

Высшее профессиональное образование

Учебное пособие

Н. М. Платонова  
М. Ю. Платонов

# ИННОВАЦИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

2-е издание



БАКАЛАВРИАТ

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА



Н. М. ПЛАТОНОВА, М. Ю. ПЛАТОНОВ

# **ИННОВАЦИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

*Рекомендовано*

*Учебно-методическим объединением по образованию  
в области социальной работы в качестве учебного пособия  
для студентов высших учебных заведений,  
обучающихся по направлению «Социальная работа»*

2-е издание, стереотипное



Москва  
Издательский центр «Академия»  
2012

УДК 364(075.8)  
ББК 65.272я73  
ПЗ75

**Санкт-Петербургский государственный институт психологии  
и социальной работы**

Авторы:

*Платонова Н. М.* — главы 1, 2, 5; *Платонов М. Ю.* — главы 1, 3, 4

Рецензенты:

доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой теории  
и практики социальной работы СПбГУ *В. Н. Келасьев*;  
начальник отдела социальной защиты населения Центрального района  
г. Санкт-Петербурга, заслуженный работник социальной защиты населения  
Российской Федерации *Л. Н. Калачёва*;  
кандидат военных наук, заместитель декана факультета социальной работы,  
педагогика и ювенологии профессор кафедры социальных технологий РГСУ  
*В. Е. Макаров*

**Платонова Н. М.**

ПЗ75 **Инновации в социальной работе: учеб. пособие для студ.  
учреждений высш. проф. образования / Н. М. Платонова,  
М. Ю. Платонов. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр  
«Академия», 2012. — 256 с. — (Сер. Бакалавриат).**  
ISBN 978-5-7695-9234-8

Учебное пособие создано в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 040400 — Социальная работа (квалификация «бакалавр»).

В учебном пособии рассматриваются особенности инновационных процессов в социальной работе, представлен процесс внедрения социальных инноваций, дается анализ инновационного развития организаций. Особое внимание уделяется креативности в профессиональной деятельности, выделены креативные качества социальных работников, представлены технологии развития персонала организаций. Отражен региональный инновационный опыт технологий социальной работы в различных сферах жизнедеятельности. Показаны механизмы инициирования нововведений, возможности их внедрения в практику деятельности социальных учреждений, дана оценка их эффективности. Делается акцент на то, что инновации в социальной работе — это результат активной творческой деятельности ученых и практиков.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования.

УДК 364(075.8)  
ББК 65.272я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом  
без согласия правообладателя запрещается*

© Платонова Н. М., Платонов М. Ю., 2011  
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2011  
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2011  
© Санкт-Петербургский государственный институт  
психологии и социальной работы, 2011

ISBN 978-5-7695-9234-8

## ПРЕДИСЛОВИЕ

---

Социальная работа, или социономия — специфическое общественное явление, достаточно часто она характеризуется как вид социальной деятельности, направленный на гармонизацию личностных и общественных отношений через оказание помощи инвалидам, отдельным группам людей и общностям, испытывающим затруднения в процессе жизнедеятельности, посредством различных форм помощи и поддержки. Общепринятым является определение социальной работы как профессиональной деятельности в социальной сфере, направленной на содействие людям, социальным группам в решении социальных проблем, прежде всего по преодолению личностных и социальных трудностей посредством поддержки, защиты, обслуживания, коррекции и реабилитации [147. — С. 267].

В широком смысле социальной работой можно назвать любое воздействие, направленное на преобразование общества. Выступая как особый вид социального взаимодействия, социальная работа является условием воспроизводства общества и рассматривается как один из механизмов инновационного социального развития. В более узком смысле понятие «социальная работа» обычно связывается с деятельностью по разрешению и предупреждению социальных патологий, проблем и конфликтов.

Проблемы, осложняющие развитие современного общества, во многом обусловлены техногенной цивилизацией, разрушающей традиционный природный и социальный порядок. Для их преодоления активно разрабатываются социальные нововведения на глобальном и региональном уровнях. В этом ракурсе социальную работу рассматривают как инновационную деятельность, которая направлена на изменение социальных процессов с целью достижения их оптимального соответствия интересам и потребностям общества, социальных групп, конкретной личности.

Любые социальные преобразования, связанные с повышением благосостояния людей, представляют собой инновационные процессы, которые происходят под воздействием целенаправленных мер по созданию новых социальных институтов. Как подчеркивал известный специалист в области менеджмента П. Друкер, «социальные нововведения оказываются более значительными, чем внедрение паровых локомотивов или телеграфа» [46. — С. 45].

Усиление социальной направленности в государственной политике многих стран обуславливает необходимость совершенствования социальной работы, создания эффективной системы социальной защиты населения. В этом смысле социальная работа выступает как универсальный социокультурный институт социальной поддержки и безвозмездной социальной помощи, услуг, патронажа над группами населения, оказавшимися в сложных жизненных условиях.

Передовые страны пошли по пути создания максимально благоприятных условий для социального развития общества за счет развития социальных программ, включающих разнообразные инновационные технологии социальной интеграции и социальной адаптации проблемных групп населения.

Становление и развитие социальной работы во всем мире происходят в условиях дискуссии о повышении статуса и общественного признания социальной работы как важнейшего социального института. Это связано с общей тенденцией социализации экономики многих государств, гуманизации общественных и межличностных отношений.

Социальная работа в России развивается динамично последние десять — пятнадцать лет. Она накопила определенный опыт оказания социальной поддержки разным группам населения. В последнее время наблюдается активизация инновационной деятельности в социальной сфере, что обусловлено следующим:

а) глобальными изменениями в социально-экономической жизни и социально-политическом устройстве РФ, что привело к изменению требований к продукции всех отраслей, удовлетворяющих социальные потребности населения:

- обострением большинства социальных проблем, что требует разработки новых подходов к их решению;

- острой нехваткой ресурсов для развития социальной сферы, приводящей к необходимости поиска новых, более эффективных и малозатратных способов решения социальных проблем;

- открытостью российского общества, что привело к использованию многих зарубежных социальных технологий, являющихся для России инновационными;

б) тенденцией ужесточения требований к качеству услуг предприятий и организаций социальной сферы;

в) стремлением к созданию открытого информационного общества на базе использования новых информационных технологий.

Важное значение приобретают дальнейшая разработка теоретических и технологических основ социальной работы, внедрение эффективных социальных нововведений. Это связано с тем, что объектом социальной работы выступает социальная сфера, охватывающая все пространство жизни человека: от условий его тру-

да и быта, здоровья и досуга до социально-классовых и социально-этнических отношений [117. — С. 56].

В ближайшей перспективе в России ставится задача модернизации социальной сферы на основе комплекса взаимосвязанных инноваций на различных уровнях осуществления социальной работы. На II Международном форуме социальных работников Сибири и Дальнего Востока (июль 2008 г., г. Новосибирск) были обозначены два пути развития социальной работы:

*эволюционный путь*, который предполагает постепенное совершенствование всех звеньев системы социальной и социально-педагогической работы, их инфраструктуры;

*инновационный путь*, связанный с решением имеющихся и прогнозированием возможных проблем и заблаговременной подготовкой кадров к их решению.

Президент России, определяя ключевые ориентиры развития страны, выделил инновационный путь, который должен стать основным и перспективным в развитии всей социальной сферы в целом [13. — С. 54].

Современный институт социальной работы по аналогии с технической сферой становится областью социальной инженерии, которая выполняет в обществе социально-инновационную работу по совершенствованию механизмов решения социальных проблем. Но в современной России социальная сфера не располагает в полной мере необходимым комплексом инновационных ресурсов. В большинстве регионов используются технологические инструменты решения социальных проблем, не в полной мере учитывающие потребности разных групп населения.

В связи с этим одним из важнейших направлений в преобразовании социальной сферы становится внедрение в практику социальных учреждений и служб инновационных стратегий развития, связанных с разработкой новых, более качественных, социальных услуг для населения.

Инновационные функции социального работника предполагают творческий подход к социальной деятельности, включая обобщение практического опыта, освоение новых технологических и методических приемов, анализ слабых и сильных сторон деятельности социального учреждения.

Нововведения в социальной работе — предмет научных исследований. Основное внимание отводится изучению особенностей социальных инноваций, их структуры и типов, а также технологиям инноваций, процедурам, принципам и методам инновационной деятельности, ее организационным формам.

Оптимизация инновационной деятельности — важнейшая предпосылка повышения эффективности социальной работы. Об этом наглядно свидетельствует практика внедрения новшеств

учреждениями, предприятиями и организациями социальной сферы, системы социальной защиты населения.

В учебном пособии представлены пути, возможности развития инновационных процессов в социальной работе, которые могут способствовать повышению качества социального обслуживания граждан России.

В главе 1 приводится анализ понятийного поля теории инноваций, анализируются различные типы инноваций, особо выделяется роль инноваций в социальной сфере, рассматриваются пути модернизации социальной сферы России и развитие партнерства государства и частного сектора в социальной сфере.

В главе 2 характеризуются особенности инновационных процессов в социальной работе, выделяются их закономерности, раскрывается процесс внедрения социальных инноваций, анализируются различные виды социальных проектов, показывается роль инновационных проектов в современной России.

Глава 3 посвящена анализу управленческих аспектов развития инновационных процессов в социальных организациях. Рассматривается деятельность социальных организаций с точки зрения креативности персонала, приводится диагностический инструментарий анализа инновационной политики социальной организации, выделяется ведущая роль лидера инновационной организации, анализируются феномен сопротивления персоналом нововведениям и методы его профилактики.

В главе 4 анализируется природа творческой активности личности. Особое внимание уделяется креативности в профессиональной деятельности, выделяются креативные качества социальных работников, рассматриваются технологии повышения креативности персонала в организациях.

В главе 5 анализируется региональный опыт инновационной социальной работы в различных сферах жизнедеятельности. Показаны механизмы инициирования нововведений, дана оценка эффективности и возможности их тиражирования и внедрения в практику деятельности социальных учреждений.

Каждая глава включает ряд дополнений, которые позволяют читателю познакомиться с научно-практическими материалами, расширяющими представления о различных аспектах инновационных процессов в практике социальной работы.

Материалы предлагаемого учебного пособия помогут студентам, слушателям учебных заведений социального профиля углубить свои знания, сформировать направленность на развитие инновационных процессов в социальной работе. Инновационное сознание специалистов социального профиля даст им возможность быть успешными в сферах научно-исследовательской и управленческой деятельности.

## ПРЕДМЕТНАЯ ОБЛАСТЬ ТЕОРИИ ИННОВАЦИЙ

---

### 1.1. Основные понятия теории инноваций

Поиск альтернативных путей обновления России, выхода из мирового экономического кризиса связывается большинством специалистов с широким использованием инноваций во всех сферах жизнедеятельности. Сегодня главными условиями стабилизации экономики страны являются ускорение темпов социального прогресса, включение инновационных ресурсов регулирования социальной сферы, в том числе и средствами социальной работы. Социальная сфера — это область жизнеобеспечения общества, в которой реализуется социальная политика государства, направленная на удовлетворение насущных потребностей населения.

Как показывает опыт наиболее передовых стран, инновации в социальной сфере могут касаться:

- занятости, доходов, качества жизни населения;
- здравоохранения, материнства и детства, жизнеспособности людей;
- всех видов и форм образования;
- культуры и досуга;
- социальной защиты;
- обеспечения прав граждан на жилье;
- общественной безопасности;
- охраны окружающей среды;
- почтовой связи и других коммуникативных каналов;
- работы с беженцами и вынужденными переселенцами;
- общественного попечительства в отношении детей, стариков, инвалидов и малоимущих граждан [100. — С. 19].

Новые подходы к социальной политике формируются на основе инновационных социальных доктрин, отражающих идеологию рыночной экономики.

Несмотря на то что идеи экономического и социального развития на основе инноваций стали актуальными недавно, теория инноваций имеет исторические корни и значительную теоретическую базу. Особенностью этой теории является многообразие



интерпретаций основных понятий и определений, используемых в ней. Разнообразные подходы к исследованию феномена инновации позволяют всесторонне его рассмотреть, определить понятийный аппарат.

Изучение теории инноваций необходимо начать с рассмотрения основных понятий: «инновация», «новшество», «нововведение», «инновационный процесс», «инновационная деятельность» и ряд других. Понятия «новшество» и «нововведение» являются синонимами и часто используются наряду с понятием «инновация». В то же время некоторые ученые отмечают, что эти термины должны нести различную смысловую нагрузку и употребляться в различных значениях.

Под новшеством понимают элемент или комбинацию элементов, до сих пор неизвестных в рассматриваемой культуре или социальной системе [169. — С. 203]. Еще одним вариантом смыслового выражения понятия «новшество» является термин «новация» (от позднелат. *novatio* — обновление, изменение), который обозначает что-либо новое, только что вошедшее в обиход, т. е. новшество [14. — С. 811].

Категория *новизна* обозначает понятие, которое объединяет в себе субъективные и объективные аспекты понимания и оценки новшества и выражает отношение индивида или общества к результату человеческой деятельности. При этом по отношению к творцу, т. е. создателю чего-либо нового, выделяют следующие разновидности новизны:

*индивидуальную новизну*, когда результат деятельности индивида (творца) для общества не является новым, однако представляется таковым в субъективном, индивидуальном, чисто психологическом смысле;

*локальную, или групповую, новизну*, когда результат творческой деятельности является новым лишь для определенной группы людей;

*региональную новизну*, когда новое распространяется в пределах отдельного региона, страны или государства;

*объективную, или всемирную, новизну*, когда новое признано всем мировым сообществом.

Категории *нововведение* и *инновация* являются фактически синонимами, производными от понятий «новшество», «новация», «новизна». Достаточно часто нововведения рассматривают как процесс изменений, связанный с созданием, признанием или внедрением новых элементов (или моделей) материальной и нематериальной культуры в определенной социальной системе [166. — С. 551].

Категория «инновация» является областью изучения социогуманитарных наук, которые рассматривают этот феномен в раз-

личных аспектах. Так, в экономической теории под инновацией понимается прибыльное использование научно-технических достижений посредством организации производства новых потребительных стоимостей.

С точки зрения менеджмента инновация — мощный инструмент предпринимательской деятельности, механизм саморазвития предприятия. Различают два вида инноваций: нормативные (заказные) и инициативные (пионерные). Нормативные инновации реализуют имеющиеся потребности; инициативные инновации требуют формирования новых рынков.

В философском плане инновация — это элемент качественного изменения системы, перевод, причем контролируемый, из одного состояния в другое (в системе создаются новые стабильные элементы) [33. — С. 11].

В различных научных изданиях можно встретить множество определений понятия «инновация», что обусловлено многоаспектным ракурсом его рассмотрения. Краткий обзор некоторых определений этого термина представлен в табл. 1.

Таблица 1. **Различные подходы к определению понятия «инновация»** (7. — С. 17—19)

Определение	Источник
«Нововведения — это те видимые средства, с помощью которых научные открытия превращаются в социальные или экономические изменения»	<i>Терпецкий Н.</i> Управленческие нововведения: характеристика, планирование, внедрение. — Вильнюс, 1985. — С. 1.
«... Инновация (нововведение) является скорее экономическим или социальным понятием, нежели техническим... Таким образом, получается, что цель инновационного решения — повысить отдачу на вложенные ресурсы. В преломлении современной экономической мысли нововведение определяется как явление, лежащее в сфере спроса, а не предложения, т. е. оно изменяет ценность и полезность, извлекаемые потребителем из ресурсов»	<i>Дракер П.</i> Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы. — М., 1992. — С. 46.
«Под термином нововведения в организациях понимают любое целенаправленное, позитивное и прогрессивное изменение материальных	<i>Перлаки И.</i> Нововведения в организациях. — М., 1980. — С. 12.

Определение	Источник
и нематериальных элементов (параметров) организации, т.е. любое изменение, которое способствует развитию, росту и повышению эффективности работы данной организации»	
«...Нововведения есть генерирование, принятие и внедрение новых идей, процессов, продуктов и услуг»	<i>Томпсон В.</i> Управленческие нововведения в США: проблемы внедрения. — М., 1986. — С. 27.
«...Нововведение есть целенаправленное изменение, которое вносит в среду внедрения (организацию, поселение, общество и т.д.) новые относительно стабильные элементы. ...Нововведения же суть процесс, то есть переход некоторой системы из одного состояния в другое»	<i>Пригожин А. И.</i> Нововведения: стимулы и препятствия. — М., 1989. — С. 29.
«Иновновация», “нововведение”... — процесс, в ходе которого научная идея доводится до стадии практического использования и начинает давать экономический эффект... нововведение (инновация) — означает процесс создания и внедрения новшеств»	<i>Титов А. Б.</i> Характеристика и принципы классификации инноваций: Препринт. — СПб., 1998. — С. 4.
«Инновации (новшества) подразумевают освоение новой продуктовой линии... основанной на специально разработанной оригинальной технологии, которая способна вывести на рынок продукт, удовлетворяющий не обеспеченные существующим предложением потребности»	<i>Валдайцев С. В.</i> Оценка бизнеса и инновации. — М., 1997. — С. 163.
«Под инновацией (нововведением) обычно подразумевается объект, внедренный в производство в результате проведенного научного исследования или сделанного открытия, качественно отличный от предшествующего	<i>Уткин Э. А., Морозова Г. И., Морозова Н. И.</i> Инновационный менеджмент. — М., 1996. — С. 4.

Определение	Источник
<p>аналога. Инновация характеризуется более высоким технологическим уровнем, новыми потребительскими качествами товара или услуги по сравнению с предыдущим продуктом. Понятие “инновация” применяется ко всем новшествам как в производственной, так и в организационной, финансовой, научно-исследовательской, учебной и других сферах, к любым усовершенствованиям, обеспечивающим экономию затрат или даже создающих условия для такой экономии. Инновационный процесс охватывает цикл от возникновения идеи до ее практической реализации»</p>	
<p>«Инновация — это новшество, нововведение, применяемое в области технологии производства или управления какой-либо хозяйственной единицы, это идея, доведенная до практического применения»</p>	<p>Общий курс менеджмента в таблицах и графиках: учебник для вузов/под ред. проф. Б. В. Прыкина. — М., 1998. — С. 250.</p>
<p>«Инновация — это любое целенаправленное, позитивное изменение материальных и нематериальных элементов организации, т.е. изменение, способствующее развитию и повышению эффективности данной организации»</p>	<p><i>Санто Б.</i> Инновации как средство экономического развития: пер. с англ. — М., 1990. — С. 100.</p>
<p>«Инновация — создание, распространение и применение нового средства (новшества), удовлетворяющего потребности человека и общества, вызывающего вместе с тем социальные и другие изменения»</p>	<p>Социальные технологии. Толковый словарь. — М.; Белгород, 1995. — С. 44.</p>
<p>«Инновация — совокупный продукт качественных изменений, созданных в ходе реализации новшества (идеи) и способности стать частью или целью процесса управляемого развития»</p>	<p><i>Пузиков А. Е.</i> Социальные инновации и социальная работа / Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 17.</p>

В зарубежной литературе даются также различные определения понятий «новшество», «нововведение» и «инновация» (табл. 2).

В российских законах также нет четкого и однозначного определения термина «инновация». Некоторые из формулировок,

Таблица 2. Термины «новшество», «нововведение» и «инновация» в зарубежной литературе

Термин	Определение	Автор
Новшество	Новый порядок, новый метод, изобретение	Й. Шумпетер
Нововведение	Использование новшества	
Инновация	Новая научно-организационная комбинация производственных факторов, мотивированная предпринимательским духом	
	Процесс, в котором изобретение или идея приобретает экономическое содержание	Б. Твисс
	Совокупность технических, производственных и коммерческих мероприятий, приводящих к появлению на рынке новых и улучшенных промышленных процессов и оборудования	Ф. Никсон
	Общественно-техничко-экономический процесс, который через практическое использование идей и изобретений приводит к созданию лучших по своим свойствам изделий, технологий, и, в случае если инновация ориентирована на экономическую выгоду, прибыль, ее появление на рынке может принести добавочный доход	Б. Санто
	Результат влияния на образ жизни людей	П. Друкер
	Применение нового продукта или процесса на практике	Э. Хилпель

используемых в нормативных актах Российской Федерации, представлены в табл. 3.

В международной практике в настоящее время наиболее распространено понятие «инновация», сформулированное в стандарте «Руководство Осло» (Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data: Oslo Manual. — Paris: OECD, Eurostat, 1997), содержащем рекомендации в области статистики инноваций, которые признаны в качестве международных статистических стандартов. Инновация определена как конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедренного

Таблица 3. Понятие «инновация» в нормативно-правовых актах РФ

Определение	Нормативный документ
«Инновация — конечный результат инновационной деятельности, получивший реализацию в виде нового или усовершенствованного продукта, реализуемого на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности»	Концепция инновационной политики Российской Федерации на 1998 — 2000 гг., одобренная постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июля 1998 г. № 832
«Инновация — новый или усовершенствованный продукт, реализуемый на рынке, новый или усовершенствованный технологический процесс, используемый в практической деятельности»	Концепция государственной инновационной политики РФ на 2002 — 2005 гг.
«Инновация (нововведение, инновационный продукт) — результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового продукта, услуги и технологии и/или новой организационно-экономической формы, обладающий явными качественными преимуществами при использовании в проектировании, производстве, сбыте, потреблении и утилизации продуктов, обеспечивающий дополнительную по сравнению с предшествующим продуктом или организационно-экономической формой экономическую (экономия затрат или дополнительная прибыль) и/или общественную выгоду»	Приложение к проекту «Основы политики Российской Федерации в области развития национальной инновационной системы на период до 2010 г. и дальнейшую перспективу»

на рынке нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности либо в новом подходе к социальным услугам [163].

Наличие разнообразных взглядов на сущность понятий «инновация» и «нововведение» позволяет сделать следующие выводы:

- термины «инновация» и «нововведение» можно использовать в качестве синонимов, в то время как термин «новшество» имеет особую смысловую нагрузку;

- в научной литературе инновация чаще всего рассматривается как процесс, как результат или как идея;

- ведущей характеристикой инновации является ее успешное практическое применение, получение положительного результата, рассматриваемого как особая ценность;

- инновация может быть выражена в товаре, услуге, процессе, деятельности, технологии (в обобщенном виде — в продукте).

В то же время термин «инновация» целесообразно соотносить с неким результатом, поскольку инновация предполагает получение определенной ценности от своего внедрения. В этом смысле рассмотрение инновации как идеи или процесса представляется не совсем корректным.

С нашей точки зрения, *инновация — это реализованная творческая идея, создавшая новую социальную или экономическую ценность, востребованную обществом, которая может в дальнейшем быть использована в практической деятельности.*

**Характеристики инноваций.** К важнейшим характеристикам инноваций специалисты относят:

- приоритетность — показывает потенциальную практическую полезность и экономическую безопасность, как следствие — конкурентоспособность инновации;

- универсальность — означает потенциальную возможность инновации быть использованной в различных предпринимательских сферах;

- коммерциализуемость — характеризует величину инвестиционного спроса на новшество и его потенциальной прибыльностью (с учетом возможных рисков);

- безопасность — характеризует экологическую безопасность при использовании новшества, гарантию безопасности людей и надежность техники;

- технологичность — характеризует способность новшества включаться в технологическую систему, улучшая при этом ее характеристики;

- социальность — характеризует возможный социальный эффект от использования новшества [22. — С. 21].

Таблица 4. Временные характеристики инноваций относительно их положения во времени (7. — С. 21)

Инновации		
Явление	Процесс	Деятельность
Результат внедрения инноваций (осуществление процесса инноваций), материализованный в товарах, услугах, технологиях, организационной структуре, производственном обороте и т. п.	Совокупность действий, осуществляемых для последовательного изменения инноваций как явления	Деятельность в инновационной сфере включает в себя постановку цели, выбор средств и результат инновационной деятельности

Ряд авторов в качестве характеристик инноваций выделяют временные характеристики, отражающие процесс получения результатов от инновационной деятельности (табл. 4).

Инновации как явление — это материализованные изменения, вызванные реальной или потенциальной потребностью рынка (спросом), обусловленные научно-техническим прогрессом или специально проводимыми научными исследованиями.

Инновации как процесс — это действия, осуществляемые работниками предприятия (учреждения) для последовательного внесения изменений в товары или услугу (технологические процессы, документооборот, действующую организационную структуру, источники сырья и материалов, рынки сбыта и пр.).

Инновации как вид деятельности — это запланированные целенаправленные комплексные действия предприятия (учреждения) по качественному изменению любого из элементов его бизнеса.

Наиболее предметно сущность инноваций проявляется в совокупности тех функций, которые они реализуют в современном обществе. *Функции инноваций* фиксируют различные каналы либо аспекты их воздействия на те или иные стороны общественного организма. Имея значительный потенциал общественного развития, инновации, в отличие от старых социальных форм, активно воздействуют на окружающую социальную среду, таким образом создавая вокруг себя своеобразное поле социальных перемен. Нововведения не только создают мощный поток обновления социальной среды, но и активизируют процессы сопротивления переменам. Они могут либо угаснуть в жестко консервативной социальной среде, либо в той или иной степени преобразовать эту социальную среду соответственно ее природе. Клас-



Таблица 5. Классификация функций инноваций и их характеристика (160. — С. 552)

Функция	Характеристика функции
Прагматическая	Удовлетворение той общественной потребности, ради которой создают и внедряют нововведение
Обновленческая	Обновление общественного организма, его прогрессивное развитие
Прогностическая	Ориентация на предвидение модели будущего социальной системы
Критическая	Критический анализ и оценка старых форм общественной жизни

Классификация основных функций инноваций и их характеристика представлены в табл. 5.

Важная характеристика инноваций — их потенциал показывающий возможности дальнейшего совершенствования инноваций, появления на их основе других нововведений, а также распространения рассматриваемых инноваций на новые области научно-практической деятельности.

Для социальной работы важнейшей характеристикой инноваций являются их социальные последствия. История дает многочисленные примеры, когда нововведения приводили к ощутимым социальным преимуществам или вызвали ощутимые социальные издержки.

С позиции управления организациями к характеристикам инноваций относят:

- ориентацию на удовлетворение потребностей;
- вероятностный характер результата;
- сложность и длительность осуществления;
- возможность внезапных резких ускорений, задержек, сопротивления, возникновения препятствий;
- интуицию и неявно выраженное знание;
- инициирование инноваций фанатиками идеи или ее активными сторонниками.

