

DOI: [10.14515/monitoring.2023.5.2406](https://doi.org/10.14515/monitoring.2023.5.2406)

**Е. Р. Ярская-Смирнова, Е. Ю. Рождественская, Р. Н. Абрамов,
С. П. Борзов, М. Ю. Александрова**

**СОЦИАЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ:
ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Правильная ссылка на статью:

Ярская-Смирнова Е. Р., Рождественская Е. Ю., Абрамов Р. Н., Борзов С. П., Александрова М. Ю. Социальная технология оказания социальной помощи семьям с детьми: опыт внедрения и оценка эффективности // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2023. № 5. С. 3—25. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2023.5.2406>.

For citation:

Yarskaya-Smirnova E. R., Rozhdestvenskaya E. Y., Abramov R. N., Borzov S. P., Aleksandrova M. Y. (2023) Social Technology for Providing Social Assistance to Families with Children: Implementation Experience and Evaluation of Effectiveness. *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes*. No. 5. P. 3–25. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2023.5.2406>. (In Russ.)

Получено: 30.03.2023. Принято к публикации: 25.09.2023.

СОЦИАЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ: ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

ЯРСКАЯ-СМИРНОВА Елена Ростиславовна — доктор социологических наук, профессор кафедры общей социологии Департамента социологии Факультета социальных наук, заведующая Международной лабораторией исследований социальной интеграции, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: elena.iarskaia@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-3139-5215>

РОЖДЕСТВЕНСКАЯ Елена Юрьевна — доктор социологических наук, профессор факультета социальных наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия; ведущий научный сотрудник сектора исследований социальных изменений качественными методами, Институт социологии ФНИСЦ, Москва, Россия
E-MAIL: erozhdestvenskaya@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0001-6874-2404>

АБРАМОВ Роман Николаевич — доктор социологических наук, профессор департамента социологии факультета социальных наук, ведущий научный сотрудник Международной лаборатории исследований социальной интеграции, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия; ведущий научный сотрудник отдела теории и истории социологии, Институт социологии Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Москва, Россия
E-MAIL: rabramov@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0002-4967-1169>

SOCIAL TECHNOLOGY FOR PROVIDING SOCIAL ASSISTANCE TO FAMILIES WITH CHILDREN: IMPLEMENTATION EXPERIENCE AND EVALUATION OF EFFECTIVENESS

Elena R. YARSKAYA-SMIRNOVA¹ — Dr. Sci. (Soc.), Professor at the Department of General Sociology of the School of Sociology, Faculty of Social Sciences; Head of the International Laboratory for Social Integration Research
E-MAIL: elena.iarskaia@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-3139-5215>

Elena Yu. ROZHDESTVENSKAYA^{1,2} — Dr. Sci. (Soc.), Professor at the Faculty of Social Sciences; Leading Researcher, Sector of Social Change Research Using Qualitative Methods
E-MAIL: erozhdestvenskaya@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0001-6874-2404>

Roman N. ABRAMOV^{1,2} — Dr. Sci. (Soc.), Professor at the School of Sociology of the Faculty of Social Sciences; Leading Research Fellow at the International Laboratory for Social Integration Research; Leading Research Fellow at the Department of Theory and History of Sociology
E-MAIL: rabramov@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0002-4967-1169>

¹ HSE University, Moscow, Russia

² Institute of Sociology of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia

*БОРЗОВ Сергей Петрович — президент, Благотворительный фонд «Новое развитие», Томск, Россия; ведущий эксперт Центра инновационных экосистем в социальной сфере, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: borzovsp@yandex.ru
<https://orcid.org/0009-0006-6148-1743>*

*АЛЕКСАНДРОВА Марина Юрьевна — преподаватель, аспирант кафедры методов сбора и анализа социологической информации департамента социологии, стажер-исследователь Международной лаборатории исследований социальной интеграции, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-MAIL: myaleksandrova@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0002-7683-7750>*

Аннотация. В статье представлены результаты исследования эффективности технологии работы со случаем, предназначенной восстанавливать способность семьи самостоятельно справляться с трудными жизненными ситуациями, удовлетворяя основные потребности ребенка. Оценка реализована в смешанной качественно-количественной методологии с прикладной задачей управления технологией в классификационной сетке У. Трочима. Качественная оценка технологии выполнялась с применением полуструктурированных интервью с кураторами и супервизорами. Количественный этап включал статистический анализ данных мониторинга состояния семей, полученных в ходе реализации технологии в шести московских Центрах помощи семье и детям. Проводилась проверка на внутреннюю согласованность шкал с помощью коэффициента α Кронбаха,

*Sergey P. BORZOV^{3,1} — President; Leading expert of the Center for Innovative Ecosystems in the Social Sphere
E-MAIL: borzovsp@yandex.ru
<https://orcid.org/0009-0006-6148-1743>*

*Marina Yu. ALEKSANDROVA¹ — Lecturer and Doctoral Student at the Department of Sociological Research Methods, School of Sociology; Research Assistant at the International Laboratory for Social Integration Research
E-MAIL: myaleksandrova@hse.ru
<https://orcid.org/0000-0002-7683-7750>*

¹ HSE University, Moscow, Russia

³ Charitable Foundation "New Development", Tomsk, Russia

Abstract. The article presents the study of the effectiveness of casework technology aimed at restoring the family's ability to independently cope with difficult life situations and satisfying the child's basic needs. The evaluation is implemented in a mixed qualitative-quantitative methodology and employs a model of technology management assessment in terms of W. Trochim. A qualitative assessment of the technology was carried out using semi-structured interviews with case managers and supervisors. The quantitative stage included a statistical analysis of family monitoring data obtained during the implementation of the technology in six selected Family and Child Care Centers in Moscow. The authors estimate correlations and descriptive statistics for various indicators and test proposed monitoring scales for internal consistency using Cronbach's Alpha coefficient.

расчет корреляций и мер средней тенденции и разброса.

Анализ интервью позволил выявить основные составляющие успеха технологии и барьеры, которые могут стоять на пути ее успешной реализации. Достоинства анализируемой технологии: системность, последовательность, связность, внутренняя согласованность этапов, высокая точность и качество обеспечиваемой диагностики проблем семей, потенциал раннего выявления рисков кризисной ситуации в семье, появление понятного специалисту инструментария, возможность формализации, упорядочивания и архивации работы со случаем. Барьеры успешного внедрения технологии связаны с высокой нагрузкой кураторов, в том числе в формате «бумажной работы», отсутствием поддержки и сопровождения супервизоров, сложностями языка описания технологии, одновременно создающими перспективу ее оптимизации. Полученные количественные данные свидетельствуют о наличии положительной динамики в состоянии семей в целом, включая сокращение риска жестокого обращения с ребенком в семье.

Ключевые слова: социальная работа, технология работы со случаем, оценка, эффективность, семья и дети, профилактика риска, внедрение социальных технологий

Благодарность. Исследование проводилось Международной лабораторией исследований социальной интеграции НИУ ВШЭ по заказу Таганского детского фонда (в рамках проекта, поддержанного фондом Е. и Г. Тимченко).

