

СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОТКРЫТОГО ОБЩЕСТВА (на примере республиканской службы «Телефон доверия»)

© 2007 г.

Т.В. Фогель

Марийский государственный технический университет

fogel-tv@mail.ru

Поступила в редакцию 16.03.2007

Статья представляет одну из важнейших областей исследования в современной социологии – социальный контроль. Предмет исследования – служба «Телефон доверия», объектом можно считать информационное поле в ракурсе проблем социального контроля. Главная идея работы – представить службу «Телефон доверия» в качестве технологии социального контроля.

На фоне существующих различных подходов обоснования и объяснения явления «социальный контроль» в современном обществе структурно-функциональный наиболее полно и ярко раскрывает данный феномен.

Современная конфликтологическая парадигма, предлагаемая многими социологами, отдает предпочтение проблемам контроля и разрешения конфликтных ситуаций и социальных напряжений, постоянно возникающих в жизни открытого общества. Основными задачами стали не только анализ и выявление факторов, вызывающих эти ситуации, но и разработка регулирующих их социальных технологий. При этом большое внимание уделяется изучению сознания, психологии, состояния духовного мира участников социальных напряжений.

В настоящее время все больше исследователей уделяют внимание изучению процессов и явлений, происходящих в обществе, с позиции стратификации. В западной социологии стратификация анализируется на трех уровнях: как культура, образующая ценностно-нормативный уровень регуляции поведения людей, как социальная система, или система взаимодействия людей, образующая различные формы групповой жизни, и как поведение личности и ее мотивационная сфера. Роберт Мертон обнаружил тенденцию социальных теорий объяснять негативные процессы в общественных структурах недостаточным социальным контролем над сильными биологическими импульсами человека. Сначала существуют импульсы человека, стремящиеся к своему полному выражению, затем возникает социальный порядок в качестве аппарата управления этими импульсами для сглаживания социальных напряжений. Отмечая, что «каждая социальная группа всегда связывает свои культурные цели и способы их достижения с

существующими моральными и поведенческими нормами» [5, с. 119] можно сказать, что многие способы действий, с точки зрения отдельных индивидов, наиболее эффективные для достижения желаемого – применение силы, обман, власть, – не разрешены в культуре общества. Социологи говорят о контроле «нравов» или же о контроле социальных институтов.

Рассматривая способы влияния социальной структуры на выбор индивидом того или иного поведения, Мертон обосновывает тем самым функции социальной структуры в качестве социального контроля. Он отмечает: «Одна из общих функций социальной структуры состоит в обеспечении предсказуемости и регулируемости общественного поведения, но по мере разобщения целей и средств эффективность данной функции снижается. Общество становится почти непредсказуемым, и возникает явление, которое, собственно, и может быть названо аномией или культурным хаосом» [4, с. 96]. Во всех случаях аномии социальная структура имеет возможности и ресурсы ограничителя практического использования средств и деятельности, отступающих от институциональных норм, выступая тем самым в качестве социального контроля.

Т. Парсонс указывал, что «общество – это система, которая содержит в себе все необходимые предпосылки для существования в качестве самодостаточной системы. Среди наиболее важных из этих предпосылок надо отметить, во-первых, то, что она организуется вокруг центров территориального размещения и отношений родства, во-вторых, обладает

системой для определения функций и размещения льгот и вознаграждений, в-третьих, также интегрированными структурами, контролирующими эти размещения и регулируемыми конфликты и процессы конкуренции» [6, с. 453]. Хотя Парсонс открыто не указывает – какие именно структуры регулируют явления в обществе, важно отметить сам факт признания существования таких структур, причем автор замечает, что это не обязательно государственные структуры.

