ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ – КЛИЕНТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ О ДОБРОВОЛЬЧЕСТВЕ

Н. П. Щукина, И. А. Логинова

Статья посвящена проблеме информированности пожилых людей о добровольческой деятельности и формах ее осуществления. Представлены данные эмпирического исследования, которое было проведено в Самарской области среди пенсионеров – клиентов социальных служб. Отмечается, что больше половины опрошенных имеют низкий уровень осведомленности о том, что такое добровольчество и какие организации занимаются этой деятельностью. Весьма ограничены представления пожилых о видах помощи, оказываемой добровольцами.

В статье анализируются причины низкой информированности пожилых людей о добровольческих акциях. Доказывается необходимость в установлении тесного сотрудничества между добровольческими центрами и службами социальной поддержки пожилым, а также указывается на применение дифференцированного подхода к организации добровольческой деятельности.

Ключевые слова: информированность пожилых людей, социальная активность пожилых, добровольческие организации, социальная помощь пожилым.

Вызовы современного мира, связанные с беспрецедентным в истории человечества феноменом старения населения, перераспределением функций по обеспечению уровня и качества жизни пожилых людей между обществом, рынком и государством, нашли отражение в развитии института добровольчества. Причем в современном мире идет настоящая «глобальная общественная революция». Труд добровольцев становится все более значимым ресурсом развития мирового сообщества, что нашло отражение в первом докладе ООН (2011 г.) «Состояние добровольческого движения в мире – 2011 г.: всеобщие ценности и рост благосостояния» [Leigh и др., 2011]. В связи с осознанием на глобальном уровне уникальных свойств и возможностей добровольчества ООН настоятельно рекомендует всем государствам включать его в национальные стратегии социально-экономического развития.

В России всплеск добровольческой активности в реформируемые 1990-е гг. привел к ста-

Об авторах:
Щукина Нина Петровна

д-р социол. наук, доцент, профессор кафедры уголовного права и криминологии Самарского национального исследовательского университета.

Логинова Ирина Анатольевна

канд. психол. наук, доцент кафедры социологии и культурологии Самарского национального исследовательского университета.

Адрес для переписки:
443011, г. Самара,
ул. Ак. Павлова, 1.

E-mail: okean559@yandex.ru

ББК 60.542
УДК 316.4.06

новлению сотен общественных формирований, народных фронтов, движений, часть которых быстро политизировалась. Кстати сказать, термин «добровольчество» в современном его понимании не применялся в нашей стране до середины 80-х годов XX века. Дело в том, что добровольчество долгое время ассоциировалось с гражданами, которые в годы Первой мировой и Великой Отечественной войн, не дожидаясь мобилизационной повестки на военную службу, шли защищать свою страну. Наряду с этим, в советское время добровольцами называли людей, принявших участие в освоении целинных и залежных земель, строительстве БАМа. Иными словами, «добровольчество» было связано с событиями государственного масштаба и активно поддерживалось идеологически. Сегодня добровольческая деятельность – это, скорее, способ индивидуального самовыражения граждан, действующих на благо других людей или общества в целом.

В 2000-е гг. был создан ряд формальных институтов взаимодействия гражданского сектора с государством, включая Гражданские форумы, Совет при президенте по развитию гражданского общества и правам человека, Общественную палату. Приняты федеральные законы и программы, поддерживающие развитие добровольчества, социально ориентированных некоммерческих организаций. С 2007 года тема добровольчества, как важнейшего индикатора построения гражданского общества, ежегодно отмечается в Посланиях Президента России, докладах Общественной палаты; принят и реализуется ряд законодательных решений, способствующих развитию добровольчества. В 2013 г. был принят национальный стандарт ИСО 26000 по социальной ответственности организаций, в 2018 г. принят федеральный закон "О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)".

Наблюдаются не только позитивные сдвиги в отношении государства к третьему сектору, но и просматривается тенденция к заимствованию государством подходов и практик некоммерческих организаций к решению отдельных социальных проблем [Мау, Кузьминов, 2013, с. 644].

