

На правах рукописи

Большакова Мария Николаевна

**Адаптивные механизмы взаимодействия
социальных учреждений с местным сообществом**

Специальность 22.00.08 – социология управления

Автореферат диссертации
на соискание ученой степени
кандидата социологических наук



Кемерово 2005

Работа выполнена на кафедре социологических наук
Кемеровского государственного университета

Научный руководитель – доктор социологических наук, профессор
Шпак Лидия Леонидовна

Официальные оппоненты:

доктор психологических наук, профессор
Яницкий Михаил Сергеевич

кандидат социологических наук, доцент
Киселев Николай Николаевич

Ведущая организация: Новосибирский государственный
технический университет

Защита состоится « 30 » июня 2005 г. в 13 часов 30 мин. на заседании диссертационного совета К 212.088.01 по присуждению ученой степени кандидата социологических наук в Кемеровском государственном университете по адресу: 650043, г. Кемерово, ул. Красная, 6.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Кемеровского государственного университета

Автореферат разослан «30» мая 2005 г.

Ученый секретарь диссертационного совета
кандидат политических наук,
доцент



С. В. Бирюков

2006-4
10909

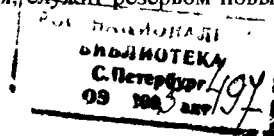
2165219

I. Общая характеристика диссертационной работы

Актуальность диссертационного исследования. В условиях децентрализации государственной поддержки социальные учреждения становятся ведущим проводником между институтом социальной политики и населением. Посредничество социальных учреждений заключается в реализации социальных потребностей и запросов граждан, в организации обратной связи между населением, региональными и федеральными управленческими структурами социальной сферы. Перемещение существенной доли расходов на социальные нужды в регионы актуализирует вопросы поиска местных ресурсов, за счет которых возможно повышать качество жизни населения. В этой ситуации социальные учреждения могут выступать в роли агента, анализирующего потенциал местного сообщества, выявляющего проблемные моменты в его развитии, активизирующего социальные ресурсы местности с помощью организационных связей, взаимодействия с клиентурой и поселенческой средой, органами местного самоуправления и местной властью.

Эффективность работы социальных учреждений во многом определяется их ролью в развитии местных сообществ, взаимосвязями с местным населением и тем, насколько адаптировались люди к данному учреждению (жители микрорайона, клиенты, институционализированные структуры, представители местного сообщества). Практика взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом, организация деятельности с учетом местных интересов и возможностей, внутриорганизационное управление обслуживанием населения представляются сегодня актуальными.

Кроме того, актуальность исследования объясняется необходимостью социологического сопровождения деятельности социального учреждения, взаимодействующего непосредственно с местным сообществом. Такое сопровождение имеет свою логику и технологическое оснащение, рационализирует деятельность социального учреждения, служит резервом повышения качества обслуживания.



Основной объект деятельности социальных учреждений – слабо защищенные группы населения. Но взаимодействие с населением не ограничивается взаимодействием с клиентурой учреждения, то есть не сводится только к технологиям социальной работы и социального обслуживания. Связь социальных учреждений с населением территории опосредована взаимодействием с другими службами и организациями, участием в комплексных, межведомственных социальных проектах и программах.

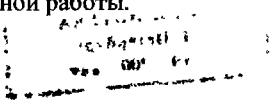
Социальные учреждения, включенные в систему взаимодействия с населением и организациями обслуживаемой территории, являются существенной опорой для социального развития местного сообщества. Связи социальных учреждений с населением на сегодняшний день остаются недооцененными в качестве перспективного ресурса социального управления.

Участие социальных учреждений в развитии местного сообщества увеличивает значение территориальной приближенности, доступности учреждения. В связи с этим необходима организационная структура социального учреждения, которая бы отвечала требованиям адаптивности и открытости, гибкого реагирования на изменения внешней среды.

Использование адаптивного принципа в организации взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом предполагает формирование позитивного отношения населения к учреждению, что требует социологического обоснования его деятельности.

Таким образом, актуальность диссертационного исследования продиктована требованиями социальной практики, необходимостью совершенствования управленческих процессов в сети социальных учреждений и адекватного освещения в социологии управления специфики взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом.

Разработанность темы в научной литературе. Тема диссертационного исследования относится к предметной области социологии управления, но сопряжена с проблематикой теории управления, теории и технологий социальной работы.



Основные подходы к осмыслению вопросов адаптации и адаптивного взаимодействия определили Г. Спенсер, Г. Тард, Т. Парсонс, Р. Мертон, Дж. Мид и другие. Авторами создана основа для методологических концепций адаптации в рамках структурно-функционального, системного, интеракционистского подходов. Канадский ученый Г. Селье изучал адаптацию с точки зрения биосоциального подхода.

Среди отечественных ученых основы научного биологического анализа вопросов адаптации были заложены И. В. Давыдовским, Ф. З. Меерсоном, И. И. Шмальгаузенем и др. Разработку методологических аспектов социальной адаптации осуществляли А. Б. Георгиевский, В. Г. Казначеев, С. В. Казначеев, А. Т. Москаленко, А. В. Сахно, Г. И. Царегородцев и др.

