

УДК 364(075.32)

**ПРИНЦИП ТОЛЕРАНТНОСТИ В ТЕОРИИ И ПРАКТИКЕ
ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ****THE PRINCIPLE OF TOLERANCE IN THE THEORY AND PRACTICE
OF SOCIAL ASSISTANCE****К.Ю. Королева, О.В. Ковальчук
K.Y. Koroleva, O.V. Kovalchuk**

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
Россия, 308015, г. Белгород,
ул. Победы, 85
Belgorod State National Research University, 85 Pobeda St, Belgorod, 308015, Russia*

E-mail: Korolyova@bsu.edu.ru, Kovalchuk@bsu.edu.ru

Ключевые слова: принцип толерантности, толерантность как социокультурный феномен, толерантность в сфере социальной работы, социальные услуги.

Key words: the principle of tolerance, tolerance as a sociocultural phenomenon, tolerance in the field of social work, social services.

Аннотация. В статье раскрываются теоретические и практические аспекты применения принципа толерантности как идеи уважения человеческого достоинства, социальной ответственности, открытости в сфере социальной работы с целью обеспечения равного доступа граждан к социальному обслуживанию, поскольку равенство условий доступа к социальным услугам является важной характеристикой эффективности системы социальной защиты.

Resume. The article describes the theoretical and practical aspects of the practical application of the principle of tolerance as the respect for human dignity, social responsibility, openness in social work with the aim of ensuring equal access of citizens to social services, as the equality of conditions of access to social services is an important characteristic of the effectiveness of the system of social protection.

Равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям является основополагающим принципом реализации социального обслуживания [3]. Потенциальные клиенты социальных служб находятся в социально опасном, нестабильном по сравнению с другими социальными субъектами положении. С одной стороны, объективные условия жизни, ограниченные социальные и экономические ресурсы, незнание основ законодательства, способов решения своей жизненной проблемы не позволяют им самостоятельно справиться с возникшими трудностями, с другой стороны, жесткая регламентация и бюрократизация процедур получения социальной поддержки изначально ставят их в зависимое от работников социальных служб положение.

В статье 3 Декларации принципов толерантности Юнеско говорится о том, что «особое внимание следует уделять социально наименее защищенным группам, находящимся в неблагоприятных социальных или экономических условиях, с тем, чтобы предоставить им правовую и социальную защиту, в частности в отношении жилья, занятости и охраны здоровья, обеспечить уважение самобытности их культуры и ценностей и содействовать, в особенности посредством образования, их социальному и профессиональному росту и интеграции» [1]. В этих условиях профессиональная компетентность, личностные качества социальных работников и служащих учреждений социальной защиты и социального обслуживания, прежде всего, их ориентация на благо другого, уважение права быть иным, отсутствие оценочного подхода во взаимоотношениях с клиентами, ориентация на полноценное партнерство («вместе против проблем») становятся неотъемлемой частью системы социальной работы. Именно поэтому исследования феномена толерантности применительно к сфере социальной работы приобретают особую остроту и практическую значимость.

Толерантность представляет собой многогранный социальный и культурный феномен, структурные и ценностно-смысловые компоненты которого формируются и трансформируются под влиянием конкретных исторических, социально-экономических и политических условий. Этимологический анализ слова в разных языках позволяет подчеркнуть культурно обусловленные нюансы интерпретации: от принятия другого образа мыслей и действий до снисхождения (подразумевающего доминирование позиции), от способностей терпеть, мириться с чем-либо, быть выдержанным, до сострадания и милосердия, предполагающих отнюдь не дистанцирование, а скорее «переживание» со-



стояния другого и сочувствие. Вызовы современности, характеризующиеся обострением вопросов глобального экономического неравенства, ожесточением борьбы за сферы влияния и ресурсы, интенсивными миграционными потоками, провоцируют новые очаги социальной напряженности, экстремизма в широком смысле слова и порождают новые социальные проблемы, которые люди не могут решить без внешней помощи. Они показывают нам как далеки декларативные призывы к проявлению толерантности от реальных условий жизнедеятельности и насколько разнятся смыслы, вкладываемые участниками социальных взаимодействий, в данный термин.

