# Сущность социального управления

Управление — это особый вид профессиональной деятельности, который не только сводится к достижению целей системы, организации, но и представляет собой средство поддержания целостности любой сложной социальной системы, ее оптимального функционирования и развития. Феномен управления тесно связан с понятием - социальная организация. В самом деле, в течение многих веков управление из бессознательной деятельности превращалось в обычай, традицию, общественный институт с помощью устойчивой социальной структуры, которая из поколения в поколение передавала навыки управления. Таким образом, социальное управление - это во многом продукт социальных организаций.

В государственном управлении управленческая деятельность, как известно, связана с государственной властью, которая тоже может быть весьма различной, и все же первое и отличительное свойство социального управления состоит в том, что это - процесс целенаправленного воздействия управляющей системы на управляемую для достижения ее эффективного функционирования и развития. Следовательно, основным элементом управления, с чего оно начинается, является целеполагание.

Цель управления - желаемое, возможное и необходимое состояние системы, которое должно быть достигнуто. Определение целей управления - главный и начальный этап управления. Целеполагание - процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта на основе анализа общественных потребностей в продукции, услугах, качестве социальных связей, исходя из реальных возможностей их наиболее полного удовлетворения. Подчеркнем, что в социальных системах воздействие субъекта управления на объект не только не является стихийным, случайным, бессознательным, напротив, стремится к максимальной строгости, экономичности, целесообразности и последовательности. В окружающем нас мире можно выделить несколько составляющих процесса управления, определяемые формами движения материи: неживую природу, живую природу и человеческое общество. В каждой из этих составляющих протекают процессы развития, осуществляемые под воздействием определенных факторов и условий. Некоторые из этих факторов можно рассматривать как управление в неживой природе, или технических системах, управление в живой природе, или биологических системах, управление в человеческом обществе, или социальных системах. Управление техническими системами (производственно-техническими процессами, механизмами, системами машин) изучается в основном техническими науками. Управление в живой природе, то есть управление биологическими системами, является объектом изучения естественных наук. Управление как воздействие на социальные процессы, коллективы, классы относят к социальному управлению. Эта область изучается общественными (социальными) науками. Всякое воздействие в обществе носит сознательный социальный характер, поэтому впредь слово социальное может быть опущено: оно подразумевается, поскольку речь пойдет об управлении общественными делами. Содержание социального управления в основном, определяется качеством целеполагания, которое, в свою очередь, обусловлено тем, насколько в поставленных целях (оперативных, среднесрочных, стратегических) наиболее точно и полно выражены коренные потребности и интересы всего общества, его отдельных социальных групп, определяющих мотивы поведения людей. Итак, уже само целеполагание — есть одно из могучих средств, которое оказывает воздействие на людей, их поведение и жизнедеятельность и тем больше, чем в большей мере поставленные цели затрагивают интересы личности, каждого человека, его ценности, убеждения, мировоззрение, коренные жизненные интересы (экономические, социальные, политические, духовно-культурные).

# Социальное управление как особая сфера человеческой деятельности и человеческих отношений

Понятие «социальное управление» рассматривается в узком и широком значении слова. В узком значении социальное управление определяется как процесс воздействия на социальные процессы для достижения поставленных целей. В широком смысле слова социальное управление рассматривается как сфера деятельности людей.

Необходимость социального управления обусловлена, прежде всего, фактом разделения труда в группах людей, в крупных коллективах, в масштабе государства, а также необходимостью его кооперации. Следовательно, как совместный труд людей составляет основу всякого человеческого общества, так и управление является необходимым элементом общего труда, существования и развития общества.

Социальное управление включает два основных подкласса - управление индивидуальной деятельностью человека и управление коллективной деятельностью людей. Важнейшими видами социального управления являются административно-государственное (политическое) управление, управление социально-культурной сферой (духовным производством), управление материальным производством.

Люди как главная производительная сила познают и используют законы природы и общества в процессе производства, распределения, обмена и потребления материальных и духовных благ. Объектом изучения при этом выступают социальные системы, а предметом - система управления различными сферами общества и областями организации социальной жизни. Например, управление общественным производством включает процессы управления народным хозяйством, отраслью, регионом, объединением, предприятием, а также управление внутри каждой социально-экономической системы. Это – уровни управления.

В рамках социального управления выделяют две основные его формы- управление материальными ресурсами и управление человеческими ресурсами. Последнее включает процессы управления социальным развитием, образованием, занятостью, трудом, социальным обеспечением и т.д. Это – подвиды социального управления.

Таким образом, объектом и предметом теории социального управления как науки выступают социальные системы и системы управления ими. Социальное управление вычленяется из имеющихся трех классов управления (техническими, биологическими и социальными системами) и подразделяется на следующие основные виды: административно-государственное (политическое) управление; управление социально-культурной сферой (духовным производством); управление производственной сферой (материальным производством).

Социальное управление как особый вид человеческой деятельности возникает из необходимости организации совместной деятельности людей и порождается, с одной стороны, разделением труда (в основе которого лежит неравенство способностей), а с другой - социально-историческими условиями конкретного общества. При этом социальное управление является деятельностью, охватывающей весь процесс общественной жизни, - политическую, экономическую и духовную сферы.

***Социальное управление имеет ряд особенностей.*** Первое и отличительное свойство социального управления состоит в том, что это — процесс целенаправленного информационного воздействия управляющей системы на управляемую для достижения ее эффективного функционирования и развития.

Особенности социального управления можно разделить на несколько аспектов:

1. Это управление людьми: отдельными индивидами, группами, обществом в целом. Это особый тип взаимоотношений людей.

Социальное управление может сводиться только к руководству людьми (призыв на военную службу, прием в вузы). Но часто оно служит средством воздействия на вещи, средством обеспечения согласованной деятельности людей в процессе производства, транспортировки, распределения материальных благ. Субъект управления воздействует на общественные отношения, на вещи через волю и сознание людей. Организация всегда состоит в упорядочении какой-либо деятельности.

2. Действия человека носят сознательный, целесообразный, волевой характер. Воля - регулирующая сторона сознания, направляющая деятельность человека на выполнение поставленной цели. И вторым существенным признаком социального управления является то, что оно осуществляется путем воздействия на волю людей.

3. Третья особенность социального управления - высокая степень автономии, самостоятельности, свободы воли управляемых, которые способны к самоорганизации. Объекты социального управления - люди, коллективы, народы обладают волей и сознанием, способностью анализировать окружающую обстановку, выбирать определенные варианты поведения. Разнообразие человеческих потребностей, интересов, вкусов, склонностей бесконечно, у каждого человека свой склад ума, жизненный опыт, свои особенности мышления, переживания. Поведение человека, как правило, не может быть жестко детерминировано, оно носит вероятностный характер.

В социальных системах возможно не только определенное соединение субъектов и объектов управления, но даже перемена их местами и социальными ролями.

4. Четвертая особенность состоит в том, что управление людьми осуществляется сознательно. В этом процессе вырабатываются идеальные цели и программы их осуществления, сознательно создаются средства выполнения программ (органы, системы связи и т. д.).

5. Очень важно и то, что человечество научилось накапливать и хранить информацию вне индивида, передавать ее путем социального воспитания. Люди создали специальные средства, с помощью которых они закрепляют, сохраняют и передают опыт поколений, превращают индивидуальный опыт в коллективный, ими используются технические устройства для быстрой передачи информации на большие расстояния, для ее обработки и т. д.

**Сущность социального управления** История возникновения управления насчитывает уже несколько тысячелетий, если за начальный период отсчета принять зарождение письменности в древнем Шумере (т.е. около 3 тыс. лет до н.э.). Считается, что именно отсюда берёт начало *первая управленческая революция*, получившая название религиозно-коммерческой. Эта революция привела к образованию особого слоя «жрецов-бизнесменов», связанных с торговыми операциями и управляемым регулярным обменом.

*Вторая* *управленческая революция*(1790-1750 гг. до н.э.) связывается с деятельностью вавилонского царя Хаммурапи, издавшего свод законов каления государством для регулирования всего многообразия отношений между различными социальными группами людей (правовые нормы).

*Третья управленческая революция*произошла во времена правления другого царя Вавилонии - Навуходоносора II (605-582 гг. до н.э.) - и была направлена на соединение государственных методов правления с контролем за деятельностью в сфере производства и строительства (планирование).