В своем произведении «О структуре социального действия», рассматривая нормативные аспекты структуры действия, он вводит понятие роли как некоторого элемента обобщенной стандартизации действий индивидов, входящих в эту систему. Он отмечает: «Важное значение здесь имеют категории цели и стандарта. С точки зрения актора его роль определена нормативным ожиданием членов группы, сформированным в социальных традициях этой группы. Принятие или непринятие этих ожиданий влечет за собой санкции одобрения и награды или порицания и наказания. В процессе социализации им усваиваются – в большей или меньшей степени – стандарты и идеалы его группы, так что они становятся эффективными мотивационными силами в его собственном поведении, независимо от внешних санкций. С этой точки зрения существенным аспектом социальной структуры является система стандартизированных ожиданий, которая определяет правильное поведение личности, исполняющей некоторые роли, основанные как на ее собственных позитивных мотивах конформности, так и на санкциях других. Такие системы стандартизированных ожиданий... условно называются «институтами» [7, с. 38]. Автор обосновывает существование социального контроля в обществе с позиций ролевого поведения и действия, указывая возможность институциональных стандартов в качестве контроля и регулирования.

Возникающие социальные напряжения требуют подходящих способов и средств регулирования. Общество остро нуждается в средствах, предохраняющих его от чрезмерных проявлений и обострений, средствах, которые обеспечивают надежный и эффективный контроль за регулированием и разрешением возникающих конфликтных ситуаций. Устрашающие методы и организация массового воспроизводства послушного типа личности несостоятельны и конфликтогенны, встречают активное сопротивление в массовом сознании и

поведении. Надежным и эффективным способом и средством становится внимательное изучение и оценка настроений и поведения населения, устремлений его различных групп и слоев. Таким способом может оказаться служба «Телефон доверия» как технология социального контроля. Ее возможности отслеживать, как зарождаются и разворачиваются конфликтные ситуации, каковы их зоны и стадии напряжения, болевые точки сопоставимы с действенными управленческими предложениями и практическими мерами, выносимыми на этой основе вышестоящим управляющим звеном, что и составляет фокус «Телефона доверия» как социальной технологии. В данном случае служба «Телефон доверия» может интерпретироваться как технология, которая, являясь посредником между государственными структурами контроля и социальной структурой, выполняет функции социального контроля в целях регулируемости общественных процессов при помощи самого общества, что само по себе становится ненасильственным, а значит, приемлемым способом снятия напряженности.

Э. Гидденс [2] затрагивает вопрос о таких способах изучения классового сознания, как 1) субъективный метод (опрос людей – какому классу они себя относят); 2) исследование образов классовой структуры (интерпретация людьми социального мира). В данном случае образ стратификации опрашиваемых людей корреспондируется с контекстом собственного существования, но при этом распространяется на все общество. Изучение мнения людей в данном аспекте становится способом воссоздания картины общества, его структуризации. Фокус интерпретации людьми социального мира выступает в данном случае в контексте метода изучения существующей реальности, а в частности, общественных явлений. В данном контексте служба «Телефон доверия» и может выступать в качестве такого инструмента воссоздания картины общества для изучения и предупреждения напряженных моментов в жизни общества.

Наше исследование было посвящено изучению, насколько близко представление отдельных лиц, принимающих решение в звене социального управления, существующим проблемам жителей республики. Представителям управления предлагалось заполнить лист интервью с вопросами, помогающими воссоздать их картину представления об обществе, выявить их понимание волнующих граждан проблем.

Сравнение производилось с существующей статистикой обращений граждан в службу «Телефон доверия», которая функционирует в нашей республике уже более 10 лет.

Опрос производился среди представителей городских структур и специалистов из районов республики (директоров республиканских и муниципальных учреждений, специалистов и начальников отделов социальной защиты,

приблизительно к реальной картине ответили 9 человек из районов и всего лишь 3 из города (таблица 1).