Все это в очередной раз подталкивает ученых и политиков к переосмыслению идей уважения человеческого достоинства, социальной ответственности, открытости, к конвенциональному принятию и институционализации принципов толерантности на различных уровнях. Динамично меняющаяся социальная реальность не позволяет выработать общую концептуальную модель толерантности, по-прежнему можно наблюдать две основные стратегии изучения толерантности: *как поведенческой диспозиции* – активный диалог, горизонтальные солидарности, понимание и принятие многообразия, как свобода самовыражения и действия, как воспитание умения жить в согласии с собой и другими, и *как гарантированного правопорядка* – ценность и норма гражданского общества, право быть иным, проявление активной гражданской позиции (цивильности) как уважения и нацеленность на предотвращение конфликтов [11]. Объединяющей идеей для обеих стратегий исследования является понимание того, что толерантность как социокультурный феномен предполагает наличие в обществе согласованного идейного и ценностно-нормативного ядра – «доминирующего культурного кода», применяя терминологию П.Бурдьё, символической системы координат действия, которая обеспечивает непротиворечивость институциональных ценностей, лежащих в основе деятельности различных социальных институтов общества. Именно эта символическая система позволяет социальным субъектам находить легитимные с точки зрения формальных и неформальных норм способы достигать свои цели, не нарушая права и не ограничивая своим поведением свободу других людей.

В процессе повседневной активности индивиды на основе знаний, опыта, интуиции переживают окружающий мир, культуру, и этот редуцированный в сознании, сконструированный интересубъективный мир является основой для взаимного понимания, взаимодействия индивидов [15]. Связь между социальными институтами и легитимирующей символической системой конструирует институциональный порядок посредством когнитивно-нормативного комплекса – упорядоченной совокупности всех индивидуальных знаний об окружающей действительности, правил, ценностей, установок, верований, способствует его сохранению и трансляции, через подтверждение в символах и деятельности [5]. Символическая матрица значений накладывается на индивидуальные представления и практики в процессе интернализации – усвоения, объективирования социального опыта, и результируется в формировании типизированной ролевой системы. В процессе индивидуальной деятельности через взаимодействие с социальной средой формируется субъективная реальность – база построения социальной идентичности, которая, в конечном счете, и задает координаты социальной активности индивида, определяет его адаптивные возможности и жизненные стратегии, отношения с другими [5].

Реальность плюралистична, т.е. одновременно сосуществуют несколько символических подсистем, и в открытом обществе индивид сам выбирает «поле» своей игры, имея возможность регулировать степень оказываемого на него давления. Отечественные и зарубежные исследования показывают, чем стабильнее и благополучнее общество в социально-экономических аспектах, тем сильнее желание поддерживать существующий баланс интересов, избегать конфликтов. Справедливы и обратные тенденции: отсутствие разделяемого большинством ценностного ядра, четких и понятных всем правил игры приводит к росту нетерпимости [7;11;12;14]. Вариативность ценностно-нормативных систем в российском обществе, как справедливо отмечают многие исследователи, во многом является следствием радикальных социально-экономических и политических трансформаций 90х годов и последующего кризисного реформирования: изменение социальных групп, распад традиционных каналов социальной мобильности, нарастание имущественной дифференциации, модификация оснований выстраивания собственной идентичности привели к разрушению привычных социальных связей и отношений, нивелированию культурных ценностей солидарности. Социальные конфликты современности, являющиеся отголосками системного кризиса, вызваны дезинтеграцией российского общества, характеризуются размыванием ценностных ориентиров и тотальным падением доверия общественным институтам.

Успешное функционирование социальных институтов, уровень их развития находится в прямой зависимости от наличия ресурсов. Низкий уровень доверия в российском обществе приводит к затруднению координации использования ограниченных ресурсов и ведет уже к снижению уровня материального благосостояния граждан. Аномия делает затруднительными поиски компромиссов, среди поведенческих диспозиций доминируют враждебность и агрессия, нетерпимость, а толерантность скорее нехарактерна для россиян [6;8;9;10;13;14]. В этих условиях отрасль социальной работы



обретает значимость социального посредника (медиатора) между различными социальными субъектами – индивидами и социальными группами, помогая находить точки соприкосновения интересов, развивая экономические и социальные практики общественной солидарности, способствуя удовлетворению базовых потребностей и решая наиболее острые проблемы – проблемы неравенства.

Толерантность в сфере социальной работы обретает как формы гарантированного правопорядка, основанные на реализации международных нормативно-правовых актов о правах человека, так и проявляется на уровне поведенческих диспозиций субъектов социальной работы. Так Конституция Российской Федерации говорит о том, что в нашей стране право человека на жизнь реализуется через ряд мер по охране здоровья и труда, государственную поддержку семьи и детства, социально уязвимых категорий граждан и лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию. В данном ключе толерантность выступает имманентным свойством социального государства, «политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (Статья 7, п. 1)» [2]. Формирование идеи общества всеобщего благосостояния, изменение требований к качеству жизни тесно связаны с уровнем развития технологий и общества. Очевидно, что субъективные и объективные показатели оценки жизненных условий меняются в зависимости от конкретно-исторических условий. Стандарты социального обслуживания постоянно дорабатываются и уточняются с учетом изменения образов приемлемого, как минимально необходимого, и желаемого, как оптимального с точки зрения удовлетворения индивидуальных потребностей, уровня жизни. Создание гармоничного солидарного сообщества возможно только там, где предоставляются равные стартовые возможности для всех граждан, и социальные гарантии дают свободу от нищеты. Именно эти условия и должна в идеале обеспечить система социальной защиты.