*Четвертая* *управленческая революция*(XVII--XVIII вв. н.э.) связана с зарождением капитализма и началом индустриального прогресса европейской цивилизации. В этот период главным преобразованием в области менеджмента было его отделение от собственности и формирование в качестве самостоятельного вида профессиональной деятельности.

*Пятая* *управленческая революция*(конец XIX -- начало XX вв.) получила название бюрократической, так как ее теоретическая платформа базировалась в основном на концепции бюрократизации управления, что позволило сформировать крупные иерархические структуры менеджмента, осуществить разделение труда, ввести соответствующие нормы и стандарты, установить должностные обязанности и ответственность менеджеров (функции управления).

И, наконец, *шестая управленческая революция*(с середины XX века - по наше время) получила название «тихой управленческой революции», или *новой управленческой парадигмы*. Ее основные положения состоят в определённом отказе от управленческого рационализма классических школ менеджмента и в широком использовании в управлении системного и ситуационного подходов, которые, в свою очередь, не ведут к немедленной ломке и разрушению сложившихся структур, систем и методов менеджмента, а как бы дополняют их, постепенно приспосабливая их к новым условиям.

Несмотря на огромное значение революционных преобразований в сфере управления, его развитие -- это *в основном эволюционный процесс,*который характеризуется непрерывностью изменений, происходящих в обществе, экономике, культуре, всей системе политических, социально-экономических и духовных отношений, соответствующих определенной стадии развития человеческих цивилизаций

Традиционный уже для истории социального управления подход выделяет в эволюционном процессе обычно четыре периода.

*Первый*- *древний, доисторический*- с 7 тысячелетия до н.э. до второй половины ХVШ века нашей эры. За этот период, накопленный опыт управления в патриархальном, рабовладельческом и феодальном обществах позволял выделить некоторые ведущие принципы государственного управления (Н. Макиавелли -- «Государь», начало XVI века):

авторитет или власть лидера коренятся в поддержке его сторонников;

подчиненные должны знать, что они могут ожидать от своего лидера, и понимать, что он ожидает от них;

лидер должен обладать волей к выживанию;

лидер - всегда образец мудрости и справедливости для своих сторонников.

*Второй, или индустриальный, период*именуется периодом промышленного капитализма (1776-1890 гг.). Наибольшая заслуга в развитии представлений о государственном управлении в этот период принадлежит А. Смиту (1723-1790 гг.), который является не только представителем классической политэкономии, но и специалистом в области управления. Он сделал анализ различных форм разделения труда, определил нормы выработки и вознаграждения, создал концепцию контроля, а также дал характеристику обязанностей государя и государства.

Большое влияние на формирование многих существующих научных направлений и школ менеджмента оказало учение Р. Оуэна (1771-1858). Его идеи гуманизации управления производством, а также признание необходимости обучения, улучшения условий труда и быта, рабочих актуальны и сегодня, несмотря на то, что были сформулированы еще в 1828 году.

Первый переворот в теории и практике управления связан с созданием и использованием вычислительной техники. В 1833 году английский математик Ч. Беббейдж (1792--1871 гг.) разработал проект «аналитической машины» - прообраза современной цифровой вычислительной техники, - с помощью которой уже тогда управленческие решения принимались более оперативно. Кроме того, его книга «Об экономии материалов и оборудования» оказалась первой в мире публикацией в области научного управления.

Собственно, начало развития управленческой науки большинство ученых правомерно связывает с индустриальным периодом, или периодом промышленного капитализма. Именно на этом этапе возникновение и совершенствование рыночной экономики вызвало к жизни потребность в творческих управляющих, знающих, как наилучшим образом управлять организациями. Столкнувшись с конкуренцией, изменчивой внешней средой, управляющие развивали систему знаний о том, как лучше координировать совместный труд людей и рациональнее использовать ограниченные ресурсы.

*Третий период*в развитии менеджмента называется также периодом его систематизации (1890-1950 гг.). Наука об управлении, которая начала оформляться в этот период, постоянно развивается. Формируются ее новые направления, школы, концепции, течения, изменяется и совершенствуется научный аппарат; наконец, меняются сами исследователи и их взгляды. С течением времени менеджеры изменяют свои ориентиры от потребностей конкретной организации на изучение способов управления, действующих в их окружении. Одни из них решали свои управленческие проблемы теми способами, которые, казалось, срабатывали и в прошлые периоды. Другие искали более систематизированные подходы к управлению. Их индивидуальные успехи и провалы могут дать ценные уроки для сегодняшних менеджеров. В сущности, то, что мы сегодня называем менеджментом, зародилось, как уже отмечалось, во времена промышленной революции в конце ХГХ века. Возникновение фабрики как первичного типа производства и необходимость обеспечения работой больших групп людей означало, что индивидуальные владельцы больше не могли наблюдать за деятельностью всех работников. В результате были выбраны лучшие работники, которых специально обучали для того, чтобы они могли представлять интересы владельца на рабочих местах. Эти люди, собственно, и были первыми линейными руководителями или менеджерами.

Следует отметить, что в период систематизации менеджмента становление и развитие его основных научных школ, концепций и направлений происходило под влиянием вначале промышленного капитализма (1776--1890 гг.), а затем пришедших ему на смену финансового (1890--1933 гг.) и национального капитализма (1933--1950 гг.). Если в эпоху промышленного капитализма основное внимание со стороны исследователей уделялось оптимизации управления промышленным производством, а при финансовом капитализме главный акцент делался на управлении финансовыми ресурсами и расширении банковской системы, то в эпоху национального капитализма управленческая парадигма сместилась в сторону изучения государственного регулирования экономики и обоснования путей установления баланса интересов в обществе. Кроме того, именно в этот период произошла известная *институциализация менеджмента,*благодаря которой он превратился в самостоятельный и престижный вид профессиональной деятельности, в самостоятельную учебную дисциплину и область научных знаний.

*Четвёртый*, *или информационный, период*(с 1950 г. по настоящее время) характеризуется наиболее интенсивным развитием кибернетических и других теорий и практики менеджмента. Он связан с разработками более поздних научных школ и концепций управления, опирающихся на использование количественного (математического), системного и ситуационного подходов с применением современных компьютерных технологий и информационных систем. Этот период развития менеджмента, находящийся под влиянием управленческого (1950-1990 гг.) и предпринимательского (90-е годы XX в.) капитализма, совпал со вступлением развитого общества в информационную стадию. На смену традиционному направлению в менеджменте, нашедшему свое отражение в так называемой американской модели управления, и относительно новому поведенческому направлению, воплощенному в японской модели, приходит еще более новое (неформальное) научное направление, которое, по мнению многих исследователей, принято характеризовать как обновленческое (индивидуалистическое или информационное), построенное на новой парадигме управления.

Основная задача новой парадигмы менеджмента конца XX - начала XXI века состоит в том, чтобы «делать знания производительными». Ее основные положения характеризуют следующие элементы нового содержания:

ставка делается на человека интегративного и самореализующегося (в отличие от человека экономического и человека социального);

организация рассматривается не как механизм, а как живой организм, состоящий из людей, объединяемых совместными ценностями;

организации должно быть присуще постоянное обновление, питающееся внутренним стремлением и нацеленное на приспособление к внешним факторам, главным из которых является потребитель (самообучающиеся организации).

В этой связи ведущие исследователи в сфере менеджмента считают, что новая парадигма управления требует существенных изменений систем управления в сторону придания им простоты, гибкости, эффективности и конкурентоспособности. По их мнению, современные системы управления должны, прежде всего, иметь:

небольшие подразделения, укомплектованные меньшим числом людей, но более квалифицированных;

небольшое количество уровней управления;

адаптивные структуры, сформированные по типу групп (или команд) специалистов;

максимально ориентированные на потребителя характер и качество продукции и услуг, а также процедуры и графики работы организаций.

Кроме того, многие современные исследователи менеджмента, мнение которых мы разделяем, рассматривают его как единственный общий для всех институт, который уже переступил границы национальных государств, так как именно он обеспечивает социально-экономическое развитие человеческого общества. Современный менеджмент все больше носит ярко выраженный междисциплинарный характер и рассматривается одновременно как точная, так и гуманитарная наука; как сумма результатов, которые можно объективно проверить и подтвердить, так и система убеждений и практического опыта, т.е. как *своеобразная культура управления,*присущая развитой гуманистической цивилизации, стремящейся глобализовать усилия человечества как ноосферное явление.

