

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

УДК 364.466

ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

М. Н. Большакова

Социальные изменения, происходящие в российском обществе, динамичны, подчас противоречивы. Управленческая практика требует адекватных и действенных инструментов упорядочения социальных отношений. Внимание специалистов к разработке и внедрению социальных технологий продиктовано необходимостью более эффективного управления социальной сферой. Назначение социальных технологий – рационализация и повышение эффективности социальных институтов и подсистем в обществе. В последние годы актуализируется социоинженерное знание, предполагающее создание и внедрение социальных технологий, направленных на решение и предупреждение противоречий в общественных отношениях.

Определение «социальная технология» с одной стороны выражает ее ориентацию на упорядочение, систематизацию целенаправленных действий по разрешению общественных проблем. С другой стороны, «социальность» технологии выражается в ее опоре на гуманистические ценности, интересы конкретных групп и общностей. Сущность социальной технологии в том, что она порождается устоявшимися отношениями в обществе, проверяется практикой на удобство в применении и органичность социокультурным, управленческим, историческим особенностям общества [1, с. 7]. Пренебрежение этими особенностями пагубно для внедрения и эффективной работы технологии. Она отторгается людьми и организациями, становится формальным требованием, не приживается и иногда становится не инструментом для решения проблемы, а дополнительным усугубляющим фактором.

Сбой в социальных технологиях, снижение их эффективности, связан прежде всего с управленческими ошибками, недооценкой принципов, на основе которых они должны разрабатываться и внедряться. В первую очередь, это поступательное их продвижение, постепенность и подконтрольность преобразований, на которые они направлены. Взаимодействие, предполагаемое в социальной технологии, основывается на социальном опыте людей [9, с. 202]. Становление технологии требует времени, постепенного освоения, поступательных изменений, дающих возможность корректировать нежелательные последствия ее внедрения, устранять барьеры.

Социальные технологии можно считать продуктом социальных институтов. Именно социальные институты создают, преобразуют, задают вектор направленности технологий. Принадлежность технологии к институту закрепляется в функциях и механизмах ее реализации. Становление социаль-

ных институтов в определенной мере также является результатом технологизации (упорядочения действий, хабиутализации). Социальные институты можно считать сложившимися и устойчивыми социальными технологиями реализации потребностей населения.

Для осмысления места технологий социальной работы в общей системе социальных технологий следует учесть их принадлежность прежде всего к сфере социальной защиты населения. Однако действие технологий социальной работы не ограничивается взаимодействиями в рамках института социальной защиты. Эта разновидность социальных технологий становится сквозной для социального управления, существует в разных формах во многих областях человеческой практики: на производстве, в сфере муниципального управления и самоуправления, государственного регулирования (например демографических процессов), в организациях.

На развитие социальных технологий в современном обществе влияет множество факторов. Усложнение стратификационной структуры населения, демократизация общества и повышение внимания к личностному фактору в управлении свидетельствуют о необходимости предавать социальным технологиям гибкую форму, позволяющую учесть интересы и возможности людей.

Актуализируются глобальные проблемы человечества, требующие интеграции существующих социальных технологий, их направленности на решение волнующих вопросов. В этой ситуации технологии должны быть сориентированы на достижение стратегических государственных целей, выражать национальную идею, базироваться на общечеловеческих ценностях.

Социальные технологии претерпевают изменения в связи с инновациями в сфере информационных технологий. Для социальных технологий открываются новые возможности. Оперативное получение и обработка социальной информации, являющейся исходной для программ, проектов, правовых актов, важно с точки зрения их обоснования [11, с. 104].

Перечисленные факторы, влияющие на социальные технологии, воздействуют и на технологии социальной работы. Однако сама сфера применения таких технологий накладывает особенности на их характер. Во-первых, теория социальной работы в основном базируется на практическом знании, заимствует методы у других наук. Отсюда такие особенности технологий социальной работы, как ком-

пилятивность, ориентация на практическое решение задач.

Во-вторых, социальная работа реализуется во множестве областей общественной жизни (образовании, здравоохранении, социальном управлении и т. д.). Разнонаправленность технологий подразумевает высокий уровень осведомленности специалистов, занимающихся теорией и практикой социальной работы, в общественных проблемах, специфике разных сфер реализации социальной работы.