Значительный вклад в осмысление вопросов социальной адаптации внесли работы Е. М. Бабосова, Т. Г. Дичева, Т. И. Заславской, И. Калайкова, Э. С. Маркаряна, М. В. Ромма, Н. М. Римашевской, Ж. Т. Тощенко, Л. Л. Шпак, В. А. Ядова и др. Некоторые аспекты социальной адаптации исследовали В. А. Артемов, В. Ю. Верещагин, Л. А. Гордон, Э. С. Клопов, Л. В. Корель, П. С. Кузнецов, В. А. Марков, И. А. Милославова, Ю. М. Плюснин, А. М. Растова и многие другие. Авторами проанализированы сущностные черты адаптационного процесса, выделены основные стадии адаптации, определена структура механизма социальной адаптации.

Вопросы социального управления отражены в исследованиях Ю. П. Аверина, Н. Д. Вавилиной, О. С. Виханского, А. И. Пригожина, З. П. Румянцевой, М. В. Удальцовой, В. В. Щербины и др.

В последние годы опубликован ряд работ, рассматривающих проблемы социальной политики и социальной работы (С. И. Григорьев, Л. Г. Гусякова, В. Д. Вавилина, Т. И. Заславская, А. А. Козлов, А. М. Панов, В. Г. Попов, Л. В. Топчий, Е. И. Холостова, Т. В. Шеляг, Л. Л. Шпак, В. В. Щербина, Е. Р. Ярской-Смирновой и др.). В исследованиях определены основные мето-

дологические подходы к исследованию социальной политики, рассмотрены вопросы методологических основ социальной работы.

Социологический подход к осмыслению социальной работы обоснован в работах Л. Ф. Безлепкиной, Л. Г. Гуслияковой, В. Н. Ковалева, Е. И. Комарова, Г. И. Осадчей, П. Д. Павленка, В. Г. Попова, Е. И. Холостовой и др.

Вопросы социального развития местных сообществ нашли отражение в работах И. А. Боцу, В. Н. Ковалева, В. И. Патрушева, И. Е. Кокарева, Н. Е. Прянишникова, В. И. Редюхина и др. В исследованиях предпринимались попытки социального структурирования местного сообщества, анализировался зарубежный опыт по развитию сообществ, рассматривались возможности системы местного самоуправления в развитии территорий.

Некоторые аспекты социологического обеспечения деятельности социальных учреждений рассматривались И. В. Давыдовым, Г. В. Калабуховой, Е. С. Козиной, В. И. Лезовой, Г. А. Лифинцевым, Н. И. Луговских, Д. К. Танатовой и др. В работах названных авторов раскрыты вопросы социологического обоснования деятельности социальных учреждений, моделирования социальных служб с опорой на социологическую информацию, проблемы информатизации и автоматизации управленческих процессов в социальной сфере.

Несмотря на явные достижения в исследовании проблем, близких к заявленной диссертантом теме, остались не изученными некоторые важные для социологии управления вопросы. К их числу мы относим следующие:

- влияние организационно-структурных характеристик учреждения на его адаптивный потенциал в процессах взаимодействия;
- технологизацию взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом;
- адаптацию населения к социальным учреждениям на территории;
- соучастие учреждений в социальном развитии местного сообщества;
- социологическое сопровождение социальных учреждений.

Проблема исследования -- адаптация населения к социальным учреждениям в местах их дислокации требует управленческого воздействия, но в социологии управления еще слабо разработаны адаптивные механизмы, обеспечивающие взаимосвязи социального учреждения с местным сообществом в процессах предоставления дифференцированных услуг.

Цель исследования – концептуальная разработка технологической модели адаптивного взаимодействия социального учреждения с местным сообществом.

Задачи:

- Выявить специфику взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом;
- Проанализировать практику использования адаптивных механизмов во взаимодействии социальных учреждений с населением обслуживаемой местности;
- Дать описание адаптивной технологической модели взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом;
- Обосновать возможность использования разработанной модели взаимодействия в определенных рабочих ситуациях социального обслуживания населения.

Объект исследования – социальное учреждение (Центр социальной помощи семье и детям г. Кемерово), местное городское сообщество.

Предмет исследования – использование адаптивных механизмов во взаимодействии социального учреждения с местным сообществом и в организации социального обслуживания населения.

Гипотеза исследования. Деятельность социальных учреждений не ограничивается предоставлением социальных услуг клиентам. Являясь субъектом реализации социальной политики на местах, эти учреждения вовлечены в решение социальных проблем территории и местного населения. Одним из условий эффективного управления данными учреждениями является социологическое обоснование реорганизации их взаимодействия с населением

на основе принципа адаптивности и использования адаптивных механизмов. Это позволит оперативно реагировать на изменения социальной среды, организовать предоставление социальных услуг в соответствии с запросами населения. С другой стороны, использование адаптивных механизмов взаимодействия оптимизирует отношения учреждений социальной сферы с местным сообществом.

Теоретико-методологические основы исследования. Опорой диссертационной работы послужили научные положения, содержащиеся в трудах известных ученых, занимавшихся общими и смежными проблемами по теме исследования. Имеются в виду труды Г. Спенсера, Т. Парсонса, Ротдельные положения теории социальных изменений, социальные концепции управления, теории организаций, теории адаптации. Существенное значение имели для автора системный, ситуационный и сетевой подходы.

Процесс адаптивного взаимодействия рассматривался автором с точки зрения полипарадигмального подхода. Наибольшее отражение в исследовании нашли адаптивная и функционалистская научные парадигмы.

Существенным обоснованием работы послужили труды зарубежных классиков теории управления М. Вебера, Дж. Томпсона, П. Друкера. Среди отечественных работ основным ориентиром стали исследования А. А. Богданова, А. Н. Дятлова, А. И. Пригожина, Ж. Т. Тоценко, В. В. Щербины и др.

