

Камышова Екатерина Викторовна

кандидат социологических наук, доцент,
доцент кафедры социальной работы
Национального исследовательского Мордовского
государственного университета им. Н.П. Огарева

Савинов Леонид Иванович

доктор социологических наук, профессор,
заведующий кафедрой социальной работы
Национального исследовательского Мордовского
государственного университета им. Н.П. Огарева

КЕЙС-ТЕХНОЛОГИИ КАК ИНСТРУМЕНТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПА АДРЕСНОСТИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С СЕМЬЕЙ

Аннотация:

Статья посвящена актуальному проблемному вопросу обеспечения адресности в социальной работе с семьей, из-за которого необоснованно затрачиваются ресурсы данной деятельности, а главное – не решаются проблемы действительно нуждающихся в помощи семей. Раскрываются сущность, теоретические основы кейс-технологий как инструмента, позволяющего осуществлять реализацию адресного подхода в социальной работе с семьей. Выделены и охарактеризованы основные типы кейс-технологий в зависимости от целей, объектной или субъектной ориентированности, а также форм и методов, входящих в структуру. Сделаны выводы об их значимости для предупреждения и решения проблем семей, о перспективной востребованности в практике социальной работы. Возрастает значение кейс-технологий в современной системе социальной защиты населения России, в условиях бюджетных ограничений и трудностей, которые испытывают многие жители страны, в том числе вызванных сложившейся экономической ситуацией. В организации и развитии этой системы поддержки граждан, в первую очередь остро нуждающихся в социальной реабилитации, особенно усиливается роль принципа адресности, признаваемого сегодня исследователями и практиками одним из приоритетных, повышается необходимость в разработке механизмов реализации адресного подхода и в дальнейшем.

Ключевые слова:

кейс, кейс-технологии, семья, социальная работа с семьей, адресность, принцип адресности в социальной работе с семьей, адресный подход в социальной работе с семьей, типы кейс-технологий, значение кейс-технологий.

Kamyshova Ekaterina Viktorovna

PhD in Social Science, Associate Professor,
Social Work Department,
National Research
Mordovia State University

Savinov Leonid Ivanovich

D.Phil. in Social Science, Professor,
Head of the Social Work Department,
National Research
Mordovia State University

CASE TECHNOLOGY AS A TOOL FOR THE IMPLEMENTATION OF THE TARGETING PRINCIPLE IN SOCIAL WORK WITH A FAMILY

Summary:

Targeting is the current problematic issue in social work with families that is the reason for the irrational waste of social resources and a failure to solve the problems of people being in desperate need of help. The study reveals the theoretical basis of case technology as a tool to implement a targeted approach to social work with a family. The main types of case technologies are highlighted and described depending on the purpose, focus on the object or subject, forms and methods in their structure. These technologies play a prominent role in addressing family problems and can be regarded as promising for social work practice. Case technology is becoming increasingly important in modern Russian social security system in the context of budgetary constraints and challenges caused by the current economic situation and faced by many residents. Nowadays, many researchers and practitioners treat the targeting principle as a priority for the arrangement and enhancement of the social security system for people in acute need of social rehabilitation. Besides, there is a growing demand for further development of targeting mechanisms.

Keywords:

case, case technology, family, social work with a family, targeting, targeting principle in social work with a family, targeted approach to the social work with a family, types of case technologies, value of case technology.

Принцип адресности, закрепленный в Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [1], – один из важнейших в отечественной практике социальной работы с семьей. Он предполагает (в широком смысле) учет всех показателей уровня и качества жизни семей, а также факторов, оказывающих влияние на их неблагополучие, с последующим предоставлением социальной помощи, максимально соответствующей проблемам ее получателей [2].

Растущее число реальных и потенциальных объектов социальной работы в России (вследствие старения населения, расширения причин, проявлений, последствий социального неблаго-

гополучия и др.), ограниченность бюджетных средств, выделяемых на социальную сферу, необходимость борьбы с социальным иждивенчеством – это факторы, которые объективно детерминируют нацеленность государства на поиск путей и способов модернизации существующей системы социальной защиты в целом и в аспекте оказания помощи наиболее нуждающимся семьям в частности. Поэтому принцип адресности все чаще трактуется (в узком смысле) как предоставление социальной помощи только тем, кто испытывает в ней реальную потребность, имеет мотивацию к восстановлению трудовой активности и позитивных социальных связей. Согласно данному подходу смысл принципа адресности заключается «не в идее охватить всех и каждого системой мер социального обеспечения, а напротив, не допустить возможность включения в категорию нуждающихся лиц тех, кто в действительности не нуждается и в состоянии иметь собственный источник средств к существованию» [3, с. 79]. В этом случае принцип адресности позволяет предупредить перерождение социальной помощи в социальное иждивенчество со всеми его очевидными негативными последствиями.