На вопрос, «кто чаще обращается на «Телефон доверия», все респонденты ответили со 100%-ной точностью: женщины. По соотношению частоты обращений мужчин и женщин у опрашиваемых существует разброс мнений, и только 2 человека ответили

Таблица 1

	Существует реально	Представления опрашиваемых
Количество обращений жителей из районов республики	15% от общего числа обращений	50–60% от общего числа обращений

Таблица 2

	Существует реально	Представления опрашиваемых
Проблемы, по которым чаще обращаются мужчины	Проблемы здоровья, проблемы сексуальной сферы	Проблемы профессиональной сферы, проблемы алкоголизма
Проблемы, по которым чаще обращаются женщины	Проблемы межличностных отношений, семейные проблемы	Семейные проблемы, детско-родительские взаимоотношения, проблемы насилия в семье

Таблица 3

Реально существует		Представления опрашиваемых	
Ранговый порядок по частоте обращений	Проблемы	Ранговый порядок по частоте обращений	Проблемы
1	Взаимоотношения с противоположным полом	1	Семейные взаимоотношения
2	Проблемы общения	2	Проблемы алкогольной зависимости
3	Семейные взаимоотношения	3	Детско-родительские взаимоотношения
4	Детско-родительские взаимоотношения	4	Личностные проблемы
5	Переживания различных состояний	5	Проблемы домашнего и сексуального насилия
6	Личностные проблемы	6	Проблемы профессиональной сферы
7	Сексуальные проблемы	7	Взаимоотношения с противоположным полом
8	Проблемы злоупотребления веществами и алкогольной зависимостью	8	Проблемы суицида

специалистов отдела по делам молодежи, специалистов управления по делам молодежи, специалистов социальной направленности различных ведомств республики и др.). Всего было опрошено 48 человек.

На вопрос, каков, по-вашему, процент обращений жителей районов республики в службу «Телефон доверия» только 23% опрашиваемых ответили правильно: 15% от общего числа обращений. Остальные респонденты считают, что такие обращения составляют 50–60%. Причем представителям из районов принадлежит большее число правильных ответов по этому вопросу. Более

максимально приближенно: женщины обращаются в 2 раза чаще. Причем мнения городских и районных представителей примерно одинаковы и не отличаются принципиально.

На вопрос, с какими проблемами чаще обращаются женщины, а с какими мужчины, мнения респондентов распределились следующим образом: мужчины обращаются чаще по проблемам профессиональной сферы и поиска работы (так считают 35% опрашиваемых) и по проблемам алкоголизма (так ответили 19% опрашиваемых). Близки мнения опрашиваемых к реально

существующей картине по поводу обращений женщин: семейные проблемы назвали 58% респондентов, взаимоотношения с детьми назвали 35%. Интересно отметить, что представители районов обозначили проблему насилия над женщиной в семье – 19% назвали данную проблему (таблица 2).

Большинство респондентов (65%) считают, что возрастной диапазон людей, которые пользуются услугами службы «Телефон доверия», 10–50 лет, тогда как в действительности этот возраст составляет от 4

до 84 лет. Мы видим несколько суженное представление управленцев о возрасте людей, обращающихся к нам со своими проблемами.

Только пять человек, что составляет 10% от всех опрошенных, имеют реальное представление о возрасте наиболее часто обращающихся абонентов (30–45 лет).

В таблице 3 отображается сравнение существующих проблем в обществе, которые волнуют граждан, с представлениями управленцев.

Мы видим расхождения представлений



Рис. 1. Реальная картина частоты обращений по проблемам, в процентах

респондентов с реально существующей картиной (рис. 1 и рис. 2). Можно сказать, что только у 10% опрошиваемых приближенные знания спектра переживаемых проблем. Отметим, что в целом уровень соответствия мнений специалистов с реально существующей картиной одинаков как у городских, так у районных представителей управленческих структур.

переживают чаще проблемы взаимоотношений с родителями; 42% считают, что лица юношеского возраста 19–23 лет переживают чаще проблемы трудоустройства и профессионального самоопределения; 30% предполагают, что молодые люди 24–29 лет переживают семейные проблемы, в группе граждан 30–45 лет ведущей проблемой считают семейные

