность | | | Тщеславие | | | Любовь к детям | | |
| Преданность | | | Властность | | | Тактичность | | |
| Непредсказуемость | | | Тихий голос | | | Амбициозность, честолюбие | | |
| Сила | | | Привлекательность | | | Спокойствие | | |
| Женственность | | | Мужественность | | | Традиционность, подверженность условиям | | |

Ключ к опроснику:

Маскулинные характеристики в образе мужчин и женщин (ответ «да»):
1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 37, 40, 43, 46, 49, 52, 55, 58.

Феминные характеристики в образе мужчин и женщин (ответ «да»): 2,
5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 41, 44, 47, 50, 53, 56, 59.

За каждое совпадение с ключом начисляется 1 балл. Результаты
вносятся в таблицу

Приложение 2

Протокол интервью с социальным работником отделения социального обслуживания на дому № 6 п. Малышева.

Тема: гендерные аспекты взаимодействия социальных работников и клиентов

Цель: проанализировать влияние гендерных установок на отношения, возникающие между социальными работниками и клиентами КЦСОН г. Асбеста

Интервьюер: Любимкина М. А.

Респондент: Лихачёва С. В. социальный работник отделения социального обслуживания на дому № 6 п. Малышева

Обстановка: интервью проходит в холле отделения социального обслуживания на дому № 6 п. Малышева, обстановка комфортная, настрой респондента положительный

Дата: 21.05. 2019 г.

Время проведения интервью: 11.15 – 11.30

| № вопроса | Вопрос / ответ | Экспрессивные особенности поведения респондента |
|-----------|--|---|
| | <p><i>- Светлана Викторовна, благодарю Вас, за возможность беседы с Вами. В рамках моей практики я провожу исследование для анализа влияние гендерных установок на отношения, возникающие между социальными работниками и клиентами КЦСОН г. Асбеста.</i></p> <p><i>Хотела бы предложить Вам обсудить некоторые моменты, касающиеся взаимодействия социальных работников и клиентов в Вашем отделении.</i></p> | |
| 1 | <p><i>Сколько лет Вы работаете в социальной сфере?</i></p> | Не наблюдалось |

| | | |
|---|--|----------------|
| | <p>Ответ: - 4,5 года. До этого я была работником торговой сферы.</p> | |
| 2 | <p>Сколько лет Вы работаете в данном учреждении?</p> <p>Ответ: - 4,5 года.</p> | Не наблюдалось |
| 3 | <p>С клиентами какого пола Вам приходится сталкиваться чаще всего?</p> <p>Ответ: - Чаще всего в учреждение обращаются скорее женщины.</p> | Не наблюдалось |
| 4 | <p>Видите ли Вы различия во взаимодействии с мужчинами и женщинами? Какие? С кем выходит быстрее находить контакт?</p> <p>Ответ: - Различия есть. Женщины более требовательны, чем мужчины. С мужчинами легче найти контакт.</p> | Не наблюдалось |
| 5 | <p>Расскажите о ситуации когда Вам было сложно найти контакт с клиентом - мужчиной /женщиной. Как Вы думаете, по какой причине это произошло?</p> <p>Ответ: - Не могу назвать какой-то определённой ситуации. Но могу отметить, что с мужчинами точно не было проблем во взаимодействии. По крайней мере в течение моей работы в социальной сфере. Они более сговорчивы, рады сотрудникам и тому, что им предлагается от КЦСОН. К женщине приходится искать подход, думать о том, как преподнести ей ту или иную информацию.</p> | Не наблюдалось |

| | | |
|---|--|----------------|
| | <p>Есть люди очень позитивные и открытые, несмотря на заболевания и какие-то жизненные проблемы. С такими легко общаться. Есть люди посложнее, но и к ним удастся ключик подобрать. Все разные, как, собственно, и мы.</p> | |
| 6 | <p><i>Как Вы думаете, мужчине - социальному работнику было бы легче взаимодействовать с клиентами? Почему?</i></p> <p><i>Ответ:</i> - Не думаю, что мужчине социальному работнику было бы легче. Всё-таки, клиентами нашего отделения в основном являются женщины, и им легче доверять социальным работникам женского пола.</p> | Не наблюдалось |
| 7 | <p><i>Используете ли Вы какие-либо особые приёмы при общении с клиентами – мужчинами/женщинами? Если да, то какие?</i></p> <p><i>Ответ:</i> - Ну да, думаю, что при общении с клиентами необходимо использовать какие-либо психологические навыки.</p> | Не наблюдалось |
| 8 | <p><i>Как Вы думаете, по каким причинам у социального работника могут возникать проблемы во взаимодействии с клиентом? Могут ли эти причины быть вызваны наличием определённых гендерных особенностей или гендерных стереотипов у клиента и/или социального работника?</i></p> <p><i>Ответ:</i> - По гендерным признакам</p> | Не наблюдалось |