Для осмысления понятия местного сообщества использованы труды современных ученых В. Н. Ковалева, И. Е. Кокарева, В. И. Редюхина и др.

Методы исследования: включенное наблюдение, экспертный опрос, сфокусированное интервью, анкетный опрос, сравнительный анализ документов, моделирование, эксперимент.

Эмпирическая база исследования. Эмпирической базой исследования послужили результаты прикладных социологических исследований, проведенных лично автором и с участием автора. Исследования проведены в 2000-2004 гг.

Анализ учетной и отчетной, справочной документации проводился диссертанткой на базе Управления социальной защиты Администрации г. Кемерово, Департамента социальной защиты населения Администрации Кемеровской области (2001 г.).

В диссертационной работе использованы материалы включенного наблюдения, проведенного в период работы в Центре социальной помощи семье и детям г. Кемерово (2001-2003 гг.).

В исследовании использовались материалы опроса населения г. Кемерово (600 чел.), результаты опроса экспертов, включая тестирование услуг и их пакетирование по различным критериям (25 чел.). С участием автора в рамках эксперимента были проведены диагностические исследования «Социальная защита неполных семей» (опрос по анкете 40 одиноких отцов и 160 одиноких матерей), «Опрос детей, занимающихся попрошайничеством» (60 детей улиц), опрос студентов «Востребованность услуг социального учреждения» (100 чел.), опрос молодых семей (70 чел.)¹. На основе анализа исходных данных была разработана и описана экспериментальная технологическая модель адаптивного типа.

Научная новизна исследования:

- Уточнено понятие адаптивных механизмов применительно к организации социального обслуживания населения и взаимодействию социальных учреждений с местным сообществом;
- Выявлена специфика адаптации местного сообщества к сети социальных учреждений в местах дислокации учреждений;
- Разработана адаптивная технологическая модель взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом;
- Показано, что условием совершенствования деятельности социального учреждения является использование адаптивных механизмов во взаимодей-

¹ Диагностические исследования проводились с участием автора в Центре социальной помощи семье и детям г. Кемерово, директор Центра И. А. Чернышева.

ствии с местным сообществом и развитие отношений на основе принципов адаптивности, учета местных интересов.

На защиту выносятся следующие положения:

- Социальные учреждения, взаимодействуя с населением обслуживаемой местности, испытывают ряд проблем, связанных с недостаточной адаптивностью этих учреждений. Последствием такого положения может быть слабая удовлетворенность населения услугами учреждения, негативное отношение к нему, низкая информированность о его работе.
- Взаимодействие социальных учреждений с местным сообществом отражает структурные специфические характеристики взаимодействующих субъектов: четкую организационную оформленность социального учреждения и размытость структурных особенностей местного сообщества. Эффективность взаимодействия повышается при использовании адаптивных механизмов, включающих способы, формы, средства, рычаги воздействия субъектов друг на друга, ресурсное оснащение, технологии. Взаимодействие социальных учреждений с местным сообществом выстраивается с учетом адаптивных возможностей, механизмов, особенностей сторон и направлено на достижение общей цели социального развития населения обслуживаемой территории.
- Социальные учреждения недостаточно использованы в качестве ресурса развития местного сообщества. Перспективы участия данных учреждений в социальном управлении на уровне конкретной местности обеспечиваются уникальной информационной базой учреждения, постоянным контактом с населением, заинтересованностью в повышении качества жизни населения, организационной гибкостью, широкими возможностями представительства местных интересов во взаимодействии с другими службами на территории.
- Повышение качества деятельности социальных учреждений возможно при создании адаптивной технологической модели взаимодействия с местным сообществом. Модель включает: адаптивную организационную структуру учреждения, созданную по сетевому принципу; гибкие технологии пре-

доставления социальных услуг, адекватных запросам населения; функциональное назначение подразделений, соответствующих многоуровневой сетевой модели.

➤ Социологическое обоснование адаптивных технологий взаимодействия социального учреждения с населением местности помогает реализации принципа адаптивности за счет соответствия услуг запросам населения, повышения качества социальных услуг.

Теоретическая значимость исследования. Автором предложена адаптивная схема организации взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом.

Обосновывается сетевая модель социального учреждения, частично используемая в практике, модифицированная в соответствии с адаптивным механизмом взаимодействия социального учреждения с местным сообществом. Раскрывается функциональное содержание деятельности структурных сетевых подразделений в зависимости от организационных уровней.

Материалы диссертационного исследования содержат анализ возможностей учреждений в социальном развитии местного сообщества.

Концептуальные положения, представленные в диссертации, могут служить опорой в проведении дальнейших исследований, посвященных проблемам адаптивного взаимодействия в социальной сфере, организационного проектирования социальных учреждений, создания адаптивных социальных технологий.

Практическая значимость исследования. Созданная технологическая модель адаптивного взаимодействия социального учреждения с местным сообществом может использоваться социальными учреждениями с целью оптимизации их деятельности.

Рекомендации, отражающие механизмы включения социальных учреждений в процессы социального развития местного сообщества, становления местного самоуправления могут учитываться при формировании социальных программ и проектов местного и регионального значения.

Апробированная автором методика многоуровневого социологического сопровождения учреждений может быть использована в практике управления.

Материалы, изложенные в диссертации, можно использовать в разработке вузовских курсов и спецкурсов в области социологии управления, социологии организаций, технологий социальной работы. Результаты диссертационного исследования могут найти применение в формировании программ повышения квалификации кадров, занятых в социальной сфере.