Обобщенными характеристиками инноваций являются:

- универсальность — инновации осуществляются повсеместно, во всех сферах деятельности, независимо от местоположения объекта;
- новизна — в основе инновации любого вида лежат новые знания;
- рискогенность — высокий риск, имманентно присущий инновационному процессу, неопределенность конечного результата;

– реализуемость — реализация на практике до тех пор, пока новое знание не нашло воплощения в реальном мире, оно лишь потенциально является инновацией;

– комплексность — как правило, инновация является комплексным процессом;

– воспроизводимость — инновация обладает свойством воспроизводимости;

– внедряемость — инновация осуществляется в различных объектах общественной жизни;

– привлекательность — как характеристика инноваций с точки зрения рыночной новизны [161].

**Понятие инновационного процесса.** *Инновационный процесс* можно определить как процесс создания и последующего преобразования в новый продукт научного или творческого знания, т.е. как процесс, в ходе которого идея, открытие, изобретение, рационализаторское предложение и т.п. превращаются в инновацию.

В научной литературе существует большое количество моделей инновационного процесса, которые отличаются научными подходами, этапами, объектами воздействия и другими особенностями.

Одной из наиболее общих моделей инновационного процесса является инновационная цепь — последовательный научно-производственный цикл, состоящий из относительно самостоятельных этапов и стадий (рис. 1).

Этапы инновационного цикла — от научного знания к реальному продукту — могут быть выражены следующей последовательностью:

– наука (фундаментальные исследования в решении конкретной проблемы);

– исследование (экспериментальные исследования и проверка теоретических моделей);

– разработка (определение технических характеристик изделия в виде образца);

– производство (осуществляется весь цикл производства нового изделия);

– потребление (использование нововведения в форме продукта или услуги потребителям).

Однако нововведения не сводятся лишь к технике и технологиям. Во всех развитых странах началось активное совершенство-

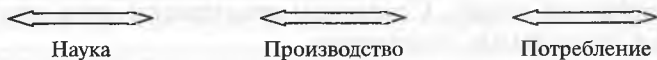


Рис. 1. Модель инновационного процесса [12. — С. 38]

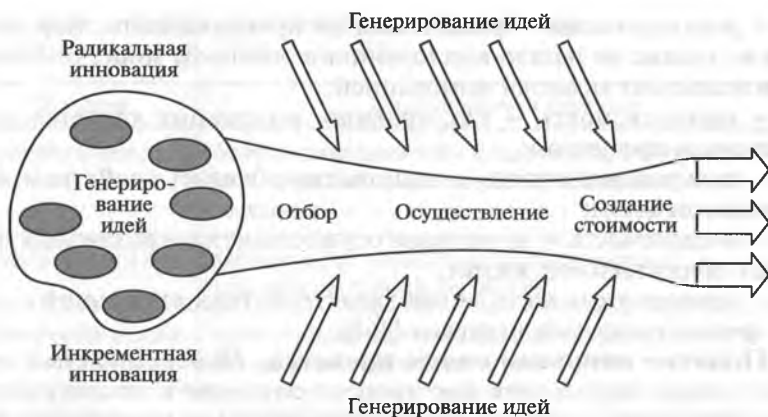


Рис. 2. Инновационный процесс в организациях [167. — С. 104]

вание управления организациями через введение инноваций. Инновационный процесс на уровне организации предполагает систематические действия по разработке и внедрению инноваций в организациях. Чаще всего в организациях этот процесс представляют в виде потока, который начинается с множества идей, а заканчивается небольшим набором продуктов, которые в дальнейшем коммерциализируются (рис. 2).

Творческая фаза является существенным элементом инновационного процесса. Создание современных сложных систем производства продукции или оказания услуг требуют интегрирования как знаний, относящихся к разным областям инноваций, так и разных точек зрения специалистов.

Любая идея, какой бы она замечательной ни была, требует усилий по ее воплощению. В общем виде этот процесс можно назвать реализацией инновации. Реализация инновации представляет собой четко организованные действия по превращению идеи в продукт (товар, услугу, процесс, технологию). Она предполагает оценку потенциала идеи, определение необходимого объема ресурсов на ее воплощение и разработку необходимой организационной модели.

Любые социальные преобразования, связанные с повышением качества жизни людей, представляют собой инновационные процессы, которые происходят под воздействием мер по созданию новых общественных структур, институтов и форм социального взаимодействия людей. Средством реализации этих инноваций являются социальные технологии.

Как известно, термин «социальная технология» ввел в научный оборот известный английский социолог К. Поппер. В современ-

ном обществе существует объективная необходимость систематического обновления социально-технологических процедур, в которых важно концентрировать постоянно накапливаемый опыт, новые идеи и новые достижения научной мысли. В этом ракурсе социальная технология — не столько жесткая регламентация в организации социальной системы, сколько средство ее стимулирования к саморазвитию, самоорганизации и самосовершенствованию [160. — С. 20].

Реализация инновации может считаться успешной при условии, что результат полезен для целевой группы — клиентов или других пользователей. Цель инновации — создание новой ценности, воспринимаемой целевой группой. Ее ценность определяется качеством и уникальностью продукта, а также тем, насколько продукт удовлетворяет нужды целевой группы или решает ее проблемы. Ценностью могут также являться дополнительные выгоды, связанные с реализацией инновации. На практике ценность определяется как:

- финансовый выигрыш;
- улучшение качества;
- повышение удобства;
- сокращение затрат и т. д.

Конечная цель деятельности коммерческих организаций — прибыль, поэтому внедрение инноваций может быть оправдано только лишь при условии, что объем ресурсов, затрачиваемых на ее реализацию, не превысит объем полученных доходов.

В некоммерческих организациях возврат средств не может считаться критерием успеха внедрения инновации. Ее ценность определяется критериями, связанными прежде всего с социальными установками и общественными нормами.

Таким образом, инновационный процесс представляет собой механизм перевода нововведений из сферы непосредственного опыта в сферу общественно-исторического опыта. Это может осуществляться в различных формах:

1) в форме прагматизации и идеализации новых продуктов духовного производства;

2) в форме трансляции нововведений в систему общекультурных образцов и норм.

В первом случае в результате инновационного процесса происходит перевод и переоформление новых продуктов духовного производства в нормы практической деятельности. Наука выступает здесь как механизм инновационного процесса по отношению к различным формам практической деятельности; она делает своим объектом эмпирически возникающие инновации, дает им рациональную интерпретацию и возводит их в формы теоретического знания.

Во втором случае инновационный процесс является важной формой трансляции нововведений в систему общекультурных норм и образцов, в результате чего культурные ценности (образцы и нормы) воспроизводятся в процессе их освоения новыми поколениями людей. В связи с этим в инновационном процессе в современных условиях возрастает роль таких общественных институтов, как образование, средства массовой информации, культурно-просветительские и другие учреждения, которые, по сути, обеспечивают динамику культуры, ускоренное обращение нового опыта в различных сферах общественной практики [160. — С. 556].

**Понятие инновационной деятельности.** Несмотря на широкую распространенность как в научных изданиях, так и в нормативных документах различного уровня понятие «инновационная деятельность» является наиболее спорным термином в теории инноваций.

Достаточно часто инновационную деятельность рассматривают как комплекс различных мероприятий (научных, технологических, организационных, финансовых, коммерческих), которые приводят к инновациям [68].

Инновационную деятельность определяют также как самостоятельный вид деятельности, направленный на трансформацию идей в новый или усовершенствованный продукт, внедренный на рынке, в новый или усовершенствованный технологический процесс, новый подход к социальным услугам [172. — С. 30].

Под инновационной деятельностью понимается процесс, направленный на получение и воплощение результатов научных исследований и разработок в новый или усовершенствованный технологический процесс, используемый в практической деятельности [119. — С. 12].

В то же время можно отметить противоречивость подобных утверждений, заключающуюся в том, что непосредственно инновации появляются в определенных видах деятельности либо процессах. Поэтому и появление инноваций невозможно отделить от объектов их применения. В этом смысле можно говорить лишь о степени инновационности того или иного вида деятельности.

Применение термина «инновационная деятельность» должно относиться к конкретному виду деятельности. Например, инновационная деятельность социального работника характеризует качественную составляющую его профессионального труда, т.е. нацеленность социального работника на создание и использование инноваций в своей работе.

Для практики социальной работы актуальным является выделение понятия «инновационный метод», который рассматривается как способ технологизации и информатизации социального

пространства, приводящий к прогрессивному развитию социальных систем, мотивирующий их саморазвитие и блокирующий деструктивные силы, которые порождают социальные бедствия и потрясения, разрушают человека и его творческий потенциал, а также сокращают его жизненный путь или превращают его в путь лишений и испытаний [148. — С. 43].

В содержательном аспекте это универсальная технология диагностики социальных болезней, определения болевых точек и нахождения оптимальных способов их лечения, а также разрешения конфликтов и предотвращения социальных катастроф. Этот метод является инновационным по своей природе, так как он опирается на совокупный опыт мировой науки и интеллектуальный потенциал современной цивилизации, которая в своем социальном облике должна достойно отвечать на вызовы XXI в. [160. — С. 555].

**Понятие жизненного цикла инновации.** В теории инноваций существует понятие «жизненный цикл инноваций». Этот цикл включает в себя следующие стадии:

1) стадию зарождения — осознание потребности и возможности нововведений, поиск соответствующего новшества, разработку и экспериментальное внедрение;

2) стадию диффузии (распространения) — многократное повторение, тиражирование нововведений на других объектах;

3) стадию рутинизации нововведения — нововведение реализуется на других, постоянно функционирующих элементах соответствующих объектов.

В жизненном цикле инноваций иногда выделяют более дробные стадии и этапы:

1) старт (появление новшества);

2) быстрый рост (диффузия инновации);

3) зрелость (насыщение потребности в новшестве);

4) кризис;

5) совершенствование;

6) финиш (падение производства новшества) [160. — С. 558].

Нововведение не может считаться полностью завершенным, если оно остановилось на любой из промежуточных стадий.

**Понятие инновационного риска.** Непредвиденность и непредсказуемость результата нововведений неразрывно связаны с инновационным риском. Риск — это затрата усилий, средств при неопределенном соотношении выигрыша и потерь, шанса на удачу и краха. Риск в предпринимательстве предлагает умения действовать в нужном темпе, концентрировать внимание на одних сторонах дела и игнорировать другие; это способность опираться на нужных людей для данного дела; это навыки в распределении ресурсов [153].

Считается, что социальные нововведения осуществлять особенно трудно, так как наблюдается неопределенность их параметров и результатов. В связи с этим в практике социальной работы достаточно часто используется понятие *инновирование*, которое определяют как процесс оптимизации инновационной деятельности в целях получения более высокого социального результата.

Различают несколько видов инновирования:

- 1) инновирование социальных объектов;
- 2) инновирование субъектов социального управления, т. е. организационных систем и управляющих (руководителей) различного уровня управления;
- 3) инновирование мотивации человеческого поведения и отношения к труду, всей общественной системы социализации личности.

Создание и инновирование социальных организаций — это прежде всего целеориентируемый процесс проектирования и совершенствования их структуры, которая дает сотрудникам возможность эффективно работать для достижения совместных целей [96. — С. 43].

### Контрольные вопросы и задания

1. Чем обусловлено многообразие понятий и их интерпретаций, определяющих сущность феномена инновации?
2. Раскройте понятие инновации.
3. Перечислите этапы, характеризующие инновационный процесс.
4. Раскройте ведущие характеристики инноваций.

### ТЕМЫ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Роль инноваций в современной России.
2. Инновации как фактор социального развития.

### Рекомендуемая литература

*Бовин А. А., Чередникова Л. Е., В. Я. Якимович.* Управление инновациями в организации: учеб. пособие. — М., 2009.

*Гамидов Г. С., Колосов В. Г., Османов Н. О.* Основы инноватики и инновационной деятельности. — СПб., 2000.

*Гордин В. Э., Кониховская В. Н.* Управление инновациями в социальной сфере // Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.

*Дандон Э.* Инновации: как определять тенденции и извлекать выгоду / пер. с англ. С. Б. Ильина; под общ. ред. М. Б. Шифрина. — М., 2006.

Инновации в общественной сфере / под ред. Б. В. Сазонова. — М., 2008. — Т. 34.

Ковалев Г.Д. Инновационные коммуникации. — М., 2002.

Пантелеева Т.С. Особенности инноваций в сфере социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 12—14.

Социальная инженерия: в 2 ч. — М., 1994.

Статистика науки и инноваций: краткий терминологический словарь / под ред. Л. М. Гохберга. — М., 1996.

Сурмин Ю. П., Туленков Н. В. Теория социальных технологий: учеб. пособие. — Киев, 2004.

Тоні Д., Епштейн М. Дж., Шелтон Р. Працююча інновація: Як управляти нею, вимірювати її та здобувати з неї вигоду / пер. з англ.; за наук. ред. Т. Ф. Козицької. — Дніпропетровськ, 2007. — С. 104.

Усманов Б. Ф. Социальная инноватика: учеб. пособие. — М., 2007.

Швандер В.А., Гороринкель В.Я. Инновационный менеджмент: учебник. — М., 2004.

### Дополнение 1. Инновационное развитие России (по данным статистики)

К рыночной национально-инновационной системе можно отнести научно-технические организации частного сектора промышленности и сферы услуг («внутрифирменная наука»); малые инновационные предприятия; множество негосударственных некоммерческих научных, аналитических, консалтинговых и прочих центров. Сюда же относятся потенциал российской научной диаспоры, работающей за рубежом. Все эти субъекты инновационной системы действуют на основе организационных и системных принципов рыночной экономики. Более того, часть из них фактически является элементами глобальной инновационной системы.

Показатели инновационного развития России (на 2004 г.) представлены в табл. 6.

Таблица 6. Инновационное развитие России (59. — С. 293)

Показатель	Место среди других стран
Уровень интеграции образования, науки и производства	45
Коррупция	52
Качество инфраструктуры в стране	57
Эффективность правительственных субсидий	61
Интенсивность местной конкуренции	66
Охрана интеллектуальной собственности	69



Показатель	Место среди других стран
Прозрачность правительственной политики и результатов	70
Степень бюрократизма	72
Доступность банковских займов	73
Уровень развития финансового рынка	74
Иностранные инвестиции в виде новых технологий	75
Уровень развития маркетинга	75
Инновационная активность компаний	76

## Дополнение 2. Сферы применения инноваций

В настоящее время понятию «инновации» придается самое широкое значение: новые материалы, новая продукция, новые технологии, новые рынки, новые методы управления, новые организационные структуры.

Инновации рассматривают как:

- внесение в разнообразные виды человеческой деятельности новых элементов (видов, способов), повышающих результативность этой деятельности;
- понимание необходимости перемен и появление идеи под эти новые потребности;
- разработку механизмов, технологий внедрения новшества;
- реализацию новшества и получение неких существенных изменений в общественной практике или продукте человеческой деятельности;
- переход определенного системного качества из одного состояния в другое;
- тиражирование, диффузию инновационного продукта;
- эффект или факт управляемого развития;
- результат научного, творческого труда;
- изменения, которые могут носить резонансный, волновой и, по сути, комплексный характер;
- любое усовершенствование, пока оно не получило всеобщего признания и распространения;
- прибыльное использование новшеств в виде новых технологий, видов продукции и услуг, организационно-технических и социально-экономических решений производственного, финансового, коммерческого и административного характера;
- комплексный процесс создания, распространения и использования нового практического средства (новшества) для более полного удовлетворения известной потребности;

– воплощенное в жизнь новшество (идея), зафиксированное в сознании и практике человека изменение существующих реалий. В стратегическом значении — продукт управляемого человеком развития, который целенаправленно используется обществом и его структурами для достижения прогресса в той или иной сфере жизнедеятельности [173. — С. 55].

### Дополнение 3. Чем инновация не является

*Инновация — не просто «новая технология».* Понятие инновации тесно связано с понятием технологии, однако его можно рассматривать и в гораздо более широком контексте.

К примеру, инновации могут иметь отношение к реализации продукта, включая услуги по его доставке потребителю, а также к социальным программам и ко многому иному.

*Инновация не является спецификой того или иного сектора рынка.* Многие инновационные организации ведут свою деятельность вне технологического и производственного секторов.

Существует множество примеров инноваций в фармакологии, сфере развлечений, транспортной сфере (авиалиний) и в секторе коммунальных услуг.

*Инновации не являются задачей какого-либо отдела исследований и разработок.* Инновации могут быть задействованы на любой стадии осущестления процесса планирования и в любом из отделов организации.

По мере развития организации у руководителей возникает потребность в том, чтобы все сотрудники участвовали в поиске новых путей увеличения эффективности ее деятельности.

В этом случае большое значение имеет создание корпоративной культуры открытого типа, проектирование отработанных сетевых процессов, выделение ресурсов с целью разработки и реализации новых идей, проведение целевого обучения, возможность вознаграждения инновационных усилий.

*Инновация не является одноразовым событием.* Общая цель управления инновациями состоит в создании условий для непрерывной инновационной деятельности.

*Инновация не сводится исключительно к креативному мышлению.* Несмотря на то что навыки творческого мышления, безусловно, важны, трудно переоценить способность к стратегическому, системному мышлению, предполагающему поиск идей, ценных для организации. Особую роль играют навыки реализации нововведений, включая умение сформулировать новые идеи и продемонстрировать их потенциал для получения соответствующей поддержки.

*Инновация находит применение не только в новых продуктах.* Инновации могут в том числе воздействовать на следующие сферы деятельности организации:

- новые продукты, услуги или программы;
- существующие продукты, услуги или программы;

- процессы, которые организация использует для планирования своей деятельности и управления;
- совершенно новые модели или концепции бизнеса [40. — С. 21. — 22].

## 1.2. ТИПОЛОГИИ ИННОВАЦИЙ

Комплексный характер инноваций, многосторонность и разнообразие областей применения требуют для их практического использования определенной систематизации. В настоящее время по различным классификациям определено 39 видов инноваций. Несмотря на то что некоторые признаки частично перекрывают друг друга, они позволяют представить объемную характеристику совокупности различных видов инноваций.

**Виды инноваций.** Процессы нововведений многообразны и различны по своему характеру. Для осуществления нововведений потребителям требуется информация о специфических характеристиках, которые позволяют оценить возможности их реализации и получения коммерческого или социального эффекта.

На основе наиболее значимых классификационных признаков было выделено несколько групп инноваций (табл. 7).

По объектам изменений выделяют:

Таблица 7. Классификация инноваций (115. — С. 26)

№ п/п	Классификационный признак	Классификационные группы инноваций
1	Области применения инноваций	Управленческие, организационные, социальные, промышленные инновации и т. д.
2	Этапы НИОКР, результатом которых стали инновации	Научные, технические, технологические, конструкторские, производственные, информационные инновации
3	Степень интенсивности инноваций	«Бум», равномерные, слабые, массовые
4	Темпы осуществления инноваций	Быстрые, замедленные, затухающие, нарастающие, равномерные, скачкообразные инновации
5	Масштабы инноваций	Трансконтинентальные, транснациональные, региональные, крупные, средние, мелкие инновации

№ п/п	Классификационный признак	Классификационные группы инноваций
6	Результативность инноваций	Высокие, низкие, стабильные инновации
7	Эффективность инноваций	Экономические, социальные, экологические, интегральные инновации

*продуктовые инновации* (разработка и внедрение новых продуктов и услуг);

*технологические инновации* (новые технологии производства товаров, услуг, знаний). При этом важно отличать технологическую инновацию от изобретения. Изобретение только идея или прототип нового продукта или нового технологического процесса, оно не превратится в инновацию до тех пор, пока не достигнет рынка. Большинство изобретений никогда не становятся инновациями;

*социальные инновации* (создание качественно новых экономических, социальных, политических и иных образований, структур, механизмов общественного производства, общества в целом либо их подсистем). Однако в «Социальной энциклопедии», вышедшей в 2000 г., понятие «социальные инновации» не представлено [119. — С. 12];

*институциональные инновации* (создание условий для более стабильной и эффективной работы предприятия на рынке, в том числе для облегчения роста отдачи технологических инноваций).

Наиболее благоприятный период для появления инноваций — следующая за экономическим кризисом депрессия. Считается, что депрессия усиливает потребность в инновациях, так как ищутся пути выхода из кризиса. Если в периоды подъема экономики новые идеи могут подождать, поскольку их внедрение способствует дестабилизации относительно устойчивой экономики, то в периоды спада инновации призваны играть роль «спасительной соломинки», средства, способствующего выходу из кризиса.

Известный западногерманский экономист Г. Менш к *базисным инновациям* относит инновации, реализация которых вызвана появлением новых отраслей промышленности или новых рынков сбыта. В основе базисных инноваций лежат новые фундаментальные научные достижения, позволяющие создавать инновационный продукт следующего поколения. Эти инновации могут быть реализованы как в «старых», так и в «новых» отраслях. Далее, по мере совершенствования базисные инновации превращаются в *улучшающие инновации*, которые способствуют развитию и бо-

лее полному удовлетворению существующих потребностей (например, появление товаров и услуг нового поколения). Этот вид инновации предполагает использование результатов научной, проектно-технологической или организаторской работы для улучшения уже имеющихся товаров и услуг. Когда инновационный потенциал исчерпывается, на основе данной технологии инновации появляются *псевдоинновации*.

По уровню новизны и изменений *инновации* подразделяют на *радикальные* и *совершенствующие (модифицирующие)*. На практике большинство нововведений включают в себя различные компоненты, которые существенно влияют на комплексный характер эффективности функционирования социального объекта [96].

Достаточно часто специалисты предлагают подразделять *инновации* на *успешные* и *неуспешные*. Благодаря успешным инновациям удается окупить финансовые ресурсы, связанные с внедрением нового решения и получить значительную прибыль. Неуспешной (неудачной) считается инновация, которая не позволяет окупить производственные капиталовложения.

С точки зрения полезности общества выделяют также *результативные инновации*, которые позволяют изменить в лучшую сторону уже существующее решение или найти пути решения какой-то проблемы [157. — С. 6].

Инновации, осуществляемые раз в несколько столетий относят к *эпохальным инновациям* (например, изобретение денег). К *радикальным инновациям* относят инновации, осуществляемые примерно раз в пятьдесят лет.

*Инновации эффективности* направлены на выявление новых идей, касающихся модификации решений, которые уже существуют. Такие инновации представляют собой имеющие незначительные последствия усовершенствования или видоизменения в продуктах, услугах, программах или процессах организации. Стратегия инноваций эффективности обычно нацелена на снижение затрат, сокращение продолжительности цикла, повышение качества, компенсацию шагов, предпринимаемых конкурентом, или привлечение новых потребителей.

*Эволюционные инновации* направлены на выявление идей, представляющих нечто «явственно новое и лучшее». Эти инновации способствуют ясному пониманию новых и лучших продуктов и услуг, а также четкому представлению о новых и лучших процессах, способных изменить отношения между потребителями и организацией.

*Революционные инновации* нацелены на поиск радикально новых и лучших идей, способных фактически демонтировать устоявшуюся структуру организации и рынка [40].

К *интегрирующим (комплексным) инновациям* относят инновации, полученные за счет использования оптимального набора ранее накопленных и проверенных на практике достижений.

По характеру удовлетворяемых потребностей инновации могут быть разделены на *инновации, ориентированные на существующие потребности*, и *инновации, ориентированные на формирование новых потребностей* [27, 33].

По степени интенсивности инновационных изменений выделяют:

*инновации нулевого порядка* (регенерирование первоначальных свойств) — целевые изменения, сохраняющие и обновляющие существующие функции производственной системы и ее части;

*инновации первого порядка* (изменения качества) — целевое приспособление к количественным требованиям при сохранении функции производственной системы или ее части;

*инновации второго порядка* (перегруппировка или организационные изменения) — простые организационные передвижки с целью обеспечения лучшей организации производственной системы или ее части;

*инновации третьего порядка* (адаптационные изменения) — взаимные приспособления элементов производственной системы. Эти изменения сами по себе не меняют качества отдельных элементов, но в комплексе ведут к повышению эффективности производственной системы в целом;

*инновации четвертого порядка* (новый вариант) — простейшие качественные изменения, частичные функциональные изменения в рамках производственной системы или ее части; возникают варианты с новыми полезными свойствами или измененными параметрами;

*инновации пятого порядка* (новое поколение) — более высокие качественные изменения функциональных свойств производственной системы или ее части. Меняются все или большинство первоначальных свойств рассматриваемой системы, но базовая структурная концепция сохраняется (автономное управление станком);

*инновации шестого порядка* (новый вид) — качественные изменения функциональных свойств производственной системы или ее части, меняется ее первоначальная концепция, однако функциональный принцип сохраняется;

*инновации седьмого порядка* (новый род) — высшее, коренное изменение в функциональных свойствах производственной системы или ее части, которое меняет ее функциональный принцип.

Данная классификация была предложена экономистом Ф. Валентой [115. — С. 31].

Специалисты выделяют также *завершенные и незавершенные нововведения*. На стадии освоения новшество может быть признано нецелесообразным или ошибочным и остаться незавершенным.

К *безопасным инновациям* относят нововведения, которые обеспечивают экономическую безопасность предприятия и направлены на поддержание технологической и экологической безопасности фирмы. К ним можно отнести модернизацию применяемых технологий, которые снижают вероятность аварийных остановок производства, залповых выбросов в окружающую среду вредных веществ и т.д., т.е. технологий, предотвращающих убытки предприятия, связанные с компенсацией по ликвидации последствий этих аварий, со штрафами, с упущенной выгодой.

По отношению к «предшественнику» выделяют: *замещающие инновации*, предлагающие полное вытеснение устаревших продуктов, услуги, технологии и обеспечивающие тем самым более эффективное выполнение профессиональной деятельности;

*отменяющие инновации*, исключаящие выполнение каких-либо рабочих операций (например, отмена какой-либо формы отчетности);

*открывающие инновации*, создающие принципиально новые подходы к решению функциональных задач.

Каждая классификация инноваций позволяет более точно идентифицировать то или иное нововведение, оценить достоинства и недостатки, возможности применения в различных сферах общественной жизни.

Для оптимизации системы управления инновациями разрабатываются специальные классификаторы (табл. 8).