| | | |
|----|--|----------------|
| | <p>проблем не возникает. Скорее конфликты случаются из-за возрастных особенностей клиентов, из-за их проблем со здоровьем. Настойчивость социального работника порой становится причиной разногласия его с клиентом. Также, пожилые люди чувствуют себя одинокими и брошенными, особенно те, к которым не приходят дети. Это обстоятельство является ещё одной причиной отсутствия желания у клиента взаимодействовать с сотрудником социальной службы. Конечно, такой настрой клиента не зависит от его пола.</p> | |
| 9 | <p><i>Испытываете ли Вы беспокойство или неприязнь при взаимодействии с клиентом из секс. меньшинств или трансгендером?</i></p> <p><i>Ответ:</i> - Совсем нет. Я считаю, что социальный работник вообще не должен обращать на такое внимание.</p> | Не наблюдалось |
| 10 | <p><i>Может быть Вы слышали о инциденте, произошедшем с жительницей г. Екатеринбурга, у которой после удаления молочных желез изъяли приёмных детей? Что Вы думаете по поводу данной ситуации?</i></p> <p><i>Ответ:</i> - Да, я слышала о таком случае. Считаю, что на органы опеки оказывается большое давление со всех сторон. Скорее затрудняюсь ответить. Я не поддерживаю органы опеки, но и не считаю их виноватыми в данной ситуации. Если эта женщина удалила молочные</p> | Не наблюдалось |

| | | |
|----|--|----------------|
| | <p>железы из-за своей принадлежности к какому-либо меньшинству, то от недоброжелателей могли поступить заявления об обвинении сотрудников опеки в том, что они допустили такую ситуацию. Я считаю, этот инцидент двояким, к разрешению которого нужно подходить очень аккуратно и внимательно.</p> | |
| 11 | <p>Как может подготовиться социальный работник к встрече с клиентом – мужчиной/женщиной? Что он должен знать и уметь?</p> <p>Ответ:</p> <p>- Как я уже говорила, нужны знания психологии, однозначно. Не думаю, что социальному работнику так необходимо знать гендерные аспекты социальной работы. Достаточно того, что он умеет найти подход к человеку.</p> | Не наблюдалось |
| 12 | <p>Каким Вы видите идеального клиента?</p> <p>Ответ:</p> <p>- Идеальный клиент для меня – благодарный клиент. Человек, который с радостью меня встречает и провожает, с нетерпением ждёт новой встречи и, конечно, не «выливает» на меня свои негативные эмоции.</p> | Не наблюдалось |
| | <p>- Спасибо за Ваши ответы. Интервью окончено.</p> | |

Приложение 3

Протокол интервью со специалистом по социальной работе отделения срочного социального обслуживания в КЦСОН г. Асбеста.

Тема: гендерные аспекты взаимодействия социальных работников и клиентов

Цель: проанализировать влияние гендерных установок на отношения, возникающие между социальными работниками и клиентами КЦСОН г. Асбеста

Интервьюер: Любимкина М. А.

Респондент: Ерёмина Г. Л. Специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания в КЦСОН г. Асбеста

Обстановка: интервью проходит в кабинете специалиста по социальной работе, обстановка спокойная, настрой респондента положительный

Дата: 21.05. 2019 г.

Время проведения интервью: 11.15 – 11.30

| № вопроса | Вопрос / ответ | Экспрессивные особенности поведения респондента |
|-----------|--|---|
| | <p><i>- Галина Леонидовна, благодарю Вас, за возможность беседы с Вами. В рамках моей практики я провожу исследование для анализа влияние гендерных установок на отношения, возникающие между социальными работниками и клиентами КЦСОН г. Асбеста.</i></p> <p><i>Хотела бы предложить Вам обсудить некоторые моменты, касающиеся взаимодействия социальных работников и клиентов в Вашем отделении.</i></p> | |
| 1 | <p><i>Сколько лет Вы работаете в социальной сфере?</i></p> | Не наблюдалось |