Равенство условий доступа к социальным услугам является важной характеристикой эффективности системы социальной защиты, «социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека» [3]. Однако ограниченные ресурсы не позволяют реализовывать заявленные меры социальной защиты в полной мере, применение декларируемых принципов на практике натывается на барьеры субъективного характера.

Практики взаимодействия клиентов и специалистов социальных служб являются отражением существующих социальных отношений, структурных и институциональных конфликтов социума. Признание и принятие разнообразия образов жизни легко дается на бумаге, но не в жизни. Тяжело отстраниться от этической оценки различных жизненных укладов и ориентаций с точки зрения их «правильности» и «неправильности», соответствия и несоответствия образов жизни доминирующей картине мира, особенно, когда приходится иметь дело с различными формами девиантного и делинквентного поведения. Внешнее принятие и сдержанность в общении с клиентами при внутреннем неприятии ситуации оборачиваются проблемами профессионального выгорания. Доминирование предвзятого отношения ставит вопрос о том, достоин ли помощи обращающийся, и ущемляет его права на получение помощи. В условиях незавершенности стандартизации и разработки регламентов оказания социальных услуг это становится серьезной проблемой. Влияние роли социальных работников – «субъективного фактора» на реализацию мер социальной защиты достаточно велико, именно они несут ответственность за принятие решения о назначении. Профессионально-этический кодекс социального работника России закрепляет этические обязательства не практиковать любые формы дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках. Более того, профессиональная цель социальной работы – бороться с такой дискриминацией всеми доступными средствами [4]. Но отечественные исследования рынка социальных услуг показывают, что доступность различных видов социальной поддержки, в существенной степени зависит от включенности в социальные сети (начиная с личных знакомств) нежели от формальных регуляций. В результате значительная часть потенциальных клиентов социальных служб склонна воспринимать социальных работников не как источник помощи, а скорее как препятствие на пути к ее получению.

Преодолеть возможное негативное влияние субъективных факторов в социальной работе способна формализация процедур контроля оказания услуг (оценка не процессов осуществления поддержки, а изменения личной ситуации клиента), а также прозрачность критериев оценки обстоятельств и степени нуждаемости в различных видах социальной поддержки, которые являются основанием для оказания либо отказа в услугах.

Еще одна возможность состоит в развитии социальных сетей и горизонтальной кооперации в решении проблем социально уязвимых категорий граждан. Мы уже наблюдаем постепенный отказ от доминирования государства в системе социальной защиты населения во всех ее формах (социальная помощь, социальное обеспечение, социальное страхование) в направлении диверсификации



субъектов с передачей полномочий многочисленным негосударственным, общественным, частным, добровольческим образованиям. Подобная тенденция характерна для всех стран и объясняется тем, что неформальные сети гибче и динамичнее реагируют на разнообразные и зачастую специфические социальные противоречия, по сравнению с формальными государственными структурами, а также расширяют возможности индивидуального выбора стратегии преодоления кризисных ситуаций. С одной стороны включенность в разветвленные горизонтальные связи и кооперация, активная гражданская позиция, волонтерская деятельность расширяют доступ граждан к различным ресурсам, увеличивают их конвертацию, с другой, запускаются механизмы взаимозависимости на уровне повседневных практик, которые побуждают людей действовать согласовано [9]. И в этом контексте толерантность выступает уже не как ценность или добродетель, но как способ выстраивания социальных отношений [12, С. 98 – 112] и обретает конкретное практическое значение в сфере социальной работы. Оказание добровольной, бескорыстной и безвозмездной помощи другим людям является практикой солидарности и содействует формированию толерантного отношения к проявлениям отличительного. Таким образом, общественные, волонтерские организации, действующие в сфере социальной работы решают как непосредственные задачи по оказанию необходимой помощи нуждающимся в ней людям, так и содействуют интеграции общества.

