

СТЕРЕОТИПИ У РОБОТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

Мирвода К.Г.

Викладач кафедри політології, соціології та соціальної роботи

Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут»

У цій статті досліджено природу, джерела та механізми формування соціальних стереотипів та показано можливі негативні наслідки їх впливів на ефективність діяльності соціальної служби. Наголошено на необхідності аналізу існуючої системи стереотипів при проектуванні соціальних програм. Розглянуто методи протидії негативному впливу хибних стереотипів.

В этой статье рассмотрены природа, источники и механизмы формирования социальных стереотипов; показаны возможные их негативные влияния на эффективность деятельности социальных служб. Подчеркнуто необходимость анализа существующей системы стереотипов при проектировании социальных программ. Рассмотрены методы противодействия негативному влиянию ложных стереотипов.

In this article have been examined the nature, sources and mechanism of social stereotypes formation and showed their possible negative influence on activities of social services. There has been put an emphasis on the necessity of analysis of the existing system of stereotypes while social programs are designed. . There have been examined methods of resistance to negative influence of false social stereotypes.

Ключові слова: соціальна служба, стереотип, дослідження стереотипів, протидія впливу хибних стереотипів.

На сьогодні в умовах посилення кризових процесів у нашому суспільстві через стан світової економіки значно зростає важливість різних державних і недержавних соціальних служб, які можуть надати професійну соціальну допомогу людям, що її потребують.

Ефективність діяльності соціальних служб, громадських організацій, що спеціалізуються у роботі із людьми у кризі, часто значно залежить від розуміння та врахування психологічних особливостей цільової соціальної групи та громадськості в цілому, знання закономірностей психічних процесів, мотивуючих факторів і т.п. Стереотипи, які впливають на суспільні настрої, відіграють важливу роль у ставленні громадськості до клієнтів цих організацій, до соціальних програм, послуг, які надаються їм. Саме від особливостей сформованої системи стереотипів суспільства та окремих соціальних груп (особливо тих, які при владі) деколи залежить ефективність наданої допомоги людям у кризі.

Явище стереотипізації мислення, процеси формування стереотипів, звичайно, що не залишались поза увагою науковців і були предметом наукових пошуків. Вивченням феномену стереотипу займалися такі українські і російські вчені: Головатий М.Ф., Лебедєв-Любимов А., Леонтьєва Л.Є., Мадрицький Т., Матвєєв С.О., Ольшанський Д., Деркач А.А., Жуков В.И., Лаптев Л.Г., В.С.Агеев, В.А.Ядов, Е.В.Орлова, А.Ю.Козловська-Тельнова,

А.Е.Певзнер, Р.М.Грановська, Ю.С.Крижанська та інші. Серед закордонних авторів цим питанням займалися загалом представники американської соціальної психології та соціології: У.Ліппман, Д.Катц, П.Брейлі, Р.Нісбет, М.Росс, Д.Л.Гамільтон, Н.Кентор, К.Макколі й інші.

Однак варто зауважити відсутність ґрунтовних досліджень впливу стереотипів на ефективність загальної діяльності соціальних служб та при втіленні окремих соціальних програм, послуг, акцій. У закордонній та вітчизняній науковій літературі із соціології, соціальної роботи та соціальної педагогіки досліджено такий вид хибного та негативного стереотипу як «стигма». Цими питаннями займалися такі іноземні вчені: Гофман І., Пламмер К., Ліпп В., Зіглер Е., Хопп Р. та інші. Серед вітчизняних дослідників дана тема досліджувалася такими авторами: Гриценко Л. І., Ткачук І. І., Сідельнік Л., Кравченко Р., Гончар Л. та інші. Проте інші види стереотипів, а також їхній вплив на ефективність соціальних програм, соціальних послуг не достатньо досліджено. Мало уваги приділялось і розробці цілісної системи методів протидії негативному впливу хибних стереотипів.

Отже, вивчення цієї проблематики є актуальним та доцільним й матиме як теоретичне, так і практичне значення для фахівців державних та недержавних соціальних служб.

Проблема дослідження. Є багато свідчень, що стереотипи різних соціальних

груп часто досить негативно впливають на ефективність діяльності соціальних служб. Проте ми ще не маємо цілісних наукових досліджень цього явища та практичних рекомендацій вирішення цієї проблеми.