Несмотря на сказанное выше, состояние третьего сектора России характеризуется следующими особенностями (как постулируют эксперты «Стратегии 2020»): он мал (его трудовые ресурсы составляют 1,1% экономически активного населения, что меньше на 5-10 процентных пунктов аналогичного показателя в странах Западной Европы, Израиле, Канаде, США, Японии, Великобритании, однако сопоставимо со странами Восточной Европы); он недостаточно влиятелен, имеет слабый административно-правовой статус; он нереспектабелен (имеет незначительные социальный и символический капиталы — общественную поддержку и доверие граждан); очень велика внутренняя дифференциация и неоднородность общественных институтов, что затрудняет его консолидацию [Мау, Кузьминов, 2013, с. 645-646]. В итоге лишь 3% россиян декларируют свое участие в НКО в качестве добровольцев, при этом 1-2% из них указывают в качестве посредников своей благотворительной деятельности какие-либо организации. Третий сектор в целом составляют негосударственные некоммерческие организации, насчитывающие примерно 34 222 человек. Однако, по данным иссле-

довательских центров, численность реально действующих НКО составляет не более 38% формально зарегистрированных [Мау, Кузьминов, 2013, с. 645-646].

Иначе говоря, развитие добровольческих практик в России, гражданского сектора в целом носит противоречивый характер: с одной стороны, всплеск добровольческих инициатив, идущих «сверху» и «снизу», с другой – социальная атомизация, проявление нетерпимости между поколениями, слабое доверие к гражданскому сектору, как, впрочем, и другим структурам страны с низким уровнем доверия [Гудков, Дубинин, Зоркая, 2008, с. 72; Левашов, 2011, с. 8; Мау, Кузьминов, 2013, с. 644].

В такой ситуации становления «новой социальной политики», когда целый ряд социальных функций государство перекладывает на региональный уровень, когда бесплатность целого ряда социальных услуг является проблемной, сокращаются ресурсы старшего поколения в силу его возрастных особенностей наряду с ростом нетерпимости между поколениями, тема добровольчества в адаптации пожилых россиян к новым социальным условиям приобретает особое звучание.

В Самарской области – «России в одну треть величины», традиционно относимой к регионам-модернистам, получила развитие система молодежных добровольческих служб, программ, являющихся составной частью инфраструктуры становления и поддержки добровольчества. Развивается добровольчество в местных сообществах наряду с семейным, корпоративным добровольчеством. Совершенствуется система профессиональной подготовки кадров в сфере добровольческой деятельности [Концепция развития и поддержки добровольчества...]. Тем не менее, добровольчество пока не стало повседневной социальной практикой и нормой культуры, что нашло отражение в сложившихся практиках информирования населения о данной деятельности. Развитие добровольчества в отношении пожилых людей, внедрение новых форм такой поддержки со стороны государства и общественных объединений нередко наталкивается на отсутствие информации о реальных потребностях в такой помощи, как, впрочем, остается проблемным и уровень информированности пожилых людей о соответствующих практиках.

При разработке мер помощи не всегда учитывается тот факт, что социальная группа пенсионеров по возрасту неоднородна по своему составу. Пожилые люди различны между собой по состоянию здоровья, материальному положению, семейным связям, способности трудиться и т. п., а значит, имеют разные потребности и нуждаются в разных видах поддержки, включая информативную.

Подчеркнем, что проблема качества социального обслуживания, пожалуй, остается ключевой в деятельности социальных служб современного российского общества. Именно данная тема красной нитью проходит через стандарты, активно внедряемые в работу названных выше учреждений, через требования к осуществляемым социальным программам, представленным как в нормативных основаниях соответствующего процесса, так и в материалах ежегодных публичных слушаний по эффективности расходования бюджетных средств главными их распорядителями.

Однако, как постулирует Б. Гейтс, ключевая проблема нынешнего десятилетия – скорость. Перефразируя его мысль, скажем так: речь идет о скорости изменения современных организаций, которая определяется динамикой изменения запросов их клиентов и высокими требованиями к оперативности управления организационными процессами [Гейтс, 2007]. В любом случае, трудно не согласиться с положением о том, что «кровеносной системой» фактически любой современной организации являются хорошо организованные информационные потоки.

В этой связи и в контексте темы, заявленной в данной статье, представляется крайне важным задаться рядом вопросов:

– Кто призван информировать потенциальных и реальных клиентов социальных служб о добровольчестве, его ресурсах?

– Возможно, таким актором сегодня является / должна быть молодежь в ситуации активизации ее в направлении вхождения в добровольческое движение?

– В свою очередь, в условиях социальной атомизации, значительных потерь, понесенных населением в годы реформ [Левашов, 2011, с. 8; Седова, 2011, с. 167], люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, предпочитают, вероятно, удовлетворять свои запросы в получении как информации о добровольчестве, так и самих добровольческих услуг самостоятельно, без посторонней помощи и посредничества разного рода государственных служб?