Таблица 8. Классификатор инноваций

Признаки классификации	Значения признаков		
	Глобальные инновации	Отраслевые инновации	Локальные инновации
Широта воздействия и масштабность	Глобальные инновации	Отраслевые инновации	Локальные инновации
Степень радикальности инноваций	Базисная	Улучшающая	Псевдоинновационная деятельность
Источник идеи	Открытие	Изобретение	Рационализаторское предложение

**Социальные инновации.** Социальная инновация — это результат научной разработки, организации и применения нового, удовлетворяющего потребности человека и общества и вызывающего вместе с тем социальные изменения. Как и любая технология социальной работы, инновационная технология определяется общественными потребностями и требует четкого определения стратегической и промежуточных целей, серьезной подготовки и квалифицированных кадров [119. — С. 13].

Социальная инновация рассматривается как сознательно организуемые прогрессивные новшества в практике социальной работы, формирующиеся на определенном этапе развития общества в соответствии с изменяющимися социальными условиями и имеющими целью эффективные позитивные преобразования в социальной сфере [185. — С. 24].

Социальные инновации подразделяются на:

- социально-управленческие (направленные на изменения в социальной сфере);
- социально-экономические (инновационная деятельность в системе общественно-экономических формаций);
- экономические (новые материальные стимулы, показатели системы оплаты труда);
- организационно-управленческие (новые организационные структуры, формы организации труда, выработки решений, контроля за их выполнением и т.д.);
- инновации социальной среды (мероприятия, направленные на повышение качества различных жизненных сред);
- правовые (затрагивающие изменения правовых взаимоотношений в обществе);
- педагогические (инновационные методы обучения, воспитания).

Отличительными чертами социальных инноваций являются:

- наличие тесной связи с конкретными общественными отношениями;
- зависимость при использовании новшеств от групповых и личных качеств пользователей (клиентов социальных служб);
- отсутствие очевидных преимуществ, в отличие от технических нововведений.

Иногда экономические, организационные и правовые новшества обозначают одним понятием — «управленческие новшества» [153. — С. 25].

Социальные инновации являются результатом вовлечения различных социальных групп населения в потребление (или производство) продукта или услуги. Примером крупной социальной инновации может служить развитие системы дистанционного образования в России. Она призвана дать обучающимся равные



возможности получения образования независимо от места проживания состояния здоровья, элитарности и материальной обеспеченности обучаемого. Система дистанционного образования позволяет в большей степени, нежели традиционные образовательные системы, реализовать принцип социального равноправия [33. — С. 7].

Главными особенностями социальных инноваций являются отдаленность во времени и часто непредсказуемость результата.

История дает нам немало примеров, когда хорошие инновационные идеи через много лет оказывали негативное влияние на общественную жизнь, хотя сначала воспринимались людьми с восторгом и энтузиазмом. При этом чем выше уровень нововведения и чем более широкое пространство затрагивает новшество, тем больше риск [118. — С. 13].

Социальные инновации:

- основываются на комбинациях различных аспектов знания, как фундаментальных, так и прикладных научных исследованиях;
- связаны с использованием чего-либо принципиально нового или с использованием чего-либо в ранее недоступных областях;
- являются результатом целенаправленной деятельности;
- основаны на переносе какого-то продукта в иную область применения [116. — С. 67].

Социальные инновации обусловлены общественными потребностями, требуют четкого определения стратегической и промежуточных целей, серьезной подготовки квалифицированных кадров, инноваторов — разработчиков и исполнителей.

**Инновации в социальной сфере.** Основной целью инновационной деятельности в социальной сфере является решение социальных проблем современного общества, таких как:

- проблема повышения эффективности деятельности предприятий и организаций социальной сферы;
- проблема улучшения качества услуг социальной сферы с учетом динамики потребностей населения.

К инновациям в социальной сфере относят:

*инновации, инициированные клиентами* (нововведения, разработанные исключительно на основе учета потребностей клиентов целевого сегмента. Например, расширение различного вида консультативных услуг для семей, имеющих детей-инвалидов);

*инновации, обусловленные действиями конкурентов на рынке социальных услуг* (появление негосударственного социального сектора);

*инновации, стимулируемые внешними агентами*, к которым могут относиться органы государственной власти, местное сообщество (реализация национальных проектов, территориально-социальная работа);

*инновации, детерминируемые характером имеющихся ресурсов* (омоложение персонала, улучшение материально-технической базы социального учреждения) [37].

Инновация в социальной работе — это любая декларированная идея или система идей о том, как должно быть изменено поведение индивидов с тем, чтобы решить существующие в организации проблемы и улучшить качество ее функционирования [185. — С. 25].

По степени вовлеченности в реализацию различных структурных подразделений социальной службы инновации делятся на:

*локальные нововведения* — изменения в отдельных направлениях деятельности социальных служб;

*структурные нововведения* — предполагают структурно-организационные изменения в системе социального обслуживания;

*системные нововведения* — затрагивают деятельность всей службы или организации.

По механизму осуществления нововведения в социальной сфере бывают:

*единичными* (осуществляемые на одном объекте);

*диффузными* (тиражируемые по разным объектам);

*завершенными и незавершенными;*

*успешными и неуспешными.*

Особенности инновационных процессов в социальной сфере связаны с особенностями социальных систем.

Обобщенная классификация инноваций в социальной сфере представлена на рис. 3.

Данная классификация может быть расширена с учетом основных видов социальных услуг, определенных национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Основные виды социальных услуг». В соответствии с ним к социальным услугам относятся: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-правовые услуги.

К числу характеристик инноваций в социальной сфере можно отнести:

– тиражируемость;

– завершенность;

– результативность;

– неопределенность последствий крупных инноваций;

– сложность оценки эффекта инноваций;

– комплексность инноваций;

– некоммерческий характер;

– длительный срок отдачи.



Рис. 3. Обобщенная классификация инноваций в социальной сфере [118. — С. 13]

Инновации в социальной сфере характеризуются как результативные инновации, улучшающие качество жизни населения. Как известно, стабильность функционирования социальной сферы обеспечивают репродуктивные закономерности (воспроизводство привычных образцов). Инновационные же закономерности обуславливают обновление, прогресс и повышение качества и эффективности социальной деятельности.

К закономерностям обновления и развития социальной сферы можно отнести:

*наиболее общие закономерности:*

– закономерность повышения роли и приоритетности инновационной составляющей социальной политики в условиях роста инновационности общества и экономики;

– закономерности обновления и развития социальной сферы (изменение внутренних характеристик социальной сферы под воздействием новых научных, социально-экономических, технологических, политических факторов, позволяющих усилить эффективность и качество);

*экономические закономерности:*

– закономерности циклического изменения экономической активности в социальной сфере в соответствии с динамикой общих циклов экономической, научной и инновационной активности общества;

– закономерности роста экономических рисков развития социальных учреждений в зависимости от степени новизны проводимых в них новаций;

– закономерности повышения инновационной восприимчивости социальных учреждений в зависимости от форм их собственности и конкурентных рыночных начал в их функционировании и развитии и т. д.;

*организационно-управленческие закономерности:*

– закономерность появления и возрастания роли нетрадиционных инновационных структур, форм и методов управления в социальных учреждениях в условиях роста инновационности общества;

– закономерность появления и возрастания роли инновационного менеджмента по мере сокращения резервов обеспечения эффективности социальной деятельности на базе репродуктивного управления;

– закономерность снижения роли административных и возрастания роли экономических методов управления социальными нововведениями в условиях развития рынка социальных услуг населению;

*социально-психологические закономерности:*

– закономерность периода социальной адаптации работников социальных служб к новым условиям, формам, методам и ценностям социальной деятельности в результате внедрения нововведений;

– закономерности индивидуального и группового сопротивления образовательным нововведениям и снижения этого сопротивления по мере рационального увеличения их продолжительности [144].

В современной России существует острая необходимость в создании системы поддержки нововведений в социальной сфере на региональном и федеральном уровнях для оценки результативности разрабатываемых нововведений. При проведении любых крупных инноваций в социальной сфере требуется сформировать позитивное общественное мнение. Активное информирование населения о реализации нововведений имеет еще одно преимущество. В случае непредвиденных финансовых затруднений можно найти спонсоров в лице бизнес-структур для завершения проектов, имеющих общественный резонанс.

Постоянный рост инновационной деятельности в социальной сфере обусловлены такими процессами, как:

– обострение социальных проблем, что требует поиска новых подходов к их решению;

– отсутствие необходимых ресурсов для развития социальной сферы, что требует более действенных способов решения социальных проблем;

– ужесточение требований к качеству услуг учреждений социальной сферы и приведение их к международным стандартам [157. — С. 5].

*Планирование инноваций* предполагает соблюдение ряда принципов, в числе которых:

- приоритетность — в план необходимо включать самые важные и перспективные направления инноваций, предусмотренные в прогнозе, реализация которых обеспечивает организации значительные экономические и социальные выгоды не только в краткосрочном, но и среднесрочном и долгосрочном периодах;

- непрерывность планирования — закономерность и последовательность разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов инновационного развития;

- комплексность планирования — тесная взаимосвязь инновационного плана с разделами плана экономического и социального развития организации, производственной программой, инвестиционным планом, кадровой политикой организации, финансовым планом;

- экономическая обоснованность и обеспеченность ресурсами — включение в план только экономически выгодных мероприятий, обеспеченных необходимыми ресурсами, т. е. составление бизнес-плана инноваций организации [183. — С. 40].

При разработке всех возможных вариантов модификаций инноваций осуществляются сравнение их преимуществ и недостатков, а также анализ вероятности их применения. Часто результатом выбора становится компромиссный вариант, который учитывает и возможные риски. Как правило, выбирается не самый «прибыльный» вариант, а тот, который обеспечит реализацию инновации с наибольшей вероятностью успеха.

Социальная сфера еще не стала областью рыночных отношений, однако введение социальных стандартов обслуживания и ориентация на создание системы социального сервиса требуют инновационных технологий для качественного обновления социальной отрасли [115. — С. 28].

Широкое внедрение социальных технологий в практику общественной жизни позитивно сказывается на развитии современного общества, делая его подсистемы более эффективными и гуманными. Необходимо иметь в виду, социальные технологии — это не столько жесткая регламентация в организации и развитии социальной системы, сколько средство ее стимулирования к саморазвитию, самоорганизации и самосовершенствованию. Социальные технологии должны обладать такими свойствами, как надежность, гибкость, инновационность, значимость цели, гуманистичность [160. — С. 20].

Как особая технология управления интеграционными процессами в обществе социальная работа обеспечивает социальный мир в современном обществе. Миссия социальной работы как

формы деятельности направлена на достижение позитивных социальных изменений.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Перечислите основные критерии классификации инноваций.
2. Охарактеризуйте особенности социальных инноваций.
3. Приведите примеры инноваций в социальной сфере.
4. Раскройте закономерности обновления и развития социальной сферы.



Рис. 4. Континуум ценности инноваций

5. Проанализируйте обоснование комплексной программы Н. П. Роговенко «Комплекс восстановительной медицины» и определите тип инноваций, представленных в данной программе, с помощью следующего «Континуума ценности инноваций» (рис. 4).

### **Обоснование программы «Комплекс восстановительной медицины»**

Существующая система организации здравоохранения ориентирована в основном на борьбу с уже возникшими заболеваниями, ее сутью является борьба с болезнями, а не охрана здоровья. Поэтому она не способна радикально улучшить состояние здоровья населения.

«Комплекс восстановительной медицины» предназначен для проведения экспресс-оценки функционального состояния человека. Он позволяет определить уровень функциональных возможностей и напряжения регуляторных механизмов сердечно-сосудистой и центральной нервной систем, актуального психического состояния человека по нескольким автономным методикам.

Основные задачи программы — открытие центров восстановительной медицины; сети кабинетов здорового образа жизни на базе поликлиник, вузов, школ, спортивно-оздоровительных комплексов, санаторно-курортных учреждений и др.

Реализация программы предполагает достижение следующих результатов: снижение заболеваемости, временной нетрудоспособности, инвалидизации и смертности, увеличение продолжительности и улучшения качества жизни населения, уменьшение потребности в госпитализации, снижении затрат на «традиционную» медицину.

Кроме того, комплекс позволяет выявлять и оценивать:

- психосоматические и психотерапевтические проблемы человека;
- актуальные психические состояния и особенности личности;
- аномалии характера человека;

- умственную работоспособность человека;
- состояние центральной нервной системы человека;
- функциональные возможности центральной регуляции и периферического кровообращения сердечно-сосудистой системы;
- уровень нервно-психического напряжения и состояния стресса человека.

Исполнителями основных мероприятий Программы «Архитектура здоровья» являются: Российский государственный медицинский университет, Московский авиационный институт, Центр прикладных медицинских исследований «Диагноз+», Центр восстановительной медицины ЦКБ, МПС — служба психофизиологии, Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Рублево» [8].

#### ТЕМЫ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Социальная инженерия.
2. Социальные ресурсы современной России.

#### Рекомендуемая литература

Бизнес и общество: выгодное партнерство / под ред. А. А. Нещадина. — М., 2006.

*Гамидов Г. С., Колосов В. Г., Османов Н. О.* Основы инноватики и инновационной деятельности. — СПб., 2000.

*Гордин В. Э., Кониховская В. Н.* Управление инновациями в социальной сфере / Социальные инновации. Сборник научных трудов: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.

*Грасмик К. И.* Инновации: сущность, виды, особенности управления // Качество. Инновации. Образование. — 2008. — № 2. — С. 27 — 34.

Инновации в общественной сфере / под ред. Б. В. Сазонова. — М., 2008. — Т. 34.

*Осадчая Г. И.* Социология социальной сферы. — М., 2003.

Основы инновационного менеджмента. Теория и практика: учебник / Л. С. Барютин и др.; под ред. А. К. Казанцева, Л. Э. Миндели. — М., 2004.

Социальные инновации: сб. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.

Социальный менеджмент: учеб. пособие / А. Г. Гладышев, С. И. Григорьев, В. Н. Иванов и др.; под ред. В. Н. Иванова, В. И. Патрушева. — М., 2009.

*Холостова Е. И.* Модернизация страны и модернизация социальной сферы // Отечественный журнал социальной работы. — 2010. — № 3. — С. 4—6.

#### Дополнение 1. Модернизация социальной сферы России

В XXI в. Россия вступила в новый, сложный и ответственный период своего развития. В последние годы, несмотря на влияние миро-

вого экономического кризиса, нарастает модернизационный потенциал как в экономической, так и в социальной сферах. Начиная с 2005 г. проблемы социальной политики становятся центральной темой социально-экономических программ и государственной политики. Накопленный к этому времени ресурсный потенциал (стабилизация и рост экономики, создание Стабилизационного фонда, повышение уровня жизни населения) позволил приступить к модернизации в социальной сфере.

Зачем нужна модернизация? Чтобы люди жили в комфортных социальных условиях, чувствовали себя достойными личностями, ощущали уважение государства и его институтов. То есть модернизация должна проводиться для блага человека, во имя его развития. Как подчеркивает академик РАН В. И. Жуков, стратегическая цель модернизации — полноценная социализация человека и формирование нации как культурно развитого и сплоченного социума [179. — С. 5].

Социальная сфера в России исторически развивалась преимущественно под опекой государства и в значительной степени за счет казны, формировалась в направлении организации попечения, призрения и взаимопомощи в интересах бедных и других групп населения, которые не могли самостоятельно обеспечить свое существование.

В XXI в. необходимость поиска баланса между требованиями рыночных реформ и комплексом социальных проблем обусловила новую идеологию развития социальной сферы как сочетание государственного регулирования и активизации самозащитных функций населения. С вхождением в рыночные отношения и формированием смешанной экономики открылись широкие возможности участия граждан в добровольных организациях и объединениях. В новой России активно развиваются различные формы гражданского самоуправления, разворачивают свою деятельность социальные организации и политизированные гражданские движения. Субъектами социальной политики сегодня выступают различные партии, общественные движения и объединения, отстаивающие интересы различных социальных групп, а также сами граждане (гражданские инициативы), которые активно взаимодействуют для решения возникающих социальных проблем.

Социальная сфера — сложный комплекс различных видов материальной и духовной деятельности людей и обслуживающих их социальных и политических институтов. Это главное пространство, где реализуется социальная политика государства. Охватывая все сферы жизнедеятельности общества: производственную, социальную, политическую и духовную, — социальная политика регулирует социальные аспекты всех видов общественных отношений. Главной функцией социальной сферы является функция социального воспроизводства различных слоев и групп населения, их всестороннего жизнеобеспечения. Социодинамическая функция связана с повышением качества жизни населения, обеспечением динамического характера практики на основе совершенствования субъектов жизнедеятельности, расширения потенциала социальной сферы. Ее выполнение обеспечивает социальные гарантии и права, социальную помощь и поддержку нетрудоспособным



и депривированным слоям общества и выражается в системе показателей, характеризующих степень социальной защищенности населения.

Социальная сфера — не застывшая структура социальных связей и отношений: в ней непрерывно протекают сложные, порой весьма противоречивые процессы преобразований под воздействием множества факторов. К факторам, воздействующим на социальную сферу, относят:

- природно-географический фактор (особенности природно-географической среды и ее влияние на занятия и образ жизни населения);
- социально-демографический фактор (половозрастной состав, численность населения по категориям и группам, рождаемость и смертность, семейные отношения, миграционные процессы, занятость и т. д.);
- производственно-технологический фактор (степень развития предприятий региона);
- социально-экономический фактор (особенности функционирования социальной инфраструктуры);
- социально-правовой фактор (уровень правового самосознания населения);
- социально-политический фактор (влияние социальной политики на воспроизводство социальных ресурсов);
- социально-информационный фактор (характер влияния средств массовой информации на социальные отношения и процессы в обществе, регионе);
- социокультурный фактор (традиции в обществе, наличие учреждений культуры);
- национально-этнический фактор (влияние национальных интересов различных групп населения, их традиций и обычаев);
- социально-психологический фактор (проявление переживаний, настроений различных групп населения, учет их образа жизни).

Важнейшей целью развития социальной сферы является усиление социального потенциала как отдельной личности, так и всех социальных групп. Под социальным потенциалом личности и группы понимают накапливаемые ими возможности, ресурсы для роста жизненных сил, творческих возможностей в совершенствовании общества, повышения благосостояния, уровня и качества жизни всех его членов. Возрастающему социальному потенциалу личности и группы должен соответствовать потенциал социальной сферы, выступающий в качестве интегрального показателя возможностей удовлетворения растущих потребностей членов общества.

В современной России стратегия развития социальной сферы строится на так называемой двухцелевой ориентации:

- на развитии социальной динамики;
- на обеспечении социальной стабильности в стране и социальной защищенности населения.

Это позволяет обеспечивать каждому гражданину минимально необходимые условия жизнедеятельности, создавать равные стартовые возможности для самореализации.

К ведущим направлениям инновационной деятельности в социальной сфере современной России можно отнести:

- информатизацию социальной сферы (под информатизацией социальной сферы понимается социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан и органов власти всех уровней на основе формирования и использования информационных ресурсов);

- увеличение разнообразия организационных форм и технологий удовлетворения социальных потребностей разных групп населения (предполагает отказ от «массового» производства услуг и постепенный переход к индивидуализации социальных услуг);

- расширение круга субъектов социальной деятельности, вовлечение в процесс решения социальных проблем широких слоев населения (это позволит стимулировать социальную активность и социальную самодеятельность, расширению социального самообслуживания);

- участие инновационно-активных организаций в международных программах и конкурсах;

- создание инновационных центров в различных регионах для обеспечения координации взаимодействия и поддержки участников инновационной деятельности [183].

Опыт зарубежных стран показывает, что наиболее благоприятная социально-экономическая среда для инновационной деятельности — это область мелкого предпринимательства. В этой области наиболее чутко реагируют на вновь возникающие общественные потребности и эффективно используют возможности рынка для освоения инноваций. Бюджетные предприятия социальной сферы далеко не всегда имеют возможность столь же оперативно реагировать на изменения потребностей социума, в силу не столько недостатка финансирования, сколько отсутствия заинтересованности во внедрении новых технологий.

## **Дополнение 2. Государственно-частное партнерство в России**

Мировой опыт осуществления социального развития свидетельствует о ведущей роли государства в создании и распространении социальных инноваций. В социальных инновационных процессах государству необходимо участвовать не только в качестве их организатора, но и в качестве соинвестора, способного разделить совместно с предпринимательским и некоммерческим сектором расходы на создание социальных инноваций. Активное участие государства в такой деятельности достаточно часто приводит к усложнению процессов и бюрократизации и, как следствие — к снижению эффективности и качества внедряемых социальных инноваций.

Одним из способов разрешения этого противоречия является создание государственно-частного партнерства (ГЧП), способного обеспечить эффективную разработку и внедрение инноваций в социальной сфере. ГЧП — это институционально-организационное объединение интересов

государства, предпринимательских и некоммерческих структур в целях реализации социально значимых проектов и программ.

Меры государственной поддержки в отношении социальных инновационных проектов, реализуемых в рамках ГЧП, можно разделить на две большие группы. Первая группа затрагивает финансовую сторону социальных проектов, т.е. предоставление прямой или косвенной финансовой поддержки. Вторая группа больше относится к регулятивным мерам, направленным на привлечение частных инвесторов и кредиторов. ГЧП дает следующие преимущества:

- для государственного сектора — более эффективное управление и финансирование, быстрая передача методов работы и опыта, распределение рисков, эффективное управление частным сектором, лучшее распределение бюджетных средств, развитие рынков капитала и банковской индустрии, привлечение частных и международных инвестиций, возможность использования опыта частных компаний в сфере создания объектов социальной инфраструктуры;

- для частного сектора — открытие рынков, ранее принадлежавших государственному сектору, снижение финансовых рисков при реализации социальных проектов, получение дополнительных государственных преференций, доступ к управлению государственной собственностью, приобретение хорошей репутации и складывание благоприятного имиджа;

- для потребителей — повышение качества услуг, возможное снижение их стоимости, возможность участия в оказании услуг или влияние на принятие решений.

Несмотря на наличие различных моделей ГЧП и уже имеющийся положительный опыт их функционирования в некоторых странах, общепризнанного определения, и, соответственно, единого экономико-правового обоснования механизмов функционирования ГЧП до настоящего времени нет. По мнению компетентных специалистов из Европейской экономической комиссии ООН, ГЧП представляет собой форму взаимодействия государственных структур и частного сектора с целью реализации крупных проектов в области инфраструктуры, где ресурсы, преимущества и возможности каждого участника проекта взаимно дополняют друг друга. Взаимодействие между ними осуществляется путем распределения рисков и ответственности на основе рационального подхода и достижения оптимального баланса в соответствии с финансовым обеспечением проекта каждой из сторон.

Концепция ГЧП предполагает развитие любых договорных отношений, регулирующих сотрудничество государственных структур и частного бизнеса с целью оказания общественных услуг, создания или модернизации социальной инфраструктуры. Модели и проекты ГЧП с точки зрения применяющихся методов их разработки и реализации могут рассматриваться как развитие классических методов и процедур проектного финансирования. Общими чертами моделей проектного финансирования и ГЧП являются:

- наличие проекта, назначение, структура и реализация которого имеют уникальный характер;

- создание самостоятельной проектной компании, являющейся институциональной основой реализации проекта;
- выплата процентов и погашение основной суммы долга за счет генерируемых проектом будущих денежных потоков;
- выявление областей риска, их оценка и распределение между участниками проекта;
- составление договора, обеспечивающего беспрепятственную реализацию проекта в качестве главной цели всех его участников;
- четкое определение пределов ответственности и обязательств партнеров.

К специфическим чертам ГЧП относят:

- требования бюджетного учета;
- различный правовой статус партнеров;
- детальное регулирование государственного сектора в соответствии с принятыми нормами;
- ограниченную готовность государства принимать решения по проекту;
- формальные требования к процедуре принятия решений;
- различные правила и нормы в области государственных заказов и закупок для проекта.

В рамках концепции ГЧП сформировалось пять базовых моделей сотрудничества государства и частного сектора, характеризующихся особыми формами собственности, финансирования и управления:

- 1) модель оператора — предполагает частное финансирование и управление, а также наличие частно-государственной собственности;
- 2) модель кооперации — предполагает частно-государственное финансирование и управление при наличии частно-государственной собственности;
- 3) модель концессии — предполагает частно-государственное финансирование и управление при наличии государственной собственности;
- 4) договорная модель — предполагает частное финансирование и управление при наличии частно-государственной собственности;
- 5) модель лизинга — предполагает частно-государственное финансирование и управление при наличии частной собственности.

Основной принцип концепции ГЧП состоит в том, что государство определяет, в каких услугах и инфраструктуре нуждается население, а частные инвесторы выдвигают предложения, которые должны в наибольшей степени соответствовать требованиям государства.

За последние годы государственно-политическая и социально-экономическая ситуация в России существенно изменилась. Активно создаются и развиваются новые институты права или предметы регулирования, в деятельность органов государственной и исполнительной власти все активнее вовлекаются различные слои общества, создается принципиально новый правовой механизм взаимодействия власти и бизнеса.

В российском праве определение ГЧП в настоящее время имеет иное значение, не ограничивающееся только гражданско-правовыми договорными отношениями власти и бизнеса. И хотя российская система права пополнилась концессионными соглашениями (договорами, контракта-

ми), в современных условиях они не являются единственной формой ГЧП. Согласно российскому законодательству, одной из форм ГЧП является совместное регулирование тех или иных общественных отношений государством и представителями определенных слоев бизнеса.

Использование механизмов ГЧП для внедрения социальных инноваций является удобным и достаточно эффективным методом развития социальной сферы. Возможные позитивные результаты проектов могут быть связаны с более низкими затратами и/или с более низкой стоимостью оказываемых общественных услуг. Использование позитивного опыта ГЧП приводит к росту инвестиций в развитие социальной инфраструктуры, а также качеству социальных услуг. При этом модель ГЧП не замещает, а дополняет традиционные государственные методы управления [97].

### **1.3. Теоретические подходы к изучению инноваций**

Целенаправленное изучение инноваций в различных сферах жизнедеятельности относится к области научной деятельности теории инноваций, занимающейся разработкой и развитием теоретических основ, научной методологии и методов прогнозирования и создания инноваций, а также методов планирования, организации и осуществления инновационного процесса. Понятие «инновация» впервые появилось в научных исследованиях культурологов еще в XIX в. Оно означало введение некоторых элементов одной культуры в другую [68. — С. 16].

Формирование теории инноваций осуществлялось по нескольким направлениям, что связано прежде всего с междисциплинарностью этой области знаний. В теории инноваций отражаются подходы и принципы различных наук: социологии, экономики, психологии, биологии и др. Еще одной особенностью теории инноваций является многообразие интерпретаций основных понятий и определений, используемых в ней.