Апробация диссертационной работы. Ряд положений диссертации нашли отражение в выступлениях автора на научных конференциях, в том числе на региональной научно-практической конференции «Современные проблемы социальной помощи семье и детям и пути их решения» (г. Кемерово, 27 февраля 2003 г.), на всероссийской научно-практической конференции «Социальная работа в изменяющейся России: проблемы, поиски, перспективы» (г. Томск, 16-17 мая 2003г.).

Диссертантка выступала на региональной научно-практической конференции «Регион: власть, политика и местное развитие» (гг. Березовский, Кемерово, март 2005 г.). Кроме этого, автором были подготовлены справки с практическими рекомендациями по оптимизации деятельности социальных учреждений для Администрации города Кемерово.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, включающего 210 источников, из них 4 – на иностранном языке. В работе приведены таблицы, приложения. Объем основного текста диссертации составляет 145 страниц.

II. Основное содержание диссертационной работы

Во «Введении» обоснована актуальность проблематики, рассматриваемой диссертантом, обозначена ее разработанность в научной литературе, определен объект и предмет исследования, цель и задачи. Сформулирована научная новизна работы, ее практическая и теоретическая значимость. Дана

информация об апробации диссертации, указаны структурные характеристики работы.

Глава 1 – «Адаптивное взаимодействие социальных учреждений с местным сообществом» – содержит два параграфа: 1. 1. – *«Понятие адаптивного взаимодействия»*, 1. 2. – *«Специфика адаптивного взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом»*. В первой главе даются различные трактовки адаптации и адаптивного взаимодействия. Показана необходимость использования адаптивного механизма во взаимодействии социального учреждения и местного сообщества.

В диссертации анализируются различные трактовки адаптации и адаптивного механизма в научных публикациях.

При характеристике взаимодействия социального учреждения с местным сообществом автор исходит из положения, что в социальной системе детерминирующий характер в адаптации может носить адаптивная деятельность отдельных структурных элементов (социальных групп, общностей, отдельных людей)². Адаптивное свойство системы является необходимым условием ее самоуправляемости, поскольку система имеет целостный характер, относительную стабильность функционирования, многоплановые, разнообразные взаимосвязи с внешней средой, планомерный и целенаправленный процесс самоуправления³.

Объективно-субъективная сущность социальной адаптации раскрывается в работах И. А. Милослаовой. Посредством адаптивного взаимодействия со средой человек усваивает необходимые стандарты, стереотипы, которые помогают ему приспособливаться к изменяющемуся состоянию среды⁴.

² Ромм, М. В. Адаптация личности в социуме: Теоретико-методологический аспект [Текст] / М. В. Ромм. – Новосибирск: Наука. Сиб. издат. фирма РАН, 2002 – С. 31.

³ Псгрушенко, Л. А. Единство системности, организованности и самодвижения (О влиянии философии на формирование теории систем) [Текст] / Л. А. Петрушенко – М: Мысль, 1975. – 286 с

⁴ Милослаова, И. А. Адаптация как социально-психологическое явление [Текст] / И. А. Милослаова // Социальная психология и философия – Л: Наука, 1973. – Вып.2. – С. 111 – 120.

Социальная адаптация определяется Л. Л. Шпак как «субсидиарная форма взаимодействия адаптанта с социальной средой, обеспечивающая взаимоприспособление, совместимость и обмен духовно-практическими возможностями и результатами деятельности»⁵.

М. В. Ромм акцентирует внимание на реализации адаптивных стратегий. Стратегия социальной адаптации рассматривается как информационно-логический алгоритм, задающий способы реализации адаптивного потенциала субъекта. Механизм адаптации представлен в виде цикла, включающего в себя: фиксацию информации о состоянии внешней среды; адаптивную ситуацию; барьеры социальной адаптации; стратегии социальной адаптации; корректировку итоговых результатов адаптации⁶.

Адаптация рассматривается П. С. Кузнецовым как целостный динамический процесс, определяющий непрерывное развитие личности⁷, предложены подходы к измерению адаптации.

Л. В. Корель разработала классификацию типов социальной адаптации. В структуру механизма социальной адаптации она включает средства и антисредства адаптации, выступающие в качестве регуляторов. Опорой социальной адаптации служат механизмы сохранения и закрепления моделей адаптивного поведения⁸.

С 1990-х гг. исследователи обратились к изучению вопросов адаптации в условиях переходного общества, когда адаптирующая среда является нестабильной. Возникла потребность в большей ориентации управленческого воздействия на нужды и интересы населения. Необходимым условием ус-

⁵ Шпак Л. Л. Адаптивное взаимодействие // Социально-политическое взаимодействие. прошлое и современность (Социологические этюды) [Текст] / В. В. Желтов, Л. Л. Шпак – Кемерово: Кузбассвузиздат, 1997. – С. 31-32.

⁶ Ромм, М. В. Адаптация личности в социуме Теоретико-методологический аспект [Текст] / М. В. Ромм. – Новосибирск: Наука Сиб. отд-ние РАН, 2002. – С. 95-110

⁷ Кузнецов, П. С. Адаптация как функция развития личности [Текст] / П. С. Кузнецов Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1991. – С. 10-11.

⁸ Корель, Л. В. Социология адаптаций. Вопросы теории, методологии и методики: автореф. дис. ... д-ра социол. наук в форме науч. доклада [Текст] / Л. В. Корель – Новосибирск, 1998. – С. 38-47.

пешного взаимодействия стало активное приспособление населения к новым реалиям.