Таким образом, эволюционный подход к смене парадигм управления раскрывает взаимосвязь развития видов менеджмента, его моделей с национальным характером экономики, этапом ее развития, а также с развитием общенаучных составляющих моделей управления -- информатики, эконо-мики, психологии, социологии и философии. Однако эволюционное разви-тие управления еще в очень малой степени связывается научной обществен-ностью с колоссальным развитием духовной сферы жизнедеятельности наций, народов, их культурой. Казалось бы, эта связь является очевидной, поскольку в последние десятилетия повысились требования к ответственности за социальные результаты деятельности менеджеров и управляемых имя организаций. Но следование им еще не стало «золотым правилом менеджмента», как об этом поспешили заявить. Во многом еще проявляются технократические отношения, опосредованные только научной стороной, а не духовной. Последние три века человечество осваивает «картезианскую» картину мира, которая содействует развитию точных наук, аналитического, логического мышления, речи, способности систематизировать, управлять по ситуации благодаря мыслительной деятельности человеческого существа.

Отражая становление управленческих школ в XX веке, эволюция парадигм последовательно наполняла их идеями нового. По мнению И. Кузьмина, данная парадигма ложится в основу особенной интегративной науки -- менеджмента, -- изменившей за сто лет традиционный «картезианский» односторонний подход к развитию общества. Деятельность менеджеров потребовала от руководящего человека целостного мышления обеими полушариями мозга. Последовательное и мощное подключение к процессам менеджмента правого полушария, отвечающего за интуицию, творчество, способность мотивировать, стратегическое мышление, образность, вдохновение, коммуникацию идей, т.е. весь разнообразный интеллектуальный и духовный ресурс, востребованный при работе менеджеров, формирует новый целостный образ мышления. При этом предприятие, фирма, организация воспринимаются естественным элементом природы. Невозможно понять на уровне логики, что предприятия созданы не для того, чтобы взять из природы ресурсы и уничтожить ее своими отходами, а для того, чтобы обеспечить расцвет общества, каждой личности. Тем самым новая парадигма менеджмента приблизилась по духовному содержанию к идеалам ноосферы и открывает смысл нашего существования: охранение, утверждение жизни на Земле. Эволюционируя, современная парадигма управления последовательно осваивала содержание все более тонких методов и психологических схем организации взаимодействия людей в процессах производства.

Так, парадигма *делового администрирования*включала три концепции:

научный менеджмент Ф. Тейлора;

функциональный подход А. Файоля и его принципы управления;

бюрократию и социологию М. Вебера.

Современная парадигма управления содержит, с одной стороны, маркетинговую концепцию управления бизнесом, которая ориентирует фирму на потребителя, а с другой - концепцию социальной ответственности менеджмента, построенной на задачах интегративного воздействия менеджмента на общество и природу, на человека и экономику. При этом происходит институциализация менеджмента, т.е. он становится важнейшим и эффективным регулятором в разнообразных сферах деятельности. Поэтому становятся востребованными следующие направления социальной ответственности менеджмента организаций:

окружающая среда (забота о здоровье и безопасности персонала);

развитие личности работников (квалификация, качество жизни, участие в управлении);

образование и культура (финансирование программ образования и культуры, развитие системы ценностей, целостного образа мышления работников);

участие в жизни общества (качество продукции, финансирование социальных проектов, уровень управленческой культуры руководителей всех уровней).

Столь высокая социальная эффективность менеджмента раскрывается парадигмой, наполнение содержания которой обеспечивается концепциями ситуационного поведения организации и ее персонала, системного подхода к управлению концепцией и менеджмента знаний (обучающихся организаций).

***Системный подход***в менеджменте впервые применил Ч. Барнард в 1938 году в своей работе «Функции руководителя». По его представлениям, все организации являются согласованно действующими системами: «Согласованно действующая - система представляет собой комплекс физических, биологических, личностных и социальных компонентов, которые находятся в заданных систематических отношениях на основании взаимодействия двух или более людей для достижения, по крайней мере, одной определенной цели». Из этого следует, что готовность человека работать, общая цель и обмен информацией являются основными элементами в организации как в согласованно действующей системе.

Итак, современная организация характеризуется как открытая система, которая непрерывно взаимодействует с неопределенностью окружающей среды, используя во всей полноте интеллектуальный и духовный потенциал персонала, применяет технологии ситуационного управления. Основной ее целью является выживание и развитие в изменяющейся среде. Поведение таких организаций описано в работе Д. Томпсона «Организация в действии», где подчеркиваются новые качества открытых организационных систем:

непрерывное активное взаимодействие с окружающей средой;

синергизм как результат взаимодействия всех подсистем;

динамическое равновесие как баланс во внутренней системе;

равенство конечных результатов, как следствие гибкости руководства.

Во второй половине XX века последовательно развились три подхода к управлению: процессный, системный и ситуационный.

***Процессный подход***(с конца 50-х годов) раскрывает содержание управления как череду, серию действий в рамках единого процесса воздействия на организацию. Менеджер обязан последовательно выполнять свои функции планирования, организовывания, мотивации, контроля, а также координации, которые сами являются процессами. К постоянным функциональным процессам следует отнести управление персоналом, маркетинг, производство, финансирование и др.

*Системный подход*(с середины 70-х годов), как мы уже показали, рассматривает все процессы и явления в виде определенных целостных систем, получивших новое качество, не присущее ее отдельным элементам -- эмерджентность. Это позволяет ей реализовывать цели за счет взаимодействия подсистем и получения синергетического эффекта.

***Ситуационный подход***(80-е годы) к управлению, так же, как и системный, является, прежде всего, способом мышления, а лишь затем способом действий. Два предыдущих подхода наиболее эффективны в условиях установившихся, спокойных, когда планомерно осуществляют процессы и деятельность. Ситуация изменчивости, неопределенности требует от менеджеров способностей принимать решения в короткие сроки и непрерывно. Ситуационный подход, следовательно, не позволяет управлять шаблонно, по старинке. Он требует от менеджера очень быстро оценивать проблемную ситуацию, взвешивать возможности, ресурсы и принимать какую-либо тактику действий подразделения или организации в целом. И все-таки в процессе обучения менеджеры изучают типичные непредвиденные ситуации и соответствующие им решения, где последовательно моделируется ход действий и их последствия. Тем самым отрабатываются определенные социальные технологии или поведенческие стратегии. Так, организаторы технологической школы бизнеса предлагают к изучению девять стратегий достижения целей из 500 возможных к применению, обеспечивающих значительную часть успеха в эффективном менеджменте. Таким образом, ситуационный подход *накапливает культуру управления*и позволяет заранее подготовить менеджера к запрограммированным решениям в неожиданных и нестандартных ситуациях.

Одновременно эти два подхода дают начало концепции «менеджмента знаний», которая складывалась в последнее десятилетие XX века и создала предпосылки дальнейшего развития парадигмы современного менеджмента на основе видения человека целостного, умеющего использовать в полной мере все качества своего мышления, использовать накопленные во всем мире богатства культуры менеджмента. Это обусловлено такими принципиальными изменениями в управлении, как глобализация экономических и информационных процессов, беспрепятственная миграция населения, повсеместное и быстрое повышение квалификации рабочего и управленческого персонала, усиление непредвиденности ситуации во многих сферах жизнедеятельности организаций.

***Функции управления***.

Функции управления - это виды деятельности органов управления и должностных лиц, с помощью которых они воздействуют на управляемый объект.

Необходимым условием изучения функций управления является их классификация. Автором первой развернутой классификации функций управления был известный ученый, основатель классической школы управления Анри Файоль. В качестве основания классификации он взял фактор времени, а функции в его классификации были представлены как последовательные этапы: предвидение, организация, распорядительство, согласование, контроль.

В настоящее время эти этапы представлены в виде следующей системы функций трехзвенного управления:

* предварительное управление (целеполагание, прогнозирование, планирование);
* оперативное управление (организация, координация, руководство, мотивация);
* заключительное управление (контроль, учет, анализ).

Рассмотрим подробнее некоторые из этих функций, наиболее проблемные для социального управления: целеполагание, прогнозирование, организация, мотивация.

Целеполагание - это начальный момент управления, в который устанавливаются цели управления на определенный период и разрабатываются механизмы достижения этих целей.