– Или, наоборот, и сегодня, несмотря на разительные изменения, происходящие в системе социального обслуживания, пожилые люди по традиции ожидают от государственных социальных служб в том числе и информационную помощь в решении своих проблем?

Как бы мы ни отвечали на эти вопросы, в любом случае сама посредническая миссия социальных служб предполагает активное использование ими разного рода ресурсов в направлении предупреждения ситуаций освоения людьми статуса клиентов и информирования этих людей о формах и способах такого преодоления. В данном контексте переоценить потенциал добровольчества не представляется возможным.

Несмотря на сказанное выше, становление рыночных отношений в социальной сфере, появление разного рода институтов, включая Экспертный совет Федеральной антимонопольной службы России по развитию конкуренции в социальной сфере и здравоохранении, стимулирующих развитие рыночных отношений в этой сфере, роль государственных социальных служб в организации социальной поддержки населения остается высокой. При этом растет осознание этими организациями необходимости сотрудничества с добровольческими объединениями, стимулирования принятия ими ряда социальных функций на себя, что и нашло отражение в социологическом исследовании, проведенном нами в 2011 по теме «Востребованность добровольчества пожилыми людьми – клиентами учреждений социального обслуживания» по заказу департамента социальной защиты населения Администрации Самарской области. Всего было опрошено 402 человека (пожилые люди (пенсионеры по возрасту) – клиенты учреждений социального обслуживания). Выборка репрезентативная по критериям «пол», «возраст».

Наше предположение, высказанное выше, относительно роли государственных социальных служб в организации социальной поддержки в новых экономических условиях нашло серьезное подтверждение в результатах исследования.

Чаще всего респонденты – пожилые люди, клиенты учреждений социального обслуживания, ожидание помощи связывают с родными и близкими тех, кому эта помощь нужна (83,4%), и с государством (79,2%). Меньшую роль респонденты отвели в деле оказания помощи таким структурам, как общественные организации (18,3%), местные благотворительные организации и фонды (13,0%). Небольшие ожидания помощи у респондентов связаны со «всеми окружающими людьми» (13,8%), с крупными компаниями, бизнесменами (10,4%), религиозными, церковными организациями (9,3%), объединениями самих нуждающихся людей (7,3%), с инициативными гражданскими группами и движениями (6,2%), а также объединениями людей, имеющих личный, семейный опыт подобных проблем (3,4%). Исследование показывает, что пожилые люди практически не ждут помощи от иностранных благотворительных организаций и фондов (0,3%).

Анализ распределения мнений пожилых людей по анализируемым вопросам выявил расхождение высказанных респондентами ожиданий о должной роли отдельных субъектов благотворительной деятельности, с одной стороны, и реальном участии указанных в анкетах субъектов – с другой. Фактическое участие государственных учреждений, социальных служб оказалось, по данным опроса, на 7,2% выше ожидаемого или должного. Аналогичное расхождение зафиксировано относительно помощи родных и близких тех, кому эта помощь нужна (разница составляет 7,5%). Участие же местных благотворительных организаций и фондов, общественных организаций, родных и близких пожилых людей да и «всех окружающих людей» оказалось, по данным опроса, ниже ожидаемого или должного (разница составляет 7,6%; 6,9%; 7,5%; 7,5% соответственно)

Относительно адекватно оценивается респондентами потенциал самоорганизации самих нуждающихся. Хотя он и невысок, здесь не выявлено и резких расхождений между мнениями о должном и реальном положении дел (7,3% и 8,8% соответственно).

В нашем исследовании мы пытались определить факторы, влияющие на уровень востребованности добровольчества, прежде всего, такие, как показатель востребованности, уровень информированности респондентов о добровольчестве. Согласно полученным результатам этот уровень оказался низким. Так, около половины респондентов (49,9%) ничего не слышали и не знают о добровольчестве, примерно 1/4 опрошенных (28,6%) «что-то слышали, но точно не знают»; менее 1/4 пожилых людей (21,5%) знают о таком виде помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, как добровольчество.

Доминирующим фактором, влияющим на информированность пожилых людей о деятельности добровольцев, является самооценка своего здоровья (чем выше самооценка, тем соответственно и выше информированность) и наличие связей с родственниками (люди, не поддерживающие связи с родственниками, наименее информированы).

