

## Пространственное конструирование социальной услуги для семей с детьми

*Доклад посвящен изучению пространственного конструирования социальных услуг для ребенка и семьи в Центрах социальной помощи семье и детям в г. Москва.*

**Актуальность, проблематика и цель.** В 2015 г. в России был принят новый федеральный закон 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», установивший новые принципы предоставления социальных услуг разным категориям граждан, в том числе семьям с детьми. Принятие закона также сопровождалось ре-институционализацией системы социального обслуживания, в частности, реформированием системы государственных Центров социальной помощи семье и детям (ЦСПСиД, далее – Центры).

Принятый закон и новая практика предоставления социальных услуг для семей с детьми вызвала неоднозначные оценки со стороны специалистов. По их мнению, заложенный в 442-ФЗ количественный подход к услуге нивелирует ее социальный смысл, так как критерием эффективности становится количество услуг, предоставленных Центром, а не то, какое влияние эти услуги оказывают на благополучие ребенка и семью. Критика, раздающаяся со стороны государственных и негосударственных организаций, показывает, что при рассмотрении социальной услуги доминирует *статичная концептуальная оптика*, оставляющая за пределами *пространственное измерение* социальной услуги.

Присоединяясь к мнению ряда социальных исследователей о невозможности игнорирования влияния мобильности и динамичности современного мира на конфигурацию и воспроизводство социальных отношений [Sheller, Urry 2006; Elliott, Urry 2010; Урри 2012а; Урри 2012b], в том числе тех, которые возникают в сфере социальной помощи семье и детям [Ferguson 2004; 2009; 2010], мы заменили традиционный статичный концептуальный фокус *более мобильной, пространственной оптикой* рассмотрения качества социальных услуг семьям и соответствия этих услуг городскому семейному образу жизни.

Целью нашего доклада является разбор одной из актуальных для самых разных семей мегаполисов проблемы о том, *как комфортное перемещение детей в городской среде для получения ими самых разных социальных услуг и первичной социализации детей учитывается в спектре услуг, предоставляемых социальными центрами.*

**Теоретическая рамка.** В качестве теоретической рамки в докладе выступают *экологическая модель* У. Бронфенбреннера [Bronfenbrenner 1993; 1979] и *концепция пространственной диалектики* А. Лефевра [Лефевр 2015; Jeyasingham 2014]. Модель Бронфенбреннера, рассматривающая экологическую среду ребенка как составляющую четырех подсистем (микро, мезо, экзо, хроно), подчеркивает, с одной стороны, влияние различных социальных институтов (школа, социальные службы и др.) на развитие ребенка, с другой, акцентирует внимание на том, что семья и пространство дома, где протекает большая часть жизни человека, является наиболее значимым экологическим контекстом «моделирования ролей и стимулирования адаптационных процессов» [Климова 2001, 251]. Таким образом, надомные социальные услуги (при прочих равных

---

<sup>1</sup> Савинская Ольга Борисовна, кандидат социологических наук, доцент департамента социологии факультета социальных наук НИУ ВШЭ. osavinskaya@hse.ru.

<sup>2</sup> Истомина Анна Геннадьевна — аспирантка департамента социологии факультета социальных наук НИУ ВШЭ. E-mail: anna.genn.istomina@gmail.com

условиях) рассматриваются в данной концепции как потенциально наиболее эффективные с точки зрения влияния на благополучие семьи и ребенка.

В то же время адаптация идей пространственной диалектики А. Лефевра для социальной сферы позволяет рассмотреть особенности пространственного конструирования социальной услуги, складывающейся на пересечении репрезентаций пространства и пространственных практик поставщика (Центров) и получателя социальной услуги (ребенка и его семьи). Пространство, по мнению Лефевра, должно рассматриваться через совмещение трех перспектив: пространственной практики, репрезентаций пространства и пространства репрезентаций.