Список литературы

References

1. Декларации принципов толерантности Юнеско (принята резолюцией 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года) [Электронный ресурс] // Сайт Юнеско. URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/toleranc.shtml
The Declaration of principles of tolerance of UNESCO (adopted by the resolution 5.61 of General conference UNESCO on 16 November 1995) [Electronic resource] // Site of UNESCO. URL: http://www.un.org/EN/documents/decl_conv/declarations/toleranc.shtml
2. Конституция РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.constitution.ru/>
The Constitution of the Russian Federation [Electronic resource]. URL: <http://www.constitution.ru/>
3. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Сайт Российской Газеты. URL: <http://www.rg.ru/2013/12/30/socialka-dok.html>
Federal law of the Russian Federation of December 28, 2013 No. 442-FZ "About bases of social servicing of citizens in the Russian Federation" [Electronic resource] // Rossiyskaya Gazeta. URL: <http://www.rg.ru/2013/12/30/socialka-dok.html>
4. Профессионально-этический кодекс социального работника России. [Электронный ресурс] URL: <http://belsoc.narod.ru/socrab.html>
Professional ethical code of social worker of Russia. [Electronic resource] URL: <http://belsoc.narod.ru/socrab.html>
5. Бергер, П., Лукман, Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания / П. Бергер, Т. Лукман. – М.: Медиум, 1995. – 323 с.
Berger, P., Luckmann, T. The Social construction of reality. A treatise on the sociology of knowledge / P. Berger, T. Lukman. – M.: Medium, 1995. – 323 p.
6. Галкин, А.А., Красин, Ю.А. Культура толерантности перед вызовами глобализации / А.А. Галкин, Ю.А. Красин // Социологические исследования. – 2003. – № 8. – С.64-74
Galkin A. A., Krasin, Y. A. Culture of tolerance facing the challenges of globalization / A. A. Galkin, Yu. A. Krasin // Sociological researches. – 2003. – № 8. – P. 64-74
7. Могилевич, Б.Р. Толерантность в контексте межкультурной коммуникации / Б.Р. Могилевич // Психология и экономика. – 2009. – Т. 2. – № 2. – С. 129-131.
Mogilevich B. R. The Tolerance in the context of intercultural communication / B. R. Mogilevich // Psychology and Economics. – 2009. – T. 2. – No. 2. – P. 129-131.
8. Победа, Н.А. Толерантность: содержательные смыслы и социологическая интерпретация / Н.А. Победа // Социологические исследования. – 2007. – №6. – С. 13-28.
Pobeda, N.A. Tolerance: substantial ideas, and sociological interpretation / N. And. Win // Sociological researches. – 2007. – No. 6. – P. 13-28.
9. Сикорская, Л.Е. Толерантность в представлениях молодых российских и немецких волонтеров социальной работы / Л.Е. Сикорская // Социологические исследования. – 2007. – № 9. – С. 52-58.
Sikorska, L.E. Tolerance to the views of young Russian and German volunteers social work / L. E. Sikorska // Sociological researches. – 2007. – No. 9. – P. 52-58.



10. Соколов, В.М. Толерантность: состояние и тенденции / В.М. Соколов // Социологические исследования. – 2003. – № 8. – С.54-63.

Sokolov, V. M. Tolerance: status and trends / V. Sokolov // Sociological researches. – 2003. – № 8. – P. 54-63.

11. Хабермас, Ю. Когда мы должны быть толерантными? О конкуренции видений мира, ценностей и теорий / Ю. Хабермас // Социологические исследования. – 2006. – №1. – С. 45-53.

Habermas, J. When should we be tolerant? Competition of world visions, values and theories / J. Habermas // Sociological researches. – 2006. – No. 1. – P. 45-53.

12. Хомяков, М.Б. Толерантность: парадоксальная ценность / М.Б. Хомяков // Журнал социологии, социальной антропологии. – 2003. – Том IV. – № 4. – С. 98 – 112.

Khomyakov, M. B. Tolerance: the paradoxical value / M.B. Khomyakov // Journal of sociology and social anthropology. – 2003. – Vol. IV. – No. 4. – P. 98 – 112.

13. Шереги, Ф.Э. Этническая и религиозная толерантность молодежи / Ф.Э. Шереги // Мониторинг общественного мнения №4(98). Март-апрель 2010. – С. 20-39.

Sheregi, F. E. Ethnic and religious tolerance of young people / F.E. Sheregi // Monitoring of public opinion №4 (98). March-April 2010. – P. 20-39.

14. Шипилов, А.В. Демократия и толерантность / А.В. Шипилов // Социологические исследования. – 2005. – № 3. – С. 38-44.

Shipilov, A. V. Democracy and tolerance / A.V. Shipilov // Sociological research. – 2005. – № 3. – P. 38-44.

15. Щюц, А. Формирование понятия и теории в общественных науках / А. Щюц // Американская социологическая мысль: Тексты / Под В. И. Добренькова. – М.: Изд-во МГУ, 1994. – С. 481-496.

Shuc, A. Formation of concepts and theories in the social Sciences / A. Shuc // American sociological thought: Texts / Under the V. I. Dobrenkov. – Moscow: MSU Publishing house, 1994. – P. 481-496.