В системе взаимодействия субъекты могут иметь разные характеристики по степени структурированности, функциональной оформленности, адаптивному потенциалу, что осложняет управление взаимодействием, требует социологического анализа структуры субъектов, изучения их адаптивных возможностей. Оптимизировать взаимодействие субъектов управления с населением возможно с помощью разработки и внедрения адаптивных технологий.

В диссертации уточняется социологическое понимание местного сообщества, отмечены отличия местного сообщества от муниципального образования, населения, местного самоуправления.

Инструментом управления социальным развитием местного сообщества выступает социальная политика, важнейшим принципом которой становится приоритет социального развития территории. Это требует создания информационной базы, укрепляющей процессы социального управления⁹.

В 1990–2000-е гг. в России открыто свыше 10 тыс. социальных учреждений. Учреждения локализуют свою деятельность на определенной территории с учетом ее социально-поселенческих особенностей, производственной, социокультурной, демографической ситуации. Система социальных учреждений обладает большим адаптивным потенциалом, они имеют возможность оперативного получения информации об изменениях социальной среды, в которой они действуют, благодаря тесным и постоянным контактам с населением местности. Эти учреждения имеют информацию о социальных проблемах и затруднениях местного сообщества.

К социальным учреждениям относятся не только учреждения социального обслуживания (центры социальной помощи, учреждения социальной

⁹ Вавилина Н. Д. Субсидиарная политика государства и возможности ее реализации. / Н. Д. Вавилина [Текст] // Теория и практика социальной работы на рубеже веков материалы и научные доклады I Международ. научно-практич. конф., посвящ. 10-летию становления социальной работы в России / отв ред. М. В. Ромм – Т. 1. – Новосибирск, 2001. – С. 74-75.

реабилитации и адаптации, кризисные центры и пр.), но и специализированные учреждения образования, занимающиеся решением конкретных социальных проблем (детские дома и интернаты для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и др.), а также медицинские учреждения, оказывающие медико-социальные услуги нуждающимся группам населения (хосписы, валеологические центры, наркологические службы). Отдельно следует выделить общественные организации, которые, не являясь социальными учреждениями, участвуют в социальном развитии местного сообщества, предоставляя свои услуги заинтересованным группам населения.

Зарубежная практика демонстрирует некоторые формы взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом или общиной. Например, в Англии большая часть услуг предоставляется специализированными добровольческими организациями, которые действуют на территории микрорайонов¹⁰. Население территории принимает участие в планировании социальных услуг на индивидуальном уровне и на уровне местного сообщества, которое определяет приоритеты в оказании услуг, направленных на удовлетворение запросов сообщества в целом¹¹. Принцип активизации населения, реализуемый данной моделью, является основой для адаптивного взаимодействия населения с социальным учреждением.

Социальные учреждения участвуют в жизни территории, вступая во взаимодействие с клиентами, обращающимися за помощью, и с населением обслуживаемого участка. Взаимодействие может быть опосредованным (через связи с другими службами) и прямым. Формы участия социальных учреждений в развитии местного сообщества: формирование информационной базы, используемой в социальном управлении сообществом, опора на локальные самоуправляющиеся объединения на территории поддержка и раз-

¹⁰ Ламминг, Г. Предоставление социальных услуг индивидуальным лицам в Англии / Г. Ламминг [Текст] // Территориальные социальные службы: теория и практика функционирования. – М., 1995. – С. 29-36.

¹¹ Парслоу, Ф. Принцип активизации в практике социальной работы [Текст] / Ф. Парслоу // Принцип активизации в социальной работе / под ред. Ф. Парслоу – М.: Аспект Пресс, 1997. – С. 24-25.

витие гражданских инициатив, артикуляция интересов населения в органах местной власти.

Взаимодействующие с учреждением субъекты структурируются диссертантом *по степени включенности во взаимодействие* (постоянные, эпизодические, потенциальные клиенты, жители местности, не вступающие в непосредственное взаимодействие с учреждением); *по социальному положению* (беднейшие слои населения, малообеспеченные группы, базовый (средний) слой, респектабельные группы, элита); *по пугаемости в социальной поддержке* (группы и категории населения, находящиеся в социально опасном положении; группы в трудной жизненной ситуации; пугающиеся в социальной профилактике; опорные группы, являющиеся ориентиром в социальной среде сообщества).

Адаптивный механизм взаимодействия социального учреждения с местным сообществом включает способы, формы, средства, рычаги воздействия субъектов друг на друга, ресурсное оснащение. В структуру механизмов включены технологии социального обслуживания, информационного обмена, организационными алгоритмами действий субъектов. Со стороны организованного субъекта взаимодействия – социального учреждения – воздействие на другой субъект оформлено в организационные связи, технологии предоставления услуг, непосредственное осуществление профессиональных функций. Воздействие местного сообщества на социальное учреждение выражается в заинтересованности его деятельностью, запросах на услуги. Сообщество формирует общественное мнение об учреждении. Адаптивное взаимодействие социальных учреждений с местным населением выстраивается с учетом особенностей сторон. Опорой для создания адаптивных технологий взаимодействия социальных учреждений с населением служит социологический анализ реальной социальной практики.

Во второй главе – «Технологизация взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом» – два параграфа: 2. 1. – «Адаптивные технологии: использование во взаимодействия социальных учрежде-

ний с местным сообществом» и 2. 2. – «Социологическое сопровождение социальных учреждений». В данной главе характеризуются возможности технологизации взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом, рассматривается модель адаптивной организационной структуры учреждения, предлагаются адаптивные технологии взаимодействия.