Конкретные цели управления социальной работой формируются на основе анализа потребностей всех слоев общества в социальной защите. Причем процесс управления социальной работой лишь тогда будет полным, непрерывным и эффективным, когда он будет представлен во взаимодействии ближайших и долгосрочных, тактических и стратегических целей. В качестве стратегической цели может выступить наиболее полное удовлетворение потребностей всех слоев населения в социальной защите на базе передовых достижений мировой науки и научно-технического прогресса. Тактической целью на данном этапе развития нашего общества является удовлетворение потребностей, наиболее нуждающихся в социальной защите слоев населения с учетом возможностей экономики.

Несмотря на известное противоречие между ближайшими и долгосрочными интересами людей, социальный закон взаимодействия конкретных целей управления состоит в том, что стратегическая цель не может быть достигнута в ущерб тактической цели. С другой стороны, если на первый план выдвигаются тактические, сиюминутные цели в ущерб стратегическим, это тормозит развитие социальной работы4.

Стратегические и тактические цели управления социальной работой, главные направления ее развития могут быть изложены в основополагающем документе: концепции социальной работы и целевой модели управления социальной работой.

Прогнозирование социальной работы - одна из главных функций социального менеджмента, это научно-аналитический этап социального планирования, основа для составления перспективных, текущих и оперативных планов социальной работы.

Прогнозирование социальной работы - это выработка обоснованного суждения, предсказания о формах, видах, объемах и масштабах ее в будущем, о ее возможных вариантах и сроках осуществления изменений.

Качество прогнозирования во многом зависит от используемых методов получения прогнозных оценок. Эти методы делятся на качественные и количественные. Наиболее эффективными качественными методами прогнозирования являются методы массовых и специализированных экспертных оценок с использованием дельфийской техники. Количественные методы прогнозирования дают более достоверные оценки.

При прогнозировании социальной работы могут быть использованы аналитические, тендовые, регрессионные и факторные модели. В нормативном прогнозировании могут успешно применяться сетевые модели.

Виды социального управления, его цели и функции: Функции социального управления – обусловленные социальным назначением, наиболее типичные, однородные, стабильные направления управленческого воздействия, отвечающие его целевому предназначению и задачам.

   Признаки функций социального управления:

   • обусловлены социальным назначением управления;

   • характеризуются определенной направленностью и стабильностью;

   • представляют собой внешнее проявление свойств системы управления;

   • представляют собой направление его активного действия;

   • предопределяются поставленными целями и задачами.

   В зависимости от содержания и характера воздействия можно выделить следующие функции управления: общие (присущи всем системам управления); специальные (присущи отдельным системам управления, например, федеральная служба безопасности: контрразведывательная деятельность, борьба с преступностью, разведывательная деятельность); обеспечивающие (создают условия для реализации общих и специальных функций, например, материально-технического обеспечения; кадровая; финансово-плановая и др.).

   В зависимости от направления воздействия выделяют внутренние и внешние функции.

   В зависимости от времени действия существуют функции постоянные и временные.

   Общие функции управления:

   • информационное обеспечение – сбор, получение, обработка, анализ и хранение информации, необходимой для осуществления управленческой деятельности;

   • прогнозирование – предвидение перспектив развития событий или процессов в будущем;

   • моделирование – создание образца (модели) определенных управленческих отношений для предвидения решения управленческих задач в будущем;

   • планирование – определение направлений, темпов, количественных и качественных показателей развития процессов в системе управления;

   • организация – формирование системы управления, установление ее принципов, субъектного состава, приведение в состояние готовности;

   • координация – согласование совместной деятельности различных субъектов управленческих отношений для достижения поставленных целей и задач управления;

   • распорядительство – оперативное регулирование управленческих отношений, дача указания исполнителям;

   • регулирование – установление общеобязательных требований и процедур для объектов управления;

   • контроль – установление соответствия или отклонения фактического состояния системы управления от заданных параметров;

   • учет– фиксация информации, выраженной в количественных показателях, о результатах состояния системы управления.

***Основные методы и принципы социального управления:*** Административные методы носят прямой характер воздействия: любой регламентирующий или административный акт подлежит обязательному исполнению. Для административных методов характерно их соответствие правовым нормам, действующим на определенном уровне управления, а также актам и распоряжениям вышестоящих органов управления. Административные методы управления основываются на отношениях единоначалия, дисциплины и ответственности, осуществляются в форме организационного и распорядительного воздействия.

Социально-экономические методы – это элементы механизма, с помощью которого обеспечивается социально-экономическое развитие организации. Важнейший метод – социально-экономический анализ и планирование, которое объединяет, по существу, все другие методы этой группы. Для достижения поставленных целей необходимо четко определить критерии эффективности и конечные результаты деятельности организации в виде совокупности показателей, установленных в плане социально – экономического развития коллектива.

Принципы управления - это наиболее важные закономерности, фундаментальные правила, на которых основаны организация, функционирование или развитие систем управления.

Принципы составляют основополагающее начало управления. Они отражают сущность реальных процессов управления, подчиняющихся определенным законам. Они так же объективны, как и законы, которые в них отражаются.

Принципы управления отличаются высокой стабильностью во времени. Однако это не исключает гибкости их применения в различных конкретных условиях.

Экономика общества, организации в своем развитии проходит различные этапы, отягчающиеся масштабами и структурой, технической оснащенностью и формами организации, уровнем образования и культуры работающих. Учет этого динамизма в изменении значимости отдельных принципов управления - показатель экономической культуры, эрудиции и квалификации специалистов, руководителей производства.

Принципы управления - наиболее сознательная форма использования объективных законов общества в практике управления. Поскольку управление складывается из двух основных факторов - стихийного и сознательного управления - научный уровень управления достигается за счет сокращения действий стихийного фактора. Сократить действие стихийного фактора можно путем постоянного социологического изучения тенденций и закономерностей прохождения общественных процессов и их влияния на социальное управление. Владение информацией о действии внешних социальных условий и факторов на систему управления позволит выработать научный подход к управлению, основанный на объективных закономерностях.

Социологический подход к принципам управления предполагает выделение среди них четырех основных типов принципов:

общие методологические принципы управления социальными процессами;

специфические методологические принципы управления, выведенные из социологии;

организационные принципы социального управления;

частные принципы управления.

***Управление на основе обратной связи и его особенности:*** Системы управления, в которых для формирования управляющих воздействий не используется (обратная связь) информация о величине управляемых величин, называются разомкнутыми системами управления.

Значительно более результативными с позиций точности достижения управляемой системой заданных параметров, а значит и с позиций реализации конечной цели управления, являются замкнутые системы управления. В них для формирования управляющих воздействий используется информация о состоянии объекта управления, получаемая от датчиков, измеряющих необходимые параметры, характеризующие объект.

Цепь системы управления, начинающаяся на выходе объекта и заканчивающаяся на его входе, обеспечивает осуществление так называемой обратной связи. Так, обратная связь может формироваться в виде непосредственной связи между выходом и входом всей системы (глобальная обратная связь) или любой части системы (локальная обратная связь).

Различие между прямой и обратной связями заключается в том, что прямая связь в системах управления обеспечивает передачу воздействия, информации с выхода одного элемента на вход другого элемента, а обратная связь -с выхода некоторого элемента на вход того же элемента.

Важную роль играет обратная связь при решении задач управления, поэтому изучению ее роли и влияния на процессы управления уделяется большое внимание. Обратную связь считают одним из ключевых понятий теории управления.

Принятие решения всегда представляет собой выбор некоторой альтернативы из множества рассматриваемых альтернатив (вариантов решений). Этот процесс выбора, включающий также и разработку альтернатив, называется процессом принятия решения.

В процессе принятия решения можно выделить следующие этапы. Основой принятия решения служит так называемый модельный, или "мысленный", эксперимент, включающий построение мысленной модели объекта управления, формулирование идеализированных условий, воздействующих на модель, произвольное комбинирование этих условий и их возможных воздействий на модель и мысленную оценку соответствующих ситуаций, их предполагаемых последствий.

При реализации эксперимента, базирующегося па моделировании, осуществляется проверка наличия в рабочей памяти управляющего органа готового стереотипа для достижения поставленной цели. Если такой стереотип имеется, то при схожести сложившейся ситуации с той ситуацией, в которой этот стереотип уже применялся, после соответствующего анализа возможных последствий его применения вырабатывается решение.