Analysis of the interviews allowed to identify the main components of the technology's success and barriers that may stand in the way of its successful implementation. The advantages of the analyzed technology include systematicity, consistency, coherence, internal consistency of the stages, high accuracy and quality of the provided diagnosis of family problems, the potential for early identification of risks of a crisis situation in the family, the emergence of tools understandable to a specialist, the possibility of formalizing, organizing and archiving case work. Barriers to the successful implementation of the technology are associated with the high workload of supervisors, including large volume of paperwork, lack of support and mentorship for supervisors, and the complexities of the technology description language, which at the same time creates the potential of its optimization. The quantitative data obtained indicate the presence of positive dynamics in the state of families in general, including a reduction in the risk of child abuse in the family.

Keywords: social work, case work technology, assessment, effectiveness, family and children, risk prevention, social technology implementation

Acknowledgments. The study was conducted by the HSE International Laboratory for Social Integration Research and commissioned by the Taganka Children's Fund (within the framework of a project supported by the E. and G. Timchenko Foundation).

Введение

Контуры политики в отношении семьи варьируются от невмешательства и компенсации ущерба до интервенции и поддержки самоорганизации. Тренд в России последних 30 лет — создание центров социальной помощи родителям с детьми, социально-психологических консультативных и кризисно-реабилитационных центров¹. В этом контексте возникает запрос на инструментарий социальной работы с семьями, которые переживают кризис, находятся в трудной жизненной или социально опасной ситуации. Такой инструментарий должен быть воспроизводим с точки зрения стандарта оказания социальных услуг, который обоснован в рамках доказательного подхода и позволяет оценить меру достижения запланированных результатов². Развитие стандартизации и усиление менеджериализации социальных сервисов в научной литературе рассматривают как часть общей политики рационализации, во многом обусловленной идеологией неолиберализма и либеральным режимом социального государства [Ярская-Смирнова, Романов, 2005]. Воспроизводимость, этапность и процедурная упорядоченность превращают такие практики в социальные технологии. Социальная технология работы с семьей — методология и методика, а также сумма последовательных процедур социального воздействия с целью обнаружения скрытого потенциала позитивных изменений в структуре семейного взаимодействия. Язык социальных технологий сегодня включает понятия моделирования, конструирования, диагностики, последовательности процедур, критериев эффективности, оценки, коррекции.

Социальные технологии, нацеленные на рост эффективности профессионального вмешательства посредством стандартизации или процедурной упорядоченности и контроля тем не менее не лишены издержек. Они ограничивают профессиональную автономию специалистов помогающих профессий, могут снижать взаимопонимание между социальными работниками и их клиентами из-за бюрократизации и специфической категоризации знаний и языка, вызванных стандартизацией процедур взаимодействия. Новые нормативные рамки, технологии и стандарты³ вступают во взаимодействие с уже сложившимися практиками оценки качества и результативности социальных сервисов, системой реализации социальных услуг, мотивации персонала и методами управления. В связи с этим развиваются разнообразные подходы к оценке социальных услуг их потребителями, поставщиками услуг, надзорными органами и общественностью. Зада-

¹ В утвержденной Концепции государственной семейной политики в России на период до 2025 г. приоритетом обозначен переход от политики поддержки семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, к политике обеспечения семейного благополучия и поддержания социальной устойчивости семьи URL: <https://mintrud.gov.ru/social/family/139> (дата обращения: 28.10.2023).

² Стандарт доказательности социальных практик в сфере детства // Фонд Тимченко. 2018. С. 4. URL: https://timchenkofoundation.org/wp-content/uploads/2020/02/standart_dokazatelnosti_socialnyh_praktik_v_sfere_detstva.pdf (дата обращения: 28.10.2023).

³ Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ, национальный стандарт «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания» ГОСТ Р № 52497 — 2020 от 01 мая 2021, а также Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания 2013 г. и Кодекс этики специалистов, работающих с получателями социальных услуг от 2019 г., принятые Минтруда и соцзащиты РФ.

чи таких оценочных процедур будут различаться по дизайну и даже языку описания проблем у различных стейкхолдеров. В комплексный подход к обслуживанию населения включаются специализированные службы по оказанию социально-реабилитационных, психолого-педагогических, правовых, медико-социальных, материально-бытовых услуг семьям и детям. Важнейшей типовой моделью организации такой территориальной социальной работы с семьей являются Семейные центры, которые и станут основным объектом нашего исследования.

В этой статье мы фокусируемся на одной из таких социальных технологий, внедренной в российский контекст. Целью предпринятого исследования являлась оценка эффективности данной социальной технологии в целях совершенствования практики работы с семьей и детьми. Исследование проводилось Международной лабораторией исследований социальной интеграции НИУ ВШЭ по заказу Таганского детского фонда (в рамках проекта, поддержанного фондом Е. и Г. Тимченко) и предусматривало оценку эффективности применения в центрах помощи семье и детям технологии профилактики семейного неблагополучия. Ниже мы охарактеризуем предмет исследования — технологию работы со случаем, а также опишем результаты исследования ее эффективности.

Описание оцениваемой социальной технологии «работа со случаем»

Социальная работа со случаем (case work) — это система профессионального взаимодействия с семьями, включающая последовательность шагов, комплекс методов и инструментов. История работы со случаем уходит корнями в деятельность благотворительных организаций в США и Великобритании конца XIX века и, в частности, связана с вкладом таких основоположниц профессиональной социальной работы, как Джейн Аддамс и Мэри Ричмонд [Richmond, 1922; Spray, Jowett, 2012]. Этой теме посвящены национальные и международные модели и школы, журналы⁴, монографии, учебные материалы и конгрессы, по ней реализуются образовательные программы различных форм и уровней. В процессе рационализации социальной политики характер деятельности социальных работников в большей степени трансформируется в направлении моделей case management или care management⁵, по аналогии с британской или американской системой социального обслуживания. В перспективе это может инициировать процессы подгонки новых правил и сопротивления им со стороны социальных работников и их клиентов, как это было при реализации таких проектов на Западе, под влиянием специфических практик, обусловленных местным контекстом и традициями взаимодействий между службами и клиентами, разными ведомствами и специалистами [Ярская-Смирнова, Романов, 2005].

Рассматриваемая здесь технология «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав и законных интересов ребенка» («работа со случаем») была разработана Национальным фондом защи-

⁴ Например, известный журнал «Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services» был основан Мэри Ричмонд еще в 1920 г.

⁵ Кейс менеджмент (case management) известен более как практический подход к реабилитации в сфере здравоохранения, он шире, чем менеджмент по уходу (care management) и предоставляет больше услуг. Менеджмент по уходу фокусируется на фактическом уходе за пациентом или клиентом и помогает ему эффективно переходить от лечения к другим этапам ухода.

ты детей от жесткого обращения⁶ в 2013 г. в целях восстановления способности семьи самостоятельно справляться с трудными жизненными ситуациями, обеспечивая стабильное удовлетворение минимальных возрастных и индивидуальных потребностей ребенка. Основная цель применения технологии — минимизация риска возникновения/повторения случаев жестокого обращения с ребенком в его семье. Хотя в настоящее время в РФ нет единого подхода к практике организации «работы со случаем» (так называют комплексное сопровождение обратившейся за помощью семьи с детьми), тем не менее присутствует как относительный консенсус по этапам и принципам такой работы, так и различия в моделях межведомственного взаимодействия, по инструментарию, подходам к «рisku» и процедурному воплощению ценностей и принципов социальной работы. Многие зависят от конкретных социальных сервисов, которые нередко реализуют различные методы, создают свои модели работы со случаями жестокого обращения или пренебрежения потребностями ребенка. На создание и успешность реализации такой модели влияют такие региональные особенности, как развитость социальной инфраструктуры, политическая воля, профессиональная подготовка специалистов и многое другое.