Понятие *пространственной практики* отсылает к значению, в соответствии с которым пространство предстает как аспект нашего повседневного опыта, наших рутинных практик [Лефевр 2015]. Анализируя практику социальной работы, Джейсинхам указывает на то, что источником ее структуризации являются не только «явные процедурные императивы», но и набор норм «о пространственных практиках социальных работников», самоочевидных для них, но не всегда очевидных для получателей услуг [Jeyasingham 2014, 1884]. Социальные работники склонны по-разному воспринимать пространства офиса и мест, где осуществляется услуга. К примеру, если офис может восприниматься как обеспечивающее «отсрочку от места работы» [Jeyasingham 2014, 1884; Pithouse, 1998], и как «безопасное место» [Jeyasingham 2014, 1884; de Montigny, 1995, 225], то дом, где проживает получатель услуги, наоборот, как «небезопасное» [Jeyasingham 2014, 1884; de Montigny 1995, 225]. Джейсинхам рассматривает производство пространственной практики социальных услуг с перспективы социального работника, оставляя за рамками перспективу получателя услуги, под последней, мы понимаем, представление (потенциального получателя) о том, где, в каком месте и в какое время *он готов получить* ту или иную социальную услугу. В то же время для того, чтобы социальное обслуживание более естественным образом вписывалось в окружающий контекст семьи (становилось его частью), благотворно влияя на детей и их семьи, конструирование социальной услуги должно учитывать перспективу потенциального получателя услуги.

Понятием *репрезентация пространства* Лефевр обозначает «пространство задуманное, пространство ученых, планировщиков, урбанистов, «кроящих» и «организующих» технократов» [Лефевр 2015, 52]. В этой системе координат пространство репрезентируется через систему «вербальных, то есть разработанных интеллектом знаков» [Лефевр 2015, 52]. Пространство всегда имеет не только дискурсивно-знаковый аспект, но и материальный: за картой с нанесенными на нее пиктограммами (к примеру) учреждений социальной сферы стоят материальные здания и сооружения, парковочные стоянки, дороги, трассы, к ним ведущие. В нашем случае репрезентации пространства социальной услуги отражаются через законодательно закрепленную регламентацию предоставления социальных услуг, которые локализуются в соответствии с границами районов г. Москвы. За каждым Центром закрепляется свой район(ы) обслуживания. Учет репрезентаций пространства может помочь обнаружить пространственные барьеры, показать, не выведены ли за границы пространства оказания соц. услуги некоторые ее потенциальные получатели.

*Пространство репрезентации* — это «ситуации, когда «пространство напрямую проживается и переживается телесно» [Лефевр 2015]. Проявления жизненного пространства не всегда поддаются вербальной фиксации (словесному описанию), иногда они проявляются какими-то иными способами, к примеру, жестами, мимикой. Ключом к пониманию проживаемого пространства может быть эмоциональный и телесный опыт. Однако такой опыт не всегда поддается рефлексии, тем более сложно отследить, находит ли он выход в изменениях пространственных практик [Jeyasingham 2014, 1890-1891]. В своем исследовании мы не будем использовать этот концепт, сосредоточившись на первых двух. Учет пространств репрезентаций потребовал бы длительного включенного наблюдения, что не позволяла методология нашего исследования.

**Дизайн исследования и эмпирическая база.** В основе исследовательского дизайна исследования лежит стратегия многометодного исследования [Савинская и др. 2016] с применением параллельного триангуляционного дизайна [Creswell, Plano Clark 2011]. Первый, качественный, этап исследования был нацелен на прояснение соотношений *репрезентаций пространства оказания социальной услуги* (где, в какое время и как, социальным работникам предписывается предоставлять социальную услугу) с *пространственными практиками* оказания (где, в какое время и как социальные работники осуществляют социальные услуги) и получения (где, в какое время и как семьи с детьми готовы получать соц. услугу) социальных услуг. В качестве методов сбора данных были использованы фокус-групповые и индивидуальные интервью. Эмпирическую базу (собранную в марте-июне 2016 г.), составили 2 фокус-группы с участием 22 специалистов из 12 московских Центров и 47 интервью с детьми и их родителями (или лицами их заменяющими) на территории этих же Центров. На втором, дополнительном количественном этапе был применен метод формализованного опроса руководителей центров и их заместителей. В опросе приняли участие 32 человека из 19 центров. Основная цель количественного этапа — триангуляция и конвергенция данных о пространстве оказания социальных услуг в Центрах г. Москвы.