К сожалению, в российской практике социальной работы с семьей реализация принципа адресности является проблемой (из-за методологических сложностей в его изучении, недостатка эффективных механизмов реализации, преобладания в деятельности социальных служб категориального подхода – противоположного подходу адресному, критики со стороны представителей универсального подхода, считающих, что помощь должна оказываться всем). Ее актуальность обусловлена связью с социальным самочувствием тысяч семей, так как безадресность ряда социальных выплат, льгот и компенсаций, вводимых без учета материального положения граждан и их реальных возможностей в обеспечении семейного благополучия, сужает границы оказания помощи тем, кто в ней истинно нуждается. Значимость реализации принципа адресности актуализирует (наряду с другими мерами) разработку и применение в социальной работе с семьей современных технологий исследования, обучения и деятельности, в числе которых – кейс-технологии.

Охарактеризуем содержание и основные типы кейс-технологий в контексте их значимости для обеспечения принципа адресности в социальной работе с семьей. Термин «кейс» (от лат. *casus*) трактуется как неожиданно возникший случай (событие, ситуация, происшествие), характеризуемый как проблематичный, вызывающий беспокойство и, соответственно, требующий решения [4, с. 18]. Под производным от него термином «кейс-технологии» в общем смысле понимают работу с конкретным проблематичным случаем, хотя при детальном анализе открываются и другие ракурсы в его трактовке. В зависимости от ее содержания кейс-технологии рассматривают как описание, понимание, объяснение случая, вооружение знаниями и умениями по работе со случаем, практические действия в том или ином случае.

С позиций социальной работы с семьей (профессиональной деятельности, нацеленной на государственное и негосударственное содействие нуждающимся в обеспечении должного социального, материального и культурного уровня жизни) к определению понятия кейс-технологий существует как минимум два подхода. С одной стороны, этот термин в аспекте темы нашего исследования включает в себя научные знания о формах, методах, приемах, способах, мерах оказания помощи или услуг семье в определенном, считающемся проблематичным случае. С другой – понимается как совокупность форм, методов, приемов, способов, мер, используемых специалистами для углубленного анализа реального или смоделированного случая из практики социальной работы с семьей; выявления проблемных моментов в нем; разработки альтернативных решений и выбора среди них подходящего для реализации на практике варианта; вооружения знаниями о способах, формах и методах работы со случаем, умениями и навыками по их использованию.

Применение кейс-технологий в социальной работе с семьей осуществляется в основном на малых территориях, по месту жительства получателей помощи, т. е. на уровне города, городского микрорайона, села, деревни, места проживания, – в этом их важное преимущество как инструмента обеспечения принципа адресности. Ориентация кейс-технологий на адресное решение неповторимых проблем многодетных, неполных, неблагополучных, приемных, пожилых и других категорий нуждающихся в социальной помощи семей, их использование в выявленных социокультурных и семейных условиях, во взаимодействии с членами микросоциума способствует достижению системности в работе, привлечению к сотрудничеству представителей разных слоев и секторов общества, активизации возможностей само- и взаимопомощи.

Профессиональное владение кейс-технологиями обеспечивает реализацию принципа адресности на всех этапах социальной работы с семьей: 1) при определении конкретной семьи – получателя социальной помощи или услуг; 2) при планировании и предоставлении в конкретизированном объеме, с установленной периодичностью видов помощи или услуг, адекватных соответствующей семейной ситуации; 3) при осуществлении постоянного учета всех особенностей уровня и качества жизни семьи, отражающих ее истинную нуждаемость в помощи; 4) при разработке и реализации специальных мер, требуемых для профилактики социального иждивенчества семьи.

Инструментом реализации принципа адресности в социальной работе с семьей выступают кейс-технологии разных типов. В зависимости от ориентации воздействия они делятся на:

а) *объектно ориентированные* (ориентированы на работу с отдельно взятой трудной жизненной ситуацией в семье или ее ближайшем социальном окружении); б) *субъектно-ориентированные* (направлены на работу со случаями, для которых актуальны организационно-управленческие, психолого-педагогические, финансовые, этические и иные проблемы, возникшие в деятельности специалистов по социальной работе, а также представителей социально ориентированных бизнес-структур и общественных организаций – субъектов социальной работы с семьей). По целям применения в социальной работе с семьей выделяют исследовательские, обучающие, практические кейс-технологии.