По данным исследования, среди тех, кто «в целом чувствует себя хорошо», знают о существовании такого вида помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, как добровольчество 28,1% (не знают – 48,3%). В то же время среди тех, кто «чувствует себя плохо», доля знающих о существовании добровольчества существенно меньше (16,7%), здесь выше доля тех, кто ничего об этом не слышал и не знает (55,6%).

Иначе говоря, те пожилые люди, которые пребывают в наиболее сложной жизненной ситуации, в наименьшей степени информированы о добровольчестве, его потенциале.

С уровнем информированности респондентов существенно связано семейное положение, связь с родственниками. Так, самый низкий уровень информированности показали пожилые люди, проживающие одни или с супругом, но не связанные с родственниками (15,0% и 21,4% соответственно); самый высокий уровень – проживающие (с супругом или без) в семье родственников (по 33,3%).

Наряду со сказанным выше, респондентам было предложено определить существенные характеристики добровольчества. Среди пожилых людей, утверждающих, что они знают о добровольчестве, более 1/5 вообще не смогли ответить на вопрос о том, что же такое добровольчество; около 1/5 – попытались дать на него ответ. Но им не удалось конкретизировать данное понятие. Они писали достаточно просто: «добровольчество – добровольная помощь людям», «добровольчество – это помощь нуждающимся» или «это ситуация, в которой человек не может обойтись без помощи». Около 1/5 пожилых людей (20,7%) считает, что добровольчество – это бесплатная помощь людям; несколько меньше (18,6%) – что это помощь, которую оказывают людям различные организации и движения (скауты, волонтеры, общество инвалидов и др.). Небольшое количество респондентов (6,2%) полагает, что это некий благотворительный акт (уборка квартиры, помывка окон или неделя добра).

Около половины респондентов, ответивших на вопрос о том, что такое добровольчество, характеризуют его как некий положительный факт.

Однако наряду с этим практически один человек из двадцати опрошенных (4,6%) считает, что добровольчество – это негативное явление. Так, отвечая на вопрос о том, что такое добровольчество, они отмечают, что это «прикрытие для цинизма», «отмывка денег» или «дурость».

При этом негативные определения добровольчеству чаще дают не обеспеченные самым необходимым (далее – бедствующие) пенсионеры (14,3%), женщины в возрасте 55-59 лет (10,0%), мужчины в возрасте 80-89 лет (7,7%) и пожилые люди, живущие без супруга или супруги, связанные с родственниками или вместе с ними проживающие (5,6% и 7,7% соответственно).

Одним из критериев оценки уровня информированности пожилых людей о деятельности добровольцев является анализ их представлений о видах, формах и способах оказания добровольной помощи пожилым людям. Согласно полученным результатам, в представлении практически шести из десяти респондентов (58,3%) добровольческая деятельность связана с помощью в осуществлении бытовых действий, таких как уборка квартиры, мытье окон, сопровождение на улице. Практически

у четырех человек из десяти (35,5%) – с материальной помощью (например, проведение «ярмарок бесплатных вещей (одежды и обуви)»). Другие виды помощи пожилые люди называют гораздо реже. Так, организацию досуга (например, бесплатных концертов или привлечение самих пенсионеров к участию в них) называют 20,8% ответивших; оказание психологической поддержки («преодоление одиночества», «общение») – 16,7% респондентов; помощь в осуществлении ежедневных физиологических действий, таких как помывка, одевание, прием пищи и т. п., отмечает 14,6% опрошенных; ремонт жилья и приусадебных построек – лишь 6,3%.

Резюмируя сказанное выше, подчеркнем, что развитие системы социальной поддержки пожилых людей, внедрение новых ее форм со стороны государства и общественных объединений нередко наталкивается на отсутствие или дефицит информации о потребностях в такой помощи. Особенно это касается мер, связанных с морально-психологическим состоянием этой группы людей.

В г. о. Самара, как и в других городах России, проводятся различные добровольческие акции, организованные для оказания помощи пожилым людям. В рамках данного исследования был изучен уровень информированности пожилых людей – клиентов учреждений социального обслуживания об этих акциях. Анализ данных показал, что лишь 1/3 респондентов, положительно ответивших на вопрос, что такое добровольчество, знают о различных добровольческих акциях, которые проводятся для оказания помощи пожилым людям.