В основе теории инноваций лежит исследовательская парадигма изучения эволюции общества. Изучение феномена поступательного развития общества вывело на первый план роль изобретений и нововведений как источников социально-экономического прогресса. В теории инноваций наиболее значим социологический, экономический, управленческий и психологический подходы к изучению феномена инноваций.

**Социологический подход в формировании теории инноваций.** С точки зрения представителей социологической школы научной мысли, изменения являются ключевой характеристикой социальных явлений. Изучение социально-экономических изменений, социального и технологического прогресса основывается



на выявлении причин и закономерностей этих процессов. Рассмотрение в качестве первопричины всех изменений инновации (изобретений), дало толчок появлению различных исследований и концепций, объясняющих механизмы зарождения нового, его последующего распространения и внедрения в общественные институты, проектирования возможных последствий.

Основоположителем социологического подхода в теории инноваций принято считать французского социолога Г.Тарда. В его работах синтезируются психологическое знание и социологическое знание, дается объяснение причин социальных изменений [68. — С. 26—27]. Социальное развитие, по мнению ученого, представляет собой серию отбираемых, передаваемых и институционализируемых индивидуальных изобретений. Возникновение изобретений происходит в результате творческой реакции индивидов на явные и неявные потребности общества или групп, препятствующих дальнейшему развитию, и творческого озарения, создающего новые, ранее не известные, общественные потребности и способы их удовлетворения, которые могут привести к трансформации прежнего общественного порядка.

Конечной формой изобретения является инновация (нововведение), которая возникает после принятия его в обществе. Значительным вкладом в формирование теории инноваций стало предложенное Г.Тардом разделение понятий «изобретения» и «нововведения», выделение типов изобретений (усовершенствование и непосредственно построение нового). Ученый выделил несколько этапов возникновения изобретений.

На первом этапе происходит приток свежих идей, разработанных в «социальном уме» и разрешающих некоторые противоречия; на втором этапе противоречие начинает препятствовать развитию, полезность новой идеи становится очевидной; а на третьем этапе увеличивается степень принятия обществом новой идеи.

Г.Тард уделил особое внимание проблеме человека как субъекта творчества. Содержанием социализации индивида, по его мнению, является не только усвоение социальных норм и ценностей, но и освоение нововведений. Ученый также отмечал важность социального конфликта как источника изобретений в обществе [68. — С. 28]. Социологическая концепция в теории инноваций была развита в последующих исследованиях, однако ее основой осталось признание социальной природы инноваций.

Т.Парсонс исследовал источники изменений в социальных системах. Он идентифицировал инновационные прорывы как наиболее значимые причины перемен в обществе [121]. Т.Парсонс выделил два главных источника изменений: взаимодействие нарушающей равновесие социальной системы с ее окружением и

внутреннюю напряженность, существующую между элементами любой социальной системы. В силу этих причин прогресс не может быть рассмотрен как простой линейный процесс; его нелинейность обеспечивается возникновением инновационных прорывов. Инновационный прорыв в обществе обеспечивает новый уровень адаптивных способностей, повышая его конкурентоспособность по сравнению с другими обществами в системе. При этом другие общества могут:

- уничтожить инновацию путем уничтожения общества, ее породившего;
- ассимилировать инновации, созданные другим обществом;
- сохранить существующую социальную и общественную систему неизменной, изолировав ее;
- потерять идентичность через дезинтеграцию и поглощение большей системой;
- сочетать несколько из перечисленных возможностей.

В качестве объекта воздействия инновациями Т. Парсонс рассматривал прежде всего сферу культуры и социальных ценностей — наиболее глубокий уровень социальной структуры. Инновации в этих сферах определяют стабильность социальных систем.

Среди направлений, внесших существенный вклад в формирование социологической парадигмы теории инноваций можно отметить концепцию девиации, получившую наиболее интенсивное развитие во второй половине XX в. Анализ феномена девиации как фактора социальных преобразований выявил существенную связь между отклонением от норм и возникновением нововведений. «Нормальный» уровень отклонения от норм в обществе — важный фактор социального развития и изменений, социального творчества. Некоторые социологи считают одним из типов девиантного поведения инноваторство, т. е. стремление к достижению культурных целей методами, не соответствующими общественным нормам.

Социологический подход к поиску источников развития социума в дальнейшем претерпел существенные изменения. Попытки объяснить рост уровня сложности социальных систем, появление сетевых структур, высокая динамика социального обновления способствовали разработке новой методологии, на основе которой можно было бы строить модели, описывающие и объясняющие нелинейные инновационные процессы в обществе и его составные элементы. В связи с этим инновация начинает рассматриваться как средство целенаправленного изменения социальной действительности в сторону желаемого состояния. В числе социологических направлений, отражающих эту методологию, — теория самоорганизующихся систем; концепция социального

проектирования; системно-синергитический подход; концепция «диффузии инноваций».

В целом сторонники социологического подхода внесли существенный вклад в формирование теории инноваций.

**Экономический подход в формировании теории инноваций.** Признание в начале XX в. изобретений ядром общественного развития способствовало серьезным исследованиям и в области экономической теории. Поиск причин экономического роста и развития различных стран и систем впервые осуществил А. Смит. Традиционная неоклассическая экономическая теория рассматривает технологии (инновации) как внешний, экзогенный фактор, который при экономическом анализе учитывается как данность. Осознание роли инноваций в развитии экономики привело к тому, что изучение технологических изменений попало в центр экономического анализа. Логика экономического подхода в формировании теории инноваций представлена на рис. 5.

Одним из первых экономистов, признавшим ведущую роль инноваций в развитии общественного прогресса и предложившим соответствующую теорию экономического развития, был австрийский ученый Й. Шумпетер. Он заложил основу современного понимания природы и влияния инноваций. В труде «Теория экономического развития» Й. Шумпетер определил феномен экономи-



Рис. 5. Концепции экономической теории инноваций



ческой динамики, т.е. процесса, в котором экономика резко меняет свои собственные показатели без воздействий импульсов извне. Этим феноменом выступает инновационное предпринимательство — деятельность хозяйствующих субъектов, функцией которой является осуществление инноваций. Под инновациями Й. Шумпетер понимал создание новых комбинаций из существующих вещей и сил:

- изготовление нового, т.е. еще неизвестного потребителям, блага или создание нового качества того или иного блага;

- внедрение нового, т.е. данной отрасли промышленности еще практически неизвестного метода (способа) производства, в основе которого не обязательно лежит новое научное открытие и который может заключаться также в новом способе коммерческого использования соответствующего товара;

- освоение нового рынка сбыта, т.е. такого рынка, на котором до сих пор данная отрасль промышленности этой страны еще не была представлена, независимо от того, существовал данный рынок прежде или нет;

- получение нового источника сырья или полуфабрикатов, равным образом независимо от того, существовал этот источник прежде, просто не принимался во внимание, считался недоступным или его еще только предстояло создать;

- проведение соответствующей реорганизации, например обеспечение монопольного положения (посредством создания треста) или подрыв монопольного положения другого предприятия [137. — С. 132 — 133].

Феномен инновации, по мнению Й. Шумпетера, лежит в основе двух закономерностей развития рыночной экономики — цикличности и «созидательного разрушения».

Именно идеи этого ученого во многом послужили фундаментом дальнейших исследований в области экономики и управления. Наиболее сильное влияние теоретические представления Й. Шумпетера оказали на формирование концепции циклического развития, на изучение причин инновационности экономических систем и отдельных субъектов, предпосылок эволюционной экономической теории. В целом взгляды ученого легли в основу современной теории инноваций.

На формирование основ теории инноваций повлияла также общая концепция циклов и кризисов, разработанная русским экономистом Н. Д. Кондратьевым. Опираясь на представление об изобретениях как основы социальной эволюции, ученый выдвинул концепцию так называемых «больших циклов конъюнктуры» примерно полувековой длительности, в которых периоды развития, продолжающиеся примерно 24 года, сменяются периодами спада, продолжающимися 23 — 35 лет. Начало «повышательных»

и «понижительных» волн этих циклов Н. Д. Кондратьев связывал с появлением новых технических, социальных, экономических, финансовых и других изобретений и их использованием [190. — С. 20—21]. В основе разработанной ученым концепции циклического развития лежал анализ объективных макроэкономических факторов развития передовых на тот момент стран, отражающих динамику глобальных научно-технических изменений. Концепция Н. Д. Кондратьева смогла определить необходимые методологические предпосылки для исследований природы нововведений, в основу которых легла его циклическая модель социально-экономического развития [165. — С. 28].

Начиная с работ Й. Шумпетера и Н. Д. Кондратьева, исследования экономистов в основном концентрировались на изучении влияния технологических изменений (инноваций) на социально-экономическое развитие, отрасли промышленности и отдельные фирмы. В рамках этих исследований сформировалось несколько направлений по изучению природы и динамики инноваций, рассматриваемых прежде всего с точки зрения циклов технологического развития.

Так, в частности, одним из направлений экономических исследований стало изучение закономерностей формирования и функционирования различных инновационных систем (национальных, региональных, технологических и др.).

Изучение циклично-генетических закономерностей развития общества стало одним из ведущих научных подходов, в основу которых легли представления Н. Д. Кондратьева и Й. Шумпетера о циклах экономической конъюнктуры и влиянии инноваций. Теоретической базой исследований этого подхода является рассмотрение теории инноваций в ритме циклов и кризисов, прежде всего, в экономической и технической сферах. Представители данного направления выделяют три этапа формирования теории инноваций в ракурсе циклично-генетических закономерностей развития общества:

— 10—30-е гг. XX в. — создание фундаментальных основ теории инноваций;

— 40—60-е гг. XX в. — развитие и детализация базовых идей предыдущего периода;

— середина 70-х гг. XX в. — настоящее время — новый теоретический прорыв, связанный с освоением и распространением пятого технологического уклада в период становления постиндустриального общества [190. — С. 18].

Значение данного подхода для формирования теории инноваций обусловлено выделением закономерностей появления циклов экономического подъема и спада с циклами развития науки, изобретений, смены поколений техники, т. е. появлением инноваций,

а также попытками прогнозирования последующих экономико-технологических циклов и их последствий.

Еще один подход, опирающийся на представления о циклах экономического развития, — изучение инноваций с позиции циклической модели технологических изменений. Этот подход внес наиболее существенный вклад в понимание влияния технологических изменений на функционирование отдельных отраслей экономики [193]. Циклическая модель технологических изменений определяет следующие фазы появления инноваций в отрасли:

- фазу появления инноваций (первое технологическое расслоение);
- фазу принятия инновации (появление стандарта);
- фазу появления следующей инновации (второе технологическое расслоение).

Каждой из перечисленных фаз соответствуют свои закономерности инновационного развития, поэтому эта модель дала возможность экономистам объединить ранее разрозненные подходы к изучению источников появления инноваций в экономике, диффузии инноваций, механизмов появления и влияния стандартов на экономическое развитие.

Общэкономические закономерности появления инноваций в экономических системах анализируются в рамках концепций толчка технологий, напряжения рынка (спроса) и предпринимательской активности [199].

Концепция толчка технологий предполагает, что инновации реализуются через научные исследования и разработки, сопровождаемые основанной на системе патентов конкуренцией за доминирование на рынке. Наиболее полно эту точку зрения разделяет П. Ромер (P. Romer), который в своих исследованиях доказывает, что технологические открытия — ведущий двигатель экономического роста. Основные ресурсы — земля, оборудование и капитал — недостаточны, но идеи и знание, воплощенные в новой технологии, в изобилии и не имеют свойства «убывающей предельной полезности», что служит основой развития экономики.

В концепции напряжения спроса инновации рассматриваются как следствие не технологических изменений, а изменений предпочтений потребителей; развитие технологии подчинено требованиям рынка. Такой взгляд на инновации был связан с всеобщим признанием важности учета мнения потребителей и ориентацией деятельности компаний на запросы рынка и распространением применения инструментов маркетинга.

Предпринимательская активность как источник инноваций в экономике рассматривалась еще в работах Й. Шумпетера, который акцентировал внимание на роли экономического творчества

в инновационном предпринимательстве, а не способности предпринимателя нести риск.

Изучение закономерностей в экономике, связанных с распространением инноваций, является концепция диффузии инноваций. «Диффузия инноваций» — итоговый термин, охватывающий исследования, которые прослеживают процесс распространения и принятия различных инноваций в экономических системах. Самая влиятельная модель распространения инноваций была предложена Э. Роджерсом (E. Rogers). Эта модель впоследствии стала ключевым аналитическим инструментом в маркетинге, теории организации и социологии инноваций.

В работе «Диффузия инноваций» («Diffusion of Innovations») Э. Роджерс наиболее полно концептуализировал процесс распространения инноваций, изучая два главных объекта — технические особенности инновации и социальные факторы, формирующие решение принять эту инновацию [116. — С. 85].

Ученый сосредоточил внимание на трех элементах:

- типологии людей в соответствии с их отношением к инновациям;
- процессе принятия решений, которым инновации приняты или отклонены;
- критериях, в соответствии с которыми люди оценивают новшества.

Дальнейшие исследования проводили параллели между особенностями и признаками групп людей классификации Э. Роджерса и людей из других групп, идентифицированных в пределах организаций. Также значительное развитие получили исследования влияния индивидуальных действий на коллективное принятие решений, в частности: модели агентов изменения Л. Брауна (L. Brown) — влияние новаторов на поведение потребителей; модель силы слабых связей М. Грановеттера (M. Granovetter) — распространение информации между людьми через социальные сети.

Еще с одним направлением исследований в рамках концепции диффузии инноваций было изучение коллективного поведения и принятия решений, например: модель критической массы П. Оливера (P. Oliver) — принятие инноваций при достижении определенного количества пользователей [195. — С. 391 — 393]; модель социальной когнитивной теории, исследующая принятие инноваций в быстротемпяющейся окружающей среде [198. — С. 92].

Концепции, которые можно соотнести с этапами циклической модели технологических изменений, изучают инновационные закономерности, связанные с появлением стандарта в экономической системе. Фактически стандарты появляются тогда, когда пользователи предпочитают один конкурирующий технологиче-

ский режим (т.е. инновацию) другому. Однако исследования в этой области обнаружили и другие способы появления стандартов:

- рыночная власть доминирующего производителя может быть достаточной для того, чтобы сделать свой специфический проект стандартом;
- пользователь может навязать определенные требования, фактически формирующие стандарт;
- государственные регулирующие органы для обеспечения социальных, экономических или политических целей могут вводить требования, становящиеся стандартом;
- группа фирм может заключить союз вокруг определенного стандарта для обеспечения своих экономических интересов и снижения конкурентного давления [194. — С. 614].

В дальнейших исследованиях были выделены и другие способы появления стандартов.

Анализ способов осуществления деятельности различными субъектами экономики, а также создания инноваций привел к оценке важности учета всевозможных систем и сетей, комбинирующих действия экономических агентов и правительственных организаций. Исследования в области инновационных систем начали осуществляться со второй половины 80-х гг. XX в. Это было связано с формированием понятия «экономика, основанная на знаниях». Объектами изучения в рамках данного направления стали национальные, региональные, секторные и технологические инновационные системы.

Наибольшее внимание исследователи уделили инновационной системе на уровне страны — национальной инновационной системе (НИС). Национальная инновационная система — это «совокупность национальных государственных, частных и общественных организаций и механизмов их взаимодействия, в рамках которых осуществляется деятельность по созданию, хранению и распространению новых знаний и технологий» [30. — С. 13].

Можно выделить два основных подхода к изучению НИС. Один из них — институциональный подход — исследует отношения между национальными учреждениями финансов, образования, науки и техники, коммерческими организациями (особенно занимающимися исследованиями и разработками), а также государственной политикой. Другой подход — относительный — анализирует природу деловых и социальных отношений в конкретных государствах, например в способе передачи знаний и распространений инноваций, а также изучает причины дивергенции инновационного развития различных стран. Важное место в НИС отводится роли государства как институционального системного

института, обеспечивающего последовательность развития инноваций.

Изучение национальных инновационных систем предполагает, что инновации будут появляться чаще и лучше управляться, приводя к более существенному национальному конкурентоспособному преимуществу. Следовательно, эффективность экономики, основанной на инновациях, достигается в том случае, если определенные учреждения (фирмы, НИИ, вузы) эффективно взаимодействуют друг с другом как элементы коллективной инновационной системы, учитывающей национальные традиции (ценности и нормативно-правовые рамки).

В рамках изучения инновационных систем рассматриваются также вопросы функционирования региональных инновационных систем (РИС).

Различие в экономическом развитии отдельных регионов позволяет говорить, что в рамках одной страны могут существовать не только инновационная система на уровне государства — НИС, но и инновационные системы на уровне отдельных регионов или территорий РИС. Исследования РИС сосредоточились на выявлении положительных факторов географической близости, доверия и личных контактов в рамках местных сообществ.

В результате изучения национальных и региональных инновационных систем было выявлено их значительное влияние на появление и распространение инноваций в экономике. Ряд исследований посвящен секторным и технологическим инновационным системам, не связанным с географическими границами.

Исследования секторных инновационных систем (СИС) направлены на изучение феномена воспроизводства особенностей структуры и организации промышленности в пределах отрасли вне границ стран и областей. Ученые уделяют внимание причинам различия инновационного потенциала разных отраслей.

Исследования технологических инновационных систем (ТИС) направлены на выявление роли технологии как основы национальных и международных отраслей промышленности. Перечислим особенности, отличающие ТИС от других инновационных систем.

Во-первых, ТИС определены технологией, а не национальными границами, и хотя они затронуты национальной или региональной культурой и институтами, они могут также быть международными в природе.

Во-вторых, они могут изменяться по характеру и степени в пределах наций.

В-третьих, при исследовании ТИС изучают распространение технологии и возможности их использования, а не процесс их создания.

**Исследования инноваций в теории управления.** Понимание важности инноваций не только для развития экономических систем, но и для конкретных фирм послужило толчком к большому количеству исследований по этому вопросу. Можно выделить следующие направления исследований в теории управления:

- стратегическое поведение фирм при появлении инноваций в отрасли;
- определение источников инноваций в организациях;
- изучение взаимосвязи размера фирмы и потенциала инновационности;
- поиск организационных форм и бизнес-моделей, способствующих инновациям;
- определение наиболее эффективного процесса создания инноваций.

Исследования в рамках теории управления инновациями представлены на рис. 6.

Основной вопрос, который интересовал представителей теории управления в течение многих лет, можно сформулировать следующим образом: «Какие фирмы наиболее эффективно реализуют инновации — новые или уже действующие в отрасли?» Разработано большое количество моделей, описывающих поведение фирм при появлении инноваций, что дало возможность создать ряд классификаций инноваций по степени влияния на организации, определить внутренние и внешние возможности фирм при появлении инноваций, механизмы взаимоотношений организаций и их окружения (конкуренты, поставщики, заказчики и пр.) и выявить связи с окружающей средой.



Рис. 6. Концепции теории управления инновациями

В теории управления инновациями ставится также вопрос об источниках инноваций конкретных фирм. Исследования в этой области разделились на два направления: поиск источников инноваций во внешней среде организации и поиск инноваций внутри фирмы.

К настоящему моменту существует большое количество методологических подходов к поиску инноваций во внешней среде. В целом, на наш взгляд, их можно сгруппировать следующим образом:

*маркетинговые концепции*, предполагающие поиск инноваций, ориентированных на потребителя:

- метод ведущих пользователей Э. фон Хиппеля;
- метод поиска точек дифференциации И. Макмиллана и Р. Г. Макграта;
- метод неатрибутивной сегментации рынка К. Кристенсена и М. Рейнора;
- инновационная матрица «производство — маркетинг» — взаимосвязь производства, маркетинга и исследований и разработок;

- метод инновационных игр Л. Хоманна;
- метод эмпатического проектирования Д. Леонарда и Дж. Ф. Рейпорта и другие концепции;

*концепции инновационных возможностей:*

- источники инновационных возможностей Дракера;
- источники инноваций, по К. Аллен и др.;
- *концепции нового рыночного пространства:*
- «стратегия голубого океана» У. Чан Кима и Р. Моборн;
- «подрывная» стратегия завоевания новых рынков К. Кристенсена;

*концепции «открытых инноваций»:*

- модель «открытых инноваций» Г. Чезбро;
- модель инновационных посредников Д. Волперта;

*концепции «комбинации связей»:*

- модель «пересечений идей» Ф. Йоханссона;
- модель «технологического брокерства» Э. Харгадона.

Внутрифирменные источники инноваций связываются с понятием креативности в работе сотрудников и в организационных аспектах фирмы. Исследования в области креативности и творчества носят междисциплинарный характер, тесно переплетаясь с психологией и социологией. Они затрагивают большое количество аспектов, в частности повышение осознанного управления процессами мышления на индивидуальном уровне, определение источников креативности, изучение барьеров креативности, разработка единой модели креативности применительно к организациям, технологии повышения индивидуальной креативности



и др. Цель этих исследований — формулирование требований, выполнение которых делает креативность в рамках организации более вероятной.

Взаимосвязь организационной структуры и инновационности организации также представляет собой одно из направлений теории управления инновациями. Это направление включает в себя большой пласт исследований, связывающих организационные аспекты фирмы и потенциал в создании и реализации инноваций.

Среди этих исследований можно выделить те, которые направлены на изучение влияния организационной культуры на инновационность. Основным их вопросом является определение детерминант организационной культуры, которые имеют влияние на стимулирование и продвижение инноваций в организациях [196. — С. 64]. В то же время мнения ученых по поводу такого влияния разделяются: организационная культура может как стимулировать творческий потенциал и инновации, так и препятствовать им. Большее количество исследований посвящено изучению организационной культуры, основанной на подходе «открытых систем» [196. — С. 73]. Есть работы, посвященные влиянию размера организации на ее инновационность.

При изучении влияния организационной структуры на инновационность фирмы наибольшее внимание уделяется непосредственно различным моделям оргструктур. Общий вопрос этих исследований заключается в ответе на вопрос: «Как уравновесить минимальную организационную структуру, которая жизненно важна для стабильности и самоорганизованности фирмы, с гибкостью, которая гарантирует создание инновационных продуктов или услуг согласно потребностям изменяющихся рынков?» Наиболее значимые исследования этого вопроса посвящены:

- определению моделей организационных структур для разработки и внедрения инноваций;
- построению внутрифирменных команд;
- выявлению роли внутрифирменных групп в принятии решений об инновациях;
- «внутренней рутине» и организационной бюрократии;
- передаче знаний и внутрифирменному обучению и др. [197].

Определение причин инновационности в фирмах также тесно связано с вопросами создания бизнес-моделей организации. В общем виде разработка бизнес-модели предполагает определение ключевых видов деятельности организации. Бизнес-модель характеризует то, как фирма собирается осуществлять инновацию и как она планирует создать ценность из инновации. Стоит отметить наиболее авторитетные в настоящее время подходы к построению инновационных бизнес-моделей:

- подход К. Кристенсна и М. Рейнора;
- подход «открытых бизнес-моделей» Г. Чезбро;
- подход «революционных бизнес-моделей» Г. Хэмела.

Охват столь широкого круга проблем требовал разработки единого подхода к управлению инновациями в организациях. Такой подход стал формироваться вместе с зарождением самой теории управления инновациями на основе представления о систематических действиях по разработке и внедрению инноваций в организациях — об инновационном процессе. Несмотря на свою интегральную функцию (по отношению к другим направлениям), концепция инновационного процесса претерпела значительные изменения в процессе своего развития. Некоторые западные исследователи выделяют три поколения управления инновациями. Они были связаны с уменьшением технологических возможностей, ограничением финансовых ресурсов, более взыскательными потребителями и усилением конкуренции на рынке. Впоследствии были выделены также четвертое и пятое поколение управления инновационным процессом, что было обусловлено развитием информационных технологий и концентрацией на сетевом взаимодействии с поставщиками и другими контрагентами [192. — С. 27].

В настоящий момент большинство исследователей, признавая важность инноваций, делают вывод о необходимости всестороннего подхода к определению целей инновационного процесса, которые должны отражать весь спектр стратегических задач организации. Рассматривая управление инновационным процессом как интегральную систематическую функцию управления организациями, ряд ученых определяют его как новую доминирующую парадигму менеджмента.

**Психологический подход в формировании теории инноваций.** Психологические исследования в области изучения инноваций осуществляются по двух главным направлениям: изучение творчества и креативности и изучение отношения и реакции на нововведения у личности и группы. В рамках этих направлений выделяют ряд научных проблем, в числе которых:

- понятия творчества и креативности и их развитие на индивидуальном и групповом уровне;
- типы мышления и технологии воздействия на процесс выполнения мыслительных операций;
- социально-психологические факторы внедрения нововведений в коллективах;
- ролевые группы и позиции участников инновационного процесса;
- влияние социальных установок и ценностей на использование инноваций;

- психологические барьеры восприятия инноваций, отношение личности и группы к нововведениям;
- ряд других направлений.

Потребность понять психологическую природу процесса творчества возникла вследствие необходимости воздействовать на творческую деятельность, чтобы повысить ее эффективность. До середины XX в. психология связывала творческие способности с умственным развитием. Сформировались следующие основные подходы к проблеме творческих и интеллектуальных способностей.

1. Творческие способности как таковые не существуют. Главную роль в детерминации творческого поведения играют мотивация, ценности, личностные черты. Интеллектуальные способности выступают как необходимые, но недостаточные условия творческой активности личности.

2. Высокий уровень развития интеллекта предполагает высокий уровень развития творческих способностей, и наоборот. Творческого процесса как специфической формы психической активности не существует.

3. Творческая способность — креативность — фактор, независимый от интеллекта [165. — С. 31].

В психологии при критериальном определении творчества традиционно выделяются несколько его аспектов. Творчество рассматривается как:

- способность, особенное состояние, черта характера или свойство личности в целом (Person);
- процесс, деятельность (Process);
- результат, продукт (Product).

Позднее исследователи добавили четвертый аспект творчества, связанный с окружением (контекстом) осуществления творческой деятельности (Press). Перечисленные аспекты определили необходимость изучения творчества с этих четырех позиций, которые являются универсальными для различных областей и сфер жизнедеятельности. Такой подход к изучению и пониманию творчества получил название «4Р — модель творчества» [48. — С. 65].

Ряд исследователей рассматривают влияние творчества на преобразование соответствующих социокультурных парадигм. Выделяют целенаправленное стремление субъекта творчества к разрушению старых норм и принципов и неожиданное, или случайное, влияние творчества субъекта на социальную действительность.