### **Социальные услуги в социальном пространстве: полустационарные или надомные**

Система социального обслуживания является частью экологического контекста, в котором проживает ребенок и семья. Контекст является многоуровневым, и разные уровни оказывают разное влияние на жизнь ребенка. Самым близким и влиятельным является контекст семьи и дома. Именно поэтому предполагается, что оказание услуг на дому оказывает наиболее благоприятное влияние на поведение и самочувствие ребенка и родителей. На сегодняшний день на уровне российского законодательства (442 ФЗ) установлены три формы оказания социальных услуг, отличающихся местом и, как следствие, временем их предоставления: *надомные, полустационарные и стационарные*<sup>3</sup>.

В Центрах г. Москвы оказываются, по преимуществу, первые две формы (при этом специалисты Центров отмечают, что в целом основной перечень социальных услуг, предоставляемых в надомной форме по 442-ФЗ, ориентирован на пенсионеров [ФГ1, ФГ2]). Услуг на дому для семей с детьми немного, и они редки.

Одна из основных надомных услуг — «помощник в семью». Помощник, предоставляемый в семью для разных целей и на разный срок, может иметь разную степень и длительность вовлечения в жизненное пространство получателя услуги. В случае, когда помощник посещает семью короткий срок для решения конкретной жизненной задачи, к примеру, присмотреть за детьми многодетной матери-одиночки на период ее пребывания в больнице с другим ребенком, то в этом случае говорить о долгосрочном влиянии социального работника на развитие ребенка и семьи вряд ли имеет смысл. Когда домашний помощник назначается на более длительный срок, то чаще всего его целью является целенаправленная квалифицированная психологическая и консультационная помощь семье, в ходе которой он ведет наблюдение за членами семьи в естественных условиях и может выявить какие-то семейные проблемы<sup>4</sup>.

Помимо дома, другие пространства, например, школа, детский сад становятся частью естественного контекста, где протекает значительная часть жизни ребенка. Эти пространства также могут оказывать влияние на его развитие и эмоциональное, психологическое здоровье и благополучие.

Пространство Центра — еще одно потенциальное место развития ребенка. Полустационарная форма предполагает пребывание ребенка на территории центра в течение нескольких часов в зависимости от вида социальной услуги и конкретного центра. Отчасти это напоминает пребывание в школе или детском саду: ребенок вовлечен в

<sup>3</sup> См. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013.

<sup>4</sup> О целях и задачах услуги «помощник в семью». URL: <http://goo.gl/5KKquH> (дата обращения: 16.08.2016).

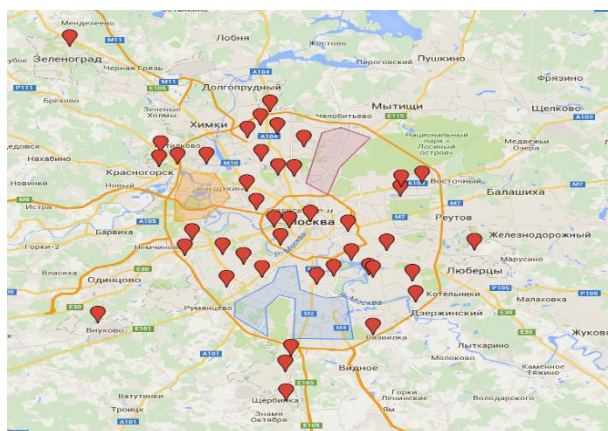
групповые виды деятельности с другими детьми, и на протяжении этого времени получает присмотр, частично уход и воспитание со стороны специалистов центра. Групповые формы активности детей – психологические, спортивные, развивающие на внимание, память, моторику, навыки и другие — происходят в игровой форме. Данные фокус-групп подтверждают данные опроса: основным местом оказания услуг, на сегодняшний день, является пространство Центра, где оказываются в основном полустационарные услуги, среди которых наиболее популярные — социально-психологические, социально-правовые и социально-бытовые (см. Таблицу 1).