| | | |
|---|---|----------------|
| | <p>Ответ: - 12 лет.</p> | |
| 2 | <p>Сколько лет Вы работаете в данном учреждении?</p> <p>Ответ: - 12 лет. Занимала разные должности в этом учреждении.</p> | Не наблюдалось |
| 3 | <p>С клиентами какого пола Вам приходится сталкиваться чаще всего?</p> <p>Ответ: - Обращаются люди разных возрастов и разного пола. Даже не могу сказать точно кого я вижу чаще, женщину или мужчину. Если брать, например, категорию лиц БОМЖ, то тут определённо можно сказать, что мужчин больше. Если говорить о тех, кто приходит за техническими средствами реабилитации и ухода, то можно встретить, по моему мнению, равное число женщин и мужчин.</p> | Не наблюдалось |
| 4 | <p>Видите ли Вы различия во взаимодействии с мужчинами и женщинами? Какие? С кем выходит быстрее находить контакт?</p> <p>Ответ: - Не вижу разницы в том, с кем быстрее выходит находить контакт. Бывают проблемы во взаимодействии как с мужчинами, так и с женщинами. Не все готовы выполнять определённый алгоритм действий, иногда нужно искать новые доводы для того, чтобы человек попытался понять что именно от него требуется и для чего ему это надо.</p> | Не наблюдалось |
| 5 | <p>Расскажите о ситуации когда Вам было сложно найти</p> | Не наблюдалось |

| | | |
|---|---|----------------|
| | <p><i>контакт с клиентом - мужчиной /женщиной. Как Вы думаете, по какой причине это произошло?</i></p> <p>Ответ: - Можно вспомнить о сложных ситуациях, связанных с клиентами и мужчинами, и женщинами. Я думаю, что в большинстве случаев нужно время и терпение. Социальный работник в любом случае должен помочь человеку. Неважно какого тот пола, и какие недочёты в общении с ним есть. Всё можно исправить.</p> | |
| 6 | <p><i>Как Вы думаете, мужчине - социальному работнику было бы легче взаимодействовать с клиентами? Почему?</i></p> <p>Ответ: - Может быть. Но скорее ему было бы легче взаимодействовать с клиентами-мужчинами. Думаю, что мужчины менее чувствительны и могут менее интенсивно, чем женщины, реагировать на сложные ситуации, связанные с клиентами.</p> | Не наблюдалось |
| 7 | <p><i>Используете ли Вы какие-либо особые приёмы при общении с клиентами – мужчинами/женщинами? Если да, то какие?</i></p> <p>Ответ: - Нет, никаких особенных приёмов. Всё зависит от конкретной ситуации. В одном случае нужно быть мягче, а в другом и проявление небольшой твердости не помешает.</p> | Не наблюдалось |
| 8 | <p><i>Как Вы думаете, по каким причинам у социального работника могут возникать проблемы во взаимодействии с клиентом?</i></p> | Не наблюдалось |

| | | |
|----|--|----------------|
| | <p>Могут ли эти причины быть вызваны наличием определённых гендерных особенностей или гендерных стереотипов у клиента и/или социального работника?</p> <p>Ответ: - Проблемы у социального работника и клиента могут возникать из-за нежелания второго что-либо делать или из-за его скрытного характера, т.е. социальному работнику нужно заранее обдумать как начать работу с таким человеком и какие именно действия для него необходимы. Может быть ещё какие-то причины, но первыми в голову приходят именно эти. О гендерных особенностях здесь речи быть не может.</p> | |
| 9 | <p>Испытываете ли Вы беспокойство или неприязнь при взаимодействии с клиентом из секс. меньшинств или трансгендером?</p> <p>Ответ: - Нет, я не испытываю. В процессе общения с коллегами, также, никогда не встречала людей, которые «выделяли» бы таких клиентов.</p> | Не наблюдалось |
| 10 | <p>Может быть Вы слышали о инциденте, произошедшем с жительницей г. Екатеринбурга, у которой после удаления молочных желез изъяли приёмных детей? Что Вы думаете по поводу данной ситуации?</p> <p>Ответ: - Нет, я смотрю новости, но о данной ситуации не слышала, поэтому не могу ничего сказать.</p> | Не наблюдалось |

| | | |
|----|--|----------------|
| 11 | <p><i>Как может подготовиться социальный работник к встрече с клиентом – мужчиной/женщиной? Что он должен знать и уметь?</i></p> <p><i>Ответ:</i></p> <p>- Социальный работник должен иметь хотя бы минимальное представление о человеке, чтобы подготовиться к встрече с ним. Не всегда есть такая возможность. Я считаю, что социальному работнику при общении с клиентом, необходимо не забывать о самообладании, не обращать внимания на возможные провокации, постараться понять истинную проблему обратившегося.</p> | Не наблюдалось |
| 12 | <p><i>Каким Вы видите идеального клиента?</i></p> <p><i>Ответ:</i></p> <p>- Идеальный клиент для меня тот, кто действительно хочет что-то исправить и готов действовать. Ну и, конечно, приятно работать с теми, кто благодарен за то, что ты для них делаешь. Когда видишь прогресс и человека, который настроен двигаться дальше, то понимаешь, что работаешь не зря.</p> | Не наблюдалось |
| | <p><i>- Спасибо за Ваши ответы. Интервью окончено.</i></p> | |