

ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Статья раскрывает понятие и роль управления в социальной сфере, особенности концепции «Менеджмент в социальной работе», суть социального управления.

The article represents the concept and a management role of the social sphere. The author of the article reveals some specifics of the concept «Management in social work». The essence of social management is considered as well.

Менеджмент – совокупность принципов, методов и средств управления в целях повышения эффективности предпринимательской деятельности и увеличения прибыли.

Развитие современного общества требует постановки вопроса о формировании новой системы социальной работы, которая бы отвечала потребностям большого количества людей. В связи с этим возникает необходимость теоретического обоснования и практического информационно-материального обеспечения системы управления социальной работой для удовлетворения специфических потребностей уязвимых слоев населения.

Необходимость решения различных проблем социально незащищенных категорий указывает на значимость и важность совершенствования условий жизнедеятельности, изменения организационных форм и методов управления. Специфичность, многоаспектность, разноплановость проблем требуют создания разных специализированных служб, программ, имеющих надлежащее научно-методическое, кадровое обеспечение и принципы организации. Таким образом, возникает необходимость развития системы менеджмента социальной работы для оказания помощи нуждающимся категориям населения.

Актуальным в период совершенствования и обновления системы социальной защиты населения является вопрос управления данной системой. Основоположниками социального управления являются Ф. Тейлор, Г. Форд, Г. Эмерсон.

Менеджмент в социальной работе – один из видов социального управления, т.е. такого управления, где главным субъектом и объектом выступает человек. Данное понятие многозначно и выражает разные стороны, грани, аспекты управления [2].

Первое значение – организационно-структурное. Ключевые проблемы здесь: «Кто должен выполнять социальную работу?», «Какие органы, учреждения должны этим заниматься?», «Какова эффективность их деятельности, функционирования?». При этом управление социальной работой организуется на различных уровнях – федеральном, региональном, локальном – и имеет соответствующие организационные структуры управления – министерство, комитеты социальной защиты, территориальные службы, центры и т.д.

Второе значение – функциональное, так как различные структуры в системе социальной защиты (помощи) выполняют определенные функции – общие (независимо от уровня субъекта, его компетенции) и конкретные. На конкретном уровне управления, в конкретной должности складывается и имеется определенное соотношение между общими функциями [1].

Третье значение – профессионально-деятельностное (трудовое). Менеджмент в социальной работе – это особый вид профессиональной деятельности, которой занимается определенная категория людей, именуемых кадрами, или персоналом управления.

Четвертое значение – процесс постановки целей, задач и организация практической деятельности, направленной на их достижение с помощью различных средств, форм и методов. В процессе управления социальной работой важно увязывать цели и задачи, а также принимаемые управленческие решения с ресурсами – информационными, материальными, трудовыми, финансовыми, временными. Ресурсное обеспечение – важное условие выполнения намеченных целей, задач, решений.

Пятое значение – менеджмент социальной работы представляет собой науку, которая изучает структуру функции, профессиональную деятельность и процесс управления.

Шестое значение – учебно-образовательное, т.е. менеджмент социальной работы рассматривается в качестве учебной дисциплины, составной части учебных планов и программ по подготовке и повышению квалификации кадров системы социальной защиты [3].

Таким образом, все эти значения «высвечивают» определенную грань такого многозначного понятия как «менеджмент в социальной работе».

Сущность социального управления проявляется в следующем:

1. Поддержание, сохранение, «удержание» параметров (характеристик, значений, результатов), свойственных управляемому объекту, управляемой системе социальной защиты, помощи. Поэтому в процессе социального управления часто используются стратегия и тактика сохранения того, что есть, достигнуто, на какой-то будущий период времени – долгосрочный, краткосрочный.

2. Улучшение, развитие, совершенствование параметров объекта, системы. Это задается как процессом постановки целей, задач «в рост», так и практическими действиями по их достижению, что находит отражение в стратегии и тактике развития. В результате объект, система переходят в другое, желательное состояние со своими улучшенными параметрами.

3. Как это ни парадоксально, сущность управления проявляется также и в ухудшении параметров объекта, системы или даже в сведении их «к нулю». Бывают ситуации, когда ту или иную конкретную структуру – комитет, центр и т.д. – нужно расформировать, ликвидировать. И эта ситуация решается с помощью дезорганизационного (в положительном смысле) управления. В отрицательном значении дезорганизационное управление рассматривается как процесс нарушения, расшатывания деятельности объекта, системы, снижения уровня (качества) организации, вызывающий непродуктивную, нерезультативную работу.

Специалист по социальной работе, безусловно, должен заниматься документированием, отчетливо представляя, какую роль данная процедура выполняет в системе его собственной деятельности и тем самым в процессе организации помощи клиенту. Иными словами, специалист должен быть мотивирован к четкому и последовательному ведению документации.

Это означает наличие у социального работника субъективного целеполагания, связанного с повышением эффективности ведения документации и осознанием той роли, которую оно способно выполнять лично для него как специалиста.

Какую роль в организации и проведении работы по оказанию помощи играет документация?

1. Документация – своеобразная «памятка», «напоминание» о клиенте, его проблемах, о тех целях, которые социальный работник вместе с клиентом поставил для их разрешения. Письменно зафиксированные сведения служат стимулами в схеме «стимул – реакция». Они

становятся символами – носителями бессознательных побуждений к действию, выполняют роль сигналов в стремлении обеих сторон довести дело до конца.