Таким образом, процессы принятия решений в значительной степени формируются на использовании эвристических методов. Основа эвристических методов -применение правил, приемов, упрощений, обобщающих прошлый опыт органа, человека, автомата, принимающего решение. Эвристическое рассуждение — это предварительное рассуждение, ориентированное на поиск решения задачи и характеризующееся большей или меньшей степенью правдоподобия. Фундаментом для построения эвристических рассуждений и методов служит использование аналогии и неполной индукции. Важная особенность реальных ситуаций в процессах управления, препятствующая принятию оптимальных решений, состоит в том, что решения принимаются в условиях неопределенности, т.е. недостаточности информации, которая используется при принятии решения.

Известны несколько причин такой ситуации. В конечном счете, все они связаны с фактором времени — необходимостью принять решение до определенного момента: "пока еще есть время". Управляя автомобилем в условиях некоторой сложной ситуации на дороге, необходимо принять решение достаточно быстро, чтобы предотвратить аварию. Управляя производственным предприятием, следует принимать решения, но еще более широкому кругу вопросов о материально-техническом снабжении, сбыте, перераспределении ресурсов, изменении характера продукции достаточно быстро, чтобы не останавливать производственный процесс и вовремя направить его в заданном русле. В личной жизни людей решения также необходимо принимать своевременно, чтобы потом не жалеть об упущенных возможностях. Однако своевременность решения в той или иной степени всегда вступает в противоречие с его обоснованностью.

Очевидно, что чем большей информацией хотим располагать, тем больше времени уйдет на ее сбор, обработку и, главное, анализ. Причем этот процесс теоретически развивается во времени безгранично. Всегда можно уточнять еще те или иные детали управляемого процесса, устанавливать и анализировать детерминированные, статистические и корреляционные связи между его элементами и т.д. до бесконечности. Сколько бы мы ни исследовали любой процесс, исключительно полного знания о нем мы не достигаем. Возникает вопрос: в какой же момент в таком случае следует принимать решение? В начале исследования доступной информации будет настолько мало, что решение неизбежно окажется чисто волевым или рискованным.

***Пределы и ограничения управленческого воздействия:*** Управленческое воздействие –форма психологического влияния, оно применяется в системе руководитель-подчиненный, и имеет два уровня: когнитивный и эмоциональный.

1. На когнитивном уровне происходит познание субъектов друг другом –менеджер должен выявить особенности личности работника (темперамент, тип личности и т. п.) и выбрать наиболее эффективный прием воздействия на человека.

2. На эмоциональном уровне люди стремятся почувствовать друг друга. Как правило, эмоциональный уровень бывает важнее когнитивного –если менеджер добьется положительного отношения, доверия со стороны подчиненного, тогда становится легче применять административные, дисциплинарные меры воздействия.

Выделяют различные концепции управленческого психологического воздействия:

1. Теория когнитивного диссонанса (Л. Фестингер). Суть в следующем: у человека активно познающего мир, деятельностного часто возникает чувство диссонанса (несоответствия) между его видением дела и реальным состоянием, требованиями внешней среды, руководителя, коллег по работе. Чтобы уменьшить диссонанс, работник меняет поведение, повышает уровень знаний, приспособляется.

Исходя из этой теории, менеджер, желающий изменить поведение, отношение работника к своим обязанностям, может провести две последовательные операции: сначала он нарушает равновесие работника (диссонанс) своим обращением, тоном речи, приказами, т. е. создает напряжение, «доводит до ручки», а затем, когда человек теряет опору, его защитные механизмы разрушаются, менеджер предлагает ему путь, способы восстановления равновесия, мотивирует человека к действию, изменению поведения, ставит перед работником новые, четкие ориентиры.

2. Концепция психологии среды. Она заключается в том, что определяет параметры окружающей человека социальной среды (предприятие, отдел) вызывают определенные модели поведения. То есть можно создавать у себя в коллективе специфическое поведение, нужное руководителю, если специально организовать соответствующую специфическую ситуацию (приказы, правила, нормы, контроль). В этом случае индивидуальные различия работников теряют свою остроту, все выравниваются и приспособляют свое поведение под требования организации. Это состояние получило название экологическая система (индивидуальная среда).

3. Концепция использования возможностей человека как объекта и субъекта управленческого воздействия. Согласно данного подхода выделяют две группы методов и технологий воздействия:

а) методы саморегуляции и самопрограммирования –они совершенствуют, мобилизуют возможности, развивают потенциал работника (аутогенная тренировка, медитация, психотерапия и т. д.)

б) методы внешнего воздействия (вербального и невербального) на сферу бессознательного, что позволяет целенаправленно изменять поведение работников. Например, сочетание легкого давления со стороны менеджера с методом «нога в дверях» –менеджер просит подчиненного выполнить небольшое поручение, передает ему необременительную функцию, а затем постепенно нагружает работника другими, связанными с первым поручениями, в итоге человек, сам того не замечая, оказывается вовлеченным в длительную и трудную деятельность. Это техника заманивания –сначала уступает незначительной просьбе, а затем вынужден уступать постоянно. Приемы втягивания работников очень просты: написать обязательства, составить план, определить сроки –это делает работника активнее, беспокойнее (он смотрит вперед) + конфетка, предложение работникам привлекательных условий, за которыми в начале не видно, насколько сложна работа.

2) Условия эффективности управленческого воздействия

По этому вопросу имеются многочисленные исследования. Можно выделить йельские исследования К. Ховланда, который выделяет комплекс условий. Выделяются следующие практические условия:

1. Менеджер должен казаться экспертом в своей области

2. Менеджер умеет убедить подчиненных в том, что его действия направлены на успех для, коллектива, а не на его личную выгоду

3. Менеджер действует подобно пауку, плетущему сети, т. е. воздействует на работников не тараном, агрессивно, а постепенно, мягко

4. Авторитет менеджера

5. Апелляция руководителя к положительным и отрицательным эмоциям подчиненных + логическая аргументация

6. Должна быть создана доверительная, доброжелательная, деловая обстановка

***Система социального управления, ее элементы и уровни:*** Социальные системы, как отмечалось, являются одновременно субъектом и объектом управления, что определяет необходимость рассматривать субъект и объект управления как две системы (управляющую и управляемую), находящиеся в постоянном взаимодействии. При этом управляющая система (субъект управления) выступает как часть управляемой (объект управления), и ее величина и границы зависят от масштабов и особенностей последней. Отсюда следует, что функционирование субъекта управления определяется в основном особенностями объекта.

В самой социальной системе и в ее крупных составляющих (управляемой и управляющей системах) ясно просматриваются своеобразные *системы меньшего уровня*:

• *техническая система*представляет собой пропорциональное сочетание отдельных технических средств из множества отдельных видов различного оборудования;

• *технологическая система*основана на делении материального и духовного производства, политической деятельности на стадии и процессы. Она представляет собой набор правил и норм, определяющих последовательность операций в процессе материального или духовного производства и управления ими;

• *организационная система*с помощью разработки структуры управления, соответствующих положений и инструкций позволяет рационально использовать технические и технологические средства, площади и трудовые ресурсы;

• *экономическая система*представляет собой единство хозяйственных и финансовых процессов и связей;

• *социальная система является* совокупностью социальных отношений, образуемых в результате совместной деятельности, и вместе с экономической определяет цели материального и духовного производства, общественной политики, формирует принципы и методы их организации.

Все системы взаимосвязаны и в своем единстве составляют целостный социальный организм. При этом техническая, технологическая и организационная системы в совокупности обеспечивают и характеризуют *организационно-техническую сторону*управления, а экономическая и социальная - *социально-экономическую*.

Функции социального управления — это особые виды деятельности, выражающие направления или стадии осуществления целенаправленного воздействия на связи и отношения людей в процессе жизнедеятельности общества и управления им. Состав функций социального управления должен обеспечивать эффективную реакцию управляющей системы на любое изменение ее состояния. Функции управления необходимо рассматривать с учетом следующих классификационных признаков:

* особенностей процесса управления, т. е. выделения в нем признаков, присущих менеджменту как социальному явлению и раскрывающих законы и закономерности его формирования;
* процесса социального развития, направленности управления на конкретные элементы этого процесса или сферы, объекты жизнедеятельности общества.