Технология работы со случаем построена как процесс, состоящий из последовательных этапов: прием информации; оценка риска жестокого обращения с ребенком в семье; признание ребенка нуждающимся в государственной защите; открытие случая; разработка и утверждение плана реабилитации семьи и/или ребенка; выполнение плана реабилитации семьи/ребенка; мониторинг; закрытие случая. Куратор (специалист по работе со случаем) проводит углубленную диагностику семейной ситуации, применяя обязательный пакет инструментов: генограмма, экокарта (графические изображения связей между членами семьи и с внешними социальными контактами), оценка семейной ситуации, оценка психосоциальных факторов. Эти четыре обязательные формы позволяют специалистам собрать релевантную информацию об особенностях жизненной ситуации конкретной семьи: истории жизни членов семьи, особенности социального окружения и его влияния на семейную ситуацию, особенности функционирования семьи как системы, личностные особенности родителей, влияющие на благополучие ребенка в семье.

Решение о закрытии случая принимается при достижении запланированных результатов либо при отсутствии перспективы дальнейшей работы по реабилитации. В последнем случае принимается решение о соответствующих мерах административного воздействия, при наличии оснований, предусмотренных законодательством, в том числе об ограничении или лишении родительских прав. Помимо кураторов, в реализации технологии участвуют супервизоры — это специалисты с более обширным опытом работы и специальной подготовкой, которые оказывают методическую и социально-психологическую поддержку кураторам⁷. Поскольку супервизоры имеют возможность аккумулировать

⁶ URL: <https://www.sirostvo.ru/> (дата обращения: 21.10.2023).

⁷ Супервизия — профессиональное консультирование специалистов помогающих профессий и метод контроля качества, что подразумевает исследование выбранных практических подходов и методов оказания помощи, а также отношений между специалистом и клиентом с точки зрения их соответствия требованиям стандарта. Подробнее о содержании супервизии деятельности по защите прав ребенка см. URL: <https://www.sirostvo.ru/files/4389/6.pdf> (дата обращения: 21.10.2023).

информацию о прогрессе различных кейсов, они координируют процесс разработки и реализации мероприятий, обеспечивающих стабильность функционирования технологии.

Оценка технологии: предмет и метод исследования

Данная технология применяется в России уже около десяти лет, и накопленный опыт требует аналитического осмысления и социологической оценки, что позволит зафиксировать лучшие практики применения технологии и станет практической основой для ее совершенствования — тем самым будет внесен вклад в развитие доказательной социальной политики в России.

В оценке эффективности участвовали кураторы и супервизоры, а психологи опрашивали членов семей⁸. С одной стороны, такой подход представляет собой распределенный процесс обсуждения практики с экспертами различного уровня, с другой, интервью имеют продуктом оценочные высказывания, систематизация которых служит основой коррекции процедур социальной технологии и условий адаптивного обучения специалистов данной технологии. Привело ли применение социальной технологии к изменениям личности клиента или клиентской системы? Достигает ли своей цели деятельность обученного технологии специалиста? Ответы на эти вопросы сфокусированы на одном объекте — семье с детьми, но задают разные контексты и уровни анализа. Исходя из этого, существует множество стратегий оценки, которые можно использовать для оценивания эффективности социальной работы. Все они могут быть объединены в четыре модели, сформулированные У. Трочимом: научно-экспериментальная модель; модель, ориентированная на управление; качественная антропологическая модель; клиентоориентированная модель [Trochim, 2007].

Научно-экспериментальные модели делают основной акцент на объективности, точности, достоверности данных. Здесь чаще всего используются экспериментальный и квазиэкспериментальные подходы, целенаправленное исследование и оценка, основанная на теории. В моделях, *ориентированных на управление*, используются оценка и обзор программ, а также метод критического определения последовательности действий в целях своевременной реализации социальной технологии. *Качественно-антропологические модели* фокусируются на важности наблюдения, необходимости отслеживать феноменологические характеристики и качество контекста, ценности человеческой субъективной интерпретации в процессе оценки. Наконец, в *клиентоориентированной модели* центральное место занимают конечные участники оценки, клиенты и пользователи услуги. Фокусируясь на самой технологии, аспектах ее внедрения, освоения и оценки специалистами (кураторами и супервизорами), мы характеризуем данное оценочное исследование как качественно-антропологическое и управленческое в классификационной сетке У. Трочима. В проведенном исследовании была избрана микс-модель оценки эффективности социальной технологии в качественной и количественной методологии.

⁸ В настоящей статье не задействованы данные оценочных интервью с семьями, это будет отражено в отдельной публикации.

Качественное исследование

В течение двух полевых этапов (весной и летом 2022 г.) было собрано 24 интервью с кураторами и супервизорами шести Центров социальной помощи семье и детям различных районов г. Москвы. Гайды разрабатывались в процессе регулярного обсуждения в команде исследователей и с заказчиком и включали разделы: влияние технологии на динамику ситуации в семье; организация труда и процесс работы кураторов и супервизоров; организационно-профессиональный контекст деятельности специалистов; оценка эффективности методики и барьеры для ее более результативного применения. Кодированию [Charmaz, 2014; Страусс, Корбин, 2001] и тематическому анализу полученных кодов подверглись не только транскрипты интервью, но и отчеты специалистов о динамике в семьях. Тематический анализ состоял в сведении массива качественных данных к компактным смысловым категориям или темам [Braun, Clarke, 2006; Fereday, Muir-Cochrane, 2006].

Количественное исследование

Для работы с данными, подготовленными на основе заполненных форм кураторами, использовался статистический анализ. С его помощью удалось оценить средний уровень по шкалам, которые используются специалистами Центров помощи семье и детям в рамках применения технологии: комплексная оценка семейной ситуации (КОСС), оценка психосоциальных факторов, связанных с жестоким обращением с ребенком (ОПФ), и оценка безопасности и оценка риска жестокого обращения с ребенком (ОР). В распоряжении исследователей также оказались данные в целом по всем анализируемым семьям и по всем этапам работы, на уровне организаций и по всем супервизорам, что позволило проанализировать динамику изменений в процессе работы с семьями как в целом, так и в зависимости от организаций. Как интервью, так и данные отчетов специалистов о семьях анализировались в анонимном виде.

Далее мы переходим к последовательному описанию полученных результатов оценки технологии работы со случаем: 1) качественный этап (оценка технологии супервизорами и кураторами; оценка ими динамики состояния семей), 2) количественный этап (ретроспективный анализ данных мониторинга состояния семей на основе полученных в ходе реализации технологии данных в контексте шести отобранных Центров помощи семье и детям).

Результаты исследования: качественный этап

Оценка технологии супервизорами

Супервизия — важный элемент в практике социальной работы и развитии профессиональной идентичности. Супервизор консультирует и поддерживает куратора в соответствии с профессиональными знаниями, навыками и этикой [Sewell, 2018: 253]. Такие профессионалы в работе со случаем играют роль моста между семьей с детьми, специалистами и более широким фреймом помогающих организаций. Их задача — своими знаниями и навыками поддерживать специалистов в расстановке приоритетов и развитии навыков предупреждения эмоционального выгорания, в грамотном и вдумчивом наблюдении, в достижении успешной ко-

мандной культуры. По сути, они служат образцом для подражания и вдохновляют практиков [Ruch, 2005].