Мета дослідження – дослідити можливі негативні впливи стереотипів на ефективність діяльності соціальних служб та розробити можливі методи протидії цьому.

Стереотип має об'єктивну природу і є невід'ємною властивістю психіки людини узагальнювати. Розглядаючи виникнення стереотипів, деякі дослідники вважають, що постійною тенденцією мислення є утворення спрощених образів абстрактної дійсності. Інколи таку тенденцію називають реіфікацією [4, с.268]. Тобто джерело стереотипів – схильність особи до спрощеного мислення. Предмет (факт, явище, соціальний процес тощо) розглядається як узагальнений тип, а не як окремі цілісні об'єкти [11].

У науковій літературі із соціальної роботи подається наступне визначення. Соціальний стереотип – це традиційний звичний образ або уявлення про соціальний об'єкт, подію, які зазвичай емоційно забарвлені та мають високу стійкість [7, с.570].

Стереотипи сприяють істотному “скороченню”, “спрощенню” процесу пізнання і усвідомлення фактів та явищ дійсності, прискорюючи поведінкову реакцію. Цю можливість забезпечує здатність головного мозку виробляти узагальнені уявлення про суб'єктів, явища та факти, що формуються на основі попередніх знань людини, а також нової інформації, що до неї надходить [2, с.223].

Стереотипові притаманна специфічна якість: він водночас є і оцінкою і психологічною установкою. Прийнято вважати, що оцінки й установки, як правило, аргументовані. Однак стереотипним оцінкам, що ґрунтуються на сильних емоціях, переживаннях, симпатіях або антипатіях, аргументація не притаманна. Їх суть можна виразити такою формулою: “Цього не може бути, оскільки цього не може бути ніколи”. Це зумовлює не лише упередженість, але й високу регулюючу силу — стереотипи визначають поведінку та ставлення людини, групи осіб до певної організації, об'єкта, процесу, явища [11].

Стереотипізація процесу мислення у психологічному плані тісно пов'язана з установкою, що формується під час попередньої практики людей, їх діяльності і залежить від накопиченого ними досвіду. Саме установки становлять психологічну основу, підґрунтя стереотипів [8, с.325].

Установка – це схильність суб'єкта до певної форми реагування, яка визначає характер поведінки та діяльності; це – готовність особи сприймати суб'єкта, процеси, явища та факти в певний спосіб, у певному світлі залежно від попереднього досвіду. Установка достатньо чітко усвідомлена та пов'язана з потребою особистості. Інколи поняття “установка” так і визначають: об'єктивована потреба, яка набула предметної форми [8, с.326].

Стереотипи забезпечують прийняття рішення ще до реального аналізу соціальних суб'єктів, соціальних процесів, ситуацій, явищ та фактів. Вони збільшують швидкість обробки інформації, сприяють відсвіту та ігноруванню тієї, яка не відповідає стереотипу або суперечить певним уявленням особи або групи громадян. Явище стереотипізації позбавляє особу творчо сприймати та аналізувати інформацію про соціальне середовище. Без стереотипів довелося б інтерпретувати кожен новий факт, явище, так, ніби ми не мали ніякого життєвого досвіду [8, с.325].

Психолог Т. Мадржицький так описує ознаки стереотипу: стереотип – не завжди об'єктивне узагальнення; воно або надто спрощене, або надто широке, перебільшене; це – переконання, спільне для певної суспільної групи; стереотип як стійка система установок не формується через соціальний досвід, а передається вербальною комунікацією; стереотип є досить стійким та не піддається змінам [4, с.268].

Отже, дамо тепер узагальнене визначення. Стереотип – це стійке психічне утворення у свідомості людини, що складається із: 1) спрощеного, узагальненого образу певних об'єктів, явищ, процесів; 2) оцінки цих об'єктів, явищ чи процесів; 3) установки щодо певного виду реагування на ці об'єкти, явища, процеси, яка ґрунтується на попередньому досвіді взаємодії з ними. Часто стереотипи не є об'єктивним узагальненням, бо або надто спрощені або перебільшені. Часто вони відображають не власну позицію індивіда, а групове переконання. Також часто дискусійним є доречність даних різновидів оцінки і установки у стереотипові.