1/3 респондентов, знающих о добровольчестве (27,1%), называют целый ряд различных видов добровольческой помощи, однако вспомнить конкретное названия акций не могут. Они пишут про «помощь студентов», «уборку помещений», «получение продуктов к празднику» и «организацию благотворительных концертов». Практически каждый десятый ответивший (8,5%) не смог назвать ни одной добровольческой акции, организованной для пожилых людей. 6,8% респондентов, ответивших на данный вопрос, говоря о добровольческих акциях, указывают помощь церковных организаций.

Назвать конкретные акции смогли лишь 2/3 знакомых с добровольчеством респондентов (64,4%).

Говоря о добровольческих акциях, организованных для пожилых людей, респонденты–мужчины чаще всего называют волонтерскую акцию «Белуха», посвященную памяти жертв политических репрессий (20,0%), «Ветеран живет рядом» (10,0%), тогда как женщины эти акции практически не вспоминают (4,1% и 0,0% соответственно). Им в большей степени запомнилась акция «Весенняя неделя добра», которую назвали около 2/3 ответивших на анализируемый вопрос женщин (57,1%). Среди мужчин данную акцию назвали лишь 1/3 ответивших на данный вопрос (30,0%).

Как видим, наиболее известной и запомнившейся пожилым людям акцией оказалась «Весенняя неделя добра». Ее назвали более половины респондентов (52,5%). Заметим, что «Весенняя неделя добра» ежегодно на протяжении 12 лет проходит в Самарской области. Данная акция –

одно из ключевых ежегодных мероприятий общероссийских добровольческих действий. Приоритетными в 2011 г. были добровольческие акции помощи и заботе молодых о ветеранах Великой Отечественной войны наряду с мероприятиями, посвященными Году космонавтики в России. Программа добровольческих действий в Самарской области формировалась на основе локальных мероприятий, конкретное содержание которых определялось на местах. В акции приняли участие 11 городов и 27 сельских районов Самарской области; 364 000 тыс. добровольцев. Свыше 655 тыс. человек и 1 878 организациям была оказана помощь. Словом, не вспомнить об этой акции было сложно. Несмотря на то, что далеко не все клиенты социальных служб нуждаются в такой добровольческой помощи, возникает вопрос, как, по каким критериям осуществлялся отбор пожилых людей – реципиентов этой акции и все ли пожилые люди выступали в качестве только реципиентов?

Остальные акции пожилым людям запомнились в меньшей степени или вообще не запомнились. Так, обозначенную выше волонтерскую акцию «Белуха», организованную памяти жертв политических репрессий, вспомнили лишь 6,8% ответивших; благотворительную ярмарку вещей – 5,1%; акцию «Ветеран живет рядом» – 1,7%. Обращает внимание на себя тот факт, что 1/3 мужчин (30,0%) не смогла ответить на данный вопрос, в то время как среди женщин таких респондентов оказалось 4,1%.

Как правило, люди запоминают те события своей жизни, которые оказали на них сильное эмоциональное впечатление. Можно предположить, что если респонденты вспоминают определенные акции, то они им в большей степени понравились (либо не понравились). Соответственно при организации добровольческих акций следует учитывать половой фактор и дифференцировать мероприятия для мужчин и женщин. Тот факт, что 1/3 мужчин не смогла назвать ни одной акции, позволяет предположить, что мужчины меньше женщин вовлечены в данный процесс.

Разумеется, дифференцированный подход весьма целесообразен при организации добровольческих акций. Здесь следует учитывать и возрастной, и половой фактор, и самооценку состояния своего здоровья пенсионерами.

Подчеркнем, что специалисты центров социального обслуживания, согласно результатам нашего исследования, являются практически единственным источником информации для пожилых людей о проводимых добровольческих акциях. Согласно полученным нами результатам, большая часть респондентов, знакомых с добровольчеством (91,5%), узнали об этих акциях от специалистов центров социального обслуживания. Из рекламы о добровольческих акциях узнали лишь 7,0% респондентов. Отсюда актуализируется необходимость более глубокого и продуманного сотрудничества добровольческих организаций с социальными службами. Но в условиях низкого уровня доверия, а Россия в числе стран «низкого доверия» [Штомпка, 2006, с. 8], рост такого сотрудничества увеличивает сферу непредсказуемости и неопределенности; расширяются условия для ошибок, непредвиденных сопутствующих эффектов [Штомпка, 2006]. Наблюдается рост числа «чужаков» – непривычных людей – в окружении социальных служб. Каждая из этих осо-