В силу этого процесса мы можем выделить основные и конкретные функции социального управления.

К основным функциям социального управления относятся такие формы проявления целенаправленного воздействия на коллективы людей:

* *планирование* (прогнозирование) — выработка и постановка целей и задач в сфере социального управления, а также определение путей и средств реализации планов для достижения поставленных целей;
* *организация* — создание новых и упорядочение функционирующих организационных структур менеджмента как элементов процесса реализации планов и целей социального управления;
* *координация* (регулирование) — обеспечение необходимой согласованности действий коллективов людей как элемент процесса реализации намеченных целей;
* *стимулирование* (активизация) и обучение (инструктаж) — побуждение и подготовка людей к действию путем обеспечения повышения эффективности системы менеджмента как элемента процесса реализации целей управления;
* *контроль* (анализ и учет) — систематическое наблюдение за деятельностью людей с целью выявления отклонений от установленных норм, правил и требований в процессе реализации намеченных целей.

Перечисленные основные функции социального управления действуют в единстве и взаимосвязи, однако переход от одной ступени (уровня) социального управления к другой сопровождается изменением соотношения их содержания и роли (например, ведущая для министерского уровня функция прогнозирования сменяется на цеховом уровне функцией организации и т. д.).

Если основные функции являются общими для любых процессов социального управления, в каких бы системах управления обществом они не осуществлялись, то конкретные функции присущи тем или иным конкретным элементам социальной системы, отражая их специфику. Например, производственно-хозяйственная деятельность предприятия может подразделяться на три стадии: подготовительную, производственную и заключительную, каждая из которых, обособляясь, представляет собой объект управления. Установление количественного состава объектов управления служит основанием для определения конкретных функций менеджмента, соответствующих каждому выделенному объекту социального управления. По содержанию каждая конкретная функция управления является, в свою очередь, комплексной и охватывает планирование, организацию, координацию, стимулирование, обучение и контроль организационно обособленных объектов воздействия.

**Анализ управленческих функций**. Важным условием совершенствования системы управления является анализ ее функций. Основные требования, предъявляемые к такому анализу, таковы:

* четкое определение и структурное обособление объектов управления на основе разработанных критериев;
* выделение конкретных функций управления, видов работ и операций;
* четкое разделение труда между функциональными и линейными звеньями управляющей системы;
* наличие положений о структурных звеньях и должностных инструкций;
* разработка модели процесса управления на основе реализации и учета всех основных функций менеджмента;
* обоснование путем сравнения модели процесса управления с фактически осуществляемой управленческой деятельностью основных направлений совершенствования системы управления.

Анализ функций социального управления предусматривает четыре основных этапа:

* выделение объектов и конкретных функций управления;
* построение модели процесса управления;
* выявление фактически выполняемого состава работ и операций по реализации функций менеджмента;
* сопоставление фактического состава управленческих работ с объективно необходимыми и выявление расхождений с построенной моделью.

***Социальные проблемы и их основные признаки:*** cоциальные проблемы – социальное противоречие, осознавае­мое человеком (группой) как значимое для него (нее) несоответ­ствие между целью и результатом. Это несоответствие, возникаю­щее из-за отсутствия или недостатка средств для достижения цели, приводит к неудовлетворению социальных потребностей.

Социальная проблема – это конкретная социальная ситуация (случай, условия, обстоятельства), которая идентифицируется (оп­ределяется) как трудная и нежелательная людьми (индивидами, груп­пами), непосредственно с ней связанными, и в соответствии с об­щепринятыми ценностями.

Проблемы, возникающие при взаимодействии личности и среды. Отличительными признаками проблем применительно к практике социальной работы являются следу­ющие особенности:

– во-первых, состояние крайней нужды, которое объективно существует (т. е. может быть зафиксировано, замерено, подтвер­ждено экспертами). Человек говорит, что «не может так жить». Это может быть либо физическое состояние (нет жилья, одежды, денег), либо психическое состояние (острое одиночество, безыс­ходность);

– во-вторых, ситуация субъективно осознается как трудная, т. е. она оказывается трудной именно для этого человека (группы, семьи), а не «вообще трудная»;

– в-третьих, сам человек (группа, семья) не в состоянии самостоятельно ее решить, и нужна помощь специалиста.

Указанные признаки позволяют операционализировать соци­альные затруднения личности и помогают на основе анализа реальных проблем социальной работы выявить комплекс обстоятельств, ограничивающих социализацию молодежи.

Проблемные ситуации в социальной жизни существуют у каждого человека. На каждом этапе развития человек и его окружение обнаруживают противоречия между но­вым уровнем социальных задач и собственными потенциальными возможностями, а также между новым уровнем социальных ка­честв и ранее сложившимися мерками, предъявляемыми к челове­ку. Если своевременно не изменяются нормы, оценки, не создают­ся соответствующие условия, то возникают различного рода про­блемы на пути самостоятельного решения жизненно важных задач.

Ресурсы– это арсенал средств или возможностей, к которым мож­но обращаться по мере необходимости для выполнения какой-либо задачи или совершенствования тех или иных действий, в особенности, когда они носят чрезвычайный характер или осуще­ствляются в критической ситуации.

Ресурсы в социальной сфере рассматриваются с точки зрения их природы, источников и полезности примене­ния. Они могут быть:

– внутренними или внешними по отношению к лицу, коллек­тиву, группе;

– официальными (формальными) или неофициальными (нефор­мальными);

– реально существующими или потенциальными (скрытыми);

– в разной степени управляемыми с точки зрения их использо­вания.

Виды социальных проблем: локальные (затрагивающие частные социальные аспекты общественной жизни на уровне индивида, социальной группы); институцио­нальные (возникающие на уровне социальных институтов); системные (требующие структурных преобразований общественной системы в целом).

Проблемы глобальные – это социальные проблемы, затрагивающие жизненные интересы всего человечества и тре­бующие для своего решения согласованных международных действий в масштабах мирового сообщества.

Проблемы с точки зрения ученых

1. Проблемы свободы выбо­ра и социального

2. Проблемы социальной адаптации и дезадапта­ции

3. Проблемы социальной ин­теграции или дезинтегра­ции

Причины появления проблем -

Среда социальная – это окружающие человека (слой, группу) общест­венные, материальные и духовные условия его существования, формирования и деятельности. В широком смысле (макросре­да) это понятие охватывает общественно-политическую систе­му в целом (общественное разделение, способ производства, совокупность общественных отношений и институтов, общест­венное сознание, культуру данного общества); в узком смысле (микросреда) — включает непосредственное окружение челове­ка (семью, трудовой и другие коллективы и группы). Социаль­ная среда оказывает решающее воздействие на формирование и развитие личности (группы, слоя), преобразуясь в результате деятельности людей.

Социальные потребности – обобщенное понятие, отражающее общие для членов организации или других социаль­ных субъектов потребности в чем-либо необходимом для их нормального существования и развития.

Потребности социальные – особый вид потребностей, удовлетворение которых необходимо для поддержания жизнедеятельнос­ти социальной личности, социальных групп, общества в целом. Социальные потребнос­ти делят на четыре группы:

1) жизненно важные для социального субъекта потребности – потребности, не­удовлетворение которых приводит к ликвидации социального субъекта или револю­ционному преобразованию социального института, в рамках которого происходит это удовлетворение;

2) потребности, удовлетворение которых обеспечивает функционирование со­циального субъекта на уровне социальных норм, а также позволяет осуществляться эволюционному развитию социальных институтов;

3) потребности, удовлетворение которых происходит на уровне минимальных со­циальных норм, что обеспечивает сохранение социального субъекта, но не его раз­витие;

4) потребности, удовлетворение которых обеспечивает комфортные (для данных социокультурного пространства и социального времени) условия функционирова­ния и развития.

Удовлетворенность социальная– обобщенное в сознании индивида восприятие условий своей социальной жизни; состояние удо­вольствия, которое испытывает человек при исполнении его желаний, реализации потребностей, выполнении различных требований, исполнение долга. Измеряется в диапазоне: выс­шая – низшая удовлетворенность (неудовлетворенность).

Социальные нормы – разде­ляемые членами социального субъекта представления о достойном (нор­мальном) существовании, поведении и деятельности людей. Они включают правовые и нравственные нормы, уровень здоровья, образования, обеспе­чения жильем, питанием, энергией и прочими социальными благами.