Тепер розглянемо деякі особливості впливу стереотипів на діяльність соціальних служб на конкретному прикладі. Нами проводилося дослідження організації та діяльності інноваційних закладів по догляду за особами із інтелектуальною недостатністю – денного центру зайнятості та міні-гуртожитку у м.Києві. Методи, які використовувалися у дослідженні: спостереження, аналіз документів, опитування.

Для початку коротко охарактеризуємо ці заклади. Ці заклади були створені Благодійним товариством допомоги інвалідам та особам з інтелектуальною недостатністю «Джерела» у співпраці із київською владою та за допомоги німецьких і голандських колег. Дослідження цих закладів виявило, що вони забезпечують реалізацію багатьох прав (і можливостей) осіб із розумовою відсталістю, які часто порушуються (не забезпечуються) у держаних інтернатних закладах. Крім того денний центр і міні-гуртожиток є набагато відкритішим для громадського контролю. Денний центр дає можливість для організації професійної арттерапії і трудової реабілітації для осіб із інтелектуальною недостатністю, при цьому для інших членів їх сімей вивільнюється час в день для професійної діяльності або відпочинку. Міні-гуртожиток – заклад, що забезпечує самостійне групове із соціальним супроводом проживання осіб із розумовою відсталістю у громаді. Цей заклад створює, наскільки це можливо, всі необхідні умови для успішної реабілітації та адаптації своїх користувачів. Причинами переваг цих закладів є структурні особливості, місце розташування, а також те, що їх створення і діяльність є результатом співпраці державних органів і громадської організації, яка займається допомогою особам із інтелектуальною недостатністю. Навіть на офіційному сайті київської міської влади визнаються переваги послуг цих закладів зазначаючи, що ці заклади **за відносно помірковані кошти** дозволяють значно поліпшити якість життя цих людей [9].

Проте створення та діяльність таких закладів у інших містах України гальмується наступною ситуацією. Місцеві громади неоднозначно і здебільшого негативно ставляться до підопічних «Джерел». Люди навіть збирають підписи і звертаються до місцевої влади проти створення таких закладів у межах їхніх населених пунктів [10]. Тут спрацьовує хибний стереотип-стигма. Традиційно осіб із інтелектуальною недостатністю уявляють як небезпечних, непередбачуваних, агресивних осіб, насильників [6, с.8]. Насправді, це є міфом, що інтелектуальна недостатність обов'язково викликає непередбачуваність, агресивність у всіх осіб, які її мають. Звичайно, що у декого з цих людей можуть бути поведінкові проблеми, але далеко не у всіх. Розвінчання такого міфу досить гарно можна побачити у історії становлення і розвитку закладів по догляду за особами із інтелектуальною недостатністю у США [1].

Можна прослідкувати як стереотипи поширені у органах влади гальмують

створення та діяльність закладів проживання та догляду у громаді. Поширений такий стереотип у свідомості чиновників: краще утримання в закритих інституційних закладах, ніж проживання осіб із інтелектуальною недостатністю у сім'ї чи самостійно у громаді при соціальному супроводі. Про це свідчить той факт, що бюджетні витрати на допомогу дорослому інвалідові з інтелектуальною недостатністю, який проживає в родині, вдсятеро нижчі, ніж витрати на його ж догляд у психоневрологічному інтернаті системи соціального захисту [3, с.89]. Влада боїться зайвих витрат? Але у цій ситуації видно, що можна було б перевести ті самі суми із догляду у інтернаті на допомогу при проживанні із батьками.

Також хибні негативні стереотипи часто виникають у батьків осіб із інтелектуальною недостатністю. Наприклад, розпач: «життя невдалося, як жити далі?». А насправді можливо змінити ставлення до цієї ситуації: «Коли я познайомилася з іншими сім'ями з такими ж дітьми, як і моя, мене дуже здивувало, що деякі з них зовсім не соромляться своєї дитини, всюди її беруть із собою. Мене дуже здивувало, як вони можуть бути веселими...» [5, с.13].

На основі проаналізованого матеріалу можна зробити наступні висновки. При організації соціальними службами якихось проєктів чи своєї діяльності взагалі, слід зважати на можливі перешкоди створені хибними негативними стереотипами на таких рівнях: суспільство в цілому та місцеві громади; органи державної влади; клієнти соціальної служби та їх близькі; працівники соціальної служби; можливі спонсори.