Как показали интервью с супервизорами, освоение технологии натолкнулось на сложившиеся практики социальной работы и вначале вызвало сопротивление как самой технологической новации, так и переменам в режиме труда. Инерция прежнего формата с патронирующей логикой опеки постепенно уступает рационализирующей логике социальной технологии. «Представьте себе ситуацию, когда средний возраст коллег где-то около 50, и они всю свою жизнь отмотали в социальной сфере, и они все знают. И тут появляюсь я, которая без году неделя работает, да и говорит: „Давайте я вас сейчас научу, я вам сейчас расскажу“. Сопротивление было жуткое», — прозвучало в одном из интервью.

Технология работы с семьями реализуется конкретными специалистами, значимым условием ее результативности выступает их профессионализм, в том числе опыт, способность к командной работе и обмену знаниями, умению справляться со стрессами и устанавливать доверие. В этом отношении становится важной так называемая практическая мудрость или аристотелевский фронезис — интеграция формальных знаний, опыта, коммуникативных навыков и этической повестки в профессиональную практику [Абрамов, 2015]. Участники исследования высоко оценивали качество и необходимость систематического обучения технологии и подчеркивали критически важную роль руководителя проекта в формировании начальной мотивации к освоению технологии и поддержанию долгосрочного интереса к ней. Обращали внимание на то, что личная харизма лидера и промоутера методики стала определяющей в восприятии технологии, так же как и сочетание обучения с наработкой практических навыков на первых этапах освоения технологии.

Не менее важен и обслуживающий социальную технологию язык описания. По словам супервизоров, термин «случай» несет проблемы интерпретации как для участников, так и проверяющих органов, равно как и различие терминов «жестокость» и «насилие». По языку описания и стратегиям действия здесь обнаруживается конкуренция с патронирующей формой внимания к проблемной семье. Инструмент оценки риска (диагностическая часть технологии) получает неоднозначные оценки со стороны супервизоров, здесь нужны доработка и пояснения. С большим энтузиазмом супервизоры берутся за составление генограммы, видят в этом возможность совместной работы с семьей над перспективами изменений.

Технология в ее дизайне тесно связана с накапливаемой и архивируемой документацией, требует заполнять ряд форм, чтобы все случаи, с которыми работают специалисты, оставались «видимыми». Часть рабочей рутины требует времени и сил, недостаток которых чреват перегрузками. Опрошенные специалисты амбивалентно оценили важность документации для интервизии: затраты труда ведут к выгоранию, хотя продукт труда важен для коллегиально оцениваемого эффекта социальной технологии. По признанию супервизора, «большой вопрос в количестве сопроводительных документов с технологиями. Если предположить такую ситуацию, что вдруг на территории района риск жестокого обращения будет выявлен у всех состоящих на учете семей, то мы просто... Мы как начнем писать, скорее всего, так и не закончим».

При этом некоторые из информантов (чаще кураторы) отмечали, что предыдущий опыт и знания могут быть не только подспорьем, но и барьером в освоении технологии и прохождении обучения: накопленный багаж практической работы и предыдущие знания стимулируют к воспроизводству сложившихся паттернов профессиональных действий и решений. На этом фоне новая технология кажется чуждой имеющемуся профессиональному опыту, а ее освоение вызывает сопротивление или даже отторжение (как сформулировал один из супервизоров: «Часто включается личное сопротивление»).

Условие успешности технологии супервизоры видят в раннем выявлении начинающегося неблагополучия семьи, при котором возможен столь же ранний разворот подопечного родителя к самостоятельной заботе о своих детях, к осознанию проблем и обращению по их поводу к специалистам. Благодаря наличию богатого диагностического инструментария специалисты на входе собирают большой объем информации о семье, продумывают способы выхода из кризисной ситуации, аргументированно ведут диалог. Поэтому залогом успеха становится доверие специалистов технологичности самого процесса, его отлаженности как целого.

Что же такое успех технологии с их точки зрения? Наши собеседники отсылают к возникновению понятной семье, специалистам и поддерживающей организации системы регулярно повторяющихся действий и оценивания изменений, что заставляет родителя разворачиваться к благополучию ребенка.

Речь идет о самоопределении клиента — одном из знаковых принципов профессиональной социальной работы [Furlong, 2003]. Этот принцип отражает автономию и право индивидов принимать собственные решения и является ключевой ценностью в социальной работе наряду с ценностями участия и выбора. В литературе говорится о патернализме социальных работников, ограничивающих свободу человека для его или ее собственного блага [Reamer, 1983], хотя интервенция в семью осуществляется с целью «вырастить» самоопределение родителей, которые постепенно вовлекаются в более ответственное отношение к детям. Дилемма «патернализм — самоопределение» в нашем эмпирическом материале проявляется в типологически разнообразных реакциях — кто-то из подопечных склонен к принятию патерналистской установки быть ведомым и «подсаживаться» на помощь извне, но есть и примеры растущей самостоятельности постепенно автономизируемых родительских фигур.

По мнению супервизоров, успешность применения технологии зависит от глубины кризиса, переживаемого семьей, от стадии истощения ресурсов, готовности родителей к сотрудничеству со специалистами, степени привязанности между родителем и ребенком. Родители, по словам информантов, не всегда адекватно оценивают риски, и вместо того, чтобы помогать ребенку справляться с трудной ситуацией, «решают свои психологические какие-то проблемы». В таких случаях оказать профессиональную поддержку намного легче, чем на более глубоких стадиях кризиса.

Поэтому чуть более половины успеха супервизоры связывают с личностными особенностями родителей, еще треть — с личностью куратора и десятую часть — с внешними/случайными обстоятельствами. Такое распределение выглядит как наделение ответственностью в большей степени саму семью, чем сопровожда-

ющих ее профессионалов, или как уход от патернализма. Личные особенности родителей могут как облегчать работу кураторам и супервизорам, так и усложнять ее: тем не менее именно компетенции специалистов, их профессиональное обучение, растущий опыт позволяют лучше понимать состояние семьи, находить способы решения проблем.

Супервизоры, освоив технологию, обнаруживают рост субъектности родителей и предлагают для развития технологии собственные меры, включая разработку дополнительных методических материалов, ретранслирующих смысл, понятийный аппарат и логику технологии работы со случаем, формулировку типичных рабочих вопросов и ответов ко всем пунктам процедуры социальной технологии, а также разделение инструментария на подварианты работы с аспектами жестокого обращения; снижение объема бумажной документации; введение бланковых форматов, сберегающих время; перенос документации в электронный формат для упрощения работы с кейсом и ретроспективного обращения к подобным случаям.

Каковы перспективы технологии работы со случаем с точки зрения супервизоров? Пока технология внедрена в семейных центрах, поэтому со стороны других профильных служб, помогающих находящимся в кризисной ситуации, может встречаться непонимание данной технологии, сопротивление ей ввиду недостаточной информированности. Что касается дальнейшего расширения практик применения технологии в социальной работе с проблемными семьями, как полагают супервизоры, ее внедрение в регионах может быть осложнено ввиду того, что там «люди другие» есть и скепсис относительно достаточности регионального бюджета на обучение⁹. Серьезное расхождение и асинхронизация подобных инициатив, во многом находящихся в конкурентных отношениях за федеральное решение о распространении успешных моделей профилактики сиротства, требуют отдельного сравнительного исследования.