Исследовательские кейс-технологии способствуют получению новых сведений о неизученных или малоизученных направлениях социальной работы с семьей. С одной стороны, благодаря их использованию становятся не только возможными, но и реальными качественные разведка, описание, понимание, объяснение таких аспектов жизнедеятельности и социального самочувствия семей, по которым теоретические данные, как правило, отсутствуют и исследование которых другими методами (наблюдение, опрос, анкетирование, биографический метод и др.) провести сложно. Например, изучая посредством исследовательских кейс-технологий жизненную ситуацию конкретной неполной семьи (материнской или отцовской; возникшей вследствие развода, вдовства, внебрачного рождения ребенка, фактически раздельного проживания), специалист по социальной работе может как минимум диагностировать природу, последствия актуальных для нее проблем, а на основе полученных данных создать и реализовать модель адресной социальной помощи, способной предупредить развитие проблемной семейной ситуации или исправить ее. Если трудная жизненная ситуация и нуждаемость в социальной помощи, услугах диагностированы, к примеру, в многодетной семье (полной или неполной, благополучной или неблагополучной, сознательно или вынужденно имеющей много детей), то применение исследовательских кейс-технологий позволяет определить доходы ее членов и в целом материальное положение, проанализировать систему ее социальных связей, помочь в выявлении причин и факторов, по которым семья оказалась или, вполне вероятно, может оказаться в числе нуждающихся, оценить ее потенциал в преодолении трудной жизненной ситуации.

Использование подобных, так называемых объектно ориентированных исследовательских кейс-технологий представляется важным ввиду того, что по итогам проведенного частного исследования разрабатывается программа адресной социальной помощи, предполагающая материальные выплаты и поддержку в самостоятельных действиях по повышению доходов, раскрытие возможностей семьи в самопомощи, обеспечение ее взаимодействия с различными службами и организациями, способными улучшить ее социальное самочувствие и повлиять на решение проблемной ситуации. Объектно ориентированные кейс-технологии позволяют осуществить диагностику и характеристику вмешательств, имеющих в практике социальной работы с семьей, с последующим описанием и объяснением того, каким образом это происходило и к каким результатам привело. Они служат необходимым инструментом мониторинга эффективности оказания социальной помощи и услуг семье на основании главного критерия – факта преодоления трудной жизненной ситуации.

С другой стороны, с применением исследовательских кейс-технологий расширяются возможности для описания, понимания, объяснения поведения специалистов по социальной работе с семьей в комплексных центрах социального обслуживания, территориальных учреждениях социальной защиты населения, детских приютах и социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, домах-интернатах для пожилых и инвалидов, других социальных службах. Именно они помогают в поиске ответов на качественные вопросы: где, как и почему возникают и развиваются проблемы в их профессиональной деятельности. Открывается и новый ракурс с учетом субъективной стороны данной деятельности.

Однако с помощью исследовательских кейс-технологий нельзя получить достоверную информацию абсолютно обо всем многообразии ситуаций и проблем, существующих в практике социальной работы с семьей. Каждая семья живет своей неповторимой жизнью, да и знания, умения и ресурсы специалистов по социальной работе, какими бы профессионалами они ни были, не безграничны. Но применение исследовательских кейс-технологий полезно, например, на начальных стадиях изучения ситуации в семьях, попавших в поле зрения социальных служб, когда о выявленных частных проблемах науке недостаточно известно с точки зрения формулировки определенных предположений, которые впоследствии могут систематически проверяться в отношении значительного числа случаев [5]. Кроме того, они подталкивают к теоретическому и методологическому обоснованию предлагаемых решений, созданию методической базы для специалистов по социальной работе, значимой для оказания помощи в разных ситуациях, к содействию им в разработке программ и моделей адресной социальной поддержки семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Между тем содержание кейс-технологий в социальной работе с семьей не исчерпывается только исследовательской составляющей. По целям применения выделяются *обучающие кейс-*

технологии, представляющие собой, по сути, тренинг принятия решений. В их основе – распространенные примеры из практики социальной работы с семьями разных типов, которые не просто правдиво описывают ситуацию, но и позволяют понять ее, убедиться в разнообразии проблем и неоднозначности их решений [6]. Обучающие кейс-технологии могут быть типологизированы по разным основаниям [7]. Например, в зависимости от объекта воздействия выделяют типы обучающих кейс-технологий, ориентированных на практикующих специалистов по социальной работе; студентов – будущих специалистов по социальной работе; представителей социально ориентированного бизнеса, предоставляющих услуги семье; добровольцев и общественных деятелей, помогающих семьям; членов семей и их ближайшее социальное окружение.