бенностей современности предполагает необходимость доверия. Социологические же исследования последних лет свидетельствуют о таком уровне недоверия к «другому» в нашей стране, который достаточен для заключения о «разрушении самой материи социальности» [Гудков, Дубинин, Зоркая, 2008]. Так, согласно исследованиям Левада-Центра, на протяжении 2006-2008 гг. 26% респондентов заключают, что «людям можно доверять», в то время как соответственно 72%, 68% и 70% респондентов убеждены, что «с людьми надо быть осторожными» [Гудков, Дубинин, Зоркая, 2008]. Более поздние исследования фактически подтверждают данные выводы [Левашов, 2011, с. 8; Седова, 2011, с. 167]. Иначе говоря, способствуя развитию добровольчества в социальной поддержке пожилых людей, крайне важно определиться с тем, кто будет информировать на заданную тему потенциальных реципиентов добровольчества, и ролевыми моделями – реципиентами, получающими добровольческую помощь и удовлетворенными ей. В этой связи возникает вопрос о теоретических основаниях соответствующей информационной деятельности. И эта тема не менее важна, чем анализируемый нами эмпирический материал в контексте совершенствования научных оснований развития практик добровольчества в отношении пожилых людей – клиентов учреждений социального обслуживания.

Одним из критериев оценки уровня информированности пожилых людей о добровольчестве является анализ их информированности о том, куда можно обратиться для получения помощи добровольцев. Результаты нашего исследования свидетельствуют о низкой осведомленности респондентов по данному вопросу. Лишь 1/3 опрошенных утверждают, что они знают, куда можно обратиться за получением добровольческой помощи. При этом 96,2% из них называют учреждения социального обслуживания пожилых, что еще раз подтверждает выводы, сделанные ранее, что специалисты центров социального обслуживания являются практически единственным источником информации о добровольчестве для пожилых людей – клиентов учреждений социального обслуживания.

Лишь каждый десятый обращался за помощью добровольцев, у 1/4 респондентов не возникало сложных ситуаций, которые трудно решить одному и при которых требовалась бы помощь добровольцев. Практически у 2/3 респондентов сложные ситуации, требующие дополнительных ресурсов, возникали, но они не обращались за помощью в добровольческие организации. Это заставляет задуматься о причинах такого факта и предположить, что данная когорта пожилых людей является потенциальными реципиентами добровольчества.

Большая доля респондентов (2/3) обращались за помощью к добровольцам всего один или два раза. Доля же постоянных реципиентов добровольчества в четыре раза меньше и составляет 15,8%.

Резюмируя сказанное выше, подчеркнем, что развитие системы социальной поддержки пожилых людей, внедрение новых ее форм со стороны государства и общественных объединений нередко наталкивается на отсутствие или дефицит информации о потребностях в такой помощи. Особенно это касается мер, связанных с морально-психологическим состоянием этой группы людей.

Весомым фактором, влияющим на то, какие добровольческие акции называют пожилые люди, выступает самооценка состояния своего здоровья. По данным исследования, среди тех, кто в целом чувствует себя хорошо, чаще называют различные виды добровольческой помощи (62,5%) и поклонную волонтерскую акцию «Белуха» памяти жертв политических репрессий (12,5%), лишь 18,8% из них говорят о «Весенней неделе добра». В то же время среди тех, кто чувствует себя плохо, доля назвавших различные виды добровольчества и акцию памяти жертв политических репрессий существенно меньше (22,2% и 5,6% соответственно), здесь растет доля тех, кто называет «Весеннюю неделю добра» (66,7%).

Согласно полученным данным, специалисты учреждений социального обслуживания являются практически единственным источником информации для пожилых людей о проводимых добровольческих акциях. Соответственно, добровольческим организациям следует налаживать с ними более тесное сотрудничество, не тратя огромные средства на рекламу. Результаты исследования свидетельствуют о низкой информированности пожилых людей о том, куда можно обратиться для получения помощи добровольцев: лишь 1/3 (34,3%) опрошенных знает об этом. Более того, из тех, кто знает о такой помощи, 96,2% называют социальные службы; 7,5% – церковь и по 1,9% соответственно – общественные организации людей с инвалидностью и партийные организации.

Не мене важен и тот факт, что, отвечая на вопрос о том, откуда они знают о добровольчестве, девять человек из десяти (90,7%) называют специалистов центра социального обслуживания, около 1/5 респондентов (16,0%) – родственников. Лишь небольшая доля ответивших на данный вопрос называет рекламу, общественные и церковные организации (по 6,7% соответственно).

