



**ОСОБОЕ МНЕНИЕ**

**Филин Владимир Александрович**

Директор Сосновского дома-интерната для престарелых и инвалидов

**Деятельность социальных сервисов России на современном этапе и необходимость использования креативного менеджмента в социальной защите**

Российское общество периодически будоражит заявлениями о том, что на фоне относительного старения населения необходимо поднять пенсионный возраст. «Помолодеют» ли завтра Российские граждане пенсионного возраста? – время покажет. Однако, готовится к решению пенсионной проблемы региональным органам исполнительной власти необходимо уже сегодня, так как огромные по своей численности социальные группы совершенно естественно и закономерно – повысят рост потребности в социальных услугах, еще активнее затронут области политики, экономики, медицины и другие общественно – социальные институты. Персонал социальной сферы встретится, с той категорией граждан, которая потребует особого подхода при организации социальной работы, где взаимоотношения сторон могут приводить к неблагоприятной конфликтной обстановке. И не только. Это обусловлено тем, что прежние модели «помощи нуждающимся» становятся все менее популярными: практика работы отражает все более развивающуюся демократическую этику, которая проявляется в понимании социального благополучия как «права» всех и каждого, а не «дара» привилегированных непривилегированным.

Уже сегодня существует необходимость создания эффективных, управляемых адаптационных механизмов и социальных амортизаторов, способствующих активизации потенциальных способностей людей, мобилизовать их собственные возможности, призванные оказывать поддержку человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию. Однако, концептуально, подход к серьезным вопросам изначально предполагает самое главное: для того, чтобы выработать решения подобных проблем, необходимо перейти на новый уровень мышления. В этой связи, должна родиться новая реформаторская «культура принятия решений» означающая совокупность сложившихся моделей, способов, техник и приемов принятия решений, в целях продвижения в решении проблем, относящихся к любой практической деятельности, «заточенная» на эффективность деятельности социальной службы и называемая креативным менеджментом, которая позволит осуществить:

- организационный анализ структуры и организации социальной службы в контексте ее эффективности;

- проанализировать существующие основы деятельности социальных служб, принципы, формы, методы, практики социального управления, контроля и взаимодействия с клиентом;



- провести сбор данных по проблемам организации работы социальных служб и оценке эффективности их деятельности;

- выявить причины, снижающие эффективность социальных служб, и разработать систему факторов и критериев оценки эффективности деятельности социальных служб.

Оценка эффективности социальных сервисов может предоставить важные результаты для оптимизации деятельности социальных служб, прогнозирование последующих изменений, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений. Деятельность социальных служб, которая не обладает сбалансированным комплексом зависимостей между качеством социальных услуг и организационными составляющими социальной службы, а также имеющая неадекватные строение и коммуникационные процессы, как правило, оказывается неэффективной.

Цель креативного менеджмента в деятельности социальных служб - разбудить вкус к творчеству, повысить творческий потенциал каждого сотрудника, культивировать творческое отношение к управленческим процессам на рабочем месте. Как известно, любой процесс нуждается в управлении. В связи с этим, управление деятельностью социальных служб требует от сотрудников специальных знаний и умений, определенных организационных условий общения с подопечными. Поэтому закономерен переход от организационного типа менеджмента, характерного для XX века, к креативному – менеджменту XXI века, опирающемуся на основные достижения организационного менеджмента и диктуется следующими условиями:

- усложнением экономических процессов, ускорением их динамики, появлением экстремальных управленческих ситуаций, требующих нестандартных и неординарных управленческих решений;

- интеллектуализацией труда, повышением образовательного и профессионального уровня персонала, повышением роли человеческого фактора;

- возрастанием объема информации и новыми средствами ее обработки.