Отдельно следует отметить распространенность срочных услуг в помещении Центра. Услуги для семей с детьми на дому получателя практически не оказываются: не более 6% опрошенных отметили факт оказания надомные услуги. Вместе с тем, наиболее популярные услуги, оказываемые в полустационаре, с точки зрения руководителей и наиболее востребованы. Возможно, такие оценки отражают то, что руководители стремятся демонстрировать соответствие оказываемых услуг их востребованности. А возможно за этим стоит то, что оказываемые услуги чаще обсуждаются, и возникает пространство обсуждения, что создаёт эффект их большей востребованности. Примечателен также и тот факт, что наиболее популярные услуги вызывают меньше правовых затруднений: руководители центров в большей степени уверены, что оказывают их верно. Таким образом, мы видим, что социальные услуги семье и детям сконцентрированы в пространстве Центра, и обсуждение расширения пространственных практик, а вместе с этим и институционализированных пространственных репрезентаций еще в самом начале.

### За пределами пространства Центров

Между тем оказание услуг на территории центров сталкивается с одной проблемой, которая в литературе обозначается как «транспортный барьер». Репрезентация пространственного расположения Центров на карте (Рисунок 1) демонстрирует неравномерность их распределения по районам Москвы. Формально каждый административный округ Москвы имеет несколько центров, однако их количество на каждый округ приходится неравномерно, что демонстрирует карта. Очевидно, что в определенных районах потенциально нуждающиеся семьи с детьми оказываются пространственно ближе к месту оказания социальной услуги, чем другие.

**Рисунок 1. Пространственное расположение Центров социальной помощи семье и детям (без филиалов), данные на конец 2015 года.**



Удаленность Центров от места жительства конкретных семей зачастую становится причиной их отказа от получения таких необходимых услуг, как группы кратковременного пребывания, «Передышка», мастер-классы для родителей, занятия в кружках для ребенка и др. Если путь до Центров составляет почти полное время

предоставления услуги (до 40 минут в один конец при 2 часах групповых занятий), то услуга рассматривается как нецелесообразная. Не имея возможности самостоятельно доехать ребенка до центра, семьи с детьми продолжают оставаться в состоянии нуждаемости. Таким образом некоторые семьи фактически оказываются за пределами пространства социальной услуги.

Этот пространственный барьер может быть преодолен за счет расширения услуги социального такси или пополнения автопарка Центров. При этом транспортное средство (автомобиль, автобус), как показывают исследования Фергюсона [Ferguson 2009], может не просто быть «посредником», обеспечивающим пространственную связность между получателем услуги и местом ее предоставления, но, становиться этим (новым) местом [Ferguson 2009]. Специалисты Центров г. Москвы артикулируют идею о транспортном средстве (в частности, экскурсионных автобусов) как о способе разнообразить пространство предоставления услуг (главным образом, досуговых практик), включив в него новые места, такие, например, как музеи. Можно предположить, что в этом случае автобус также будет становиться и местом досуговых практик, имеющих характер социально-педагогических и социально-психологических услуг.

«Есть какие-то места, которые готовы нам оказывать услуги бесплатно, допустим музеи. А они находятся в Московской области или других районах Москвы. Возникает проблема с транспортировкой... У нас есть специалисты, которые готовы вести экскурсионные пешеходные маршруты сами, бесплатно для семей, за свою зарплату, но возникает вопрос, как собрать группу, как их... только пешком пройти, показать? А если это будет какой-то микроавтобус, можно полноценную экскурсию по всей Москве сделать». (ФГ2)

Помимо объективной пространственной отделенности домов от центров, барьеры в получении социальной услуги могут быть обусловлены пространственной практикой семьи и иными обстоятельствами. Во время проведения групп кратковременного пребывания, родители могут быть заняты уходом за другими детьми дома, не имея возможности отвести одного из детей в Центр. В этой ситуации Центр может предоставить ребенку помощника-сопровождающего.