Оценка технологии кураторами

Кураторы ближе к семье и непосредственно вовлечены в работу со случаем. Вследствие этого их взгляд на эффективность технологии дает иную оптику оценки. По структуре и по заполнению документации технология оценивается как обеспечивающая намного более глубокую проработку с семьей тех аспектов, которых они раньше не замечали или поверхностно к ним относились. Работа становится более насыщенной (нагрузка варьируется от удовлетворяемой до перегруза) и интересная, «потому что здесь и законодательная база, и документы». Новшества воспринимаются не просто, а с сопротивлением, и процесс внедрения показывает, что на освоение требуется время. Существенно помогает организованное обучение с опорой на методические материалы.

По оценкам кураторов, не только они прошли профессиональную адаптацию к технологии, но и сама технология проходила «обкатку и доводку»: «Этот

⁹ Отметим, что в регионах есть примеры эффективного внедрения технологии работы со случаем. Например, Региональная модель профилактики социального сиротства. Опыт Томской области (2010) URL: <https://sirotstvo.ru/library/books/1062> (дата обращения: 22.10.2023); Актуальные вопросы внедрения технологий «Раннее выявление случаев нарушения прав детей» и «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав ребенка». См. URL: <https://fondpcc.ru/metodic/> (дата обращения: 22.10.2023).

инструмент мы пообтесали, поприменяли, посмотрели, выявили преимущества, недостатки». Сначала, по отзывам кураторов, супервизоры заняли контролирующе-предписывающую позицию: «Используете так и никак иначе. И поначалу и путаница была, и сложно было оценить эффективность, потому что все имеет отсроченный характер». Затем позиция супервизоров сместилась к наблюдательно-контролирующей, а также поддерживающей. В целом кураторы оценивают роль супервизоров как существенную, отмечают, что те могут обучить и разъяснить на примерах, что динамика в освоении технологии выглядит убедительно положительной: «Когда ты вместе с семьей это проводишь, у вас появляется эта совместная картинка и план действий. Начала работать гораздо удобнее и комфортнее, когда применяла это все и по правилам».

Профессионализм — это не только credenциалистский ресурс, воплощенный в сертификатах и дипломах о специальном обучении или практический опыт — это среда коммуникаций с коллегами и непрерывный обмен знаниями и «лайфхаками», позволяющий адаптировать технологию к реальным условиям. Опрошенные говорили о важности горизонтальных коммуникаций, совместных разговоров, общения, которые производят общее знание и понимание технологии, формируя локальную профессиональную культуру [Садыков, 2014:13]. Эта профессиональная культура помогала при форсированном освоении технологии и переходе к самостоятельному ее применению, который иногда приводил к недопониманию кураторами роли отдельных методических элементов, и лишь консультации с супервизором давали возможность использовать их с большим эффектом. Реальные примеры также стали важным элементом получения компетенций обращения с технологией для кураторов: «Без примеров — это вообще глухой лес, непонятно, кто чего хочет».

Кураторы отмечают, что им полезно изучение большего числа примеров для разбора, более подробные инструкции по заполнению плана работы с рисками безопасности для детей. По словам одного из опрошенных кураторов, «постоянно возникали дискуссии на тему, а кто должен заполнять бланки по рискам, делать инструментарий. Но потом, когда приводили примеры на обучении, как-то вера какая-то появилась в то, что это правда работает».

Плотный тайм-менеджмент фаз работы со случаем воспринимался кураторами как стрессовая задача. Не всегда была ясна последовательность шагов, не хватало дополнительной учебы по определению проблемы случая, обнаруживались темпоральные разрывы между различными этапами работы со случаем. Кураторам пришлось четче планировать свои действия, своевременно заполнять документацию, осваивая новые формы, готовить аналитические справки.

Исследование показало, что пространство коммуникаций охватывает не только обязательные сеансы обсуждения кейсов кураторами и супервизорами, но и всю локальную профессиональную субкультуру. Эмоциональная работа — важная часть профессионализма специалистов, чей труд связан с постоянным взаимодействием с другими людьми и необходимостью быть в определенной социально-профессиональной роли, предусматривающей контроль над чувствами, симпатиями и антипатиями. Эмоциональная работа сопровождается профессиональным выгоранием — происходит психологическое отчуждение от процесса

и результатов труда [Allday, Newell, Sukovsky, 2018]. Касаясь тренировки своего профессионализма через отработку психологических и эмоциональных реакций в различных обстоятельствах работы, кураторы говорили, что стараются прийти к балансу между вовлеченностью и выполнением профессионального долга, в чем помогает технология, «потому что была предложена наконец какая-то система работы».

Одним из серьезных вызовов для профессионализма кураторов стала также необходимость поддерживать профессиональную позицию и дистанцию с членами семей-благополучателей. Кураторы фиксируют различие и с другими службами, опекой, полицией, которые имеют другие полномочия и иную документацию. Кроме того, отмечаются трудности при взаимодействии с образовательными учреждениями, с которыми у кураторов может не совпадать понимание проблем с ребенком. Эти различия формируют фронезис, касающийся практического контекста освоения методики. По мнению куратора, необходимо обладать определенными чертами характера, «каким-то стержнем внутренним. Самообладанием. Ты должен уметь анализировать, много чего тебе нужно уметь». Информант говорит о «самообладании» как о части профессиональной компетенции (см., например, [Simonova, 2017]), а также как о форме эмоциональной работы, сочетающей телесность и «умение держать лицо» — то есть об управлении чувствами [Хокшильд, 2019]. С точки зрения обратной связи виден эффект освоенной технологии. «Я фанат технологии, во мне много что меняется, я могу точно отметить, что я стала профессионально более уверенной в себе», — признается одна из опрошенных.

Диагностика семейной ситуации — один из сложных для специалистов этапов совместной с родителями работы. Согласно новой технологии, план реабилитации не может быть навязан семье. Кураторы, как и супервизоры, отмечают заметный эффект технологии на начальном диагностическом этапе, хорошие результаты дает составление экокарты, а раннее составление совместных планов с семьей воодушевляет всех участников взаимодействия. Технология помогает вместе с семьей найти точки роста и эффективна, по отзывам кураторов, когда семье нужно представить ее проблемы и показать динамику изменений, что уже само по себе мотивирует родителей. Через отвержение/сопротивление, принятие и благодарность семья меняется, и взрослые начинают лучше относиться к своим детям, понимая и научаясь удовлетворять их потребности. В ходе реализации своих задач куратор должен убедиться в том, что выполнение плана реабилитации не перегружает семью и не создает ситуации, при которой кто-то из родителей должен находиться в двух местах одновременно, а дети остаются без присмотра, пока родители выполняют требования специалистов социальной службы.

Динамика состояния семей-благополучателей

Одной из задач проведенного оценочного исследования было отслеживание динамики состояния семей, подопечных в Центрах помощи семье и детям. Кураторы полагают, что в сравнении с другими способами социальной работы технология помогает быстрее добиться изменений к лучшему: «Глубже погружаешь»

ся в семью, семья глубже понимает, что вы от них хотите». В целом технология, по их мнению, помогает установить контакт, мотивировать на совместную работу, выявить динамику в процессе даже полугодовой работы с семьей. Технология результативна благодаря систематичности, процедурной упорядоченности, документации шагов, коллегиальности разбираемых сложных моментов, помощи супервизоров, а также когда семья готова сотрудничать, осознает свои проблемы или гипотезу, объясняющую проблемы, — те точки, над которыми нужно работать, когда поддержка системна.