Исследование феномена творчества привело к терминологическому разделению понятий «творчество» и «креативность». Креативность рассматривается как личностное качество субъекта, направленное на создание новых решений для известных или новых задач.

Креативность стала восприниматься как объект анализа и изучения представителей психологической науки в середине XX в. Произошел переход от рассмотрения творческих способностей как результата умственного развития, к изучению творчества и креативности с позиции типов мышления. Креативное мышление стали рассматривать через призму подвижности ума и проницаемости в понимании проблемы. Большой вклад в разработку этого направления внес Дж. Гилфорд, который ввел понятие *дивергентного мышления* — способность находить множество различных вариантов решения проблемы в одних и тех же заданных условиях. Он выделил следующие свойства этого вида мышления:

- оригинальность (способность производить идеи, отличающиеся от общепризнанных взглядов);
- «беглость» мысли (количество идей, возникающих в единицу времени);
- гибкость мысли (способность переключаться с одной темы на другую);
- любознательность (чувствительность к проблемам в окружающем мире);
- способность к разработке гипотезы;
- иррелевантность (логическая независимость реакции от стимулов);
- фантастичность (полная оторванность ответа от реальности при наличии логической связи между стимулом и реакцией).

Были разработаны и другие теории и концепции о типах мышления, в числе которых:

- «латеральное мышление» (Э. дэ Боно);
- «диалектическое мышление» как способность находить непротиворечивые решения в противоречивых условиях;
- «концептуальное мышление» (А. Теслинов);
- «креативное мышление» и его типология (А. Дж. Роу) и ряд других.

В психологии креативность индивидов рассматривается с позиций:

- умения творчески мыслить — определяет гибкость и изобретательность в поиске решения проблемы: приводят ли предлагаемые решения к коренному изменению существующей ситуации; насколько настойчив работник в поиске новых путей;
- мотивации — внутренняя заинтересованность в проблеме обычно ведет к неординарным решениям скорее, чем внешние стимулы, такие как денежное вознаграждение. Данный компонент, называемый внутренней мотивацией, наиболее подвержен влиянию рабочей обстановки;
- компетентности — сумма знаний: общих, специальных технических, методических, — которыми обладает работник.



Рис. 7. Компоненты креативности индивида

Данный подход отразился в исследованиях взаимосвязи условий работы в организациях (командах, группах) и креативности сотрудников (рис. 7).

Для объяснения происхождения креативных способностей человека разработано довольно большое количество теорий и подходов, наиболее распространенными из которых являются:

- креативность как «божественное откровение» — приращение творческим способностям человека божественной силы и вдохновения;

- успешные идеи как счастливый случай — признание невозможности целенаправленного воздействия на креативность для получения новых идей;

- запланированное везение — нацеленность на поиск альтернатив и возможностей и их использование;

- настойчивость как источник новых идей, предполагающая необходимость упорной работы и наличие упорства в достижении целей, в противовес взгляду на креативность как на вдохновение;

- креативность как умение — признание факта возможности обучения креативности и разработка соответствующих методов, техник и технологий.

В настоящее время подход, признающий индивидуальную или групповую креативность как умение, которое можно развивать и которому можно обучать, является наиболее популярным не только среди психологов, но и среди представителей теории управления.

Некоторые направления исследований изучают взаимосвязь творческого мышления и присущих индивидам черт личности.

Для выявления характерных черт креативной личности на основе сравнения биографий великих личностей и обычных людей был определен набор характеристик, потенциально относящихся к творческим: самостоятельность суждений, уверенность в себе, способность находить привлекательность в трудностях, эстетическая ориентация и способность рисковать. Такие черты личности, как самоуверенность, смелость, свобода, самопроизвольность, признание исключительности своего «Я», свойственны творческим людям и повышают вероятность реализации творческого потенциала. К характеристикам креативной личности относят также: оригинальность мышления; способность к генерированию большого числа идей; способность к обнаружению и постановке проблемы; способность предложить новый способ решения проблемы; способность к анализу и синтезу; развитое воображение; ассоциативное мышление (способность находить множество ассоциаций); способность преодолевать стереотипы; интуицию.

Особое направление (подход) в изучении творчества — исследования изобретательской деятельности и научно-технического творчества. Этот подход был разработан изобретателями, которые пытались охарактеризовать закономерности творческой деятельности. В его рамках научно-техническое творчество определяется как специфический процесс, который характеризуется рядом последовательно сменяющихся друг друга этапов. Задача обучения творчеству — формирование у изобретателя наиболее эффективных приемов выполнения каждого этапа творческого процесса.

П. К. Энгельмейер предложил схему процесса изобретательства, в котором он выделил три этапа:

1) интуиция и желание — зарождение замысла, переход от интуитивного восприятия идеи к уяснению ее изобретателем (акт выдвижения гипотезы);

2) знания и рассуждения — выработка схемы или плана; проведение опытов, облекание изобретения в форму логического представления (акт творчества);

3) умение — конструктивное выполнение (акт логически проработанной идеи).

Творческая составляющая в этом процессе последовательно уменьшается при переходе от первого этапа к третьему.

В целом все теории и подходы, изучающие понятие «креативность» можно разделить на две большие группы: рассматривающие креативность как пассивный процесс и рассматривающие креативность как активный процесс.

Перспективным направлением психологических исследований является изучение отношений к новому, рассматриваемое через личные и групповые особенности предрасположения к нововведениям и изменениям. В основном исследования посвящены тенденциям межличностных отношений под влиянием экстремальных условий (новизны) и связанным с ними личностным эмоциональным состоянием [153]. Также изучаются механизмы социально-психологической адаптации к изменениям групп и индивидов. В рамках этих исследований выделяются три подхода. Первый подход объединяет психоаналитические концепции взаимодействия личности и социальной среды. Согласно второму подходу в качестве цели адаптации рассматривается достижение соответствия ценностей личности и социума, предполагающее развитие у адаптирующегося индивида необходимых личных качеств. Третий подход связан с концепцией когнитивной психологии личности, в рамках которой выделяются критерии социально-психологической адаптации для понимания проблем адаптируемости личности [153]. Для понимания отношений личности к изменениям важны также психологические исследования постоянства и изменчивости личности.

Долгое время одним из ведущих направлений социально-психологических исследований было изучение феномена психологического барьера перед инновациями. Под психологическими барьерами к нововведениям обычно понимают субъективные трудности в деятельности человека при взаимодействии с чем-то новым. В последнее время исследователи обращают внимание не только на изучение психологических барьеров, но и на исследование комплекса объективных и субъективных факторов, определяющих характер отношения работников к нововведению.

### Контрольные вопросы и задания

1. Охарактеризуйте основные социологические и психологические подходы, связанные с разработкой теории инноваций.
2. Перечислите основные направления и концепции экономического и управленческого подходов в формировании теории инноваций.
3. Как оценивали роль инноваций в социально-экономическом развитии общества Г. Тард, Й. Шумпетер, Н. Д. Кондратьев и Э. Роджерс?
4. Каковы особенности подходов к изучению креативности в психологии и теории управления?

### ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Становление и развитие теории инноваций.
2. «Диффузия инноваций» — взгляд социологов, экономистов, психологов.

3. Инновационные закономерности в экономическом развитии.
4. Роль творчества в социальной работе.

#### Рекомендуемая литература

*Голиченко О. Г.* Национальная инновационная система России: состояние и пути развития — М., 2006.

*Друкер П.* Бизнес и инновации: пер. с англ. — М., 2007.

*Карпова Ю. А.* Введение в социологию инноватики: учеб. пособие. — СПб., 2004.

*Кононова Л. И.* Творческий ресурс человека как основа процесса социальной работы // СОТИС. Социальные технологии исследования. — 2008. — № 3. — С. 62—63.

*Кристensen К., Рейнор М.* Решение проблемы инноваций в бизнесе. Как создать растущий бизнес и успешно поддержать его рост: пер. с англ. — М., 2004.

*Шумпетер Й. А.* Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия. — М., 2007.

*Яковец Ю. В.* Эпохальные инновации XXI века. — М., 2004.

*Andersen F., Tushman M. L.* Technological Discontinuities and Dominant Designs: A Cyclical Model of Technological Change Administrative Science Quarterly, Vol. 35. — Issue 4. (Dec, 1990). — P. 604—633.

#### Дополнение 1. Источники инноваций, по П. Друкеру

Большинство нововведений, особенно успешных, — результат сознательного, целенаправленного поиска новых возможностей, возникающих лишь в нескольких ситуациях. В компании или отрасли источниками инноваций выступают:

– неожиданные повороты событий — возможности использовать имеющиеся ресурсы, технологии, продукты для новых целей;

– несоответствия — противоречащие явления в динамике или логике процесса, в экономических или социальных реалиях, в ожиданиях и результатах;

– потребности процесса — неудобства, ограничения, потребность в улучшении технологических или бизнес-процессов;

– изменения в отрасли или на рынке — появление новых сегментов, смена технологий, предпочтений потребителей, изменение границ и принципов функционирования отраслей и рынков.

В окружающем компанию социальном и интеллектуальном пространстве можно выделить следующие три источника (фактора) инноваций:

– демографические сдвиги. Демографические события имеют определенный цикл, поэтому изучение и анализ их состояний и возможностей — важный источник инноваций;

– изменения в восприятии — изменения значений тех или иных явлений, фактов, процессов или тенденций для определенных групп или общества в целом;



– новые знания. Научные, технические и социальные знания — значимые источники инноваций.

Эти различные по сложности и характеру предполагаемого риска факторы могут пересекаться во времени, а значит, в один и тот же момент можно выбрать сразу несколько направлений для приложения сил. В совокупности подавляющее большинство инновационных возможностей объясняется действием этих семи факторов [45. — С. 148 — 164].

## Дополнение 2. Переход от линейного инновационного процесса к системному

В древние времена инновации представляли собой отдельные события, открытия. По мере усложнения изобретений инновации стали характеризоваться линейной траекторией движения от новых знаний к новому продукту. Сегодня инновации уже не линейные, а системные. Они возникают из сложных взаимодействий между людьми, организациями и окружающей их средой.

Организации, которым удается получать хорошие результаты от использования определенных технологий и инноваций, научились поддерживать свои технологические разработки сопутствующей экспертизой в других областях деятельности. Инновационный процесс неделим — инновационная цепочка в целом не сильнее своего самого слабого звена. Эта цепочка включает научные исследования, изобретательство, венчурное управление инновационными проектами и финансирование, управление интеллектуальной собственностью, производство инновационных продуктов, маркетинг как инновационных идей внутри компании, так и инновационных продуктов на внешнем рынке и управление ожиданиями спонсоров и покупателей. Если хотя бы одно звено в этой цепочке ослаблено или вовсе отсутствует, то ее эффективность будет очень низкой либо равной нулю. Разумеется, все звенья инновационной цепочки важны. Тем не менее попытки улучшения каждого из них по от-

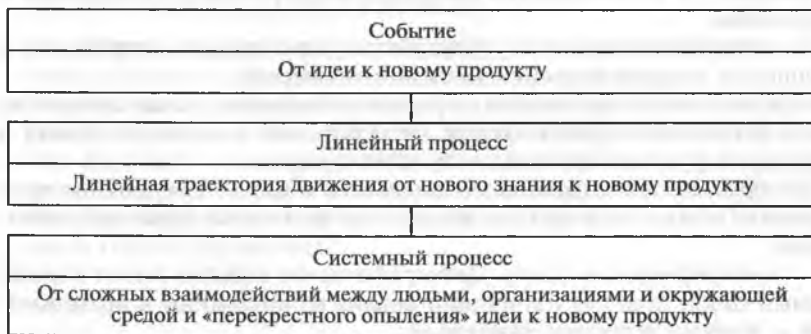


Рис. 8. Переход от линейного инновационного процесса к системному [83. — С. 16]

дельности, в отрыве от остальных, могут привести лишь к незначительным улучшениям конечного результата. Программы укрепления инновационной цепочки должны осуществляться системно и быть интегрированы в общую стратегию компании (рис. 8).

Сегодня глобальные экономические, технологические и социальные перемены определяют стратегию «выживания» любого бизнеса, лишь за счет технологических инноваций «выжить» нельзя. Новые реалии таковы, что: централизованный творческий центр не может оказывать существенного влияния на увеличение сегодняшних прибылей фирмы, а научно-исследовательская деятельность — на увеличение будущих прибылей и создание новых направлений бизнеса.

Чтобы иметь больше шансов на успех, необходимо использовать предпринимательское творчество и знания всех сотрудников и вовлечь в инновационный процесс внешних «игроков»: покупателей, поставщиков, инвесторов, сообщества.

# ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

---

## 2.1. Закономерности инновационного процесса

Инновационный процесс — это творческий процесс создания и преобразования научных знаний в новую продукцию, признаваемую потребителем [13. — С. 37]. Это процесс, охватывающий весь цикл преобразований научных исследований от научных идей, открытий и изобретений до появления инновации. Для практики социальной работы инновационный процесс представляет собой целенаправленное (на основе использования научных знаний и практического опыта) внедрение в сложившуюся практику того или иного новшества, благодаря которому происходят позитивные изменения и достигается необходимый эффект [185. — С. 25].

Инновационный процесс включает различные стадии научно-го процесса, нацеленные на практическое использование нововведений. По мнению большинства специалистов, инновационный процесс включает семь элементов, соединенных в последовательную цепочку, которая образует структуру инновационного процесса (рис. 9).

К этим элементам относятся:

- инициация;
- маркетинг инновации;
- выпуск (производство) инновации;
- реализация инновации;
- продвижение инновации;
- оценка экономической эффективности инновации;
- диффузия инновации.

Рассмотрим последовательно названные элементы.

Началом инновационного процесса является *инициация*, т.е. деятельность, состоящая в выборе цели инновации, формулировке задачи, выполняемой инновацией, поиске идеи инновации, ее технико-экономическом обосновании и материализации идеи.

Сначала определяются цели и задачи инновации. Затем осуществляется поиск основной идеи инновации — весьма трудоем-

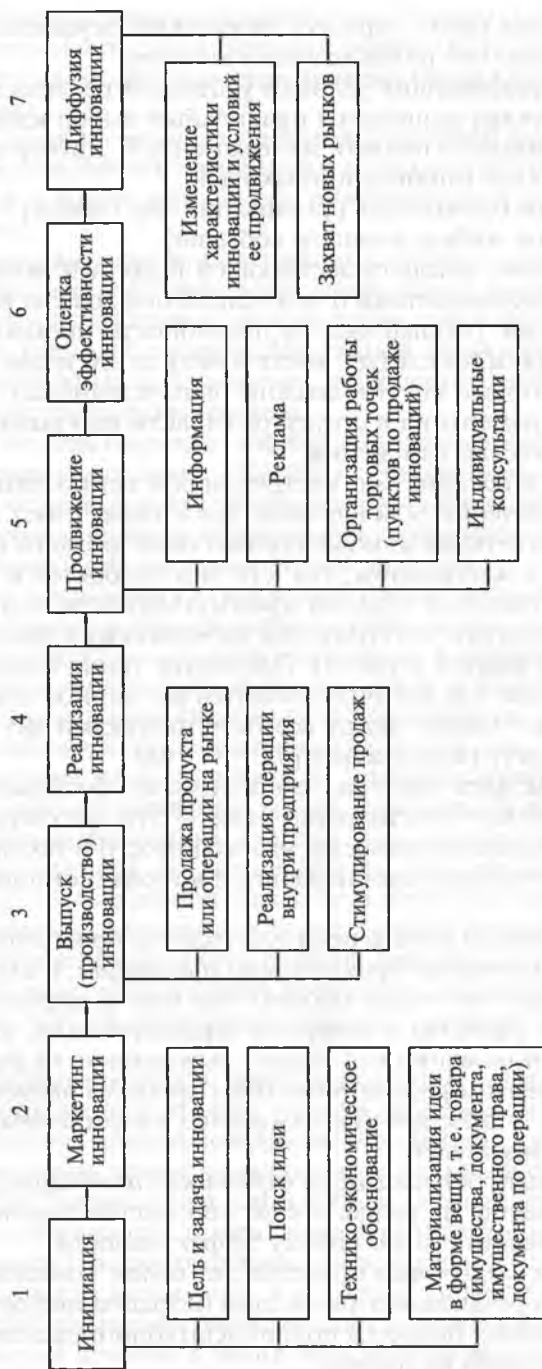


Рис. 9. Схема инновационного процесса [64. — С. 40]

кий процесс. Поиск идеи — процесс творческий, осуществляемый с помощью специально разработанных методик.

Одним из определяющих условий успешной реализации инновационного процесса является правильный выбор идеи. Американский специалист в области менеджмента П. Друкер выделяет шесть источников инновационных идей:

- неожиданное событие для организации или отрасли — успех, неудача или какое-нибудь внешнее событие;
- несоответствие между существующей в данный момент реальностью и представлениями о ней (какой она должна быть);
- нововведения, основанные на потребности процесса (под потребностью процесса следует иметь в виду те его недостатки и слабые места, которые могут и должны быть устранены);
- внезапные изменения в структуре отрасли или рынка;
- демографические изменения;
- изменения в восприятии, настроениях и ценностных установках; новые значения (как научные, так и ненаучные).

Первые три источника инновационных идей (области изменений) относятся к внутренним, так как они находятся в рамках организации, в пределах отрасли промышленности или сферы услуг (такие источники доступны для работающих в данной организации или в данной отрасли). Последние три источника относятся к внешним, так как они находятся вне данной организации или отрасли. Однако между всеми источниками нет четких границ, и они могут пересекаться [64. — С. 45].

После того как идея найдена, необходимо ее обосновать. Технико-экономическое обоснование идеи — это подтверждение экономической целесообразности, необходимости и технической возможности материализации найденной инновационной идеи в новый продукт.

После обоснования нового продукта (услуги) проводятся *маркетинговые исследования* предлагаемой *инновации*, в ходе которых изучается спрос на новый продукт или услугу, определяются потребительские свойства и товарные характеристики, которые следует придать инновации как товару, выходящему на рынок.

Важным элементом рассматриваемого процесса является *выпуск инновации* — обеспечение ожидаемых качественных и количественных показателей.

Затем производится *реализация (продажа) инновации*, включающая ее появление на рынке в виде небольшой партии, продвижение и предварительную оценку эффективности.

*Продвижение инновации* представляет собой комплекс мер, направленных на реализацию инноваций (передача информации, реклама, организация процесса полномасштабного производства и поставки продукции на рынок).

Результаты реализации инновации и затраты на ее продвижение подвергаются статистической обработке и анализу, на основании чего *рассчитывается экономическая эффективность инновации.*

*Диффузия инновации* представляет собой распространение однажды освоенной инновации в новых регионах, на новых рынках и в новой финансово-экономической ситуации [64. — С. 41 — 42].

Начальная стадия инновационного цикла — стадия науки, которая обеспечивает познание объективных законов природы и социального развития и превращение этого знания в научный информационный продукт. На данной стадии осуществляются фундаментальные исследования, прикладные исследования, проектно-конструкторские работы.

Как область научного знания социальная работа сложилась лишь в первой половине XX в. Она стала активно развиваться после того, как социальная работа получила статус профессии. Само институирование профессиональной социальной работы в России стало социальной инновацией [119. — С. 12].

Социальная работа относится к группе прикладных наук, так как получаемые в ней результаты используются для решения практических проблем, которые возникают в повседневной жизни людей. Для социальной работы как области научного знания характерны междисциплинарные исследования по проблемам развития современного общества и человека в нем. Исследовательская деятельность специалиста по социальной работе направлена на получение и переработку новых, оригинальных, доказательных сведений и информации, так как любая научная работа должна обладать новизной, оригинальностью, доказательностью. Фундаментальное исследование не связано непосредственно с решением конкретных прикладных задач. Однако именно оно является основой инновационного процесса. Вместе с тем необходимость теоретических исследований может быть обусловлена потребностями практики и синтезом предыдущих знаний о предмете [51. — С. 20].

Продолжается поиск новых концепций социальной работы. Разные страны вносят свою лепту в теоретические и технологические основы социальной работы, что связано с национальными особенностями, тенденциями и направлениями социальной деятельности. Теория социальной работы постоянно развивается на основе практического опыта, научных гипотез и экспериментальных данных. Предметом научных исследований в социальной работе становятся инновации, в которых основное внимание отводится специфическим особенностям социальных нововведений, их структуры и типов, а также технологиям инноваций, процеду-

рам, принципам и методам инновационной деятельности, ее организационным формам [185. — С. 27].

Научно-исследовательская работа является необходимым условием обеспечения конкурентоспособности современных социальных учреждений. Самый оптимальный путь ее осуществления — создание условий для аналитической работы сотрудников, на основе которой разрабатываются планы развития, строятся прогнозы.

Логика инновационного процесса предлагает прежде всего прогнозирование общественных потребностей в изменении. В связи с этим в социальные учреждения определяют наиболее перспективные направления развития, связанные с расширением перечня предлагаемых товаров и услуг для различных групп населения.

Этап «производства» инновации в социальной работе связан с разработкой технологий социальной помощи клиентам. Технологии могут быть ориентированы на запросы клиента или на проблему в целом, могут отводить большую или меньшую роль клиенту в управлении программой предоставляемых услуг; могут быть направлены на организацию сетей социальной поддержки.

При выборе инновационных технологий в социальной работе в первую очередь должны внедряться те, что способны стабилизировать или улучшить социальную ситуацию клиента. С учетом ограниченных ресурсов особое значение приобретает повышение экономической и социальной эффективности инновационных технологий [119. — С. 14].

**Инновационный процесс в социальной сфере.** Инновационный процесс в социальной сфере связан с созданием, распространением и использованием нового практического средства для удовлетворения потребностей людей. Инновации могут быть обусловлены, например, расширением рынка социальных услуг. Оценка потребностей в социальных услугах, различных видах социальной помощи, определение характера услуг с точки зрения их объема, номенклатуры, имеющихся социальных ресурсов государства — важные задачи, стоящие перед социальными организациями.

Активизация инновационных процессов в социальной сфере современной России обусловлена следующими факторами:

- демографическими изменениями, особенно увеличением численности престарелых людей;
- миграционными процессами;
- значительным сокращением расходов государства на социальное обеспечение;
- формированием рыночных отношений и ростом безработицы;

– кардинальным изменением всех привычных жизненных устоев;

– необходимостью приспособления человека к изменяющимся обстоятельствам и необходимостью эффективной защиты его от негативного воздействия рынка [185. — С. 34—35].

К особенностям инновационной деятельности в социальной сфере можно отнести:

– отсутствие достаточных ресурсных возможностей для введения в широкую практику социальной работы организационно-управленческих, технологических, экономических нововведений;

– недостаток кадров, владеющих новыми технологиями и методами стимулирования инновационных процессов;

– наличие положительной мотивации у социальных работников к нововведениям как факторам, повышающим качество социального обслуживания;

– многосубъектный и многофакторный характер содержания и развития социальной работы, вследствие чего велик риск появления непредвиденных ситуаций, которые могут существенно деформировать предлагаемые средства и поставленные цели [181; 187].

Потребность в инновациях связана не только с динамикой социальной ситуации, но и с внутренней потребностью организации в повышении своих финансовых ресурсов за счет инноваций. Идентификация потребности в инновации предполагает ее определение и адекватную формулировку, которая позволяет разрабатывать комплекс мер, повышающих эффективность деятельности социальных организаций и служб при удовлетворении потребности в инновации.

Опыт ряда передовых стран показывает, что инновационная социальная деятельность строится на опережающем, эвристическом предложении услуг, которые порождают осознанный спрос на них населения. Несмотря на то что система социального обслуживания развивается в нашей стране уже достаточно длительный период, из всех видов услуг наиболее распространенными по-прежнему являются выдача пособий, материальная, вещевая помощь. В то же время маркетинговые исследования показывают, что консультативные, коррекционные, социально-терапевтические услуги также необходимы российскому населению.

Главным элементом системы социальной работы являются клиенты (индивид, группа, сообщество) и от их субъективности зависит интенсификация или препятствие инновационным процессам. Именно данный факт предопределяет главную особенность инноваций в социальной работе [119. — С. 14].

К специфическим особенностям инновационного процесса в социальной сфере России относят следующее:



— социальная сфера имеет федеральную, региональную и местную отраслевую структуру. Соответственно, для нововведений каждого из этих уровней существуют свои функциональные задачи и система финансирования;

— чем ближе социальная инновация к местному отраслевому уровню, тем сильнее в инновационном процессе ощущается присутствие человеческого фактора и тем теснее межотраслевые зависимости и диффузный эффект (эффект «длинных волн»);

— персонафикация, адресность социальных нововведений первостепенны там, где участники инновационного процесса непосредственно воздействуют на социальные отношения (образование, здравоохранение, социальная работа);

— с точки зрения организации инновационной деятельности определенным преимуществом в отраслевых структурах обладают профильные программы социального развития. С точки зрения практики чем предметнее тема и чем ближе она к человеку, тем осязаемее ее результат [173. — С. 216].

В современном обществе доминантной потребностью становится комплексная потребность в безопасности как на уровне отдельной личности, так и на уровне человеческой цивилизации в целом. Развитие инновационных процессов в социальной сфере должно в первую очередь способствовать удовлетворению этой комплексной потребности.

Психологическая безопасность инноваций предполагает недопущение вредных воздействий на индивидуальную и общественную психологию, на ее духовные, нравственно-этические и иные общепринятые социальные основы и нормы, включая сложившиеся национальные культурные традиции, обычаи, образ жизни и труда населения.

Социальная безопасность инноваций заключается в предупреждении и защите от провоцирования социальных напряженностей и конфликтов, которые могут возникнуть на любом этапе процесса внедрения определенных инноваций. Социальная опасность инноваций является следствием необдуманного, неразборчивого внедрения в социальную жизнь общества нововведений, в том числе таких, которые в достаточной мере не были апробированы [27. — С. 52].

Рассмотрим в качестве примера инновационные процессы, характерные для системы социального обслуживания Приморского края — наиболее отдаленного региона России. В ближайшей перспективе ставится задача создания отделений приема населения по социальным вопросам в структуре территориальных отделов социальной защиты населения. Открытие таких отделений предусмотрено во всех сельских и городских поселениях, которые будут размещены в зданиях администраций

городских округов и муниципальных районов, сельских (поселковых) советов. Обязательное требование к помещению для отделения приема населения по социальным вопросам — наличие выделенного канала связи, т. е. отдельного номера телефона для обеспечения доступа специалиста к базе данных получателей мер социальной поддержки через сеть. Для сокращения времени приема граждан и формирования базы данных домохозяйства, состоящих на учете территориальных отделов социальной защиты населения, разрабатываются социальные паспорта домохозяйств, которые включают сведения о составе домохозяйства и доходах всех его членов, условиях проживания домохозяйства, видах и размере предоставляемых мер социальной поддержки. На основании этих сведений ведется мониторинг бедности, учитывается эффективность предоставляемых мер социальной поддержки. Автоматизация отделений приема населения по социальным вопросам позволит в ближайшей перспективе создать «единое социальное окно», обеспечив жителям Приморского края доступность различных форм социальной помощи.