«Маленького не отпускаю, только вот со старшим братом. Одного, конечно, нет, но мне предложили здесь услугу. Я тогда сказала, что не могу ребенка водить, а мне сказали, что может прийти человек, который заберет со школы, уроки поможет сделать ему». (И16)

Введение социального такси или автобусов, которые могли бы доставить получателей услуги в Центр, должно производиться с учетом как фактического местоположения получателей услуги, отдаленности его дома от центра (репрезентаций пространства), так и с учетом его пространственных практик. Отсутствие необходимости в социальном такси высказывают те, кто оценивает пространство от дома до Центра как «пешую доступность», кто привык лично доставлять ребенка до центра на личном или общественном транспорте, кто посещает центр вместе с ребенком, и те, кому уже предоставлен помощник, сопровождающий ребенка. Высказались за идею социального такси информанты, которые испытывают трудности с перемещением в силу здоровья или возраста; те, кто не имеет возможность быть оторванным от пространства дома в связи с уходом за детьми более младшего возраста. В тоже время некоторые родители были склонны описывать социальное такси как место с повышенными рисками. Основной риск мог связываться, к примеру, с неопределённостью личности водителя (И14).

Полученные данные позволяют предположить, что при конструировании социальной услуги необходимо учитывать, как объективные пространственные характеристики потенциальных получателей услуг, так и их пространственные практики.

## Полустационарные и надомные услуги: количественная оценка

Для того чтобы оценить согласованность мнений специалистов-практиков о нераспространенности надомных услуг для семей с детьми, их востребованности и рисков оказания с мнениями руководителей и заместителями руководителей социальных Центров. В опросе приняли участие 32 человека из 19 учреждений, из них 59,4% — директора центров Центров (представляющие все 19 центров), 21,9% — заместители директоров, 18,8% — руководители филиалов центров. Для изучения спектра услуг, оказываемых Центрами, использовались формулировки из «Стандарта оказания социальных услуг», реализуемого в Москве [Приказ..., 2014]. Результаты опроса выявили согласованность качественных и количественных данных.

Ответы директоров подтвердили данные фокус-групп. Основным местом оказания услуг является пространство центра, где оказываются в основном полустационарные услуги, среди которых наиболее популярны — социально-психологические, социально-правовые и социально-бытовые.

**Таблица 1. Количественные характеристики практик предоставления услуг.**

	Распространенность услуги, в %	Уровень востребованности услуг (по 7-балльной шкале)	Уровень возникновения правовых трудностей (по 5-балльной шкале)
<b>Услуги, оказываемые в Центре: полустационарная форма</b>			
социально-психологические услуги	100	6,6	1,3
социально-правовые услуги	96,9	6,4	1,2
срочные социальные услуги	93,8	6,4	1,7
социально-бытовые услуги	93,8	6,3	1,2
социально-педагогические услуги	75,0	6,3	1,6
продуктовая материальная помощь	78,1	6,5	1,7
вещевая материальная помощь	78,1	6,4	1,7
социально-трудовые услуги	37,5	5,3	2,1
социально-медицинские услуги	31,3	5,7	2,2
<b>Услуги, оказываемые на дому получателя услуги</b>			
услуги в целях повышения коммуникативного потенциала инвалидов и детей-инвалидов	14,8	6,0	2,2
социально-психологические услуги	6,3	5,4	2,2
социально-педагогические услуги	6,3	5,3	2,3
социально-правовые услуги	6,3	5,3	2,3
социально-бытовые услуги	3,1	5,4	2,5
денежная материальная помощь	3,1	6,4	2,2
социально-медицинские услуги	0	5,1	2,2
социально-трудовые услуги	0	5,0	2,1

Отдельно следует отметить распространенность срочных услуг в помещении Центра. Услуги для семей с детьми на дому получателя практически не оказываются: не более 6% опрошенных отметили факт оказания надомные услуги. Вместе с тем, наиболее популярные услуги, оказываемые в полустационаре, с точки зрения руководителей и наиболее востребованы. Возможно, такие оценки отражают то, что руководители стремятся демонстрировать соответствие оказываемых услуг их востребованности. А возможно за этим стоит то, что оказываемые услуги чаще обсуждаются, и возникает пространство обсуждения, что создаёт эффект их большей востребованности. Примечателен также и тот факт, что наиболее популярные услуги вызывают меньше правовых затруднений: руководители центров в большей степени уверены, что оказывают

их верно. Таким образом, мы видим, что социальные услуги семье и детям сконцентрированы в пространстве Центра, и обсуждение расширения пространственных практик, а вместе с этим и институционализированных пространственных репрезентаций еще в самом начале.