Если в семье есть проблемы с алкоголем и наркотиками, то ситуация становится сложнее, поскольку сотрудничество родителей и специалистов затрудняется. Сопrotивляясь влиянию социальной службы или будучи не в силах противостоять зависимости от психоактивных веществ, клиенты закрываются от внешнего мира, что ускоряет движение к неблагоприятному исходу, связанному с подключением комиссии по делам несовершеннолетних, опеки или полиции.

И хотя технология работает достаточно эффективно, идеальных сценариев в жизни не бывает, ситуации очень разные. Некоторые информанты рассказывали истории со счастливым концом, когда удалось поддержать и перенастроить семью на самостоятельность и ответственность. Но в поле деятельности кураторов, по мнению супервизора, «попадали семьи в очень тяжелом, затяжном кризисе, где гораздо тяжелее что-то в принципе реанимировать». На результаты работы влияет также состояние ментального здоровья родителей. Информанты упоминали о случаях проявления агрессии, в связи с чем возник вопрос о безопасности специалистов. Хотя последние в процессе освоения технологии обучаются работе с сопротивлением клиентов, но в приоритете в любом случае остается «задача спасти ребенка».

Работа с теми клиентами, которые испытывают зависимость от психоактивных веществ, нередко носит циклический характер. По признанию супервизора, «доходим до лечения, прошли лечение, и бах — через какой-то момент снова срыв! Как будто бы приходится какие-то этапы по новой проходить вообще». Часто это связано с дефицитом знаний и навыков специалистов, которые необходимы для работы именно с этой группой благополучателей. По словам одного из супервизоров, длительное время до внедрения технологии прикладная философия работы с благополучием сводилась к стигматизации и осуждающей риторике: «Пить — это плохо, дети неопрятные — это плохо, посуда немытая — это плохо». Примерно такой нарратив воспроизводился профессионалами при работе с семьями, поэтому первые занятия по освоению методики проходили в атмосфере отрицания нового подхода. Однако затем, получив практический опыт применения технологии, специалисты вовлекались в процесс изменений, поскольку видели положительный эффект.

В период реализации плана реабилитации куратор может обнаружить не проявленные ранее слабые стороны клиента или семьи, факторы риска, провоцирующие срывы. На основе своих наблюдений куратор должен провести коррекцию плана реабилитации по нейтрализации не учтенных ранее факторов рисков. Обвинение или обида на клиента со стороны куратора может остановить процесс реабилитации или даже повернуть его вспять. Сохранение взрослой партнер-

ской и профессиональной позиции будет способствовать установлению продуктивных отношений в дальнейшем. Задача куратора — подобрать такой «ансамбль услуг», чтобы создать условия максимально быстрого снижения риска жестокого обращения и предупреждения возможности повторения подобных случаев в будущем. Все это возможно при условии обеспечения безопасности и соблюдения прав и законных интересов несовершеннолетних членов семьи.

В процессе работы восприятие ситуации родителями трансформируется. Вначале у семьи, как правило, нет запроса на помощь, но со временем отношение меняется от закрытости к доверию. По окончании работы отношения обычно уже совсем другие: клиенты могут позвонить, когда кейс закрыт, что-то рассказать или обратиться за какой-то помощью даже спустя год после окончания работы. По признанию супервизора, отношения постепенно переходят к «партнерским и каким-то, не знаю, добрым». «У них понимание возникает, что мы — не зло». Технология направлена на фокусировку внимания родителей на ребенке. В ходе работы со случаем поведение родителей меняется, они становятся активнее и увереннее в своих действиях, начинают понимать, что именно наносит ребенку вред. В некоторых случаях мать просто отводит ребенка к врачу или в школу, «наконец начинает отстаивать интересы ребенка». В итоге родители учатся самостоятельно удовлетворять потребности своих детей и в случае необходимости уметь обращаться за помощью. «А если не знают, то могут позвонить в семейный центр за советом», — уточняет супервизор.

В ходе работы с куратором у родителей повышается самооценка, появляется возможность признавать проблемы и говорить о том, что их на самом деле беспокоит. Правильное применение технологии делает куратора союзником семьи, ставит его или ее по «нашу», с точки зрения родителей, сторону баррикад. Так работает «клиентоориентированная позиция», когда у человека снижается страх перед куратором как агентом контроля и наказания. Родители начинают более реально ощущать свои сильные стороны и увереннее стоять на ногах.

Результаты исследования: количественный этап

Методология количественного анализа данных мониторинга состояния семей¹⁰

Оценка эффективности примененной технологии включала мониторинг состояния обследуемых семей в контексте шести¹¹ Центров помощи семье и детям в Москве, которые дали согласие на участие в нашем исследовании. Мы воспользовались генограммами и экокортами в их динамике, которые отражают внутренние и внешние связи семьи и показывают меняющуюся степень ее интегрированности и социализированности. Одним из направлений анализа стала количественная оценка данных мониторинга состояния семей: мы прибегли к описательному анализу, включающему меры средней тенденции и разброса (среднее арифметическое, медиана, мода, квартили, стандартное отклонение). Оценка динамики изменения ситуаций в анализируемых семьях проводилась

¹⁰ Семьи, которые «вели» проинтервьюированные кураторы, но также и те из кураторов, кто согласился предоставлять данные по сопровождаемым ими семьям, но не участвовали в проведении интервью.

¹¹ Центры, которые согласились участвовать в нашем исследовании, — проинтервьюированные кураторы и те кураторы, которые не участвовали в интервью, но предоставляли данные по курируемым ими семьям.

через сравнение рассчитанных мер средней тенденции (медианы и среднего арифметического) для всех этапов сбора данных: в начале работы с семьями (1 этап), через три месяца работы (2 этап) и через шесть месяцев работы (3 этап). Мы также провели проверку на внутреннюю согласованность шкал КОСС, ОПФ и с помощью коэффициента α Кронбаха [James, Witten, Hastie, Tibshirani, 2021], чтобы оценить, допустимо ли приводить каждый набор суждений к соответствующей шкале (КОСС, ОПФ ОР)¹².

Генограммы (связи между членами семьи) и экокарты (связи семьи с внешними социальными контактами) служат специалистам источниками информации для определения проблем семьи, а также для формулировки целей работы с каждой из семей, находящихся на сопровождении. Генограммы и экокарты в нашем исследовании были переведены из формата графов связей между социальными контактами в табличный вид. Для экокарт рассчитывалось общее количество каждого из характеров взаимодействий (существенная помощь, отсутствие помощи, источник стресса, источник энергии) в сети внешних социальных контактов семьи. Поскольку для генограмм, в отличие от экокарт¹³, количество узлов в графе не является фиксированным (в семью может входить разное количество человек), мы, чтобы уравнивать между собой «многочисленные» и «малочисленные» по генограммам семьи, делили количество для каждого указанного характера взаимодействия на количество всех упомянутых на генограмме членов семьи. Полученные числовые значения можно охарактеризовать как силу или выраженность соответствующего характера взаимодействия в семье. В анализе мы использовали данную информацию, чтобы оценить, есть ли связь между состоянием семей и преобладающим характером взаимодействий по внешним и внутренним для семьи связям.