Ценности социальные – более или менее общепризнанные поведенческие стандарты, т.е. разделяемые обществом или социальной группой убеждения по поводу целей, которые необходимо достигнуть, и тех основных путей, и средств, которые ведут к этим целям. В широком смысле они определяют наиболее значимые общест­венные явления и факты реальной действительности с точки зрения их соответствия или несоответствия потребностям общества, соци­альных групп и личности. В узком смысле – это нравствен­ные и эстетические императивы (требования), выработанные чело­веческой культурой и являющиеся продуктами общественного сознания. К числу важнейших социальных ценностей принадлежат: свобода, равенство, братство, мир, честь и достоинство личности, социальная справедливость, гражданский долг, солидарность, материальное благополучие, духовное богатство и др.

Социальные отношения – относи­тельно устойчивая система связей индивидов, сложившихся в процессе их взаимодействия в данной группе (или общности). В зависимости от сферы деятельности подразделяются на политические, экономические, производ­ственные, финансовые, идеологические и др.

Социальные процессы – это социальные изменения, обусловленные деятельностью людей и социальных субъектов. Примерами социальных процессов являются социальные конфликты, ми­грационные процессы, развитие межнациональных отношений, развитие городов и территорий страны, процессы глобализации, процессы рождения, развития и гибели цивилизаций, научно-технический прогресс, социальная эволюция.

Социальные субъекты – это социальные группы (или общности) и социальные организации.

Социальные факты – это непредвиденные ре­зультаты человеческой деятельности.

Неуправляемые факторы – это факторы (факторные показатели), не зависящие от деятельности людей. К ним отно­сятся природные, климатические, наследственные факторы.

Факторы социального риска – это условия социальной среды, которые способствуют развитию социальной дезадаптации.

Соответственно, группа риска – это группа лиц, которые в силу тех или иных обстоятельств своей жизнедеятельности более других людей подвержены негативным внешним воздействиям со стороны социума, что приводит к нарушениям социализации и ограничивает их социальную интеграцию.

В практике социальной работы к группе социального риска относятся многие категории населения – инвалиды, неполные и многодетные семьи, дети-си­роты, выпускники интернатных учреждений, подростки и молодежь, склонные к противоправному поведению, и т. д.

Содержание понятия «группа риска» неравно­значно таким определениям социального состояния человека, как мало защищённый, неблагополучный, девиантный, и требует не только чет­кого обозначения факторов риска, но и понимания возможных послед­ствий их воздействия.

По мнению исследователей, группа социального риска – это промежуточное, переходное состояние от благополучия к неблагополучию, а риск состоит в том, что под влиянием деструктивных факторов социальные параметры человека или группы лиц могут негативно измениться, что приведет к ситуации неблагополучия.

В юношеском возрасте повышается ответственность за тот или иной выбор ценностей, складываются ценностные ориентации, укрепляются социально значимые качества, такие как целеустремленность, решительность, настойчивость, самостоятельность, инициативность, социальная активность, умение владеть собой в сложных ситуациях. Однако позитивное социальное функционирование молодых людей может быть ограничено или нарушено.

Факторная классификация предполагает разделение всех групп социального риска на три большие категории, обусловленные:

– внутренними особенностями личности или группы;

– политическими, культурными и экономическими механизма­ми, существующими в обществе;

– природными явлениями случайного или закономерного ха­рактера.

Первая категория риска включает:

– социальный риск, обусловленный поведенческими особен­ностями (незнание культурных норм, сознательное неприя­тие правовых норм, неспособность регулировать свое поведение, разные формы зависимости);

– социальный риск, связанный с ограниченными возможно­стями в самообслуживании и трудовой деятельности (инвалиды, дети, пожилые и престарелые граждане, женщины в период бере­менности и ухода за детьми раннего возраста);

– социальный риск, вызванный дефицитом отношений, по­строенных на любви и привязанности (дети-сироты, неполная семья, одиночество);

– социальный риск, обусловленный большими функциональ­ными нагрузками, приводящими к ролевым противоречиям (неполная семья, семья с гражданскими отношениями между супругами).

Вторая категория объединяет:

– социальный риск, связанный с нарушением прав личности со стороны государства или конкретных граждан, от которых че­ловек оказывается зависимым на данный момент (лица с ограниченными возможностями здоровья, дети, женщины);

– социальный риск, связанный с экономическими катаклиз­мами в обществе (безработные, другие категории малообеспеченных граждан);

– социальный риск, связанный с видом профессиональной дея­тельности человека (врачи, журналисты, работники правоохра­нительных органов и т. д.);

– социальный риск, связанный с кризисом нравственных цен­ностей (молодежь);

– социальный риск, вызванный политическими конфликтами, военными и террористическими действиями (беженцы и вынуж­денные переселенцы, участники военных действий);

– социальный риск, обусловленный техногенными катастро­фами.

Третья категория включает ситуации имуществен­ных и человеческих потерь (вдовство, сиротство, миграции и т. д.), связанные с природными катаклизмами или естественной физи­ческой гибелью человека в силу возраста, болезни

***Нормативный и субъективный подходы к идентификации социальных проблем:***

В социологических теориях выделяют два основных подхода к идентификации социальных проблем:

1) Нормативный

2) Субъективный

Первый определяет социальные проблемы в контексте наличия отклонений от существующих общественных нормативов, от сложившегося социального порядка

Социальный порядок – политика, экономическая реальность общества, это согласованный ход действий людей по достижению значимых результатов

Процедура определения социальных проблем в рамках этого подхода предусматривает анализ:

Объективных усилий как элемента социального порядка

Системы общественных норм (жизненных стандартов, легитимных правил поведения, границ отклонений от принятых норм)

Нормативный подход оперирует показателем, который называется социальные нормативы

Социальные нормативы – регламентированные значения социальных показателей, выражающих систему типичных требований, предъявляемых социальными субъектами к социальным объектам, процессам и их характеристикам с целью устойчивого воспроизводства данной социальной системы и решения социальных проблем

Нормативный подход включает в себя следующие теории (подходы):

Одна из самых ранних теорий – подход к социальным проблемам как к социальным патологиям. Называется теорией социальных патологий. В ее основе – органическая аналогия, то есть понимание структуры и функций общества по аналогии с природой живых организмов. Социальные проблемы рассматриваются как препятствия нормальному функционированию общества, как его болезни и патологии. Различия между нормальным и патологическим состояниями общества считаются само собой разумеющимися. Индивидуализация оснований социальных проблем, то есть источник проблем – во врожденных особенностях отдельных индивидов. Недостаток теории состоит в том, что отождествляются социальные проблемы и патологии, что заведомо придает им негативный оттенок. Это неверно, поскольку не учитывается позитивное пиление проблем на социальное развитие.

Теория социальной дезорганизации (Дюркгейм). Социальные проблемы рассматриваются как следствие социальной дезорганизации (как нарушение традиционной организации общества, разрушение его ценностей и норм). Важные факторы социальной дезорганизации – индустриализация и урбанизация, которые и привели к дестабилизации традиционных социальных институтов, ценностей и норм.

Недостатки теории:

1) понятие дезорганизации недостаточно определенное (оно может быть эффективно при применении к отдельным социальным институтам или группам, но не к обществу в целом).

2) не определены границы между организованными и дезорганизованными состояниями.

3) социальная дезорганизация сливается с понятием социального изменения, которое может быть и положительным, и отрицательным.

Функционализм получил широкое распространение в середине 20 века благодаря Толкотту Парсонсу, Роберту Нисбету и Роберту Мертону. Социальные проблемы рассматриваются как условия/виды поведения, мешающие реализации целей общества, препятствующие его функционированию, приводящие его в неустойчивое состояние. Функционализм нельзя рассматривать как чисто нормативный подход, так как в нем социальные проблемы интерпретируются в контексте их восприятия. Нисбет: «Социальную проблему нельзя определить, пока конкретный способ поведения не характеризуется как нарушение нормы, пока это поведение большинством людей не признается как неверное с точки зрения морали. Центральное понятие в этой теории – дисфункция. Дисфункция – это последствия какой-либо социальной деятельности, противоречащей функциональным требованиям социальной системы и разрушающей функциональные связи. Недостатки теории: неточность определения дисфункционального состояния, определение этого состояния делегировано социологом, который не может быть полностью беспристрастен.