Третьей особенностью технологий социальной работы, подчеркивающей их особое место в общей системе социальных технологий, является их ориентация на удовлетворение витальных потребностей людей. Эта черта технологий социальной работы характеризует их как базовые, обеспечивающие возможность развития для других управленческих технологий. Так, например, социальная поддержка детей-сирот, детей из многодетных семей в виде правовых гарантий льготного приема в учебные заведения, повышает возможности получения профессионального образования, то есть участия в социальных технологиях другой сферы. В то же время технологии социальной работы являются дополняющими, обеспечивающими сглаживание последствий реформирования общества.

Технологии социальной работы оформляются в виде социальных программ и проектов, нормативно-правовых документов, направленных на социальную защиту населения, собственно деятельности по выявлению и разрешению социальных проблем. Следует добавить, что технологии социальной работы могут быть закреплены в организационной структуре учреждений, работающих с населением. Эта разновидность структурного закрепления технологий социальной работы мало осмысленна и требует совершенствования.

Одним из условий эффективности социальных технологий является реализация принципа адаптивности. На управленческом уровне технологий социальной работы это подразумевает создание гибкой организационной структуры в социальных службах и учреждениях. Способность организации к эффективному приспособлению во многом обеспечивается гибкостью, информированностью о состоянии и динамике внешней среды. С точки зрения взаимодействия, адаптивность организации представляет собой свойство, обеспечивающее ее равновесное состояние во внешней среде, достигаемое с помощью самомодификаций в ответ на изменение среды и преобразования внешних условий в интересах организации.

Принцип адаптивности в управлении организацией предполагает оптимальное сочетание централизации и децентрализации управленческих функций, горизонтальных и вертикальных связей, самоорганизации и управления. Иерархические и горизонтальные внутриорганизационные связи часто противопоставляются друг другу. Адаптивная организационная модель характеризуется взаимодополняющим сочетанием этих связей, обеспечивающим

соотношение централизации и децентрализации в управлении [4, с. 155].

Под адаптивностью организации понимают способность в изменяющихся внешних условиях перестраивать свою структуру и управленческие воздействия с целью оптимального функционирования в конкретной ситуации. Свойство адаптивности проявляется в результате взаимодействия организации со средой. Важной составляющей адаптивного управления предлагается считать способность перестраивать структуру и функциональное содержание деятельности подразделений так, чтобы обеспечить производительную оптимальную силу организации в соответствии с особенностями внешних условий. Адаптивность организаций рассматривается и с позиций формирования гибких специфических организационных структур. Наибольший адаптивный потенциал у организаций, имеющих матричную и сетевую структуры.

Для оптимизации деятельности социальных учреждений целесообразно использовать методы социального проектирования, направленные на разработку организационных структур в социальных учреждениях. Такое проектирование предполагает создание оптимальной, гибкой и четкой организационной структуры социального учреждения.

Отметим, что теоретическое осмысление эффективности организационных структур до сих пор касается в основном коммерческих и хозяйственных организаций, где достаточно четко определены цели, имеются доступные ресурсы, нет особых бюджетных и административных ограничений. Трудности организационного проектирования в социальных учреждениях состоят в том, что они имеют значительные бюджетные ограничения, скованы внушительной массой законодательных правил. К тому же, в этих организациях зачастую недостаточно четко определены цели, которые могут вступать в противоречие друг с другом и с размерами имеющихся ресурсов [7, с. 18]. Однако при помощи социологического вмешательства в этих учреждениях может быть создана адаптивная организационная структура, которая будет отличаться от функциональной, действующей в большинстве социальных учреждений в настоящее время, способностью быстро модифицироваться в соответствии с изменениями окружающей среды и потребностями самой организации.

Примером адаптивной организационной структуры может служить матричная структура, когда к решению задачи подключаются специалисты различного профиля. Именно такой подход зачастую необходим в решении социальных проблем клиента социального учреждения, включающих юридические, экономические, психологические и другие проблемы.

При выстраивании организационной структуры целесообразно соблюдать баланс между гибкой и жесткой моделями. Жесткая структура затрудняет приспособление к изменяющимся условиям и создает серьезные помехи для использования новых возможностей. Но излишняя гибкость может при-

водить к дезорганизации, потере управляемости. При проектировании организационной структуры необходимо соблюдать баланс между этими характеристиками [2, с. 10].