Социальные контакты семьи как ресурс и индикатор состояния

Работа со случаем включает в себя усилия по восстановлению и «оздоровлению» социальных контактов, однако статистической проверки того, как может быть связан характер этих контактов с состоянием семьи ранее почти не проводилось. Проверялось наличие связей между характером социальных контактов и оценками состояния семей, измеренными по шкалам КОСС, ОПФ и ОР. Была обнаружена статистически значимая прямая монотонная взаимосвязь между сумматорными шкалами КОСС, ОПФ и ОР с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена, результат статистически достоверен на уровне доверия 95 % (см. табл. 1). Выявлено, что существует взаимосвязь между характером внешних и внутренних отношений семьи и состоянием семей: статистически значимая обратная монотонная связь на уровне доверия 95 % наблюдается с позитивными социальными контактами.

¹² Мы получили допустимое значение коэффициента α Кронбаха для каждой из сумматорных шкал (КОСС — 0,825, ОПФ — 0,869, ОР — 0,753), из чего мы заключили о допустимости дальнейшего анализа с их использованием.

¹³ В случае исследуемой нами технологии экокарты представляли собой «жесткий» граф с фиксированным количеством узлов — внешних контактов, в число которых входили: здравоохранение, работа, родственники, церковь, досуг, друзья, школа, социальные службы и другие контакты.

Таблица 1. Взаимосвязь между сумматорными шкалами и выраженностью разных характеров взаимодействий семьи на основе генограммы и экокарты

	Характер взаимодействия	КОСС	ОПФ	ОР
Экокарта семьи	Существенная помощь	-0,254*	-0,332*	0,187
	Помощь отсутствует	0,107	0,060	0,007
	Источник стресса	-0,146	0,072	-0,084
	Источник энергии	-0,184	-0,100	-0,131
	Отсутствие взаимодействия	0,090	0,161	0,038
	Позитивное взаимодействие	-0,263*	-0,309*	0,077
Генограмма семьи	Хорошие отношения	-0,298*	-0,150	-0,044
	Дистантные отношения	0,066	0,204	0,175
	Симбиотические отношения	-0,244*	-0,194	0,130
	Эмоциональный разрыв	0,120	0,285*	0,087
	Конфликтные отношения	0,074	0,160	0,154
	Амбивалентные отношения	0,085	0,053	0,069

Итак, чем большее число баллов по сумматорной шкале набирает семья, что свидетельствует о более тяжелой оценке кризисной ситуации, тем меньше позитивных внутренних и внешних контактов будут отмечать члены семьи и наоборот: чем ниже у семьи оценки по сумматорным шкалам, тем скорее у данной семьи будет больше позитивных взаимодействий, как в самой семье, так и вне ее.

Динамика состояния семей-благополучателей: количественный анализ

Статистическая проверка различий в динамике не проводилась, поскольку выборка была небольшой, а также некоторые включенные на начальном этапе семьи на следующих этапах были исключены (завершение работы с семьей, переезд семьи и т. д.). Средние оценки по шкалам КОСС, ОПФ и ОР для анализируемых семей в целом незначительно понизились (см. рис. 1а).

На уровне каждого из центров также можно наблюдать снижение средних и медианных значений по шкалам КОСС, ОПФ и ОР. Средние значения выросли у центра ОРГЗ по шкале ОР, ОРГ5 по шкале КОСС и ОПФ. Медианные значения выросли у центра ОРГ4 по шкале ОР, у ОРГЗ по шкале КОСС. Мы полагаем, что снижение среднего значения при одновременном росте медианного может быть следствием того, что семьи с самыми высокими баллами могли понизить их сильнее, чем семьи, у которых в начале работы ситуация была оценена как менее тяжелая; или у этих семей с более низкими оценками в начале работы эти оценки могли подрасти к моменту повторных измерений их состояния. Улучшение положения семей в динамике наиболее заметно у тех семей, состояние которых в начале работы оценивается как более тяжелое. Можно предположить, что эффект от технологии во времени наиболее заметен в более «тяжелых» семьях.

Изменения, произошедшие в семьях на протяжении рассмотренного периода, невелики, а общее число наблюдений не позволяет провести статистическую проверку, и поэтому нельзя исключать, что изменения могут быть незначимыми, хотя

данный анализ полезен при оперативном мониторинге состояния семей и работы специалистов, которые работают с семьями. Кураторам эта информация может быть полезна для рефлексии об их взаимодействии с семьями и о том, как они проводят стандартизованную оценку их состояния. Супервизорам эти материалы служат основой для мониторинга и выявления проблемных зон работы, а также выявления наиболее эффективных практик работы с семьями. Администраторы также могут обращать внимание на изменения и оперативно реагировать на проблемы в работе центров, формировать новые гипотезы на основе получаемой информации, которые могут быть использованы для совершенствования работы по технологии сопровождения случая.

Рисунок 1. Динамика средних и медианных оценок по шкалам КОСС, ОПФ и ОР по организациям



Рисунок 1а — По всем центрам



Рисунок 1б — ОРГ1



Рисунок 1в — ОРГ3



Рисунок 1д — ОРГ4



Рисунок 1е — ОРГ5



Рисунок 1ж — ОРГ6

Заключение

Анализ интервью позволил определить достоинства анализируемой технологии глазами кураторов и супервизоров: системно работающая технология, каждый этап которой имеет внутреннюю согласованность, высокое качество диагностики семей и их проблем, возможность раннего выявления семей, находящихся в кризисной ситуации, появление понятного инструментария, который формализует и упорядочивает работу специалиста, «профессионализирует» ее, дает ориентир для деятельности и понимание процессуальной логики инструмента. Успешной работе технологии препятствуют высокая нагрузка специалистов, потребность супервизии для супервизоров, сложности в описании ситуаций в семьях на языке технологии. Имеется окно для совершенствования технологии, ее оптимизации. Объективными ограничениями технологии могут быть особенности мотивации и состояния ментального здоровья родителей, особо тяжелые и затяжные семейные кризисы.

Внедрение новой технологии работы со случаем апеллирует к эмоциональной, а не только компетентностной мобилизации. Супервизоры упоминают эффект увлеченности, эмоциональной вовлеченности как предусловие освоения технологии. Среди качеств, необходимых и востребованных на этой работе, называются самообладание, умение анализировать, остальные требования — скорость письма/печати, сопровождение документов, формулировки позиций для заполнения технологических блоков — рассматриваются как приобретаемые в процессе. Согласно отзывам, технология помогает значительному количеству специалистов упорядочить работу со случаем и достичь эффекта прогнозируемым образом.

Есть и сложности при внедрении технологии на уровне отдельного специалиста. Они связаны с бюрократизацией процесса работы со случаем, пробелами в исходной подготовке специалиста, темпоральными разрывами между различными этапами работы со случаем, сложностью нахождения в экспертной позиции и профессиональной дистанции при случаях, где требуется дополнительная эмоциональная работа, необходимостью интеграции процедурных элементов технологии в сложившиеся системы администрирования и отчетности.