Марксизм – более узок, чем функционализм. Концентрируется на одном аспекте – на акцентировании общественного, внешнего по отношению к индивиду характера условий, приводящего его к социальному протесту, преступлению. Ни индивидуальная патология, ни плохие способности к адаптации, ни широкомасштабные бедствия не служат источниками социальных проблем. Их источник – отношения эксплуатации между классами, конфликт интересов различных социальных групп. Маркс: «Государство при капитализме однозначно выражает интересы господствующего класса, никакие реформы не могут устранить возникающие проблемы». Маркс отрицал возможность эволюционного пути развития и призывал к революционным преобразованиям

Вывод: все теории, входящие в нормативный подход в качестве основного признака идентификации социальной проблемы, называют объективные условия как предпосылку и элемент социального порядка. При анализе социальных проблем эти теории выявляют и объясняют причины нарушения конкретного социального порядка и определяют масштабы и последствия возникающих нарушений на жизнедеятельность общества в целом и его отдельных элементов. Достоинство нормативного подхода – обращение к объективным условиям как основному аспекту определения социальных проблем. Недостатки – недостаточное внимание к изучению процессов взаимодействия различных социальных сил, ориентация на универсальность, на общие закономерности социального развития

В субъективном же подходе проблемы интерпретируются как неудовлетворенные интересы отдельных социальных групп, как столкновение интересов двух сторон: требующей и ответственной за реализацию требований. Причиной требований выступают неудовлетворенные интересы, следовательно, социальные проблемы – это столкновение интересов

Теории:

Теория наклеивания ярлыков. Теория выдвинута Лемертом. Социальная проблема – следствие реакции индивидов и групп на отклоняющееся поведение других индивидов и наклеивания на них ярлыков – девиантов. Недостатки теории – индивидуализация оснований социальных проблем, ориентация в основном на девиантное поведение

Конструктивизм. Распространился в 70-е гг. 20 века. Авторы – Спектор и Китсьюз. В основе идентификации социальных проблем – не объективные условия, а социальное действие. Проблемы трактуются как коллективное поведение, отражающее взаимодействие различных групп по интересам. Это взаимодействие включает в себя формирование требований одной группы по отношению к другой и стремление добиться удовлетворения этих требований. Центральное понятие – требование – это актуализация того, что некоторое условие Х является неудовлетворенным с точки зрения определенных групп, то есть является проблемной и что некоторая стратегия Y – это способ изменения данного условия, то есть способ решения проблемы. Формирование требований – это акт коммуникации, форма обращения к аудитории с целью заострить внимание на своей жизненной ситуации и своих интересах, это форма отражения необходимости конкретных социальных действий в отношении неблагоприятных условий

Требование формируется на основе ценностей, но ценности не являются причиной требований, они лишь оказывают влияние на содержание и аргументацию требований. Причиной возникновения требований является неудовлетворенный интерес. Проблема – результат столкновения интересов

Выводы: все теории фокусируются не на самих социальных проблемах, а на процессе, посредством которого они идентифицируются. Эти теории фокусируются на социальных факторах, которые идентифицируют социальную проблему. Превентивное управление в рамках этих теорий невозможно, так как наличие социальных проблем признается лишь по факту их какой-либо группой. Объектом исследования является не совокупность социальных условий, а деятельность людей, воспринимающих эти условия как проблемные.

Недостатки субъективного подхода:

Селективный объективизм: объективные условия не существуют сами по себе, независимо от их описания взаимодействующими сторонами.

Невнимание к причинам социальных проблем. Отказ от установления причинно-следственных взаимосвязей.

Все теории более соответствуют западным обществам, которым свойственна высокая культура общественных движений и участие различных общественных сил в решении социальных проблем.

Различные теории по-разному идентифицируют социальные проблемы:

Теория социальных патологии. Причины социальных проблем видит в недостатках человека, рассматривает их как отклонение от нормы.

Теория социальной дезорганизации. Причина социальных проблем выводится не из индивидуальных патологий, а из социального и экономического окружения.

Теория ценностного конфликта. Связывает происхождение проблем с расхождением между общественными ценностями и индивидуальными ценностями личности.

Теория девиантного поведения сводит причины социальных проблем к расхождению между одобряемыми целями и структурными барьерами, которые затрудняют достижение целей.

Теория ярлыков перемещает акцент с девиантной личности на людей, имеющих властные полномочия определять легитимность социального поведения и примерять ярлык нормальность к тем, кто вовлечен в это поведение.

Марксизм анализирует социальные проблемы в контексте социальной системы в которой они возникают, и которая признается главной причиной всех проблем.

Конструктивизм предполагает существование социальных проблем в зависимости от их восприятия и интерпретации конкретными социальными группами.

***Эффективность социального управления:*** основные показатели и критерии оценки: Три подхода к оценке результативности, эффективности социального управления на основе: 1) социальной эффективности – реализация принципа социальной справедливости как соотношения социальной роли и социального положения людей, групп, их прав и обязанностей, деятельности и оценки ее результатов: создание равных возможностей в реализации потенциала человека, территории, общества; соблюдение социальных прав личности, группы, общества; справедливое распределение социальных благ (более равномерное, чем то, что создает рыночная экономика); 2) экономической эффективности – соотношение затрат (финансовых, кадровых, материальных, информационных ресурсов) и результатов: ограниченное применение; длительный временной лаг в получении конечного результата; 3) социально-политической эффективности – возможности реализации интересов, удовлетворения потребностей различных политических групп: соотношение целей, осуществляемых в государственном управлении, с целями, которые объективно определены общественными запросами; реализация социально-политических функций социального управления; степень участия большого числа людей, групп, организаций в социальном управлении.

Характеристики эффективности социального управления:

1) объективные: *а) социальной эффективности:* уровень и качество жизни и их динамика: демографические показатели (продолжительность жизни, уровень смертности, сальдо миграции); показатели доходов и расслоения (динамика реальных доходов и покупательной способности, уровень бедности и нищеты, индекс Джини, коэффициент фондов, доля среднего класса); показатели потребления (доля расходов на питание в общей структуре потребительских расходов, динамика потребления отдельных групп продуктов и непродовольственных товаров); показатели занятости и безработицы (зарегистрированной и общей); показатели нарушений трудовых прав (задержки зарплаты, установление низкой оплаты труда и др.); показатели социальной безопасности и благоустройства территории и др.; *б) экономической эффективности:* динамика ВВП, ВНП, производительности труда, цена рабочей силы; *в) политической эффективности:* показатели забастовок и других протестных действий; уровень реализации функций органов управления (адресное распределение социальных трансфертов нуждающимся, структура и динамика жалоб населения и др.); показатели коррупции и др.

2) субъективные: а) на основе общественного мнения (показатели социального настроения: уверенность в будущем, чувство социальной защищенности, степень удовлетворенности своим положением, качеством жизненной среды); б) на основе экспертных оценок.

Органами государственного управления утверждены методика и показатели оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ и МСУ:

1. Указом Президента РФ от 28.06.2007 №825 утвержден перечень из 48 групп показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ, в т.ч.: объем ВРП; реальная среднемесячная зарплата работников; доля населения с доходами ниже ПРМ; уровень безработицы; смертность населения (младенческая, материнская и др.); удовлетворенность населения медпомощью, качеством общего образования; обеспеченность населения жильем, средняя цена кв. метра жилья к среднедушевым доходам населения; доля населения, систематически занимающего физкультурой и спортом и участвующих в культурно-досуговых мероприятиях; обеспеченность спортивными сооружениями; доля НП обеспеченных питьевой водой; уровень криминогенности, доля преступлений несовершеннолетних; расходы консолидированного бюджета на образование и здравоохранение.

2. Указом Президента РФ от 28.04.2008 №607 (в новой редакции от 13.05.2010 №579) «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправлении городских округов и муниципальных районов» утвержден перечень из 32 групп показателей такой оценки: доля населения, охваченного профосмотрами; уровень смертности среди 65-летних и детей до 18 лет; доля детей 3-7 лет в дошкольных учреждениях; доля сдавших ЕГЭ среди выпускников; субъектов малого бизнеса на 10 тыс. жителей; доля отремонтированных автодорог; обеспеченность жилплощадью, объем жилищного строительства; удовлетворенность населения медпомощью, качеством дошкольного и школьного образования, деятельностью органов МСУ и др.