Изменение организационной структуры можно рассматривать как мероприятие адаптивного характера. Этот процесс служит основанием для разработки технологий адаптивного взаимодействия социальных учреждений с населением. Удачной для социального учреждения является организационная структура сетевого типа. Создание организаций различных ведомств и форм собственности по сетевому принципу является устойчивой тенденцией последних лет. Г. Л. Купряшин специфичными характеристиками для сетевых управленческих отношений считает усиление роли коммуникаций, реальных социальных связей между участниками сети; формирование открытости для населения, его запросов; кооперация усилий в принятии управленческих решений (равноправия участников сети); выработку особых моральных объединяющих норм и представлений [6, с. 77-80].

Требования к организациям, предъявляемые современным обществом, сформировали новые особенности и свойства организаций. Наиболее значимые характеристики: динамичность, многообразие, интеграция, гибкость, преимущественное использование самоуправляемых команд, множественность и комбинаторика организационных форм, повышенный спрос на информацию [10, с. 225-227]. Сетевые отношения в организациях позволяют сочетать преимущества вертикальной управленческой иерархии и гибких горизонтальных связей. Преимуществами сетевых организаций можно считать быстрое создание и распространение новой информации, ускоренное внедрение нововведений. К достоинствам сетевых организационных структур также можно отнести открытость, распределение ответственности между участниками сети, большой пространственный охват, возможность реагировать на изменения среды (экономической, поселенческой, культурной).

Организационная структура сетевого типа имеет ряд ограничений, связанных с рассредоточенностью структурных подразделений. Эта особенность усложняет контроль над выполнением их функций участниками сети, утяжеляет информационные потоки, снижает возможности оперативного исполнения административных команд и распоряжений. Сетевая структура делает организацию восприимчивой к факторам воздействия внешней среды, эта особенность влияет на внутриорганизационную стабильность, повышает риск неустойчивости.

Влияние перечисленных ограничений можно сгладить с помощью использования иерархических свойств сетевой организации, ее вертикальных внутриорганизационных связей. Содержание деятельности соподчиненных структурных подразделений зависит от их функционального назначения. В проектировании сетевой организации важно четко выделить функции подразделений включенных уровней.

Проектирование организационной структуры социального учреждения проводится с опорой на информацию об изменчивости внешней среды, потребности населения в социальных услугах, имеющиеся ресурсы, размер необходимого территориального охвата, перспективы развития учреждения.

Для эффективного проектирования организационной структуры социальных учреждений необходимо учитывать следующие факторы:

- место учреждения в системе местного сообщества, возможные связи с клиентурой, населением, с другими службами и организациями, в том числе с управленческими;
- объективную потребность местности в деятельности социального учреждения, его функциональную основную направленность с учетом экономической, производственной, социокультурной, политической специфики;
- структуру территориального расселения, обширность территории, оснащенность средствами коммуникации;
- запросы населения местного сообщества на различные виды социальных услуг.

Технологии социальной работы разрабатываются и реализуются с опорой на информацию о социальной ситуации, в которых они реализуются. Информационное обеспечение технологий социальной работы — актуальная задача социальных служб и органов социального управления.

Социологическую информацию, необходимую при разработке технологий, можно получать на основе специальных прикладных исследований описательного и аналитического характера. В зависимости от цели, возможно организовывать разовые и систематические исследования. Для наиболее полного информационного и аналитического охвата полезна организация социологического сопровождения учреждений, реализуемая внешней или внутренней социологической службой либо консультантом.

Технологии социальной работы, реализуемые социальным учреждением, не исчерпывают социальных целей учреждения. Для эффективности технологий социальной работы необходимо выстраивание и упорядочивание отношений с населением обслуживаемой территории. Процесс технологизации взаимодействия социальных учреждений с населением предполагает выработку рационального алгоритма. Создание технологии упорядочивает и универсализирует взаимодействие, однако делает его менее гибким. Поэтому для создания эффективной технологии взаимодействия важно обеспечение социологической информацией, которая помогает выработать социально ориентированную, адаптивную технологию.

Технологизация взаимодействия должна проводиться с учетом сложности и динамичности субъектов, их структурными особенностями, функциональным содержанием их деятельности. Такая технология должна отвечать требованиям мобильности и гибкости, социальной ориентации, профилактической направленности. Для создания техно-

логии взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом целесообразно использовать адаптивный подход, обеспечивающий технологию качествами, востребованными социальной практикой.