Наше исследование показывает, что кураторы и супервизоры, прошедшие обучение технологии и активно применяющие ее на практике, образуют своего рода незримый колледж специалистов-единомышленников, прошедших общий путь репрофессионализации и сформировавших общее пространство практического знания и локальную культуру. Практическому освоению технологии способствует формирование фронетического комплекса, то есть системы знания, основанного на опыте, практической этике и рациональности, что позволяет контекстуализировать принимаемые решения, касающиеся каждого случая.

Полученные количественные данные свидетельствуют о наличии положительной динамики в состоянии семей — семейная ситуация демонстрирует улучшение в целом, сокращается риск жестокого обращения с ребенком. Тем не менее стоит учитывать ограничения данного исследования и полученных результатов в связи с неполнотой данных. Дальнейшая работа в рамках данного исследования предполагает сбор данных о ситуациях в семьях в конце периода работы в соответствии с технологией сопровождения случая (общая длительность работы составляет полгода), а также дополнительный сбор недостающих данных.

Список литературы (References)

Абрамов Р. Н. Обыденное и научное знание в исследованиях профессий и профессионализма: историко-теоретический анализ // Обыденное и научное знание об обществе: взаимовлияния и реконфигурации / отв. ред.: И. Ф. Девятко, Р. Н. Абрамов, И. В. Катерный. М.: Прогресс-Традиция, 2015. С. 246—309.

Abramov R. N. (2015) Ordinary and Scientific Knowledge in Studies of Professions and Professionalism: Historical and Theoretical Analysis. In: Devyatko I. F., Abramov R. N., Katerny I. V. (eds.) *Ordinary and Scientific Knowledge About Society: Mutual Influence and Reconfiguration*. Moscow: Progress-Traditsia. P. 246—309. (In Russ.)

Сафронова М. В., Осьмук Л. А. Технология социальной работы: методика оценки риска семейного неблагополучия. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2011.

Safronova M. V., Osmuk L. A. (2011) *Technology of Social Work: Methodology for Assessing the Risk of Family Troubles*. Novosibirsk: NSTU Publishing House. (In Russ.)

Садыков Р. А. Профессиональная культура как комплексное понятие // Профессиональная культура: опыт социологической рефлексии / науч. ред.: Е. Р. Ярская-Смирнова. М.: Вариант, 2014. С. 8—22.

Sadykov R. A. (2014) Professional Culture as a Complex Concept. In: Iarskaia-Smirnova E. R. (eds.) *Professional Culture: The Experience of Sociological Reflection*. Moscow: Variant. P. 8—22. (In Russ.)

Симонова О. А. Эмоционализация труда в социологии и обществе: практики, этика и самоидентичность // Будущее социологического знания и вызовы социальных трансформаций (к 90—летию со дня рождения В. А. Ядова). Международная научная конференция (Москва, 28—30 ноября 2019 г / отв. ред.: М. К. Горшков. М.: ФНИСЦ РАН, 2019. С. 733—737. https://doi.org/10.19181/yadov_conf.2019.

Simonova O. A. (2019) Emotionalization of Labor in Sociology and Society: Practices, Ethics and Self-Identity. In: Gorshkov M. K. (eds.) *The Future of Sociological Knowledge and the Challenges of Social Transformations (The 90th Anniversary of the Birth of V. A. Yadov)*. International Scientific Conference (Moscow, November 28—30, 2019). Moscow: FCTAS RAS. P. 733—737. https://doi.org/10.19181/yadov_conf.2019. (In Russ.)

Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники / пер. с англ. и послесловие Т. С. Васильевой. М.: Эдиториал УРСС, 2001.

Strauss A., Korbin J. (2001) *Qualitative Research: Grounded Theory, Procedures and Techniques*. Moscow: Editorial URSS. (In Russ.)

Хокшильд А. Управляемое сердце. Коммерциализация чувств. М.: Дело, 2019.

Hochschild A. R. (2019) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Moscow: Delo. (In Russ.)

Ярская-Смирнова Е. Р., Романов П. В. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте либерализации социальной полити-

ки // Журнал исследований социальной политики. 2005. Т. 3. № 4. С. 497—522. URL: <https://jsps.hse.ru/article/view/3734/3316> (дата обращения: 24.03.2023).
larskaia-Smirnova E.R., Romanov P.V. (2005) New Ideology and Practice of Social Services: Performance Evaluation in the Context of Social Policy Liberalization. *Journal of Social Policy Studies*. Vol. 3. No 4. P. 497—522. (In Russ.) URL: <https://jsps.hse.ru/article/view/3734/3316> (accessed: 24.03.2023).

Allday A. R., Newell J. M., Sukovskyy Y. (2018) Burnout, Compassion Fatigue and Professional Resilience in Caregivers of Children with Disabilities in Ukraine, *European Journal of Social Work*. Vol. 23. No. 1. P. 4—17. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1499611>.

Braun V., Clarke V. (2006) Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*. Vol. 3. No. 2. P. 77—101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>.

Brown J. D. (2002) The Cronbach Alpha Reliability Estimate. *JALT Testing & Evaluation SIG Newsletter*. Vol. 6. No. 1. P. 17—18. URL: <https://hosted.jalt.org/test/PDF/Brown13.pdf> (accessed: 21.10.2023).

Charmaz K. (2014) *Constructing Grounded Theory*. New Delhi: Sage.

Fereday J., Muir-Cochrane E. (2006) Demonstrating Rigor Using Thematic Analysis: A Hybrid Approach of Inductive and Deductive Coding and Theme Development. *International Journal of Qualitative Methods*. Vol. 5. No. 1. P. 1—11. <https://doi.org/10.1177/160940690600500107>.

Furlong M. A. (2003) Self-Determination and a Critical Perspective in Casework. Promoting a Balance Between Interdependency and Autonomy. *Qualitative Social Work*. Vol. 2. No. 2. P. 177—196. <https://doi.org/10.1177/1473325003002002004>.

James G., Witten D., Hastie T., Tibshirani R. (2021) *An Introduction to Statistical Learning*. New York, NY: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-0716-1418-1>.

Reamer F. (1983). The Concept of Paternalism in Social Work. *Social Service Review*. Vol. 57. No. 2. P. 254—271. <https://doi.org/10.1086/644516>.

Richmond M. (1922) *What Is Social Case Work? An Introductory Description*. New York, NY: Sage.

Ruch G. (2005) Relationship-Based Practice and Reflective Practice: Holistic Approaches to Contemporary Child Care Social Work. *Child and Family Social Work*. Vol. 10. No. 2. P. 111—123. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2005.00359.x>.

Sewell K. M. (2018). Social Work Supervision of Staff: A Primer and Scoping Review (2013—2017). *Clinical Social Work Journal*. Vol. 46. No. 4. P. 252—265. <https://doi.org/10.1007/s10615-018-0679-0>.

Simonova O. A. (2017) Emotion Management and the Professional Culture of Administrative Social Workers in Russia: Common Standards Versus the Moral Mission of Social Care. *Journal of Social Policy Studies*. Vol. 15. No. 1. P. 129—142.



Spray C., Jowett B. (2012) *Social Work Practice with Children and Families*. London: Sage. <https://doi.org/10.4324/9780203821756>.

Trochim W. M. (2007) *The Research Methods Knowledge Base*. Ohio: Atomic Dog Publishing URL: <https://conjointly.com/kb/introduction-to-evaluation/> (accessed: 20.10.2023).