Автор: Зайцев Д.В.,Зайцева О.В.
27.04.2019 10:17 - Обновлено 27.04.2019 10:19

ИНКЛЮЗИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ:

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЙ КОНТЕКСТ

Зайцев Д.В., д-р соц. наук, профессор*, г.Саратов, ФГБОУ ВО «СГТУ имени Гагарина Ю.А»*

Зайцева О.В., канд. юрид. наук, *г.Саратов, ФГБОУ ВО «СГЮА»*

Развитие инклюзивных тенденция в современном мире обусловлено гуманистическими тенденциями, сформировавшимися во многих обществах. Данные тенденции предполагают ориентацию на содействие интеграции представителей разных групп общества, а также включение в широкие социокультурные отношения всех людей, независимо от степени их различия. Основными трансляторами инклюзивных принципов, ценностей сегодня являются социальные службы. Именно они имманентно призваны способствовать снижению уровня социального неравенства, максимально возможной реализации прав дискриминируемых категорий населения.

Социальная служба – это предприятие или учреждение независимо от его ведомственной принадлежности и формы собственности, предоставляющее социальные услуги. Соответственно, это организации, деятельность которых направлена на предоставление социальных услуг, осуществление социальной реабилитации и адаптации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации [1].
К таким организациям могут относиться социальные приюты, социально-реабилитационные центры, телефоны доверия, гериатрические центры, центры помощи семье и детям, комплексные центры социального обслуживания населения, службы занятости населения и т.д.

В настоящее время позитивные изменения в деятельности социальных служб обусловлены именно проникновением инклюзивной культуры в организационные нормы и ценности. Социальные работники и специалисты по социальной работе всё чаще воспринимаются как профессионалы своего дела, обладающие необходимой квалификацией, большое внимание уделяется требованиям, которые предъявляются к специалистам, отмечается изменение системы оплаты труда в связи с введением эффективного контракта, что направлено на стимулирование их профессионального развития в социальной сфере в контексте социальной инклюзии. В итоге, наши социологические исследования в саратовском регионе (2018 – 2019 гг) подтверждают, что сегодня обстановка меняется в социальных службах, организационная культура действительно заметно преображаются, ярко выражены инклюзивные практики не только в социальном обслуживании, но и во взаимоотношениях сотрудников, которые наполнены сплочённостью, взаимопомощью и поддержкой [2]. Получили распространенность семинары для сотрудников, в том числе и молодых специалистов, направленные на профилактику эмоционального выгорания, получение дополнительных практических навыков с работе со случаем, оптимизацию инклюзивных практик по отношению к представителям различных групп клиентов.

Появилась практика супервизии – помощь и поддержка специалистов, имеющих

значительный профессиональный опыт и багаж знаний, в анализе и проработке ситуаций, которые вызывают затруднение у коллег, клиентов, помощь коллегам в выборе и принятии решения по определению стратегии социальной работы с клиентом. Официальное закрепление получила практика наставничества – закрепление за специалистом, проработавшим долгое время, обязанностей по научению и передаче знаний и практического опыта молодым специалистам. Главная задача наставничества - эффективная передача профессионального опыта. Практики наставничества существовали еще в первобытном обществе в виде обряда инициации. Это были специальные люди, обучавшие молодых определенным ритуальным правилам и умениям [3].

Наставничество определяется как своеобразный патронаж над молодым специалистом со стороны более опытного специалиста, контролирующего профессиональное развитие молодого коллеги, консультирующего по реализации должностных обязанностей, грамотному предоставлению информации клиентам, специфике развития организационной культуры, формированию навыков межличностного общения, оптимизации документооборота. В идеале наставник не только должен иметь соответствующие знания, профессиональный опыт, авторитет, но и обладать навыками научения, иметь желание транслировать свои знания и умения [4].

Значительную роль в супервизии и наставничестве играют современные информационно-коммуникативные технологии. Они позволяют оптимизировать процесс сотрудничества. Оперативное взаимодействие обеспечивается как мобильной связью, так и применением различных гаджетов, мессенджеров. Это позволяет коммуницировать с подопечным дистанционно в аудиальном и визуальном форматах, пересылать текстовые и иллюстративные сообщения, документы. Для отдельных клиентов социальных служб большое значение имеют живые журналы, блоги, которые ведут представители данных организаций (в частности, по досуговым практикам, по правовым проблемам граждан), нахождение специалистов по социальной работе на оперативной связи, посредством таких мессенджеров как WhatsApp, Viber.

Таким образом, информационно-коммуникативные технологии стали в настоящее время одним из эффективных ресурсов взаимодействия участников социального обслуживания населения. Данные технологии не только оптимизируют такое взаимодействие, но и сближают сотрудников социальных служб друг с другом, социальных работников, специалистов по социальной работе и клиентов, так как в социальных сетях, мессенджерах, раскрываются неформальные аспекты жизни человека, его личностные качества. Фактически информационно-коммуникационные технологии выступают своеобразным средством социокультурной инклюзии.

Литература

1. Национальный стандарт Российской Федерации: Социальное обслуживание населения / ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения». М.: Стандартинформ, 2006. 24 с.

2. Социальное время как организатор сплоченности в контексте инклюзивной культуры: состояние, измерение, модель: коллективная монография / В.Ярская, Д.Зайцев, Н.Ловцова и др. / Науч. ред. В.Ярская. Саратов: СГТУ, 2017. 364 с.

3. Сырова О. «Start-up»: профессиональный десант // Управление персоналом, 2016. №2. С. 72-77.

4. Шаталова Н.И. Перспективы социальной работы с молодежью в контексте трансформации системы социального обслуживания населения // Социально-экономический вестник, 2014. № 4. С. 64-74.

* * *

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ

в рамках научного проекта №18-011-00562А