2. Всесторонняя и тщательно подобранная документация может оказаться аргументом и доказательством того, что именно было проделано за определенные промежутки времени для решения проблем, насколько удалось или не удалось продвинуться в этом деле, почему и что еще необходимо сделать.

3. Документация фиксирует и определенные результаты, изменения, вносимые в планы действий, задачи обслуживания, а значит, выступает в роли отчетного документа.

4. При необходимости, если осуществляются контроль и инспектирование деятельности центров со стороны вышестоящих органов, документирование становится доказательством компетентности и добросовестного отношения к делу социального работника как специалиста.

5. В сложной системе социального обслуживания документация способствует повышению квалификации социального работника. Запечатленная в «деле» клиента информация выражает степень включенности социального работника в процесс деятельности по обслуживанию клиента, осознания им ее содержания, смысла, а значит, степени сформированности индивидуального профессионального опыта.

6. В функциональном плане значение словесно выраженного действия выступает как единение общения и обобщения, коммуникативных и интеллектуально-предметных, идеальных и практических форм деятельности. В процессе письменной фиксации социальный работник как бы заново анализирует и переживает состояние клиента, моменты непосредственного общения с ним, у него появляются новые соображения, позволяющие совершенствовать приемы и подходы, укрепляется критический стиль мышления.

Когда речь идет о той роли, которую документирование выполняет в процессе оказания непосредственной помощи клиенту, оно связывается, безусловно, не только с субъективным, но и с объективным целеполаганием и решает следующие его задачи:

1) накопление достоверной информации о клиенте, его проблемах, способах и методах работы с ним, с остальными субъектами социальной помощи;

2) фиксация процесса оказания помощи, направленная на повышение его эффективности;

3) укрепление междисциплинарного сотрудничества, координации усилий разных специалистов, ведомств, институтов;

4) передача зафиксированной и закодированной информации о состоянии проблем клиента на все уровни управления и исполнения;

5) обобщение тех или иных методов, адаптация к идее инновационной деятельности;

6) развитие символической функции социальной деятельности, с помощью которой кодируются такие ее значения как объективное содержание, нормы, методы, способы воздействия на других участников взаимодействия (использование схем, графиков, компьютерных программ, схематического перспективного планирования и пр.), информационных и деятельностных моделей обслуживания;

7) систематизация информации о формах и видах помощи, обеспечивающая доступ к ней каждому нуждающемуся;

8) типизация категорий клиентов и условий их обслуживания для банков данных информационных служб.

Ведение документации помогает не только социальному работнику-практику в его профессиональной деятельности, но и социальному работнику-управленцу в организации, выстроенной и эффективной работы служб, центров, отделов [4].

Для кадров системы социальной защиты – руководителей, специалистов, технических и вспомогательных работников – «требуемыми качествами» являются здоровье (физическое и психическое), компетентность и профессионализм.

Требование здоровья обусловлено тем, что социальная работа была и остается одной из трудных в физическом и психологическом отношениях. Здесь приходится сталкиваться с самыми печальными сторонами человеческой жизни – старостью, инвалидностью, одиночеством, сиротством, немощностью, беззащитностью, болезнями, причудами, жестокостью и др. Следует учесть, что большинство работающих в системах соцзащиты – женщины, обладающие более высокой, чем мужчины, степенью восприимчивости, сопереживания, эмоциональности.

Поэтому на практике для поддержания и укрепления здоровья работников стали использовать различные системы – индивидуальные, групповые, коллективные. К ним, например, относятся: психологические приемы самозащиты в ситуациях «негативного общения»; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты; занятия физкультурой и др.

Компетентность, второе «требуемое качество» работников, представляет собой:

- 1) соответствие уровня и содержания знаний и умений конкретного работника уровню и содержанию выполняемых им должностных задач и обязанностей, предоставленным правам;
- 2) наличие у работника прав и обязанностей для выполнения стоящих перед ним задач;
- 3) умение работника действовать практически, делать конкретное дело и обеспечивать в работе требуемые результаты.

Компетентность, как легко заметить, соединяет в себе «мои знания и умения» и «мою должность» с ее главными характеристиками – должностные задачи, обязанности, права и ответственность.

Требование профессионализма – также одно из важнейших в деятельности персонала управления систем социальной защиты. Профессионализм – постоянно поддерживаемые на высоком уровне знания и умения, обеспечивающие соответственно высокое качество труда и результатов. Напротив, непрофессионализм – это знание «в целом и общем», плохая, с низкими результатами работа.

Компетентность и профессионализм обеспечиваются базовым образованием, самообразованием и обучением в ходе практической деятельности, «заимствованием опыта» у коллег, различными формами краткосрочной учебы. Одним из решающих факторов при этом выступает индивидуальная познавательная мотивация – завтра знать больше и уметь лучше, чем сегодня.

Менеджмент в социальной работе уделяет особое внимание работе социальных организаций, обеспеченности социальных групп соответствующими благами, услугами, необходимыми для поддержания жизни людей и их развития, а также определению источников финансирования и экономической эффективности.

Анализ понятия «менеджмент социальной работы» позволяет сделать вывод, что система управления в социальной работе изучена недостаточно. Важный ее момент – документирование как элемент управления.

-
1. Бреддик, У. Менеджмент в организации. – М., 1997.
 2. Мескон, М., Альберт, М., Хедоури, Ф. Основы менеджмента. – М., 1996.
 3. Менеджмент социальной работы / под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. – М.:ВЛАДОС, 2001. – 288 с.

4. Холостова, Е.И. Социальная работа. – М.: Дашков и К, 2005. – 692 с.