Важнейшим принципом успешного взаимодействия социальных учреждений с населением местного сообщества является *адаптивность*, понимаемая как проявление способностей субъектов к взаимодействию на основе взаимного приспособления, привыкания. Принцип может быть реализован путем создания гибкой адаптивной организационной структуры, отличающейся способностью быстро модифицироваться в соответствии с изменениями окружающей среды и потребностями самой организации. Этот принцип предполагает оптимальное сочетание централизации и децентрализации управленческих функций. Адаптивная организационная модель характеризуется взаимодополняющим сочетанием этих связей, обеспечивающим соотношение централизации и децентрализации в управлении¹².

В качестве адаптивной организационной структуры предлагается сетевая. Сетевые структура позволяет сочетать преимущества вертикальной управленческой иерархии и гибких горизонтальных связей. К достоинствам сетевых организационных структур можно отнести открытость, распределение ответственности между участниками сети, большой пространственный охват, возможность реагировать на изменения среды (экономической, поселенческой, культурной). Ограничениями организационных структур сетевого типа является рассредоточенность структурных подразделений, усложняющая контроль над выполнением их функциональных обязанностей, информационными потоками, организационно-распорядительными процессами. Влияние перечисленных ограничений можно сгладить с помощью использо-

¹² Заруба, Н. А. Концептуальные основы социологии управления адаптивной школой: монография [Текст] / Н. А. Заруба, Е. В. Руденский - Кемерово: Изд-во КРИПКИПРО, 2002. - С. 155.

вания иерархических свойств сетевой организации. В проектировании сетевой организации важно четко выделить функции подразделений сети.

В диссертации анализируются результаты эксперимента по созданию сетевой структуры, проведенного в 2002-03 гг. на базе Центра социальной помощи семье и детям г. Кемерово (ЦСПСиД)¹³. За основу организационного проектирования был взят территориальный принцип. Изменение организационной структуры помогло решить следующие задачи: приблизить услуги учреждения к населению в территориальном смысле; обеспечить комплексный подход в организации социального обслуживания семей; создать и укрепить связи с поселенческой средой городского сообщества; выработать гибкие адаптивные технологии взаимодействия с клиентурой и населением; сформировать разветвленные и четкие организационные связи с учреждениями, организациями, службами, работающими на территории.

Согласно сетевому принципу выстраивания организационной модели, функции распределились по иерархическим уровням. Иерархизация функций подразделений в сетевой организации опирается на структуру адаптивного механизма взаимодействия социального учреждения с местным сообществом. Головное подразделение включает администрацию учреждения и Совет Центра, их основные функции – определение организационной политики, согласованной с городской властью, разработка социальных программ, реализация стратегического управления организацией. На этом уровне образованы структурные подразделения, сосредоточившие управленческие функции и сопровождающие управленческий процесс в методическом и информационном исполнении.

Доминирующими функциями территориальных отделений автор считает организацию взаимодействия со службами, действующими на территории района, формирование целостного представления о его социальной

¹³ Научный руководитель этого инициативного проекта – Шпак Л. Л. Исполнители проекта – специалисты информационно аналитического отделения ЦСПСиД Мочалова Т. Ю., Большакова М. Н., Поличук Е. В. Директор ЦСПСиД г. Кемерово, участник и организатор проекта – Черняева И. А.

структуре, составление социального паспорта обслуживаемой территории, координацию инициативных групп местных сообществ.

Функциональное назначение участковых бригад предполагает взаимодействие непосредственно с населением местности, выявление фактов социального неблагополучия в конкретных семьях, сбор первичной информации о слабо защищенных социальных группах, социальный патронаж.

Сетевая организационная структура расширила возможности учреждения в получении сведений о проявлениях социальной патологии, социальных затруднениях, факторах риска, характерных для населения города в целом и специфичных для конкретных городских сообществ. Эта структура помогла создать гибкие технологии предоставления социальных услуг, расширить их профилактическую направленность; способствовала налаживанию взаимодействия с учреждениями различных ведомств, работающих на территории. Создание сетевой организационной ИСПСиД направлено на расширение границ его деятельности и дифференцированный подход в определении видов необходимой социальной помощи населению.

Адаптивные механизмы взаимодействия социальных учреждений с населением местности положены в основу технологий предоставления социальных услуг. К основным достоинствам применения адаптивных технологий относятся: стабилизирующая умеренная основа; постепенность и размерность в наращивании результатов; сглаживание психологических барьеров внешнего воздействия управляющего субъекта; включение системы самоадаптирования населения по мере технологического воздействия. Однако отмечается, что применение адаптивных социальных технологий может замедлять, несколько отдалять во времени получение результата.

Адаптивные технологии социального обслуживания требуют маркетинговой ориентации социальных услуг, предлагаемых учреждением. Это означает проектирование набора услуг в соответствии с сущными запросами населения и сохранение их опережающей, упреждающей направленности.

С целью социологического обоснования проекта с участием диссертанта было проведено социологическое исследование «Социальные услуги ЦПСИД: соответствие запросам населения». В результате была предложена технология пакетного предоставления социальных услуг. Пакеты были сформированы на основании специфики социальной ситуации, предопределяющей нуждаемость в социальных услугах: *пакет для семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; для молодых семей, для замещающих семей; семей в социально опасном положении.*

По результатам исследования можно судить о стратифицированном характере запросов на виды социальных услуг у групп населения, различающихся по материальному положению. Стратификационное разделение клиентуры учитывалось при формировании пакетов услуг по критерию материального достатка (*нормативный, респектабельный, элитный*).