Важным критерием типологизации обучающих кейс-технологий являются цели процесса обучения. Они могут быть направлены на: 1) развитие профессиональных компетенций специалистов по социальной работе; повышение количества и качества их знаний о возможных вариантах решения семейных проблем, а также возникающих у них профессиональных вопросов; обогащение их опыта; 2) обучение студентов – будущих специалистов по социальной работе реальной практике социальной работы с семьей, развитие у них практических навыков и умений поиска и выработки альтернативных решений через повышение познавательного интереса к изучению семейных проблем, улучшение понимания разных теоретических и практических аспектов адресной социальной помощи; 3) формирование у членов семей и представителей их ближайшего социального окружения знаний, навыков и умений, с помощью которых они самостоятельно смогут находить выход из подобных проблемных ситуаций (для развития само- и взаимопомощи); 4) содействие добровольцам и представителям общественных организаций в развитии умений по сбору, анализу и оценке информации о ситуации в семьях, а также их способности и готовности к оценке и принятию решений, направленных на оказание адресной социальной помощи.

Исходя из задач применения, обучающие кейс-технологии подразделяются на обучающие анализу и оценке проблемы; обучающие решению проблем и принятию решений; иллюстрирующие проблему, решение или концепцию в целом [8]. В зависимости от сложности используемых кейсов в числе указанных технологий выделяют обучающие алгоритму принятия решений в соответствующем случае; обучающие диагностированию ситуации и самостоятельному принятию решений по выявленной проблеме; обучающие самостоятельному выявлению проблемы, выработке вариантов ее решения, анализу наличных для этого решения ресурсов.

Таким образом, решение кейса с использованием рассматриваемых технологий «актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при решении заявленной проблемы» [9, с. 11], развивает аналитическое, критическое, творческое, проблемно ориентированное мышление, востребованное при разрешении трудных жизненных ситуаций семей и оптимизации социальной работы с ними с позиции принципа адресности.

В современных условиях активно применяются *практические кейс-технологии*, нацеленные на адресное решение проблем как в жизни семей, так и в деятельности «помогающих» им специалистов и служб – субъектов социальной работы. Кейсы с учетом тех или иных обстоятельств максимально наглядны и детальны. Специфика практических кейс-технологий в социальной работе связана с многообразием проблемных ситуаций в жизни разных типов семей, когда варианты возможной помощи не только различны, но и неоднозначны. В связи с этим цели и практика применения практических кейс-технологий отличаются от классического сценария, ориентированы на выработку не единственного, а многих решений. Они направлены прежде всего на:

- познание деятельности субъектов социальной работы с семьей и обретение ими способности к оптимальной работе;
- организацию групповой работы и использование на практике совместных усилий специалистов по социальной работе, представителей социально ориентированного бизнеса, добровольцев и активистов общественных организаций, членов семей для анализа трудных жизненных ситуаций семей, а также поиска, выработки и оценки совместных практических решений выявленных проблем и алгоритмов их реализации, предоставления на партнерской основе адресной социальной помощи семьям на основе выбора оптимального решения из выработанных;
- разработку и применение специализированных программ, с одной стороны предполагающих оказание адресной социальной помощи семьям в трудной жизненной ситуации, а с другой – ориентированных на содействие специалистам по социальной работе с семьей и иным субъектам деятельности в решении возникающих при этом спорных, проблемных моментов.

Резюмируя вышеизложенное, следует отметить, что кейс-технологии – сложный механизм, позволяющий адресно применять теоретические знания к решению практических задач в области социальной работы с семьей. Они дифференцируются по целям, ориентированности действия, применяемым формам, методам и другим критериям. Кейс-технологии не только характеризуются бесценным вкладом в обеспечение адресности социальной работы с семьей, но и обладают огромным потенциалом, что связано с их многоцелевым использованием. Они – инструмент, с помощью которого происходит, во-первых, описание, понимание, объяснение и решение

конкретных проблемных жизненных ситуаций семей, а также случаев в деятельности субъектов, осуществляющих их социальную поддержку; во-вторых – обучение способам их решения работающими с ними специалистами, добровольцев, общественников, социально ориентированных предпринимателей и представителей нуждающихся семей для расширения само- и взаимопомощи; в-третьих – поиск и выбор адекватного решения проблем семьи, а также его реализация.