Так як стереотипи можуть бути неочікуваними і небезпечними перешкодами, то слід їх виявити вже при проектуванні певної соціальної послуги, програми чи діяльності соціальної служби в цілому. Стереотипи слід дослідити на 5 рівнях: суспільства, місцевих громад – «середовища діяльності»; органів державної влади; потенційних спонсорів; клієнтів і їх близьких; працівників самої соціальної служби. При потребі і за наявності достатнього фінансування можна провести соціологічне дослідження: анкетування, фокус-групу тощо. А можна обійтися і завжди доступним спостереженням, аналізом документів. Після цього потрібно виявити можливі причини виникнення кожного стереотипу, ступінь їх «небезпечності» для нашої діяльності та продумати стратегію нашого поведіння із кожним стереотипом – ігнорування чи боротьба.

Щодо методів протидії впливу хибних стереотипів на ефективність діяльності соціальних служб можна запропонувати наступні (із дослідженого нами досвіду Благодійного товариства «Джерела» та наші авторські ідеї).

На рівні суспільства / місцевої громади: соціальна реклама, «благодійні акції» для місцевої громади працівниками і клієнтами соціальної служби (наприклад, облаштування прилеглих до закладу територій) тощо.

На рівні органів державної влади: методи лобювання; акцент на можливості реклами «турботливого ставлення» органів влади та окремих чиновників тощо.

На рівні клієнтів соціальних служб та їх близьких: організація груп взаємопідтримки між людьми із такими ж проблемами тощо.

На рівні працівників соціальних служб: організація супервізії, семінари обміну досвідом тощо.

На рівні потенційних спонсорів: соціальна реклама, показ можливостей реклами благодійності спонсора, організація зворотного зв'язку – звіт про використані ресурси, надані спонсором і досягнуті результати тощо.

Отже можна зробити наступні висновки. Важливою передумовою успішної організації соціальними службами окремих соціальних програм чи всієї своєї діяльності в цілому є знання природи стереотипів, їх особливостей, механізмів формування та впливу на процес оцінювання особою чи групою осіб соціальних явищ і процесів, уміння визначати основні стереотипи. На основі цього, при проектуванні діяльності, досліджуються стереотипи у найважливіших сферах, визначаються можливі причини виникнення хибних стереотипів та підбираються, при потребі, відповідні методи протидії їх негативному впливу на роботу даної соціальної служби чи окремої соціальної програми.

Література

1. Зіглер Е., Ходапп Р.М. Понимание умственной отсталости / Пер. с англ. Н.М. Вельбовець. – К.: «Сфера», 2001. – 360 с.
2. Королько В.Г. Паблік рилейшнз. Наукові основи, методика, практика: Підручник. – 2-ге вид., доп. – К.: Видавничий дім “Скарби”, 2001. – 400 с.
3. Кравченко Р.І. Соціальна робота з розумово відсталими людьми: Навч. посібник. – К.: БТ«Джерела», 2001. – 140 с
4. Лебедев-Любимов А. Психология рекламы. – СПб.: Питер. 2002. – 368с.
5. Менеджмент корекційно-педагогічних послуг особам із розумовою відсталістю: Навчальний посібник / За ред. Семігіної Т.В., Майорової Н.В. – К.: БТ «Джерела», 2007. – 181с
6. Сідельнік Л., Кравченко Р., Гончар Л. Як захистити дитину з розумовою відсталістю у ході надання освітніх та соціальних послуг. Навчально-методичний посібник для корекційних педагогів та соціальних працівників. – К.: ВГО «Коаліція захисту прав інвалідів та осіб із інтелектуальною недостатністю», 2006. – 64с.
7. Социальная работа / Под общей редакцией проф. В.И. Курбатова.– г. Ростов н/Д: «Феникс», 2000. – 576 с.
8. Тихомирова Є.Б. Зв'язки з громадськістю: Навч. посібник. – К.: НМЦВО, 2001. – 560 с.
9. <http://day.kmv.gov.ua/news.asp?ldType=1&ld=50884>
10. <http://www.day.kiev.ua/173189/>
11. http://www.nbu.gov.ua/Portal/soc_gum/Unir/2007_19/16.pdf