Создание технологии пакетного предоставления услуг ЦПСИД позволило получить следующие преимущества в организации взаимодействия с клиентурой: ориентацию на запросы клиентов, адекватность требованиям, предъявляемым к услуге со стороны клиентов; гибкость и способность оперативно реагировать на изменение запросов клиента по мере изменения ситуаций; усиление предупредительности социальных услуг; повышение адресности предоставляемой помощи; формирование позитивного отношения к учреждению со стороны населения, признание его практической полезности, ориентации на социальное развитие местности.

Одним из условий успешного развития социальных учреждений является социологическое сопровождение. Основными функциями социологического сопровождения социальных учреждений можно считать: диагностическую, аналитико-прогнозную, системно-моделирующую, проектно-организаторскую, эвристическую¹⁴. Социологическое сопровождение оптимизирует взаимодействие учреждений и их клиентов, помогает согласовать

¹⁴ Технологии социального обслуживания населения [Текст] учеб. пособие / под ред. В. Г. Попова, Е. И. Холодовой. – М. : Магистр-Пресс, 2000. – С. 46-49.

притязания и возможности обеих сторон, выявить отношение населения к учреждению.

В практике информационно-аналитического и социологического сопровождения деятельности ЦСПСиД г. Кемерово используется мониторинговая методика, позволяющая познавать социальные процессы в их статике и динамике. Сетевой принцип организации мониторинга обеспечил расширение информационного пространства, оперативность обновления социологических данных, возможность отследить динамику социальных процессов.

В диссертации доказывается, что социологическое сопровождение социального учреждения расширяет возможности для оптимизации отношений с поселенческой средой и организованными субъектами, действующими на территории. Вторжение социологов в деятельность социального учреждения позволяет обосновывать стратегии внутриорганизационного развития.

«**Заключение**» диссертации содержит обобщенные результаты исследования, наиболее важные выводы и рекомендации.

Диссертационное исследование позволяет сделать следующие выводы:

➤ Взаимодействие управляющих субъектов и организаций с населением, опирающееся на адаптивные механизмы, помогает повысить эффективность мероприятий по социальному развитию территории. Экспериментальная технологическая модель адаптивного взаимодействия социального учреждения с местным сообществом включает в себя: многоуровневую сетевую организационную структуру учреждения; функциональное назначение предложенных подразделений; адаптивные технологии предоставления услуг.

➤ Адаптивное взаимодействие социальных учреждений с местным сообществом отражает специфику структурных характеристик субъектов: их различия в функциональной определенности, адаптивных возможностях, структурного оформления. Для оптимизации взаимодействия учреждений с местным сообществом целесообразен социологический анализ структуры субъектов, их адаптивного потенциала.

➤ Специфика взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом выражается во включенности учреждения в социальные проблемы сообщества, постоянном контакте с населением и организациями, учреждениями, действующими на территории. Это делает возможным их использование в становлении и укреплении местного самоуправления, создает условия для осознания и позиционирования интересов населения в структурах местной власти.

➤ Адаптивные технологии взаимодействия социальных учреждений с местным сообществом учитывают возможности и интересы взаимодействующих субъектов. Адаптивные технологии предоставления социальных услуг учреждений населению формируются с учетом статусных возможностей клиентуры, стратификационных различий в местном сообществе.

➤ Сетевая организационная структура учреждения способствует его активному внедрению в социальную сферу. Это осуществляется за счет территориальной приближенности к населению, возможностей отслеживания социальных проблем сообщества и погружения в них, повышения оперативности, ориентации на динамику конъюнктуры и актуализированные запросы населения и отдельных групп.

➤ Социологическое сопровождение учреждения с использованием мониторинговых методик помогает создать информационно-посредническую базу учреждения, составить социальный портрет обслуживаемых групп населения, провести оценку эффективности работы учреждения по программам, организовать контроль качества социального обслуживания, учитывать отношение населения к учреждению, развивать связи с общественностью. Сетевой подход в организации социального мониторинга позволяет охватить большее информационное пространство, создать оперативную систему обновления социологических данных, отслеживать динамику социальных процессов.