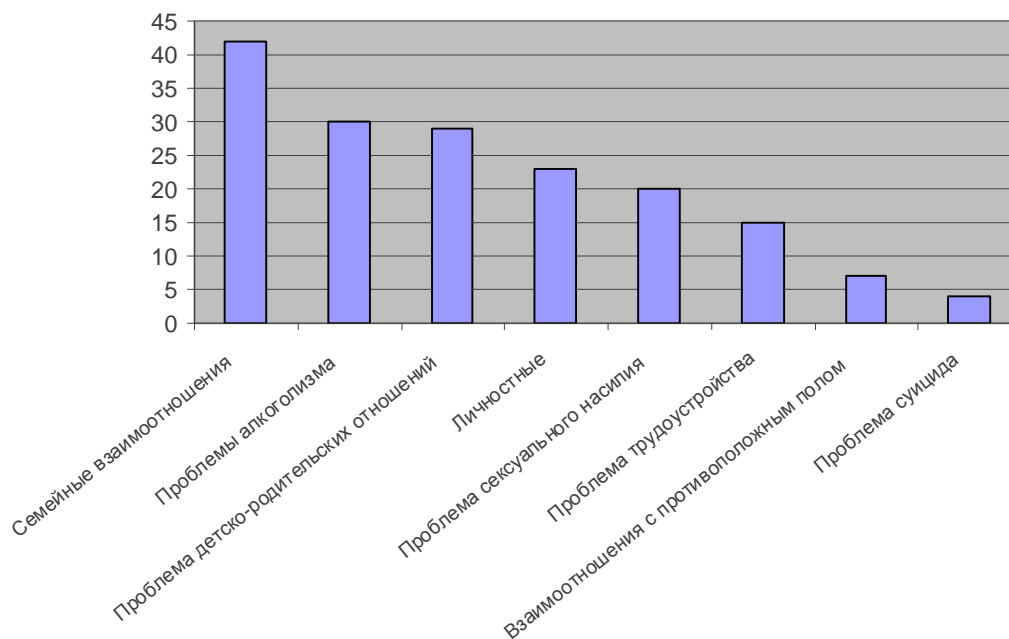


Рис. 2. Представления опрошиваемых о частоте обращений по проблемам, в процентах

Опрошиваемым предлагалось дать ответ на вопрос: «Какие проблемы волнуют людей разного возраста больше всего». По ответам можно судить, что меньше всего реальных представлений о существующих проблемах в группах 19–23 и 24–29 лет, больше всего – о переживаниях людей среднего возраста, 30–45 лет, и людей старшего поколения (таблица 4). Представления опрошиваемых распределились следующим образом: 35% считают, что подростки 12–18 лет

проблемы 35% респондентов; а для возраста старше 45 лет наиболее часто встречаемой назвали проблему здоровья – 25% респондентов.

Таким образом, мы видим, что представления специалистов управления о круге переживаемых проблем разных социальных групп несколько отличны от реально существующей картины, что может сказываться на актуальности принимаемых управленческих решений и эффективности

Таблица 4

Возрастная группа	Преобладающие проблемы	Соответствие мнений респондентов	Представления респондентов
12–18 лет	Взаимоотношения с противоположным полом	23%	Взаимоотношения с родителями (так считают 35%)
19–23 года	Сексуальные проблемы	4%	Проблемы трудоустройства и профессионального самоопределения (так считают 42%)
24–29 лет	Личностные проблемы	6%	Семейные проблемы (так считают 30%)
30–45 лет	Семейные проблемы	35%	Семейные проблемы (так считают 35%)
45 и старше	Суицидальные мысли,	29%	Проблемы здоровья (так

деятельности учреждений.

Немаловажен факт, что все опрошенные (100%) считают, что необходимость функционирования и продвижения услуг таких служб существует. Так ответили 100% респондентов.

Также положительно все управленцы (100%) ответили, что расширенная информация о проблемах жителей республики необходима для более эффективной деятельности многих учреждений социальной сферы различных структур и ведомств.