Причем доля мужчин обратившихся к помощи добровольцев практически в 1,5 раза выше, чем доля женщин (15,8% и 9,9% соответственно). При этом доля женщин, сталкивающихся со сложными ситуациями, но не обращавшихся за помощью к добровольцам, выше, чем доля мужчин (63,8% и 55,3% соответственно).

Можно предположить, что потребности женщин в помощи выше, чем у мужчин. Но если мужчины в сложных ситуациях обращаются к помощи добровольцев, то женщины по каким-то причинам от нее отказываются, предпочитая решать проблему самостоятельно.

При организации работы по повышению востребованности добровольчества особое внимание необходимо обратить на пожилых людей с более слабым здоровьем, особо изучив их проблемы и потребности.

Наиболее востребована деятельность добровольцев также со стороны одиноких людей (не имеющих супруги или супруга и не поддерживающих связи с родственниками).

Несмотря на общую положительную тенденцию, как мы уже указывали, практически один человек из двадцати рассматривает добровольчество как негативное явление: «прикрытие для цинизма», «отмывка денег» или «дурость».

При этом негативные определения добровольчеству чаще дают наиболее бедствующие пенсионеры; женщины в возрасте 55-59 лет; мужчины в возрасте 80-89 лет и одинокие пожилые люди, поддерживающие те или иные связи с родственниками.

Резюмируя сказанное выше, подчеркнем, что в целом отслеживание численности и социально-демографических характеристик группы пожилых людей, имеющих негативные представления о деятельности добровольчества, имеет большое значение, ибо определяет направления и необходимые масштабы такой работы, как коррекция представлений пожилых людей о добровольчестве. Организация информационной работы, создание добровольческих активов при социальных службах, налаживание взаимодействия учреждений социального обслуживания с добровольческими организациями – важные направления работы с точки зрения коррекции этих представлений.

С другой стороны, возможно более актуальной является другая задача, постановка которой не менее реальна, чем предыдущая. Речь идет о том, что негативные оценки добровольчества могут быть порождены как низким уровнем информированности о данном явлении, так и негативными практиками общения с добровольцами. Действительно, знание порождает, как правило, ответственное поведение, незнание или его дефицит в лучшем случае – нейтральное, в худшем – негативное поведение. Наряду с этим, важно иметь в виду и другое: порой негативные характеристики добровольчества порождены такими факторами, как предшествующий неудачный опыт взаимодействия с добровольцами или неявная суть проблемы пожилого человека, ее нерешаемый характер или обстоятельства, сопутствующие взаимодействию с добровольцами. Иными словами, для специалистов крайне важно знать не только то, какой процент пожилых людей положительно / отрицательно оценивает добровольческую помощь, но и быть знакомыми с ситуациями, контекстами таких оценок, что предполагает проведение качественных исследований по соответствующей тематике.

Подчеркнем, какими бы достоинствами ни обладали учреждения социального обслуживания: умными сотрудниками, качественными услугами, хорошим отношением клиентов, – сегодня необходимо еще и обеспечение как организации, так и ее клиентов быстрым движением, обновлением и переработкой информации о добровольчестве на данной территории. Разумеется, добровольчество не может заменить собой государственные социальные службы, далеко не все аспекты социальной поддержки нуждающихся в ней людей может охватить данное движение. Тем не менее, именно оно способствует предупреждению трудной жизненной ситуации, индивидуальному подходу в работе с нуждающимися в социальной поддержке, базируется на видении потребностей реципиентов не с точки зрения специалистов, а самих пожилых людей. Иными словами, добровольчество немало дает и самой социальной службе. Обратим внимание лишь на то, что такое сотрудничество – это лучшее понимание ситуации, это обратная связь, возможность мультипликации позитивного опыта добровольцев в деятельность социальных служб, вклад в планирование и организацию их деятельности.

Разумеется, что само по себе знание об уровне информированности клиентов социальных служб о добровольчестве – не критерий эффективности их деятельности, какой бы моделью этой эффективности мы ни воспользовались. Но такое знание – ресурс организации, помогающий ей изменить себя в контексте требований новой социальной политики, развития человеческого потенциала как ее сути и базовом результате.