## Заключение

Экологический подход и концепты пространственных репрезентации и пространственных практик оказания социальных услуг стали удобной теоретической рамкой для анализа потребности сопровождения ребенка в перемещениях по городу, и готовности внедрения такого рода услуг. Были сформулированы основные принципы пространственного анализа оказания услуг; показана пространственная многомерность (многослойность) социальной услуги (которая должна учитываться при принятии управленческих решений). Представлены репрезентации пространственного расположения Центров, которые отражают неравномерность их распределения по районам Москвы. Некоторые дети оказываются существенно дальше к месту оказания услуг, чем другие. Мы пришли к выводу, что 442-ФЗ недостаточно адаптирован для оказания услуг семьям с детьми, спектр услуг не полон. В частности, нет распространенной практики оказания надомных услуг, также, как и услуг по сопровождению детей в городском пространстве. Некоторые пространственные практики только нарождаются, однако они сопровождаются рисками и низким институциональным доверием.

## Библиография

1. Климова Ю. А. Социальная работа с семьями детей с ограниченными возможностями // Мир психологии. 2001. № 2. Vol. 26. С. 243–253.
2. Лефевр А. Производство пространства. М.: Strelke Press, 2015. 432 с.
3. Приказ Правительства Москвы от 30 декабря 2014 г. N 1173 «Об утверждении стандартов социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг».
4. Савинская О. Б., Истомина А. Г., Ларкина Т. Ю., Круглова К. Д. Концептуальные представления о стратегиях смешивания методов (mixed methods research): этапы развития и современные дискуссии // Социологические исследования. 2016. № 8. С. 21-29.
5. Урри Дж. Мобильности. М.: Праксис, 2012а. с. 576.
6. Урри Дж. Социология за пределами обществ: виды мобильности для XXI столетия. М.: Изд. дом ВШЭ, 2012b. 336 с.
7. Bronfenbrenner U. Ecological Models of Human Development // Gauvain M., Cole M. Readings on the Development of Children. New York: Freeman, 1993. P. 37—43.
8. Bronfenbrenner U. The Ecology of Human Development. Cambridge, Massachusetts & London: Harvard University Press, 1979. – 330 p.
9. Creswell J.W., Plano Clark V.L. Designing and Conducting Mixed Methods Research. Los Angeles: SAGE, 2011
10. de Montigny G. Social Working: An Ethnography of Front-Line Practice, Toronto, University of Toronto, 1995.
11. Elliott A., Urry J. Mobile Lives. London: Routledge, 2010. 188 p.
12. Ferguson H. Driven to Care: The Car, Automobility and Social Work // Mobilities. 2009. Vol. 4. No. 2. P. 275–293.
13. Ferguson H. Liquid social work: Welfare interventions as mobile practices // British Journal of Social Work. 2008. Vol. 38. I. 3. P. 561–79.
14. Ferguson H. Protecting Children in Time: Child Abuse, Child Protection and the Consequences of Modernity. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2004. 262 p.
15. Ferguson H. Therapeutic journeys: The car as a vehicle for working with children and families and theorising practice // Journal of Social Work Practice. 2010. No. 24. I. 2. P. 121–38.

16. Jeyasingham D. The Production of Space in Children's Social Work: Insights from Henri Lefebvre's Spatial Dialectics // *British Journal of Social Work*. 2014. No. 44. P. 1879–1894.
17. Samuel P. S., Hobden K., LeRoy B.W., Lacey K. K. Analysing Family Service Needs of Typically Underserved Families in the USA // *Journal of Intellectual Disability Research*. 2012. Vol. 56. P. 1. P. 111–128.
18. Sheller M, Urry J. The new mobilities paradigm // *Environment and Planning A*. 2006. Vol. 38. I. 2. P. 207-226.