Усложнились требования к профессиональным знаниям, умениям, компетенциям специалистов системы социальной защиты населения. Очевидны необходимость формирования у них способности к оптимальному поведению в разных ситуациях, обязательность системного подхода к предупреждению и решению семейных проблем, постоянный поиск новых стратегий и технологий исследования, обучения и деятельности. Учитывая эти и сопутствующие факторы, можно с уверенностью утверждать, что с каждым годом будут возрастать актуальность, востребованность и значение кейс-технологий как инструмента реализации принципа адресности в практике социальной работы с семьей.

Ссылки:

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 28 дек. 2013 г. № 442-ФЗ : ред. от 7 марта 2018 г. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. См.: Прокофьева Л.М. Различия подходов к оказанию адресной социальной помощи в субъектах Российской Федерации и перспективы введения системы социального контракта [Электронный ресурс]. URL: <http://www.demoscope.ru/weekly/knigi/issledovanie/pdf/prokofeva%20.pdf> (дата обращения: 01.02.2019) ; Рябова Е.Н. Адресная социальная помощь в системе социальной защиты населения: структура, содержание, организация и межведомственное взаимодействие : монография. Саарбрюккен, 2012. 108 с. ; Тихомирова В.В. Адресная социальная помощь в системе социальной защиты населения. Сыктывкар, 2013. 138 с.
3. Карпенко О.И., Павловская О.Ю. Адресная социальная помощь: история, современность, перспективы // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2018. № 1. С. 78–91.
4. Масалков И.К., Семина М.В. Стратегия кейс-стади: методология исследования и преподавания. М., 2011. 445 с.
5. Романов П.В. Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб // Социологические исследования. 2005. № 4. С. 101–109.
6. Erskine J.A., Leenders M.R.: 1) Learning with Cases. 3rd ed. Ivey, 2003 ; 2) Teaching with Cases. 3rd ed. Ivey, 2003 ; 3) Writing with Cases. 3rd ed. Ivey, 2003.
7. Попова (Смолик) С.Ю., Пронина Е.В. Кейс-стади: принципы создания и использования. Тверь, 2015. 114 с.
8. Долгоруков А.М. Метод case-study как современная технология профессионально ориентированного обучения [Электронный ресурс]. URL: <http://evolkov.net/case/case.study.html> (дата обращения: 03.02.2019).
9. Попова (Смолик) С.Ю., Пронина Е.В. Указ. соч.

References:

- Dolgorukov, AM 2019, *The Case Study Method as a Modern Technology of Vocational-Oriented Learning*, viewed 03 February 2019, <<http://evolkov.net/case/case.study.html>>, (in Russian).
- Erskine, JA & Leenders, MR 2003a, *Learning with Cases*, 3rd ed., Ivey.
- Erskine, JA & Leenders, MR 2003b, *Teaching with Cases*, 3rd ed., Ivey.
- Erskine, JA & Leenders, MR 2003c, *Writing with Cases*, 3rd ed., Ivey.
- Karpenko, OI & Pavlovskaya, OYu 2018, 'Targeted Social Assistance: History, Contemporaneity, Prospects', *Pravo. Zhurnal Vyshey shkoly ekonomiki*, no. 1, pp. 78-91, (in Russian).
- Masalkov, IK & Semina, MV 2011, *Case Study Strategy: Research and Teaching Methodology*, Moscow, 445 p., (in Russian).
- Popova (Smolik), SYu & Pronina, EV 2015, *Case Study: Principles of Creation and Use*, Tver, 114 p., (in Russian).
- Prokofieva, LM 2019, *Differences in Approaches to Providing Targeted Social Assistance in the Constituent Entities of the Russian Federation and the Prospects for the Introduction of a Social Contract System*, viewed 01 February 2019, <<http://www.demoscope.ru/weekly/knigi/issledovanie/pdf/prokofeva%20.pdf>>, (in Russian).
- Romanov, PV 2005, 'Case Study Strategy in the Study of Social Services', *Sotsiologicheskiye issledovaniya*, no. 4, pp. 101-109, (in Russian).
- Ryabova, EN 2012, *Targeted Social Assistance in the System of Social Protection of the Population: Structure, Content, Organization and Interagency Cooperation: a monograph*, Saarbrücken, 108 p., (in Russian).
- Tikhomirova, VV 2013, *Targeted Social Assistance in the System of Social Protection of the Population*, Syktyvkar, 138 p., (in Russian).