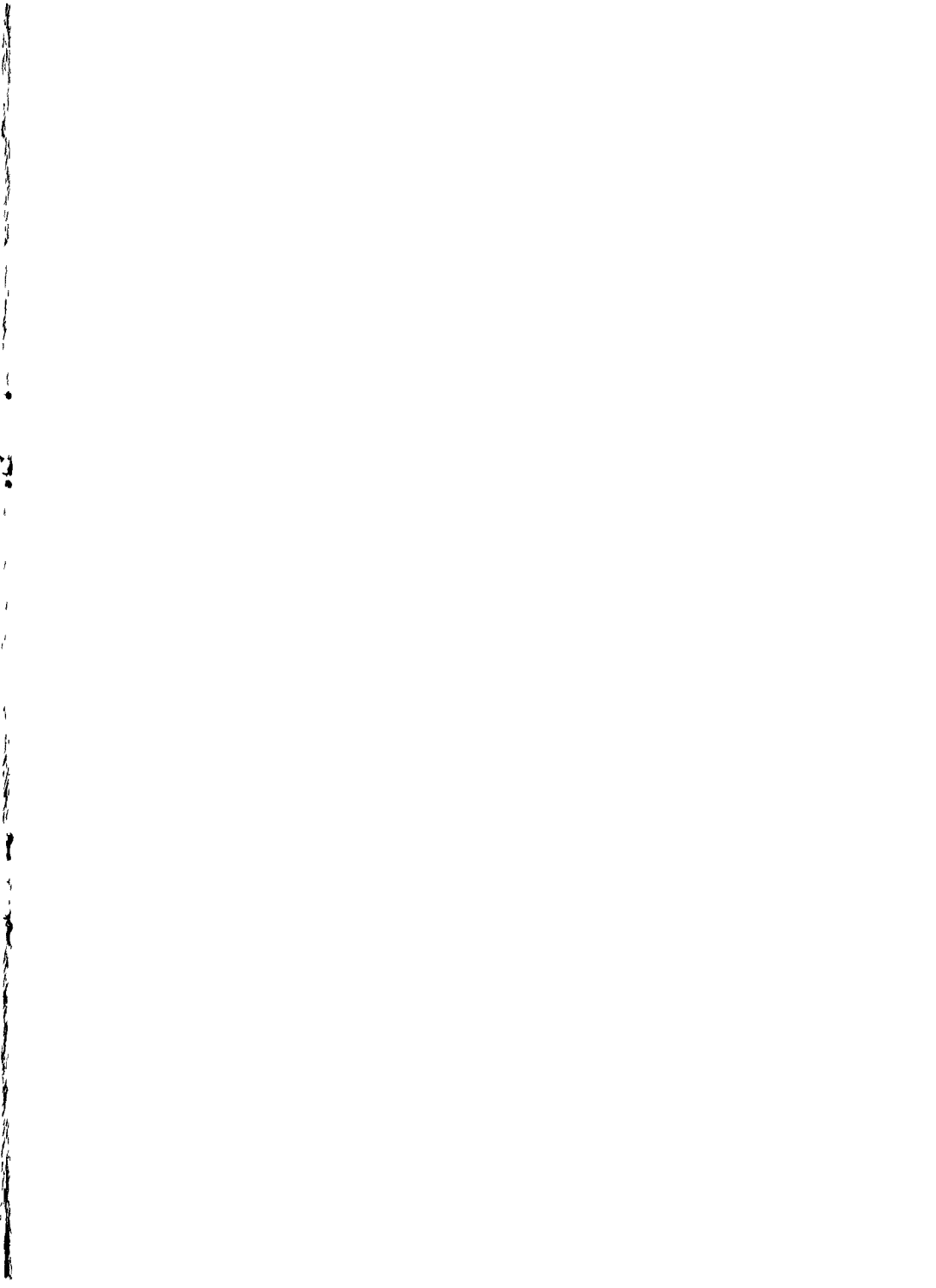
Основное содержание диссертации отражено в следующих публикациях автора:

1. Большакова, М. Н. Социальная защита неполных семей // Материалы XL Международной научной студенческой конференции «Студент и научно-технический прогресс». – Новосибирск, 2002 - 0,1 п. л.
2. Большакова, М. Н. Социологическое сопровождение учреждений социального обслуживания // Социальная работа в Сибири: сборник науч. трудов. – Кемерово: Кузбассвуиздат, 2004. – 0,2 п. л.
3. Большакова, М. Н. Использование принципа адаптивности в организации социальной защиты населения // Социальная работа в изменяющейся России: проблемы, поиски, перспективы: материалы Всероссийской научно-практич. конф., г. Томск, 16-17 мая 2003г. – Томск: Изд-во «Курсив», 2003. – 0,2 п. л.
4. Большакова, М. Н. Применение методики социологического мониторинга в информационно-аналитическом сопровождении деятельности Центра социальной помощи семье и детям г. Кемерово // Современные проблемы социальной помощи семье и детям и пути их решения: сб. тезисов научно-практич. конф., г. Кемерово, 27 февраля 2003 г. – Кемерово: Кемер. гос. акад. культуры и искусств, 2003. – 0,1 п. л.
5. Большакова, М. Н. Информационная система «Проблемы семьи» / Т. Ю. Мочалова, М. Н. Большакова / Современные проблемы социальной помощи семье и детям и пути их решения: сб. тезисов научно-практич. конф., г. Кемерово, 27 февраля 2003 г. – Кемерово: Кемер. гос. акад. культуры и искусств, 2003. – 0,1 п. л.
6. Большакова, М. Н. К уточнению понятия социальных сетей // Факультетские исследования. – Вып. 1: Региональная власть и политика / отв. ред. д-р социолог. наук, проф. Шпак Л. Л.– Кемерово, 2004. – 0,2 п. л.
7. Большакова, М. Н. Участие социальных учреждений в развитии местного сообщества // Образование и социальное развитие региона. – Барнаул, 2004. – № 3-4. – 0,1 п. л.

8. Большакова, М. Н. Взаимодействие социальных учреждений с населением: использование адаптивных технологий // Факультетские исследования. – Вып. 2. Регион: власть, политика и местное развитие: материалы региональной научно-практич. конф., г. Березовский, Кемерово, март 2005 / отв ред д-р полит. наук, проф. Омеличкин О. В., д-р социолог. наук, проф. Шпак Л. Л. – Кемерово, 2005. – 0,2 п. л.

Подписано в печать 27.05.2005. Формат 60x84¹/₁₆. Бумага офсетная № 1
Печать офсетная. Уч.-изд. л 1,6. Тираж 100 экз. Заказ 359

Отпечатано в типографии изд-ва «Кузбассвуиздат».
650043, г. Кемерово, ул. Ермака, 7. Тел. 58-34-48



№ 12406

РНБ Русский фонд

2006-4

10909