Технологии взаимодействия с населением должны выстраиваться с учетом стратификационного разделения, которое, в свою очередь, предопределяет запросы и ожидания разных групп населения. Включенность социальных учреждений в жизнь сообщества обслуживаемой территории помогает им реализовывать в практической деятельности принцип соответствия запросам населения. К технологиям взаимодействия с населением можно отнести непосредственно технологии предоставления социальных услуг (технологии социального обслуживания).

Адаптивную социальную технологию можно характеризовать как процесс и результат целенаправленного последовательного упорядочения и преобразования социального объекта по выработанным правилам с помощью адаптивного механизма.

Построение социальных технологий должно выполняться на базе достоверной информации, полученной в результате социальной диагностики.

Заметим, что деятельность информационно-аналитических служб социального учреждения уже характеризовались некоторыми исследователями. Так, Г. В. Калабухова основными направлениями деятельности таких подразделений считает:

- сбор первичной информации о социальных процессах, происходящих на территории, путем проведения оперативных социологических исследований;
- интеграцию данных, полученных от организованных источников различной ведомственной принадлежности;
- оперативный, ретроспективный и перспективный анализ полученной информации;
- выработку социологически обоснованных предложений и рекомендаций по оптимизации мер социального управления на территории.

Данным автором выделен ряд функций информационно-аналитических служб социальной сферы: информационно-диагностическая, планово-прогнозная, социально-технологическая, контрольно-методическая, координирующая, научно-методическая [4, с. 24].

На уровне муниципальных управлений социологическое сопровождение обеспечивает получение информации о социальной ситуации области, района, города. Необходимость такого сопровождения объясняется специфическими задачами управленческих структур. Социологические службы управлений могут обеспечить мониторинг социальных процессов на территории области и муниципальных образований. Социальная информация, полученная в ходе мониторинговых исследований, используется для разработки социальных программ и форм контроля, анализа, моделирования и прогнозирования социальных процессов на территории.

В. Н. Ковалев предлагает соблюдать ряд принципов в обеспечении управляющих субъектов социальной сферы социологической информацией:

- системный, комплексный подход к решению задач информационного снабжения;
- единство и целостность информационного пространства, отражающее реальное социальное пространство местного сообщества;
- непрерывное социолого-статистическое наблюдение, выявляющее динамику социальных изменений;
- ресурсное и методико-технологическое обеспечение всего комплекса задач сбора, обработки и анализа социальной информации;
- соответствие методов и технологий анализа оценочным показателям, закрепленным правовыми нормами [5, с. 165].

Выделенный перечень функций информационно-аналитических подразделений целесообразно дополнить такими функциями, как адаптивная и интегративная. Функциональное назначение информационно-аналитических служб предполагает осуществление управленческих операций по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, что является ориентиром для создания гибких технологий взаимодействия с внешней средой. Такая информация служит постановке цели в управлении взаимодействием учреждения с местным сообществом.

Создание адаптивных технологий взаимодействия социальных учреждений с населением предполагает соотнесение используемых видов, форм, способов, оказания помощи с ритмикой жизни людей, их потребностями, мотивацией к развитию.

Технологии, применяемые в социальной сфере, отличаются субъект-субъектной сущностью. Во взаимодействии с клиентом, семьей, социальной группой или населением местного сообщества в целом социальное учреждение считается с возможностями субъекта по преодолению социальных трудностей, обстоятельствами возникающих трудных жизненных ситуаций. Население, являясь в социальных технологиях объектом воздействия организованных субъектов (в нашем случае – социального учреждения), активно влияет на их результативность, форму, содержание. Влияние населения может проявляться как содействие в проводящихся преобразованиях или уклонение от них, разделение целей и средств субъекта социального управления или противопоставление им иных целей и средств.

В разработке адаптивных социальных технологий необходимо учитывать динамичность и противоречивость социальных изменений. Динамичность социальной сферы также должна учитываться в создании технологий. Важным моментом в технологизации взаимодействия является процедура операционализации и обобщения процессов и процедур. Технология предполагает унификацию действия, его рационализацию. Для создания адаптивной технологии необходимо учесть уникальность социальных явлений, их специфичность и одновременно

выделить общие черты, позволяющие отнести это явление к определенному классу, типу. Классификация социальных явлений, предшествующая созданию социальной технологии, должна опираться на социологическую информацию.