Таким образом, резюмируя сказанное выше относительно уровня информированности пожилых людей – клиентов учреждений социального обслуживания о добровольчестве, подчеркнем, что

1) развитие системы социальной поддержки пожилых людей, внедрение новых ее форм со стороны государства и общественных объединений наталкиваются на дефицит информации о добровольчестве (около половины опрошенных ничего не слышали и не знают о нем), его сущностных характеристиках и потенциале; особенно это касается морально-психологической составляющей данного ресурса;

2) как и прежде, в новых социальных условиях чаще всего респонденты ожидание помощи связывают с родными и близкими тех, кому эта помощь нужна, и с государством, меньшую роль отводят они в данном процессе таким структурам, как общественные организации, местные благотворительные организации и фонды;

3) фактическое участие государственных социальных служб в социальной поддержке пожилых людей выше ожидаемого, аналогичное расхождение зафиксировано и относительно помощи родных и близких тех, кто в этой помощи нуждается; в то время как участие местных благотворительных организаций и фондов, общественных организаций оказалось ниже ожидаемого или должного;

4) относительно адекватно оценивается респондентами потенциал самоорганизации самих нуждающихся, хотя он и невысок, здесь нет и резких расхождений между мнениями о должном и реальном положении дел; данное утверждение представляется весьма важным в аспекте активизации старшего поколения и становления новой социальной политики;

5) те пожилые люди, которые пребывают в наиболее сложной жизненной ситуации, в наименьшей степени информированы о добровольчестве, его потенциале;

6) самый низкий уровень информированности о добровольчестве показали пожилые люди, проживающие одни или с супругом, не связанные с родственниками; самый высокий уровень – проживающие (с супругом или без) в семье родственников;

7) среди пожилых людей, утверждающих, что они знают, что такое добровольчество, более 1/5 вообще не смогли ответить на вопрос о том, что же такое добровольчество; около 1/5 – попытались дать на него ответ;

8) около половины респондентов, ответивших на вопрос о добровольчестве, характеризуют его как некий положительный факт; при этом 4,6 % этих респондентов считает, что добровольчество – это негативное

явление; более того, негативные определения добровольчеству чаще дают наиболее нуждающиеся в социальной поддержке;

9) в представлении большей части респондентов добровольческая деятельность связана с помощью в осуществлении бытовых действий, таких как уборка квартиры, мытье окон, сопровождение на улице, с материальной помощью;

10) практически единственным источником информации для пожилых людей о проводимых добровольческих акциях являются специалисты социальных служб.

Таким образом, представления пожилых людей – клиентов учреждений социального обслуживания о добровольчестве и его потенциале в условиях явного дефицита информации на этот счет достаточно элементарны, базируются скорее на здравом смысле, нежели на практиках взаимодействия с добровольцами. Соответствующие практики получения помощи от добровольцев характерны, прежде всего, для наименее уязвимых клиентов учреждений социального обслуживания. Социальная служба – и основной источник информации о добровольчестве, и основной агент социальной помощи наряду с ближайшим окружением респондентов.

Отсюда повышение уровня информированности пожилых людей о добровольчестве предполагает акцентацию внимания на ресурсах социальных служб, включая их миссию, связанную с посредничеством, а также повышение уровня доверия к ним пожилых людей.

Важно изучить ситуацию негативных оценок добровольчества и фактического ухода от взаимодействия с добровольцами наиболее нуждающихся в социальной поддержке пожилых людей, что возможно сделать в рамках качественного исследования феномена добровольчества. Предполагается, что такое исследование позволит понять контексты обозначенного выше поведения пожилых людей в отношении добровольчества.

Список литературы

1 Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли. – М.: Эксмо, 2007.

2 Гудков Л.Д., Дубинин Б.В., Зоркая Н.А. Постсоветский человек и гражданское общество. – М.: Московская школа политических исследований, 2008.

3 Концепция развития и поддержки добровольчества в Самарской области. Приложение к Постановлению Правительства Самарской области от 23 декабря 2009 г. № 686 (с изменениями на 24 августа 2012 года).

4 Левашов В.К. Россия на развилке социополитических траекторий развития // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. –2011. – № 4 (104).

5 Мау В.А., Кузьминов Я.И. Стратегия–2020: новая модель роста, новая социальная политика: итоговый доклад о результатах экспертной работы по актуальным проблемам социально-экономической стратегии России на период до 2020 года. – М.: Дело, 2013.

6 Седова Н.Н. Россия общество морального транзита? // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2011. – № 6 (106).

7 Штомпка П. Доверие в эпоху глобализации // Социальная политика и социология. – 2006. – № 4. – С. 8–15.

8 Leigh, Robert, et al. State of the World's Volunteerism Report: Universal Values for Global Well-Being, 2011.