Специфической особенностью социального управления является своеобразие процесса управленческого взаимодействия, где существенную роль играют объект и субъект социального управления. Объекты – это социальные работники, сотрудники служб и учреждений социальной защиты, а также вся система взаимоотношений, складывающихся между людьми при оказании социальной помощи населению. Субъекты – это руководящий состав служб и учреждений социальной защиты и формируемые ими органы управления, наделенные управленческими функциями. Осуществляя взаимодействие субъекта и объекта социального управления по каналам прямой и обратной связи, можно повысить эффективность деятельности всей системы учреждений социальной защиты. Если по прямому каналу связи передается управленческая информация в виде распоряжений на усиление каких-либо мер, то по каналам обратной связи от объекта управления к субъекту передается информация о состоянии общества, картина которого воссоздается из существующих проблем, а также происходящих в нем перемен.

Такие информационные сообщения-анализы республиканские учреждения системы могут ежегодно направлять в идентичные учреждения других ведомств, общественные организации, узконаправленные учреждения, занимающиеся проблемами «слабых» социальных групп в районах республики. Возможно, это станет координирующим фактором построения и выработки стратегии деятельности учреждений по улучшению социально-психологического самочувствия граждан. Анализ социально-психологической среды в таком случае будет определять выбор стратегии, что является важным моментом стратегического планирования деятельности учреждений социальной защиты.

Например, результаты деятельности государственного учреждения Республики Марий Эл «Республиканский центр социально-психологической помощи населению», могут освещаться в средствах массовой информации (в прессе, на телевидении, по радио). Журналистов интересуют такие аспекты обращаемости жителей республики в центр, как: существующие проблемы граждан в то или иное время года, частота обращений, реагирование жителей на происходящие в стране политические события, нововведения, различные кризисы и происшествия. Таким образом, учреждение анализирует переживания людей, их способы реагирования на ту или иную ситуацию и обеспечивает обратную связь, одновременно косвенным образом влияя на ситуацию в обществе. Жители республики узнают о себе, процессах в обществе, а это, в свою очередь, является реконструкцией их представления о современном обществе.

Анализ обращений граждан в службу «Телефон доверия» позволяет составить картину наиболее важных в данный момент переживаний людей, проблем, с которыми они столкнулись. С течением времени «ведущая» проблема различных возрастных и социальных слоев может меняться. Подростки, молодежь, семьи, безработные, пожилые – это разные социальные группы, для которых в различное время их жизнедеятельности в социуме может аккумулироваться одна наиболее часто встречающаяся кризисная ситуация. Такие данные собираются, анализируются, и создается общая картина жизни людей в социуме.

Представление жизни общества в фокусе переживаемых гражданами проблем поможет планировать более узконаправленные мероприятия. Сотрудничество с подобными службами «Телефона доверия», которые существуют помимо социальной сферы и в структурах МВД, МЧС, здравоохранения и других, создает возможность более оперативного реагирования на складывающуюся в обществе ситуацию, осуществления конкретных планов и прогнозов развития.

Список литературы

1. Гидденс Э. Стратификация и классовая структура // Социологические исследования. – 1992. – № 9. – С. 112–123.
2. Гидденс Э. Стратификация и классовая структура // Социологические исследования. – 1992. – № 11. – С. 107–120.

3. Мертон Р. Социальная структура и аномия // Социологические исследования. – 1992. – № 3. – С. 104–114.
4. Мертон Р. Социальная структура и аномия // Социологические исследования. – 1992. – № 4. – С. 91–96.
5. Мертон Р. Социальная теория и социальная структура // Социологические исследования. – 1992. – № 2. – С. 118–124.
6. Парсонс Т. Система современных обществ. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 270 с.

7. Парсонс Т. О структуре социального действия. – М.: Академический проект, 2000. – 880 с.

**TELEPHONE EMERGENCY SERVICE AS PHENOMENON OF SOCIAL CONTROL
IN CONTEMPORARY SOCIETY**

T.V. Vogel

This work will be present one of the important items in the field of sociology. The subject are of the work is telephone of emergency help (life line).The object of this research is some information on the problem of Social control.

The main idea of the work is to introduce the telephone of emergency help as form of social control with the focus on its latent form.

There are functional and different approaches to be used for the deep study of this problem. The structure-functional approach gives the way to some new forms of social control. That's why special attention is given to possibility to apply social control into the people's life.

It should also be pointed out that the question of their difference is to be under discussion as well.