Особенностью социальных технологий является высокая степень их субъективности. Большое значение имеет личностный фактор взаимодействующих субъектов. Поэтому адаптивная социальная технология должна обладать ясностью и четкостью, которая делает ее доступной и усваиваемой профессиональным специалистом, с одной стороны, и клиентом – с другой [8, с. 42-44].

Адаптивные социальные технологии требуют глубокой проработки, понимания сущности социальных явлений. Применение адаптивных технологий в социальном управлении имеет ряд преимуществ и ограничений. К основным достоинствам адаптивных технологий можно отнести их стабилизирующую умеренную основу с одновременным обновлением социальной среды; постепенность и размеренность в наращивании результатов; сглаживание психологических барьеров внешнего воздействия управляющего субъекта; включение системы самоадаптирования населения по мере технологического воздействия. Однако применение адаптивных социальных технологий может замедлять, отдалять получение запланированного результата. Адаптивные технологии создают дополнительные сложности для управляющего субъекта, они существенно повышают влияние другой стороны на форму и содержание технологического процесса, повышают риск «растворения» технологии в изменчивой социальной среде.

Технологии социальной работы, несмотря на свое разнообразие и широту охвата, нуждаются в глобальном совершенствовании, прежде всего с точки зрения повышения их действенности, полезности. Осмысление места технологий социальной работы в общей системе социальных технологий поможет этому совершенствованию, обеспечит целостность представлений о роли этих технологий в обществе, представит ориентиры для их развития.

Литература

1. Блинов, В. В. Информатизация органов управления на региональном уровне [Текст] / В. В. Блинов // Вопросы статистики. – 1999. – № 8. – С. 73 – 76.
2. Дмитриев, А. Н. Формирование адаптивной структуры управления организацией предпринимательского типа [Текст] / А. Н. Дмитриев: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. – СПб., 2003. – 16 с.
3. Заруба, Н. А. Концептуальные основы социологии управления адаптивной школой: монография [Текст] / Н. А. Заруба, Е. В. Руденский. – Кемерово: Изд-во КРИПКиПРО, 2002. – 264 с.
4. Калабухова, Г. В. Информационно-социологическое обеспечение органов управления социальной сферой региона [Текст] / Г. В. Калабухова: автореф. дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08. – М., 1996. – 26 с.
5. Методы и технологии мониторинга социальной сферы региона: учебно-практическое пособие [Текст] / под ред. В. Н. Ковалева. – М.: Союз, 1999. – 213 с.
6. Купряшин, Л. Г. Государственный менеджмент: учеб. пособие [Текст] / Л. Г. Купряшин, А. И. Соловьев; Федер. агентство по образованию; Нац. фонд подгот. кадров. – М.: Новый учебник, 2004. – С. 77 – 80.
7. Лезова, В. И. Адаптивная модель организации социальной политики в агропромышленном районе [Текст] / В. И. Лезова: автореф. дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08. – Н. Новгород, 1999. – 24 с.
8. Попов, В. Г. Технологии социального обслуживания населения: учеб. пособие [Текст] / под ред. В. Г. Попова, Е. И. Холостовой, – М.: Магистр-Пресс, 2000. – 211 с.
9. Поппер, К. Открытое общество и его враги [Текст] / К. Поппер: в 2 т. – М.: Междунар. фонд «Культурная инициатива» – Soros foundation: Феникс. – 1992. – Т. 1. – 446 с.; Т. 2. – 525 с.
10. Солдатов, А. М. Основы теории адаптивной организации: научное издание [Текст] / А. М. Солдатов. – Йошкар-Ола: МарГТУ, 2001. – 271 с.
11. Сурмин, Ю. П. Теория социальных технологий [Текст] / Ю. П. Сурмин, Н. В. Туленков. – Киев: МАУП, 2004. – 608 с.
12. Шпак, Л. Л. Социальные технологии: понятие и практическое применение: спецкурс лекций для студентов [Текст] / Л. Л. Шпак. – Кемерово: КемГУ, 1993. – 97 с.
13. Щербина, В. В. Средства социологической диагностики в системе управления [Текст] / В. В. Щербина. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1993. – 120 с.

УДК 316.477

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СТУДЕНТОВ О ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВАХ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

К. М. Грабчук

В последние годы все больше появляется публикаций, посвященных изучению профессиональных и личностных особенностей социальных работ-

ников и специалистов по социальной работе. Объектами исследований становятся не только содержание профессиональной деятельности специали-