Для инновационного процесса в системе социального обслуживания данного региона характерны следующие стадии:

- осознание общественных потребностей в обеспечении доступности и оперативности социального обслуживания с учетом протяженности территорий;
- поиск концепции решения проблемы (автоматизация социальных служб и социальная паспортизация домохозяйств);
- разработка и освоение новшества (создание единой базы данных получателей социальной помощи и ее постоянное пополнение);
- распространение новшества (разработка единых стандартов социального обслуживания для всех жителей края, включая отдаленные сельские поселения) [43].

Различают две основные формы воспроизводства инновационных процессов. В случае *простого воспроизводства* новшество продолжают создавать лишь в той социальной организации, в которой оно возникло, а инновационный процесс в структурном отношении подразделяют на ряд стадий (фаз): 1) возникновение предпосылок новшества (новые потребности, идеи, научные открытия и др.); 2) создание новшеств; 3) распределение новшества среди пользователей; 4) использование новшества.

В случае *расширенного воспроизводства* новшества добавляется еще две стадии: распространение методов получения новшества в других социальных организациях и широкое или повсеместное внедрение новшества для насыщения общественной потребности в нем (табл. 9).

Циклический характер инновационного процесса и его дифференциация по отдельным этапам связана как с общими закономерностями социально-экономического развития, так и с продолжительностью жизненного цикла конкретного нововведения.

Таблица 9. Структура инновационного процесса (160. — С. 557)

Стадия инновационного процесса	Характеристика стадии
Создание новшества	Возникновение новшества как ответ на возникшую проблему или общественную потребность. Новшество сначала представляет собой единственный образец
Распространение или продажа новшества	Созданное новшество начинают тиражировать в социальной системе в целях его распространения или продажи
Использование новшества	Применение новшества для более полного удовлетворения той или иной общественной потребности. Оно демонстрирует свои преимущества по сравнению с прежними способами удовлетворения потребности
Диффузия новшества	Проникновение новшества в различные сферы общественной жизнедеятельности
Расширенное воспроизводство новшества	Воспроизводство и распространение новшества
Кризис новшества	Новшество перестает быть эффективным в связи с тем, что появляются более новые средства удовлетворения общественной потребности
Модификация новшества	Новшество модернизируют в соответствии с новыми общественными потребностями, и оно начинает несколько лучше удовлетворять потребность
Прекращение производства новшества	Появление нового и более эффективного новшества, которое приходит на смену прежнему; это приводит к остановке производства последнего

К таким циклам относят циклы экономического развития мировой экономики, отдельных стран и отраслей, предприятий и организаций, жизненный цикл конкретного нововведения.

Процесс распространения (диффузии) социальных инноваций будет более успешным при осуществлении преобразований на следующих фазах.

1. *Фаза анализа* — идентификация и актуализация проблемы, обзор методов ее решения, практическая оценка предполагаемых методов развития. Успешным завершением фазы анализа является

ся принятие решения о возможности или невозможности (целесообразности) нововведения.

2. *Фаза разработки* — определение целей и направленности нововведения, установление потребности в нововведении; определение проблем, возникающих в ходе разработки; сбор и обработка информации; поиск и отбор альтернативных решений; соединение компонентов разработки; адаптация нововведений к реальным условиям; решение процедурных вопросов его применения или описание способа использования нововведения.

3. *Фаза развития* — проверка адекватности применения и (в случае необходимости) его переработка. Основное внимание на этой фазе уделяется составлению плана развития, в котором определяются объем работ, состав и последовательность операций, а также осуществляется подготовка условий для пробного использования и тестирования. На этом завершается этап эволюционного исследования.

4. *Фаза оценки* — оцениваются затраты, эффективность и продуктивность при нормальных условиях. Если фаза оценки приводит в целом к положительным результатам, это означает, что исследование дало готовое к использованию нововведение.

5. *Фаза распространения и внедрения* — подготовка необходимых материалов, распространение нововведения среди потенциальных пользователей и его применение.

Успешное выполнение каждого этапа увеличивает вероятность того, что нововведение будет соответствовать задачам социальной службы, для решения которых оно было разработано [185. — С. 28].

Эффективность инноваций определяется перспективами их дальнейшего распространения и их социальной востребованности.

**Факторы, влияющие на развитие инновационных процессов.** Важное направление в изучении и инновационных процессов — выявление реальных факторов, способствующих или препятствующих их осуществлению. Их разделяют на четыре группы (табл. 10).

Учет рассмотренных факторов позволяет более целенаправленно управлять инновационными процессами в различных сферах их реализации [64. — С. 45—47].

Для решения задачи интенсификации инновационных процессов необходимо развивать комплексные, в том числе социологические исследования проблемы нововведений. Блок-схемы параметров таких исследований, как правило, включает такие элементы:

1) характеристики новшества (тип, конкретное содержание, потенциал, социокультурная и организационная адаптированность и др.);

Таблица 10. Факторы, влияющие на развитие инновационных процессов

Факторы, препятствующие инновационной деятельности	Факторы, способствующие инновационной деятельности
<i>Экономические, технологические факторы</i>	
<p>Недостаток средств для финансирования инновационных проектов; слабость материально- и научно-технической базы, устаревшая технология, отсутствие резервных мощностей; доминирование интересов текущего производства</p>	<p>Наличие резерва финансовых, материально-технических средств, прогрессивных технологий; наличие необходимой хозяйственной и научно-технической инфраструктуры; материальное поощрение за инновационную деятельность</p>
<i>Нормативно-правовые факторы</i>	
<p>Ограничения со стороны антимонопольного, налогового, амортизационного, патентно-лицензионного законодательства</p>	<p>Законодательные меры (особенно льготы), поощряющие инновационную деятельность; государственная поддержка инноваций</p>
<i>Организационно-управленческие факторы</i>	
<p>Устоявшаяся оргструктура, излишняя централизация, авторитарный стиль управления, преобладание вертикальных потоков информации; ведомственная замкнутость, трудность межотраслевых и межорганизационных взаимодействий; жестокость в планировании; ориентация на сложившиеся рынки; ориентация на краткосрочную окупаемость; сложность согласования интересов участников инновационных процессов</p>	<p>Гибкость оргструктуры, демократический стиль управления, преобладание горизонтальных потоков информации, самопланирование, допущение корректировок; децентрализация, автономия, формирование целевых проблемных групп</p>
<i>Социально-психологические, культурные факторы</i>	
<p>Сопrotивление переменам, которые могут вызвать такие последствия, как изменение статуса, необходимость поиска новой работы, перестройка устоявшихся</p>	<p>Моральное поощрение, общественное признание; обеспечение возможностей самореализации, освобождение творческого труда;</p>

Факторы, препятствующие инновационной деятельности	Факторы, способствующие инновационной деятельности
способов деятельности, нарушение стереотипов поведения, сложившихся традиций	нормальный психологический климат в трудовом коллективе

2) организации-участницы (инновационный потенциал, стратегия органов управления, инновативность внутриорганизационных и межорганизационных структур и процессов и т. п.);

3) среда нововведения (характеристики экономических отношений, организация и стратегия управления нововведением в соответствующей отрасли общественного производства и т. п.);

4) динамика нововведения (параметры, характеризующие стадии инновационного процесса и жизненного цикла новшества);

5) результаты нововведения (его завершенность и эффективность) [160. — С. 559].

**Внедрение социальных инноваций.** В силу сложности и комплексности процесса внедрения социальных инноваций, наличия большого количества заинтересованных сторон, высокого риска этого процесса возникает необходимость создания специализированных структур, задача которых — объединение усилий и ресурсов участников взаимодействия для достижения взаимовыгодных целей. В числе этих структур — технологически активные комплексы с интегрированной структурой организации, специализированные фирмы, научно-исследовательские центры, различные поддерживающие структуры. Данные комплексы должны быть направлены на обеспечение устойчивой взаимосвязи внутри обширной инновационной инфраструктуры, иметь развитые сети неформального обмена информацией для формирования каналов внедрения социальных технологий.

Как показывает практика, одной из распространенных форм организации инновационных процессов в настоящее время выступают бизнес-инкубаторы, или инкубаторы технологий. Они представляют собой элементы инновационной инфраструктуры, комплексы, предоставляющие разносторонние услуги различным инновационным площадкам, находящимся на стадии создания и становления. Эти услуги могут быть консультативными, информационными, включать предоставление в аренду оборудования, помещений и др. «Инкубационный период» для фирмы-клиента длится обычно 2—3 года, после чего она начинает самостоятельную деятельность.

На сегодня в мире существует и функционирует свыше 2000 бизнес-инкубаторов. Их деятельность позволяет ускорять реализацию инновационных проектов, способствует распространению передовых технологий, повышению конкурентоспособности действующих компаний, обеспечению занятости населения, развитию отстающих секторов экономики в регионах, повышению деловой культуры и этики предпринимательства и др. [183. — С. 196].

Обеспечение потребностей населения в социальном обслуживании путем привлечения к этому процессу некоммерческих организаций, деятельность которых основана на использовании передовых социальных технологий, может быть достигнуто путем создания особого инновационного комплекса — «социопарка». «Социопарк» — это специализированная организационная структура, цели которой — разработка и внедрение в социальную практику региона социальных технологий с использованием ресурсов и возможностей образовательной деятельности.

Участниками «социопарка» могут стать такие организации, как социальный или научно-исследовательский фонд; научно-исследовательский центр; вуз социального профиля; государственное учреждение или организация; одна или группа некоммерческих организаций; одна или группа коммерческих организаций (рис. 10).

Основная деятельность «социопарка» — организация процесса трансформации социально-психологических знаний посредством разработки и внедрения передовых социальных технологий в практику деятельности социальной сферы.

В числе ведущих направлений работы «социопарка»:

- поиск и формализация перспективных социальных технологий, инновационных и востребованных в социальной сфере методов, методик и направлений работы;
- поиск инициаторов или создание рабочих групп по разработке, проектированию и внедрению социальных технологий, стимулирование создания автономных проектных социальных организаций;
- организационная, экспертная, финансовая и материально-техническая поддержка разработки и внедрения социальных технологий по средствам социальных проектов;
- поиск источников финансирования разработки и внедрения социальных технологий, развития инфраструктуры «социопарка»;
- координация деятельности различных субъектов внедрения социальной технологии и контроль этой деятельности;
- оказание научно-методической помощи специалистам, занимающимся внедренческой деятельностью;
- организация информационного обслуживания процесса внедрения социальной технологии;

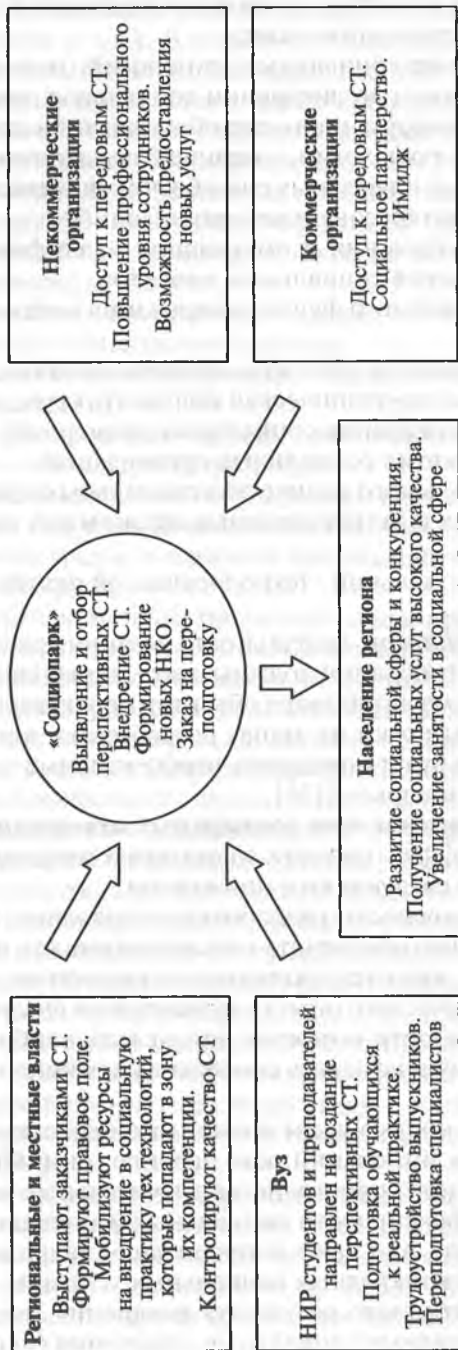


Рис. 10. Обобщенная схема институциональной среды «Социопарка» [126. — С. 80]



- диагностика результатов внедрения социальной технологии и анализ процесса технологизации;
- распространение социальных технологий (поиск организаций, заинтересованных во внедрении социальных технологий);
- организация информационного обслуживания процесса внедрения социальной технологии, создание базы данных проектных идей, потенциальных и реальных разработчиков, менеджеров проектных работ и заинтересованных организаций;
- организация обучения и повышения квалификации инициаторов и менеджеров социальных проектов.

Результатами успешного функционирования «социопарка» могут быть:

- развитая в рамках комплекса организационная, информационная и материально-техническая инфраструктура, направленная на создание и внедрение социальных технологий, а также на поддержание и развитие социальных организаций;
- реализация большого количества социальных проектов, создание эффективных и инновационных автономных некоммерческих организаций;
- создание региональной «технологической платформы социальной сферы».

Основным результатом деятельности «социопарка» по разработке социальных инноваций должны стать социальные проекты, различающиеся по масштабности объектов проектирования. Различные формы поддержки на этапах разработки и внедрения социальных проектов будут определять перспективные направления деятельности «социопарка» [126].

**Проверка эффективности социальных инноваций.** Потребность в проверке эффективности социальных инноваций объективно обусловлена следующими причинами.

1. Вследствие сложности разработки социальных инноваций весьма затруднительно обеспечить их кардинальность и завершенность. Кроме того, имеются различные ограничения, связанные с дефицитом практического опыта у субъектов их внедрения. Проверка их эффективности помогает определить наиболее слабые звенья нововведения и наметить способы дальнейшего совершенствования.

2. Не всегда полностью ясны возможные последствия от внедрения социальных инноваций, как правило, они используются в пределах социального пространства значительных масштабов.

3. Проверка эффективности социальных инноваций дает возможность дополнить или даже исправить социальный проект с учетом специфики конкретных социальных условий.

В качестве позитивного результата внедрения могут рассматриваться: прогрессивные социальные изменения (например, гу-

манизация социальной среды, расширение качества социального обслуживания и т. д.). Внедрение социальных инноваций может привести и к негативным последствиям. Как показывает практика, негативные последствия носят временный, сопутствующий характер и свойственные первоначальному этапу внедрения.

В процессе проверки эффективности и результативности социальных инноваций решают следующие важные задачи:

- определяется позитивный эффект от внедрения;
- выясняются деструктивные последствия для социума от внедрения нововведения;
- оцениваются возможные скрытые негативные последствия, которые могут появиться в будущем;
- определяются интегральный эффект от внедрения социальной технологии.

Процедура проверки эффективности социальных инноваций включает в себя следующие методы:

1) методы мысленного моделирования и экспериментирования, состоящие в оперировании мысленными моделями нововведений и социальной среды, а также их взаимодействием и взаимовлиянием друг на друга;

2) экспертные методы, предполагающие привлечение к оценке эффективности социальных нововведений высококвалифицированных специалистов в качестве экспертов;

3) методы натурального социального экспериментирования, ориентированные на проверку социальных нововведений в реальных социальных условиях посредством организации экспериментального функционирования социального новшества;

4) методы прогнозирования перспектив социальной инновации.

Существование социальных нововведений динамично и ситуативно вследствие постоянного, а во многих случаях и непредсказуемого взаимодействия с социальной средой. Поэтому нужно постоянно наблюдать за системой взаимодействия «нововведение — среда», а также корректировать связи в ней. Эффективным инструментом систематического отслеживания состояния указанной системы в целях оценки, контроля, прогноза и корректировки является система мониторинга, который дает возможность своевременно вносить коррективы в социальные инновации и технологии, отказываться от устаревших и вводить более новые [160. — С. 374].

**Государственное регулирование инновационных процессов в социальной сфере.** Мировой опыт поддержки инноваций в социальной сфере показывает необходимость государственного регулирования инновационного процесса. Нужна продуманная государственная политика содействия инновациям в социальной сфере [33].

Инновационная политика представляет собой совокупность форм, методов и направлений воздействия государства на производство с целью ускорения социального развития страны. Она определяет цели и приоритеты инновационной стратегии и механизмы ее реализации органами государственной власти Российской Федерации.

Основными методами реализации инновационной политики государства выступают:

- формирование институционных и нормативно-законодательных условий для положительных изменений в инновационной сфере;

- государственная поддержка и стимулирование инвесторов, вкладывающих средства в высокотехнологическое производство и социальную сферу, что предполагает создание новых социальных форм работы, новые методы обслуживания, появление новых институтов защиты населения;

- совершенствование налоговой системы с целью создания условий для ведения инновационной деятельности всеми субъектами независимо от форм собственности и видов финансирования.

В современных условиях сохраняется необходимость в государственном регулировании инновационной деятельности в социальной сфере не только на федеральном, но и на региональном уровне. При этом органы власти субъектов Федерации наделены широкими полномочиями в области формирования и реализации самостоятельной региональной научно-технической и инновационной политики.

Основные задачи этой политики — формирование нормативно-правовой и нормативно-методической базы инновационной деятельности и политики, создание рыночно ориентированной инфраструктуры и других условий для активизации научных поисков, формирование территориального заказа на инновационную продукцию, стимулирование творческой деятельности, обеспечение полноценной информации о научно-техническом потенциале региона и его использовании.

Источники финансирования инновационной деятельности могут быть внутренними (внутреннее финансирование) и внешними (внешнее финансирование). К внутренним источникам финансирования относят: часть прибыли организации, предприятия, часть амортизационных отчислений, акционерный капитал. Внешнее финансирование предполагает привлечение средств государства, финансово-кредитных организаций, отдельных граждан и нефинансовых организаций. Кредитование организаций, предприятий осуществляется на основе принципов возвратности, срочности, целевого характера, материальной обеспеченности.

Эффективной формой финансирования вложений на приобретение основных средств для инновационной деятельности служит лизинг. *Лизинг* (англ. *leasing* — аренда) предоставляется на основе долгосрочного договора между лизинговой компанией (лизингодателем), приобретающей оборудование за свой счет и дающей его в аренду на несколько лет, и фирмой-арендатором (лизингополучателем), которая постепенно вносит арендную плату за использование лизингового имущества. Различают финансовый и оперативный лизинг [183. — С. 193].

К основным способам финансовой поддержки инновационной деятельности в регионах относят:

- полное или частичное финансирование на конкурсной основе программ и проектов за счет средств бюджета региона;
- выдачу на конкурсной основе грантов научным работникам и организациям;
- предоставление бюджетных ссуд на реализацию программ и проектов;
- проведение региональных конкурсов и рекламы проектов;
- разработку и введение нормативно-правовых документов, способствующих развитию инновационной деятельности в регионе.

Регионы существенно различаются по уровню инновационного потенциала, т. е. по совокупности трудовых, материальных, финансовых и инновационных ресурсов; по масштабам и степени актуальности решения текущих проблем, а также по уровню эффективности организации самого процесса государственного управления сферой науки и техники [183].

В настоящее время государственная инновационная политика является неотъемлемой частью социально-экономической политики, направленной на развитие инновационной деятельности, повышение качества и уровня жизни людей.

Один из важнейших факторов социально-экономического развития страны — взаимодействие различных социальных групп населения через их привлечение к инновационному процессу, направленное на повышение уровня жизни населения. Особое значение имеет разработка экологических инноваций, которые наряду с социальным эффектом имеют неоспоримые конкурентные преимущества. Инновации часто требуют решений, одновременно поддерживающих экономический процесс, защиту окружающей среды и развития социальной инфраструктуры. Именно такие инновации являются остро востребованными.

Усиливается социальная ответственность всех субъектов хозяйственной деятельности за повышение качества жизни населения. Как известно, теория социальной ответственности появилась в 50—60-е гг. XX в. в США и сегодня востребована практически

во всех странах. Она стала мощным инструментом влияния государства на бизнес. Анализ характера бизнес-структур позволяет определить финансовые средства, вкладываемые в инновационные разработки как особого рода социальные инвестиции.

Социальное инвестирование представляет собой процесс воздействия субъекта социального инвестирования (бизнес-структуры) на его объект (в роли которого выступают элементы социальной среды) в целях удовлетворения трех сторон: государства, субъектов предпринимательства и общества (населения) [23. — С. 274].

Органы государственной власти могут влиять на развитие социального инвестирования бизнес-сообщества в инновационной сфере следующими способами:

- налоговыми;
- административными (изменение законодательства);
- надзорными (осуществление контроля соблюдения общественных интересов);
- финансовыми (реализация совместных социальных программ).

В целях улучшения инвестиционного климата требуется дальнейшее развитие механизмов государственно-частного партнерства по следующим ключевым направлениям:

- минимизация административных рисков бизнеса;
- инвестирование средств в создание сети центров коллективного пользования научным оборудованием (бизнес-инкубаторы, технопарки и т. п.);
- разработка программ прямого партнерства государственно-го и частного секторов с целью создания рынка идей для исследовательских проектов [23; 36].

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Раскройте сущность понятия «инновационный процесс».
2. Охарактеризуйте различные стадии инновационного процесса.
3. Перечислите особенности инновационного процесса, характерные для социальной отрасли.
4. Каковы основные функции социопарка как инновационной структуры?
5. В чем сущность государственной инновационной политики РФ?

### **ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ**

1. Научные исследования в социальной работе в отечественном и зарубежном опыте.
2. Методы и технологии инициирования инновационных идей.
3. Развитие инновационных процессов в социальной работе.

## Рекомендуемая литература

*Абаев А.* Социальная значимость современного инновационного процесса / Социальная политика и социальное партнерство. — 2008. — № 7. — С. 24—29.

Бизнес и общество: выгодное партнерство / под ред. А. А. Нещадина. — М., 2006.

*Гордин В. Э., Кониховская В. Н.* Управление инновациями в социальной сфере // Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.

Государственно-частное партнерство в инновационных системах / под общ. ред. С. Н. Сильвестрова. — М., 2008.

*Ежова М. Б.* Инновационный менеджмент в структуре предприятия // Качество. Инновации. Образование. — 2008. — № 10. — С. 19—22.

Инновационный менеджмент: учеб. пособие / В. И. Аверченков, Е. Е. Ваинмаер. — 2-е изд. — М., 2008.

*Лопатин В. А.* Специфика противоречий инновационного процесса (методологический процесс). — М., 1995.

*Пригожин А. И.* Нововведения: стимулы и последствия (социальные проблемы инноватики). — М., 1989.

Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.

*Усманов Б. Ф.* Социальная инноватика: учеб. пособие. — М., 2007.

*Шепетун Ю. В.* Инновационные технологии в теории и практике социального обслуживания населения России // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 24—29.

## Дополнение 1. Технология брокеринга

Лучшие новаторы в качестве сырья для новых идей используют старые. Такую стратегию называют *брокерингом знаний*, основой которой является технологическое брокерство. Технологическое брокерство предполагает не открытие, а комбинирование существующих объектов, идей и людей, не отказ от прошлого, а его использование. История изобретений показывает, что намного эффективнее модифицировать существующие и высокоразвитые технологии, чем изобретать совершенно новые.

Брокеринг знаний как система поддержки инноваций состоит из четырех стадий.

Первая стадия — отбор хороших идей из многообразия источников, вторая — обсуждение этих идей и их применение, т. е. поддержание их жизнеспособности, третья — изобретение новых способов применения старых идей, четвертая — превращение многообещающих концепций в реальные услуги, продукты, процессы или бизнес-модели.

Организации могут реализовать цикл полностью или частично. Некоторым организациям необходимо создание полноценных консультационных групп, которые будут заниматься внутрифирменным брокерингом знаний. Важно, чтобы руководители организации изменили свое представление об инновациях и это нашло отражение в корпоративной

культуре. Первый шаг — сбор многообещающих идей. Организации-брокеры, занимаясь брокерингом знаний, стремятся охватить множество рынков, отраслей, стран, регионов и хозяйственных единиц. Они постоянно отслеживают зарекомендовавшие себя технологии, продукты, бизнес-модели и методы деловых отношений. Сотрудники организаций-брокеров понимают, что основным источником нового является старое, даже если неизвестно, как именно можно использовать старую идею в будущем.

Более 100 лет назад Т. Эдисон писал о том, как надо начинать новый проект: «Сначала исследуйте существующую конструкцию. Затем соберите весь прошлый опыт... изучите и перечитайте все, что можно, по этой теме».

Второй шаг — поддержание жизнеспособности идей — очень важен, потому что забытыми идеями воспользоваться нельзя.

Компании могут разными способами заставить «работать» брокеринг знаний. Крупные организации могут создавать полноценные консультационные группы, которые будут заниматься внутрифирменным брокерингом знаний. Для начала компаниям следует выявить людей, владеющих важной информацией, которой нет у значительного числа групп сотрудников компании. Эти люди не обязаны быть экспертами, им просто нужно знать больше, чем группы, которым они собираются помогать. Поначалу экспертам придется предпринять некоторые усилия для популяризации своих идей.

Для некоторых организаций может иметь смысл время от времени приглашать внешних брокеров знаний. Мы настороженно относимся к практике, передачи на аутсорсинг всей работы над инновациями, поскольку это подрывает способность организации самостоятельно изучать и оценивать новые идеи.

Инновации можно стимулировать повсеместно, если предоставить возможность сотрудникам использовать хорошие идеи, взятые из любых источников внутри и вне организации, и поощрять их за это [170].