В настоящее время деятельность сотрудников социальной службы направлена на реализацию двух конкурирующих целей: оказание поддержки людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и обеспечение стабильности социального сервиса. От организационной структуры и внутриорганизационных отношений социальной службы зависит практическая деятельность по решению проблем клиентов. Вопросы распределения обязанностей, регламентации действий специалистов, разделение власти и ответственности, ресурсного обеспечения, подотчетности и контроля часто доминируют над задачами оказания социальных услуг. Деятельность, призванная «обслуживать» социальную работу, все чаще становится приоритетной. Стабильность и оптимальное развитие социальных служб не может осуществляться без заинтересованности в этом вышестоящих организаций. На сегодняшний день в социальных службах существует практика отчетности в форме

перечней действий, тогда, как оценка эффективности деятельности, предполагает описание качества и результата этих действий. В существующей форме отчетности социальные службы перечисляют виды и показатели своей деятельности без внимания к качеству социальной поддержки. Для реализации декларируемых приоритетов и ценностей необходимо осознание этих приоритетов на микроуровне, то есть в конкретных организационных структурах, осуществляющих социальную поддержку и на уровне конкретных сотрудников социальных служб: без их рефлексии качества, результата и целесообразности своей деятельности реальное повышение эффективности деятельности социальных служб крайне затруднено. Фактором, значительно снижающим эффективность деятельности социальных служб, является отсутствие ясной концепции их деятельности. Отсутствие четких методик реабилитационной работы, рекомендаций по содержанию, формам, методам поддержки необходимой людям, находящимся в кризисной ситуации, а также отсутствие критериев качества и эффективности предоставляемых услуг приводит к произвольности в социальном обслуживании клиентов, бессистемности, непоследовательности в оказании помощи подопечным.

Оптимизации деятельности социальных служб может служить система критериев оценки эффективности, которая позволит учесть все аспекты деятельности социальных служб. Система критериев должна включать факторы эффективности и критерии, определяющие достаточность этих факторов. Необходимо выделить следующие группы факторов и критериев: критерии оценки эффективности вмешательства в кризисную ситуацию клиента, факторы эффективности социальной работы и критерии ее оценки; факторы и критерии, определяющие степень структурно-организационной готовности социальной службы к оказанию поддержки людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Основным же фактором эффективности является практика отношения к клиентам. То, что клиент считает ценностью, имеет решающее значение для социальной службы, так как именно это определяет ее суть. Клиент – фундамент социальной службы, поддерживающий ее существование. Все свои знания, умения и навыки специалисты социальной службы обязаны направить на оказание помощи людям, находящимся в кризисной ситуации. Закономерно, что механизм креативного менеджмента заключается в применении таких средств воздействия на обучаемых, которые развивают способности работников, вызывают творческий подход к решению проблем, побуждают их использовать новые методы и технологии и действуют на принципах:

- получение глубинных знаний, умений и навыков;
- развитие аналитических, интеграционных, коммуникативных и других способностей, необходимых для работы в команде;
- обоснованный отказ от сложившихся стереотипов и выработка свежего взгляда на проблему;



- изменение места и роли руководителя, членов «команды», повышение значимости процессов координации интеграции за счет понимания цели и смысла собственных действий.

В итоге достигается новое качество работы с наименьшей затратой ресурсов, что и является главной целью любого менеджмента, как нового механизма управления и менеджмента будущего.

Список литературы:

1. Адресная социальная помощь: теория, практика, эксперимент / под ред. академика РАЕН Н. М. Римашевской. - М.: Изд-во «ИСЭПН», 1999.
2. Василюк Ф. Е. Психология переживания: анализ преодоления кризисных ситуаций. - М.: Изд-во Московского университета, 1984.
3. Волков Ю. Е. Социальные отношения и социальная сфера, // Социологические исследования, 2003, №4. Стр. 34-41.
4. Козлов А. А. Стандартизация социальных услуг в зарубежных странах // Работник социальной службы. 1998. №1 стр. 42-47.
5. Усманова С. Р. Диссертация: « Оценка эффективности деятельности социальных служб» 2005.
6. Хеллевик Оттар. Социологический метод / Пер. с норв. - М.:Издательство «Весь мир», 2002.
7. Ярская-Смирнова Е. Р. Профессионализация социальной работы в России //Социологические исследования, 2001, №5. Стр. 86-95.