## **Дополнение 2. Метод практического партнерства в реализации нововведений**

Метод практического партнерства (community of practice) предполагает образование небольших групп специалистов, объединенных неформально на основе обмена идеями, экспертными оценками, профессиональными навыками ради создания некоторого нового практического (инновационного) результата. Ведущую роль в процессе взаимодействия играет медиатор, который, как правило, выполняет функции руководителя инновационного проекта. Его роль велика, поскольку именно с его помощью определяются будущие участники инновационного процесса и формируется коммуникационное пространство, а также поддерживается, инициируется реальное взаимодействие участников практических профессиональных партнерств. Профессиональная активность медиатора обеспечивает совместный, «процессуальный» переход от идеи до «потребляемой» новой технологии, которая на рынке при-

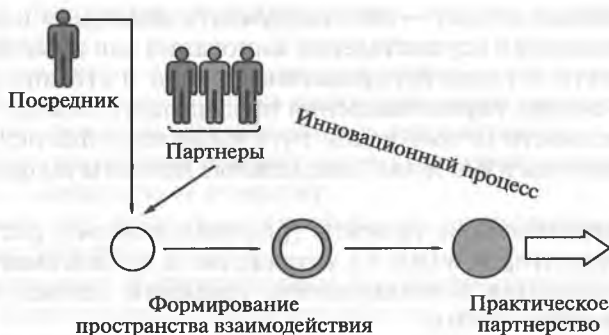


Рис. 11. Схематическое изображение формирования практического партнерства (community of practice) при реализации инновационного процесса [166. — С. 321]

существует в виде той или иной услуги или изделия. Вовлекая в коммуникационное пространство все новых участников процесса (будущих потребителей), медиатор вновь и вновь воспроизводит инновационный процесс. Тем самым инновационные разработки не «выбрасываются» на рынок товаров и услуг в ожидании возможного покупателя и потребителя (рис. 11).

Инновация в процессе деятельностной коммуникации партнеров формирует будущий рынок, будущих потребителей нового продукта [166].

## 2.2. Инновационное проектирование в социальной работе

**Модель реализации инновационного проекта.** В самом общем виде проектирование (от лат. *projectus* — букв. брошенный вперед) определяется как особый вид «строительства будущего», формирования «образа желаемого будущего». Проектирование в настоящее время является наиболее развитым направлением исследований в социогуманитарных науках и рассматривается как разработка научно обоснованной модели рациональных характеристик конкретных социальных организмов или состояний в плане решения определенных социальных задач [100. — С. 44].

**Виды проектов.** Проект — это совокупность мероприятий, направленных на достижение четко сформулированной цели. Цель, как правило, является социально значимой, и ее достижение связано с ресурсными ограничениями.

Когда говорят о проекте, то имеют в виду мыслительную конструкцию какого-нибудь изменения, которое заранее спланировано и в принципе может быть осуществлено [156. — С. 35].



Социальный проект — это инструмент социальных изменений, обуславливающий осуществление инноваций как познавательной деятельности по конструированию нового и его внедрению в жизнь на основе переосмысления предыдущего опыта.

В зависимости от того какой путь избирается для осуществления социальных изменений, социальные проекты подразделяются на:

- поддерживающие проекты (реанимационные, реставрационные), ориентированные на сохранение и использование культурного достояния, восстановление традиций, ценностей, культурной самобытности);

- инновационные проекты, направленные на внедрение принципиально новых разработок (оборудование, социальный комплекс, например, связанный с доступностью жизненной среды для инвалидов, расширением спектра услуг, связанных с удовлетворением потребностей определенных групп населения).

Термин «инновационный проект» стал широко использоваться в последние годы. Главная цель этого проекта — создание инноваций (организационные изменения, новые социальные технологии сопровождения клиентов и т. д.) [12. — С. 221].

**Жизненный цикл инновационного проекта.** Жизненный цикл инновационного проекта включает ряд этапов, в числе которых:

- формирование инновационной идеи (замысла). Это процесс зарождения инновационной идеи и формирования генеральной (конечной) цели проекта. На данном этапе формулируются цели и задачи, отражающие основное направление проекта;

- разработка проекта. Это процесс поиска решений по достижению конечной цели проекта и формированию взаимоувязанного по времени, ресурсам и исполнителям комплекса заданий и мероприятий реализации цели проекта. На данном этапе осуществляются сравнительный анализ различных вариантов достижения целей проекта и выбор наиболее жизнеспособного (эффективного). Главная задача этапа — обоснование комплекса проектных мероприятий по решению инновационной проблемы и реализации поставленных целей;

- реализация проекта. На данном этапе осуществляются контроль исполнения календарных планов и расходования ресурсов, корректировка возникших отклонений и оперативное регулирование хода реализации проекта, организация выполнения проектных мероприятий, согласование их по ресурсам и исполнителям для достижения целей проекта;

- завершение проекта. На данном этапе результаты проекта предоставляются заказчику. Эффективность проекта оценивается по ряду показателей от целевых — по проекту в целом до част-

ных — по отдельным заданиям, темам, этапам, мероприятиям, исполнителям.

Возникновение инновационной идеи — отправная точка. С этого начинается разработка инновационного проекта. К средствам генерирования инновационных идей относятся:

- методы выявления мнений (метод интервью, метод анкетирования — выборочных опросов);
- творческие методы («мозговая атака», морфологический анализ, метод Дельфи).

Параллельно с формированием инновационной идеи проводятся ее маркетинговые исследования для уточнения конечных целей проекта, определения экономических и социальных последствий его реализации.

Основное место в процессе реализации инновационного проекта отводится планированию.

План реализации инновационного проекта представляет собой детальный, развернутый во времени, сбалансированный по ресурсам комплекс различных мероприятий, направленных на достижение общей цели.

**Виды социальных проектов.** По целям различают стратегический и оперативный планы реализации проекта. Основное назначение *стратегического плана* — показать, как промежуточные этапы реализации проекта логически выстраиваются по направлению к его конечным целям.

*Оперативный план* представляет собой план ресурсного обеспечения инновационного проекта (материально-технического, информационного, финансового) и определяет потребности в ресурсах.

*Бизнес-план* — это краткий программный документ, дающий представление о целях, методах осуществления и ожидаемых результатах инновационного проекта. Его ценность заключается в том, что он позволяет определить жизнеспособность проекта в условиях конкуренции, содержит критерии развития проекта и служит инструментом поддержки со стороны внешних инвесторов.

*Бюджет инновационного проекта* — это план, выраженный в количественных показателях и отражающий затраты, необходимые для достижения поставленной цели. Общий бюджет показывает расход средств на проект год за годом в течение всего времени его осуществления.

Бюджет проекта направлен на решение двух основных задач, в числе которых:

- обеспечение такой динамики инвестиций, которая позволила бы осуществить проект в соответствии с временными финансовыми ограничениями;

– снижение объема затрат и риска проекта за счет соответствующей структуры инвестиций и максимальных налоговых льгот.

При осуществлении любых инноваций в социальной сфере необходимо сформировать общественное мнение, подготовить его к появлению проекта. Перед тем как будет начата реализация проекта, информация о нем уже должна быть доступна общественности. Для этого используются газетные публикации, радио- и телевизионные выступления, в которых освещаются цели проекта, указывается, какие общественные выгоды может принести его реализация. В некоторых случаях оправданным является привлечение будущих пользователей проекта к его реализации.

После того как проект начал осуществляться, целесообразно информировать общественность о его развитии. Активное информирование населения о реализации проекта имеет большое значение, например, в случае непредвиденных финансовых затруднений.

Модель реализации инновационного социального проекта представлена на рис. 12.

**Классификация инновационных процессов.** Инновационные проекты классифицируются по следующим признакам:

- период реализации проекта;
- характер целей проекта;
- вид удовлетворяемой потребности;
- тип инноваций.

В зависимости от времени, затрачиваемого на реализацию, инновационные проекты подразделяются на:

- долгосрочные (стратегические), период реализации которых превышает пять лет;
- среднесрочные — с периодом реализации от трех до пяти лет;
- краткосрочные, период реализации которых менее трех лет.

В сфере социальной работы долгосрочность проекта может быть приобретенным признаком. Она зависит от того, насколько эффективно оказываемые услуги удовлетворяют общественные потребности.

С точки зрения характера целей социальный инновационный проект может быть конечным или промежуточным, связанным с достижением промежуточных результатов решения сложных проблем.

По виду удовлетворяемых потребностей социальный инновационный проект может быть ориентирован на существующие потребности или на создание новых.

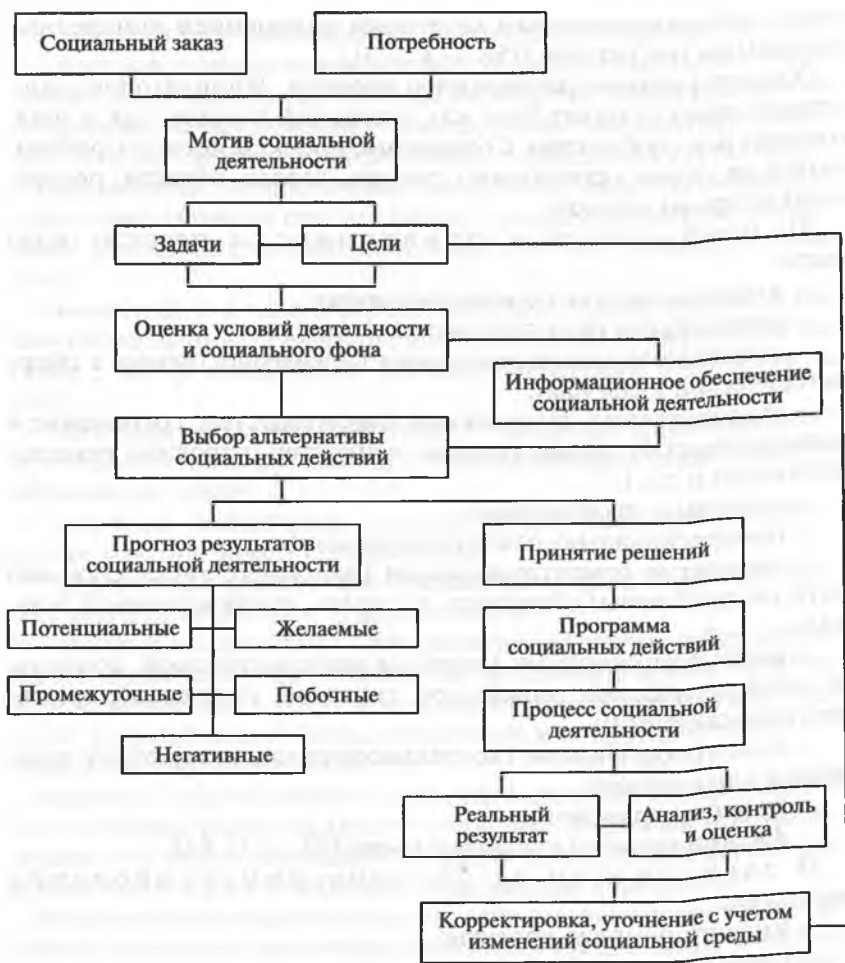


Рис. 12. Модель реализации инновационного социального проекта [92. — С. 150]

По типу инноваций выделяют следующие виды социальных проектов:

- введение нового продукта или услуги;
- введение новых или усовершенствованных методов или технологий работы;
- освоение новых рынков;
- реорганизация структуры управления.

Таким образом, социальное проектирование — это специфическая деятельность, связанная с научно обоснованным определением вариантов развития новых социальных проектов и являе-

ний, с целенаправленным коренным изменением конкретных социальных институтов [156. — С. 23].

**Характеристики социального проекта.** Инициатором социального проекта может быть как отдельный человек, так и организация или сообщество. Социальные проекты могут разрабатываться на уровне организации, района, города, области, республики и страны в целом.

По преобладающей направленности проекты могут быть:

- информационно-просветительными;
- обучающими (или познавательными);
- поисково-исследовательскими (преимущественно в сфере исторической культуры);
- художественно-творческими (производство, сохранение и воспроизводство художественных ценностей, народных ремесел, фольклора и т.д.);
- социально-творческими;
- профессионально-ориентационными;
- ценностно-ориентационными (например, дискуссионный клуб по проблемам политики, истории, художественной жизни);
- реабилитационными (проекты психологической, социально-психологической, социальной, трудовой, творческой, душевной реабилитации);
- культуuroохранными (коллекционирование, музейное дело, охрана памятников);
- природоохранными;
- физкультурно-оздоровительными [92. — С. 64].

В зависимости от способа финансирования выделяют:

- инвестиционные проекты;
- спонсорские проекты;
- кредитные проекты;
- бюджетные проекты;
- благотворительные проекты.

Далеко не каждый инновационный проект может привлечь инвестиции.

Рассмотрим различные проекты более подробно.

**Инвестиционные проекты.** Инвестиции — это долгосрочные вложения капитала в различные народнохозяйственные сферы, в результате чего достигается экономический и социальный эффект.

Выделяют следующие виды инвестиции:

- государственные инвестиции — осуществляются за счет бюджетных ассигнований (налогов, займов, государственных доходов);

– долгосрочные инвестиции — затраты на создание, увеличение размеров, а также приобретение внеоборотных активов длительного пользования (свыше одного года), не предназначенных для продажи, за исключением долгосрочных финансовых вложений в государственные ценные бумаги и уставные капиталы других предприятий. Долгосрочные инвестиции связаны с осуществлением капитального строительства, реконструкцией, приобретением зданий, сооружений, земельных участков, нематериальных актов;

– инвестиции в человеческий капитал — вклад средств в систему образования, переподготовку и повышение квалификации кадров с целью повышения производительности и качества их труда;

– интеллектуальные инвестиции — вложение средств в обучение специалистов за рубежом для повышения производительности и качества их труда;

– реальные инвестиции — долгосрочное вложение средств в отрасли материального производства;

– финансовые инвестиции — вложение средств в кредитно-финансовую деятельность и ценные бумаги;

– частные инвестиции — осуществляются за счет собственных средств инвестора, полученных им кредитов и других средств. Частные инвестиции могут делать акционерные и страховые компании, коммерческие банки, пенсионные и другие фонды, отдельные предприниматели и т. п.

Для инвесторов значимость проекта определяется соразмерностью вложения капитала (получением максимальной прибыли). Сегодня для них привлекательна сфера досуга, развлечений, где активно используются здоровьесберегающие технологии.

Экономическое обоснование инвестиционных проектов предполагает сравнение различных проектных предложений и выбор лучшего из них по показателям экономической и коммерческой эффективности.

В роли инвестора могут выступать государство (в лице органов государственной власти) и органы местного самоуправления. Их инвестиционное поведение несколько отлично от поведения инвестора — частного собственника. Здесь менее выражена увязка инвестиции с максимальной прибылью, поскольку финансирование имеет целевой характер.

В роли инвестора может выступать и сам инициатор проекта (индивидуальный или коллективный). Естественно, что его отношение к собственному проекту будет в первую очередь определяться стремлением реализовать цели проекта. Однако и в этом случае инвестиции подчиняются экономической целесообразности.

При расчете инвестиций для социального проекта должно учитываться и различие формы инвестирования, включая:

- денежные средства и их эквиваленты (целевые вклады, оборотные средства, паи и доли в уставных капиталах предприятий, ценные бумаги, кредиты, займы, залоги);

- землю;

- здания, сооружения, машины и оборудование, измерительные и испытательные средства, оснастку и инструмент, любое другое имущество, используемое в производстве и обладающее ликвидностью;

- имущественные права (оцениваемые, как правило, денежным эквивалентом), секреты производства, лицензии на передачу прав промышленной собственности и т. д.

**Спонсорские проекты.** В обыденном сознании спонсор приравнивается к меценату, однако спонсоринг — это экономическая, а не нравственно-эстетическая деятельность. Спонсор, как и инвестор, проявляет интерес к целям нуждающегося в средствах проекта, однако в первую очередь преследует свою выгоду.

В мировой практике принято заключать договор о спонсоринге, который закрепляет взаимную ответственность сторон: спонсор обязуется предоставить запрашиваемые средства для осуществления проекта, а организаторы проекта обязуются рекламировать или другим способом представлять интересы спонсора (создавать его положительный имидж в общественном мнении и т. д.).

**Кредитные проекты.** Способом финансового обеспечения инновационного проекта может быть избран кредит. Это еще один коммерческий вариант финансирования, специфика которого состоит в том, что получение финансовых средств возможно только при условии предоставления гарантий кредитному учреждению.

Как показывает практика, государство и органы местного самоуправления могут содействовать в получении кредита под социально значимый проект и даже брать на себя поручительство по кредитным обязательствам негосударственных организаций.

**Бюджетные проекты.** В силу того что инновационные социальные проекты нередко бездоходны и убыточны в прямом финансовом выражении, но при этом решают важные социальные задачи (и в этом смысле себя окупают), значительная их часть осуществляется в рамках государственной социальной политики и для решения текущих задач. Такие проекты у нас в стране финансируются из соответствующих бюджетов (федерального бюджета, бюджета субъектов Российской Федерации, местных бюджетов) чаще всего в виде ассигнований для осуществления плановой деятельности государственных муниципальных учреждений.

**Благотворительные проекты.** Многочисленные факты финансирования бездоходных или затратных проектов (по неэконо-

мическим соображениям) позволяют выделить благотворительные проекты в самостоятельный тип инновационных социальных проектов. Финансирование таких проектов часто имеет форму меценатства, когда лицо (организация), обеспечивающее проект средствами, не ставит ни перед проектом, ни перед собой коммерческих задач и само по возможности участвует в проекте.

**Масштабы социальных проектов.** Оценка масштабов социальных проектов основывается на следующих показателях:

- насколько велико число людей (групп, организаций и т.д.), которые смогут воспользоваться продуктами (товарами, услугами, другими результатами) проекта;

- какова потребность проекта в кадровых ресурсах, сколько суммарного времени всех занятых в проекте необходимо для его реализации;

- как много финансовых средств и материально-вещественных ресурсов нужно затратить, чтобы проект был реализован в планируемом объеме;

- насколько сложен проект по своей структуре, формам организации, отчетности и т.д.;

- на какое время и для какой территории рассчитано исполнение проекта [156. — С. 73].

С учетом этих показателей выделяются микропроекты, малые проекты и мегапроекты.

*Микропроект* — это форма представления индивидуальной инициативы, получающей признание окружающих. Он может не требовать внешнего финансирования, специального оборудования, может создаваться из подручных средств. В микропроектах работают добровольно в различных волонтерских группах и группах самопомощи.

*Малые проекты* достаточно просты в управлении и не требуют крупного финансирования. В качестве *мегапроектов* обычно выступают целевые программы, состоящие из взаимосвязанных проектов.

По уровню принятия решений и сферам, которые они охватывают, инновационные проекты, подразделяются:

- на федеральные, президентские инновационные проекты;
- региональные и отраслевые инновационные проекты;
- проекты отдельных учреждений и организаций.

**Оценивание инновационных проектов.** Одной из значительных трудностей при управлении проектом является отсутствие достаточно надежных критериев, по которым можно судить о состоянии проекта. В экономической сфере таким критерием считается прибыль, получаемая при реализации проекта, в инженерной — соответствие неким техническим показателям. В социальной сфере однозначных критериев нет. Это связано с тем, что



даже самая элементарная инновация обладает системным эффектом, влияющим на различные компоненты социальной системы [33. — С. 14].

Так, актуальность проекта может определяться задачами инновационного или социально-экономического развития страны, региона, хозяйствующего субъекта. Задачи определяются исходя из установленных субъектом управления (федерального, регионального уровней) или хозяйствующим субъектом научно-инновационных, экономических, социальных и экологических приоритетов с учетом приоритетов индустриально развитых стран. Приоритеты могут отражать общемировые тенденции развития, необходимость решения проблем обеспечения технологической и экологической безопасности государства, экономического роста, повышения качества жизни людей. Они устанавливаются на основе стратегии (концепции, доктрины), научно-инновационного развития страны, региона, хозяйствующего субъекта.

Общая значимость инновационного проекта может быть оценена с позиций федерального, регионального, отраслевого уровней управления хозяйствующего субъекта. Проект соответственно может иметь федеральную, региональную, отраслевую значимость или значимость для хозяйствующего субъекта.

*Федеральная значимость* связана с решением проблем государственного масштаба во всех сферах жизнедеятельности населения в соответствии с федеральными целями научно-инновационного и социально-экономического развития.

*Региональная значимость* отражает цели реализации потенциала территории, степень решения свойственных данному региону социальных и экологических проблем.

*Отраслевая значимость* фиксирует влияние проекта на решение общеотраслевых проблем, важных для многих хозяйствующих субъектов в данной отрасли. Значимость проекта для хозяйствующего субъекта оценивается с позиции усиления его роли на рынке в связи с решением технологических, экономических, социальных и экологических проблем.

*Общая значимость* проекта условно может иметь три уровня оценок: первый (высший) — решение первоочередных проблем; второй — решение приоритетных проблем; третий — решение рядовых проблем.

*Социальные оценки* отражают вклад проекта в улучшение социальной среды и в конечном счете — повышение качества жизни людей, характеризующее следующими оценками:

— уровень жизни — доходы населения (стабильная заработная плата и другие выплаты); обеспеченность населения товарами и услугами потребительского назначения; цены и тарифы на товары и услуги; потребление населением продуктов питания, непро-

довольственных товаров и услуг; обеспечение жильем и коммунальными услугами;

– образ жизни — занятость населения (количество новых рабочих мест); подготовка кадров (численность работников, которые пройдут переподготовку, повысят квалификацию, получают новую профессию); обеспечение населения объектами образования, культуры, искусства, спорта, сети дошкольных учреждений, доступность и степень их использования; социальная безопасность (снижение правонарушений и преступности);

– здоровье и продолжительность жизни — улучшение условий труда (сокращение числа рабочих мест с тяжелыми, вредными и опасными условиями труда, профессиональных заболеваний и производственного травматизма); развитие сферы здравоохранения, обеспеченность объектами здравоохранения, уровень обслуживания в них.

Социальные оценки инновационного проекта могут быть двух видов: оценки социально-целевой направленности проекта и оценки социальных последствий проекта. В первом случае социальные оценки входят в состав его целей, во втором — они являются вторичными, латентными, возникают в результате реализации проекта как его последствия [115. — С. 383—384].

Обычно разработка социального проекта зависит от сложности и первоочередности поставленных задач, сроков, в пределах которых требуется осуществить замысел, а также от материальных, трудовых и финансовых ресурсов.

Социальный заказ формируется на основе необходимости решения возникшей социальной проблемы, без чего невозможно дальнейшее продвижение и развитие. Оценка эффективности реализации проектов может производиться также по управленческим, финансовым, временным, количественным и качественным критериям.

В числе основных причин неудачной реализации инновационных социальных проектов:

- отсутствие четко определенных целей;
- недостаточный учет влияния внешней среды;
- отсутствие эффективной системы управления;
- недостаточное внимание к последствиям от реализации проекта [92. — С. 160].

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Определите сущность и содержание понятий «проект», «социальный проект», «инновационный проект».
2. Перечислите признаки, по которым классифицируются инновационные проекты.

3. Выделите различные типы инновационных проектов с точки зрения их значимости.
4. Проанализируйте обоснование проекта «Центр адаптивно-развивающего досуга детей», представленный ниже. Оцените его с точки зрения востребованности в различных регионах России и тиражируемости социальными учреждениями.

### **Проект**

#### **«Центр адаптивно-развивающего досуга детей»**

Образовательные учреждения, предлагающие свои услуги, зачастую не имеют условий, а главное — потребности выстраивать свои услуги исходя из интересов ребенка и его родителей. В результате многие дети проводят свое свободное время не только без пользы для развития и здоровья, но нередко и во вред себе, чем существенно снижаются их шансы на их благополучие во взрослой, самостоятельной жизни.

В связи с этим возникают следующие проблемы:

- дети дошкольного и школьного возраста из семей как с низким, так и с высоким уровнем достатка зачастую лишены условий, обеспечивающих их адаптивное личностное (психологическое) развитие, проведение досуга с пользой для здоровья и формирования, необходимых для жизни черт характера;

- игры, развлечения, спортивные занятия, которым уделяют время многие дети и подростки, нередко входят в противоречие с интересами их здоровья, физического и психологического развития, что приводит в дальнейшем к появлению акцентуаций характера, личности, формированию психосоматических заболеваний, химических и социально-психологических зависимостей;

- взрослые, которые работают сегодня с детьми в качестве нянь, воспитателей, гувернанток, тренеров, как правило, не имеют необходимой психолого-медико-педагогической подготовки, позволяющей перспективно учитывать индивидуальные особенности ребенка, закладывать своими воздействиями фундамент воспитания желательных черт характера. Тем самым сами не желая того, они нередко наносят ущерб здоровью и благополучию своих воспитанников;

- современные дети и подростки часто испытывают недостаток в таких формах организации своего досуга, которые бы сочетали получение положительных эмоций с пользой для личностного развития и здоровья, могли бы выступать реальной альтернативой бесцельному или асоциальному времяпрепровождению;

- организационно-воспитательная работа с детьми, которую предлагают различные коммерческие центры, не подвергается объективной профессиональной оценке (экспертизе), что создает для ребенка (воспитанника) риск негативных последствий медицинского и психолого-педагогического характера.

**Ц е л ь п р о е к т а:** реализация модели «Центра адаптивно-развивающего досуга» с учетом имеющихся региональных и других особенностей.

Центр адаптивно-развивающего досуга создается для детей, родители которых реально заинтересованы в личностном развитии своих детей, сохранении и укреплении их здоровья.

Для каждого ребенка в Центре разрабатывается научно обоснованная траектория личностного развития, выполнение которой обеспечивается в дальнейшем специально подготовленными сотрудниками — педагогами, психологами, медиками. За физическим и психологическим развитием ребенка, его состоянием здоровья ведется постоянное наблюдение (мониторинг), что позволяет своевременно вносить необходимые коррективы в общий план проводимой работы.

Важным принципом работы Центра является взаимосвязь трех направлений его работы, в числе которых:

- работа с детьми (предоставление спектра дополнительных услуг, отличающихся от тех, которые предлагаются в общеобразовательных и частных школах; они основаны на принципах гармоничного развития ребенка с максимальным учетом его индивидуальных особенностей и актуальных потребностей и нацелены на формирование высокого адаптационного потенциала воспитанника);

- подготовка штата специалистов (это педагоги, психологи, воспитатели, няни, имеющие практико-ориентированную подготовку в сфере современных технологий развития детей, формирования их здоровья, позволяющую обеспечить развивающее воспитание ребенка с пониманием отдаленных результатов оказываемых на него психологических/воспитательных воздействий);

- проведение экспертно-диагностической работы (кадровые и информационно-технические возможности Центра позволяют оказывать услуги образовательного характера другим организациям и семьям, чьи дети непосредственно не участвуют в его работе).

В структуре Центра представлены:

- блок физкультурно-развивающего досуга;
- блок творческих форм развивающего досуга;
- блок интеллектуально-личностных форм развивающего досуга;
- блок психологических форм развивающего досуга;
- блок медико-диагностического сопровождения детей;
- блок психолого-педагогического сопровождения детей.

## Перспективы реализации проекта

1. Работа Центра будет способствовать привлечению внимания образовательных учреждений к проблеме внеурочного адаптивно-развивающего досуга детей, поможет познакомиться с используемыми с этой целью технологиями.

2. Специалисты Центра окажут информационно-просветительское воздействие на родителей своих учеников, их семьи, что значительно повысит результативность проводимой с детьми работы.

3. Откроются возможности оказания экспертных услуг психолого-педагогического профиля образовательным учреждениям и физическим лицам [176].

## ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Национальные проекты России: результаты и перспективы развития.
2. Региональный опыт социального проектирования.

### Рекомендуемая литература

*Бовин А. А., Чередникова Л. Е., Якимович В. А.* Управление инновациями в организации: учеб. пособие — М., 2009.

*Гордин В. Э., Коныховская В. Н.* Управление инновациями в социальной сфере // Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.

*Курбатов В. И., Курбатова О. В.* Социальное проектирование: учеб. пособие. — Ростов н/Д, 2001.

*Луков В. А.* Тезаурусная концепция социального проектирования // СОТИС. Социальные технологии исследования. — 2008. — № 9. — С. 30—38.

Основы инновационного менеджмента. Теория и практика: учебник / под ред. А. К. Казанцева, Л. Э. Миндели. — М., 2004.

Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В. М. Сафронова. — 2-е изд. — М., 2008.

Социальное проектирование: учеб. пособие. — 6-е изд., испр. — М., 2006.

*Федоров В. К., Бендеровский Г. П., Епанешникова И. К.* Сущность и проблемы применения методов бенгмаркинга в инновационных процессах // Качество. Инновации. Образование. — 2000. — № 11. — С. 36—42.

### Дополнение 1. Тезаурусная концепция социального проектирования

Тезаурусный подход к социальному проектированию позволяет констатировать следующее.

1. Социальное проектирование — один из ведущих способов современной организации общественной жизни, управления обществом.

2. Социальное проектирование (независимо от того, какого рода объекты проектируются) испытывает влияние субъекта проектной деятельности, его мировоззрения. Социальный проект субъектно ориентирован.

3. Тезаурусный подход к социальному проектированию эффективен в условиях рыночной экономики, где субъектная ориентация проекта ограничена свободой выбора других субъектов жизнедеятельности.

В рамках тезаурусного подхода философия социального проектирования может быть представлена следующими тезисами.

1. Человек открыт к социальным нововведениям — к их созданию и потреблению. Открытость к нововведениям — предварительное условие их разработки и осуществления. Социальные изменения желанны, но мера желания существенно различается и по типам общества, и по осо-

бенностям мировосприятия отдельных людей и их сообществ. Общество парадоксальным образом сочетает проницаемость и упругость: оно принимает даже слабые проекты, сопротивляется даже сильным.

2. Социальный проект повышает степень организованности общества. Создание и внедрение социальных проектов увеличивают дистанцию между «своим» и «чужим», «мы» и «они» в сфере отношений, что способствует переструктурированию общности и уменьшению напряженности в отношениях противостоящих социальных групп.

3. Человек уникален в своей целостности, в своих же отдельных свойствах и отношениях он типичен. Неопределенность и мозаичность жизненного пространства преодолевается в области социального проектирования введением параметра типичности:

а) потребности людей типичны (что подходит для одного, то подходит для многих);

б) жизненные траектории людей типичны (формы жизнедеятельности одного есть формы жизнедеятельности многих);

в) поведенческие реакции людей типичны (сходные стимулы рожают в определенной социальной среде сходные реакции);

г) всегда найдется определенный тип, а значит, и группа людей, которая поддержит предлагаемый проект или нуждается в его осуществлении.

Однако типичное не есть характерное для всего общества. Проект не должен опираться на идею всеобщего счастья.

4. Солидарность — одна из высших социальных ценностей. Солидарность людей всегда выступает явной или латентной целью социального проекта.

5. Конструктивность социального проектирования не отменяет запредельных идей, и «требование невозможного» на предварительных этапах работы, включая концептуальный этап, есть также создание возможного [29. — С. 38].

## **Дополнение 2. Дельфийский метод разработки программ для продвижения инноваций**

Дельфийский метод написания сценариев (ДНС) был изобретен и впервые использован в 1978 г. в Toshiba Corporation для разработки стратегии инноваций в производстве.

Каждое действие начинается с прогнозирования. Дельфийский метод известен также как интуитивный подход к прогнозированию. Преимущества этого метода прогнозирования — его простота и удобство использования. Это интегральный метод, который предлагает системный подход к разработке стратегических сценариев для продвижения инновационных процессов.

Метод DNS состоит из восьми шагов, которые можно разбить на четыре группы.

1. Результатом первых трех шагов — от первичного анализа объекта через определение предмета прогноза до составления прогноза — является карта потребностей во времени, которая в схематическом виде

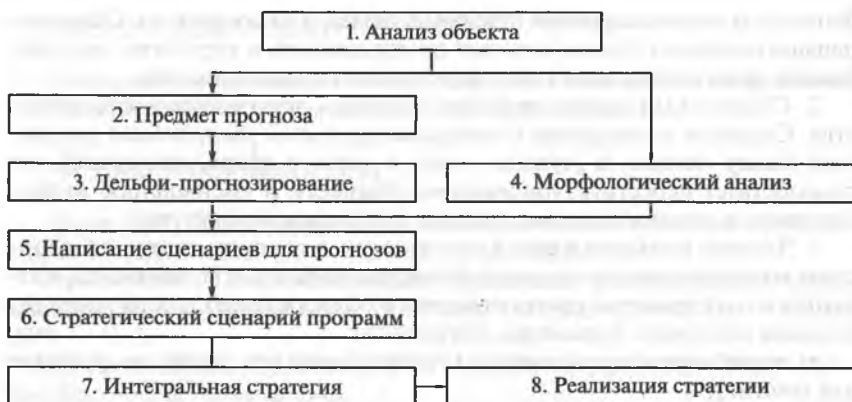


Рис. 13. Этапы создания инновационной стратегии [122. — С. 50]

представляет предварительную информацию о технологии и будущих услугах.

2. После этого следуют два шага написания сценария: четвертый, на котором проводится морфологический анализ, и пятый, на котором составляются сценарии, нацеленные на выявление взаимоотношений между объектами, для которых составляется прогноз. В результате получается алгоритмическая карта сценариев.

3. Из всех возможных сценариев составляется программа, на основании которой разрабатывается интегральная стратегия.

4. На этапе реализации стратегии составляется практическая программа, нацеленная на продвижение инновации и достижение желаемых результатов (рис. 13).

### Дополнение 3. Социальный проект «Мониторинг здоровья и качества жизни: опыт социального проектирования»<sup>1</sup>

Перед государственным сектором здравоохранения ставятся задачи:

- разработки комплексных всеобъемлющих подходов к развитию здравоохранной деятельности по профилактике заболеваний и укреплению здоровья;
- обеспечения необходимой инфраструктуры укрепления здоровья;
- усиления социальной ответственности за здоровье и здравоохранных мер контроля здоровья.

В связи с этим главная цель предполагаемого проекта — системный анализ факторов, формирующих здоровье, для подготовки и принятия оптимальных управленческих решений.

<sup>1</sup> Разработан НИИ общественного здоровья и управления здравоохранением ММА им. И. М. Сеченова (Москва) и Национальным НИИ общественного здоровья РАМН (Москва).

Таблица 11. Показатели мониторинга здоровья и качества жизни (23. — С. 5)

Показатели мониторинга	Качество жизни (карты социального благополучия — масштаб проблемы)	Здоровье (карты эпидемиологического благополучия — размер опасности)	Мероприятия по формированию здоровья (карты целевых программ — потенциальные возможности для вмешательства)
Требования	Системный анализ факторов здоровья	Описание прогноза	Модель, программа и технологии мониторинга
Технические условия	Правила и процедуры оценки ситуации	Правила и процедуры прогнозирования ситуации	Правила и процедуры мониторинга и оценки программы
Характеристики	Шкалы оценки качества жизни	Паспорт здоровья	Перечень индикаторов оценки качества

Основными задачами проекта являются:

- определение основных детерминирующих здоровье факторов (социальных, медицинских, психологических, экономических и др.);
- определение «цены» здоровья как отношения стоимости вмешательства к эффекту мероприятия, выражаемому в годах увеличения ожидаемой продолжительности и качества жизни;
- разработка рекомендаций по системе приоритетных мероприятий, направленных на улучшение здоровья, и объема необходимого финансирования;
- мониторинг эффективности данных мероприятий.

Система мониторинга — это аналитическая система слежения, которая нацелена на долгосрочное изучение социальных явлений, процессов и факторов, формирующих здоровье и качество жизни, их взаимосвязей, наличие которых выступает необходимым условием эффективного управления.

Для достижения главной цели проекта используется методология прикладного системного анализа, включающая декомпозицию системы, моделирование функций, проектирование процессов и т.д. В табл. 11 представлены показатели мониторинга здоровья и качества жизни.

Структурирование на подсистемы произведено на основании результатов аналитических социологических и эпидемиологических исследований, а также результатов выполненных НИР. Конкретизированы функции каждой из подсистем: 1) масштаб проблемы (социальное благополучие); 2) размер опасности (эпидемиологическое благо-



получение); 3) мероприятия по формированию здоровья (целевые программы).

Стандартизация способов оценки технологий и показателей в рамках конкретной подсистемы выполнена в виде формулирования требований, технических условий и характеристик. Требования обозначают системный подход к анализу факторов здоровья и ее прогнозным оценкам, а также к системе планирования и реализации программных мероприятий.

Системы мониторинга с точки зрения теории проектирования исследуются как инструмент формирования здоровья и качества жизни.

Социальные технологии формирования здоровья выступают как специфический вид технологического процесса (человеческой деятельности), ориентированный на проектирование и преобразование социального пространства для многократного получения полезного конечного результата в социальной сфере.

Социальные технологии — центральное звено в системе мониторинга, главными субъектами которой являются врач и пациент. Они организуют процессы медицинской деятельности и направлены непосредственно на удовлетворение потребностей и нужд пациента/потребителя с точки зрения как качества медицинской помощи, так и обеспечения доступности к здоровьесберегающим ресурсам медицинского обслуживания.

Основным видом деятельности является первичная медико-санитарная помощь, обеспечивающая равноправный и справедливый доступ к здоровьесберегающим ресурсам и технологиям ее предоставления.

Первичная медико-санитарная помощь как комплекс видов деятельности и мероприятий включает в себя:

- набор традиционных технологий (базовая программа медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий);
- пакет технологий поддержки и развития (дополняющие мероприятия или программы по первичной профилактике, укреплению здоровья, гигиеническому обучению и воспитанию).

К этим новым важнейшим видам деятельности (технологиям развития) относится организация деятельности кабинетов (отделений) медицинской профилактики (КМП) и школ укрепления здоровья с функциями медико-гигиенического обучения. Указанные функции осуществляются через межличностное общение, формирование осведомленности и развитие жизненно важных умений и навыков укрепления и поддержания здоровья, обеспечения более безопасного и здорового образа жизни.

Практическое использование результатов системы мониторинга включает:

- ознакомление с результатами широкой аудитории (населения, врачей и других заинтересованных лиц);
- подготовку приказов, методических указаний, инструкций (на уровне учреждения, города, региона);
- реструктуризацию деятельности организации (реинжиниринг процессов);

– обобщение и распространение передового опыта (опубликование в периодической печати, подготовка практических руководств, методических рекомендаций, монографий и т. д.).

Система мониторинга включает ряд инноваций, среди которых — выделение показателей здоровья и среды, выявление среди населения групп риска, использование Интернета.

Система мониторинга может рассматриваться как долгосрочный социальный проект, реализация которого предполагает разработку социальных моделей, программ формирования здоровья и адекватных им технологий [23].

## Глава 3

# УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В СОЦИАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

---

### 3.1. Инновационное развитие организаций

Анализ деятельности различных социальных организаций и учреждений показывает, что большинство из них стремится к позитивным изменениям в своей деятельности. Однако весьма ограниченное их количество можно назвать инновационными. Главное отличие инновационных организаций заключается в ориентации на изменения, которые становятся нормой для их деятельности. Для таких организаций характерны постоянная деятельность по созданию инноваций и финансирование ресурсов создания нововведений, осуществляемое отдельно от текущей деятельности.

Инновации, предназначенные для организаций, имеют свои привлекательные стороны для потребителей, поскольку они:

- создают новые потребности в обществе;
- обеспечивают лучшее удовлетворение существующих потребностей;
- преобразуют структуру товаров и услуг на рынке [95].

**Инновационный потенциал социальной организации.** Инновационный потенциал социальной организации характеризует совокупность различных видов ресурсов, включая материально-технические, финансовые, трудовые, интеллектуальные и иные виды ресурсов, необходимые для осуществления инновационной деятельности.

Понятие «инновационный потенциал» связывается в общественном сознании со взглядом на новое как на социальную ценность, с необходимостью создания условий для инновационной деятельности и, наконец, с принятием результатов инновационной деятельности.

Инновационный потенциал учреждения, предприятия, отрасли, государства относят к категории национального достояния: во многих странах он законодательно охраняется.

Организации, имеющие инновационный потенциал характеризуются:

- способностью к креативной деятельности;
- способностью к саморазвитию;
- гибкостью и адаптивностью организационного механизма [68. — С. 46].

Оценка инновационного потенциала социальной организации осуществляется по всем видам деятельности, выступает как обобщающая (комплексная) оценка. Для каждого учреждения разрабатываются показатели, характеризующие инновационный потенциал организации. Выделяются следующие блоки оценочных показателей:

- продуктовый;
- функциональный;
- ресурсный;
- управленческий.

*Продуктовый блок* позволяет оценить качество предоставляемых социальной службой услуг с точки зрения потребителей. Он показывает, насколько социальная служба направлена на расширение «ассортимента» предлагаемых населению услуг, соответствие их нормативам и стандартам.

*Функциональный блок* определяет инновационные возможности маркетинговых исследований по изучению спроса потребителей социальных услуг. Для того чтобы эффективно работать, организация должна владеть информацией о состоянии рынка социальных услуг, потенциале его роста, уровне доходов различных групп населения, их предпочтениях, ценностях. Наличие такой информации позволяет организации избежать ненужных рисков, правильно спланировать кадровую политику для эффективного социального обслуживания. Систематически проводимые исследования позволяют организации создавать информационно-аналитическую базу для принятия оперативных кадровых и управленческих решений.

*Ресурсный блок* определяет наличие различных ресурсов для создания и внедрения новшеств, в числе которых:

- материально-технические ресурсы — совокупность средств научно-исследовательского труда (аналитические центры, компьютерное оборудование);
- трудовые ресурсы — удельный вес работников — инициаторов новшеств, численность работников, участвующих в программах по обучению, переподготовке и повышению квалификации;
- информационные ресурсы (доступ к базам данных);
- финансовые ресурсы — максимально возможный объем средств, привлеченных для инновационных целей.

*Управленческий блок* определяет эффективность деятельности руководителей всех уровней по управлению процессами создания и реализации инноваций. Важное значение отводится целена-

правленной работе с персоналом по разъяснению целей инноваций, методов их реализации, системе стимулирования [12. — С. 207].

Способность организации к нововведениям определяется как функция трех переменных:

- чувствительности к объективным потребностям изменений, т. е. способности своевременно выявлять проблемы;
- чувствительности к возможностям развития;
- внедренческого потенциала, понимаемого как способность эффективно использовать выявленные возможности для оптимизации деятельности организации [95].

Чем лучше организация приспособлена к политике перемен, тем сильнее она нуждается в установлении стабильности внутри себя и во внешней среде, тем больше ей требуется уравновешивать быстрые изменения некоей неизменностью. Стабильными и неизменными должны быть фундаментальные аспекты деятельности: миссия организации, ее система ценностей, отношения с клиентами, организационная культура, которая проявляется в организационных отношениях и взаимодействиях. Культура организации определяется тем, что она видит в качестве сущности своей миссии по отношению к внешнему миру.

В социальной организации одновременно должно идти два процесса: функционирование и развитие. Инновационные изменения станут успешнее, если большая часть сотрудников будет вовлечена в выявление и решение ее проблем. Участие в инновационной деятельности — важнейшая форма развития персонала организации.

**Управление инновациями.** Управление инновациями предполагает:

- формирование целей;
- планирование инноваций;
- организацию инновационной деятельности;
- контроль за результатами.

К организации управления инновациями предъявляется ряд требований, выполнение которых обеспечивает реализацию приведенных выше функций управления. В их числе:

- централизация (организация управления должна предусматривать единоначалие при управлении и принятии решений в этой области);
- отсутствие дублирования функций (повышение эффективности управления с помощью персонификации ответственности);
- полнота охвата функций (все функции управления должны быть охвачены структурными подразделениями предприятия, организации);

– отсутствие дублирования функций (повышение эффективности управления с помощью персонификации ответственности);

– обеспечение эффективных информационных потоков (инновационный процесс непрерывный, а следовательно, необходимо получать, обрабатывать и накапливать информацию, касающуюся всех аспектов инновационной деятельности, а также обеспечить оптимальный режим доступа к информационным ресурсам);

– непрерывность (реализация инноваций должна носить непрерывный характер согласно выбранному плану претворения инноваций в жизнь);

– наличие инфраструктуры для реализации инноваций (с целью реализации инноваций предприятие (учреждение) должно создать соответствующую инфраструктуру, которая отвечала бы требованиям достаточности);

– гибкость (реализация инноваций должна быть организована таким образом, чтобы в случае необходимости иметь возможность быстро перестроиться);

– наличие обратной связи с рынком (это требование обусловлено необходимостью включать в план реализации инноваций оперативных корректив, а в случае необходимости обеспечивать информацией для внесения корректив в саму инновационную деятельность).

Инструментарием процесса управления инновациями в социальной работе являются процедуры, правила и нормы, а также планы, программы, бюджеты, сметы, определяющие, соответственно, механизм того, как будут управляться процессы формирования и реализации инноваций, на основе каких правил и с учетом каких норм, сложившихся между подразделениями предприятия, в рамках какого объема финансирования, в какие сроки и кем [7. — С. 98 — 99].

Выделяются три типа процессов, определяющих характер преобразований в организации:

– креативность самой организации (ее способность производить или отвергать инновации);

– давление на организацию политических, социально-экономических, культурных и т. д. факторов, побуждающих ее к изменениям (инновационное окружение);

– взаимный адаптационный процесс, разворачивающийся между инновациями, исходящими из самой организации и инновационным окружением.

В зависимости от креативности организации выделяют:

– социальные организации, которые характеризуются высокой или внутренней креативностью и восприимчивостью инноваций, идущих от внешнего окружения;

– социальные организации, для которых характерно сознание существующих внутренних проблем развития и низкая чувствительность к воздействиям окружения;

– социальные организации, характеризующиеся низкой способностью к изменениям или адаптации как к внешним, так и к внутренним инновациям.

Если способность социальных служб к развитию будет оставаться на одном и том же уровне, то никакие внешние реформы не дадут существенных результатов.

**Оценка деятельности инновационных социальных организаций.** Для получения объективной оценки инновационной деятельности социальных организаций анализируются ресурсы, деятельность, результаты, потребление и эффекты от введения инноваций.

Используются следующие виды оценок:

– оценка плановых заданий (социальный заказ) и ресурсов организации;

– оценка условий непосредственной деятельности;

– оценка результатов деятельности;

– оценка эффективности деятельности (рис. 14).

Результаты деятельности — это продукт труда коллектива организации. Они во многом зависят от условий, в которых создаются и реализуются потенциальные возможности организации. Потенциальные возможности, в свою очередь, определяются социальным заказом, а также внешними и внутренними ресурсами.

Оценка результатов деятельности может осуществляться количественными и качественными показателями, которые отражают



Рис. 14. Схема формирования оценки деятельности инновационных организаций [42. — С. 37]

конкурентоспособность продукта или услуг социальной организации. При оценке условий деятельности организации выделяют также:

- оценку технической оснащенности;
- оценку кадрового потенциала;
- оценку научно-информационного обеспечения.

Во «времени» оценка деятельности может обеспечиваться совокупностью (ежемесячной, ежеквартальной), текущей (годовой) и периодической (3 — 5 лет) оценок [42].

В настоящее время социальные службы не имеют четкой системы получения объективной информации о возможностях своего развития и в этом смысле лишены ключевого ресурса в принятии самостоятельных компетентных решений по стратегическим вопросам развития.

Актуальным становится создание консалтинговых структур, специализирующихся на проектном и экспертно-консультативном сопровождении инновационного развития социальных служб. Назначение данных служб — оказание аналитической, организационной и методической поддержки инновациям.

**Сопровождение инновационного развития социальных организаций.** Консультирование в области организационного развития социальных организаций можно рассматривать как менеджмент-консалтинг или консультирование по вопросам управления.

Экспертно-консультативное сопровождение инновационного развития социальных организаций может включать в себя:

- диагностику «состояния» различных организационных структур для выявления ресурсов дальнейшего развития;
- проектирование нововведений;
- разработку программ развития;
- консультирование руководителей и обучение персонала;
- оценку эффективности инноваций на основе мониторинга;
- коррекцию программ развития.

Целенаправленный мониторинг имеющихся ресурсов учреждения позволяет своевременно корректировать стратегию развития учреждения путем перераспределения имеющихся ресурсов.

Для выявления сильных и слабых сторон деятельности социальной организации, рисков и ресурсов развития достаточно часто используется SWOT-анализ. Данный метод является значимым инструментом внедрения инноваций, применяемым на этапах разработки и предоставления социальных услуг.

Проведение SWOT-анализа дает возможность оценить сильные стороны своей организации в новых условиях, определить оптимальные условия ее развития. Анализируются кадровая, содержательная, материально-хозяйственная, маркетинговая подсистемы, а также подсистемы общего управления и коммуникаций.



	Настоящее	Будущее
Положительные факторы	S Сильные стороны	O Возможности
Отрицательные факторы	W Слабые стороны	T Угрозы

Рис. 15. Метод анализа сильных и слабых сторон деятельности организации (SWOT)

Вне организации анализируются:

- демографическая ситуация;
- законодательно-правовая база;
- социально-экономическое положение территории;
- территориальные особенности (климатические, дорожные и т.д.);
- религиозные особенности преобладающего населения;
- политическая ситуация.

Внешние возможности нивелируют слабые характеристики организации, а сильные внутренние стороны учреждения позволяют ослабить влияние возможных внешних угроз (рис. 15).

Метод анализа организации сильных и слабых сторон применяется в качестве диагностического инструментария. Он дает возможность оперативно выявить самые важные отправные точки изменений в организации. Как правило, аналитические группы обсуждают определенный круг вопросов (табл. 12).

Таблица 12. Анализ как диагностический инструментарий возможности развития организации

Факторы	Характеристики организации	Точки изменения в организации
S	Сильные стороны (S)	1. Что нам хорошо удается? 2. Чем мы довольны? 3. Чем мы гордимся? 4. Что является нашими сильными сторонами?
W	Слабые стороны проблемы (W)	1. Что нам мешает? 2. Чего не достает нашей организации? 3. Где наши уязвимые места? 4. Что мешает развиваться нашей организации?
O	Возможности (O)	1. Скрытые резервы организации. 2. Каковы наши шансы на будущее?

Факторы	Характеристики организации	Точки изменения в организации
		3. Что мы можем использовать из нашего делового окружения? 4. Что мы еще слишком мало используем?
Т	Угрозы (Т)	1. С какими возможными трудностями и неудачами мы столкнемся? 2. Какие опасности подстерегают нашу организацию в будущем? 3. Какие изменения (нововведения) в развитии организации вызывают тревогу у сотрудников?

Данный метод, при котором положительные факторы противопоставляются отрицательным, помогает более полно выявить инновационный потенциал организации. Любое изменение в организации должно быть связано с выявлением проблем и оценкой имеющегося потенциала развития [12].

В настоящее время создание инноваций в социальных службах связано с ориентацией на удовлетворение социальных потребностей населения. Разработка новых услуг направлена на обеспечение клиентов дополнительными преимуществами. Например, современная демографическая ситуация в России в значительной степени определяет потребность и объем спроса на услуги социальных служб, открывая новые возможности для развития инноваций.

Изменения, которые происходят под влиянием инноваций, позволяют обществу тратить имеющиеся ресурсы более эффективно, чем в предыдущий период. Опыт различных социальных организаций показывает значимость мониторинговых исследований качества жизни населения, которые позволяют выявлять новые возможности для инноваций. Некоторые инновации обеспечивают удовлетворение потребностей, которые в недалеком прошлом население и не осознавало.

Наиболее типичными факторами успеха в области управления инновациями являются:

- организационная сплоченность (сотрудничество, способность объединять коллектив и т. д.);
- степень включенности руководителя в инновационную деятельность;
- умение и готовность к быстрой перегруппировке персонала, смелость к риску, желание и готовность произвести быстрые изменения;

– порядочность (когда деловые цели подчинены этическим категориям);

– предпринимательский дух (постоянный контакт с сотрудниками, хороший обмен информацией, делегирование права принимать ключевые решения первым, кто столкнулся с проблемой, недопущение организационных барьеров на пути инноваций и т. д.) [68. — С. 49].

Современный этап инновационного развития в системе социального обслуживания характеризуется противоречивостью и стихийностью, что во многом обусловлено несогласованностью вводимых локальных изменений, а также устоявшимися профессиональными стереотипами практических работников и руководителей социальных учреждений.

**Инновационная политика организации.** Один из инструментов управления инновациями — инновационная политика организации. Как инструмент управления развитием любой организации она является важным элементом инновационного процесса в организациях. Инновационная политика должна способствовать раскрытию инновационного потенциала, созданию инновационно активного поведения персонала [62. — С. 27].

В любой организации следует различать внешнюю и внутреннюю инновационную политику. *Внешняя инновационная политика* — общая линия поведения организации, определяющая приоритетные инновационные проекты и ведущая к повышению уровня ее развития. *Внутренняя инновационная политика* — регулирование поведения персонала, нацеленного на инновативный тип развития организации.

Выделяется также *инновационная политика сужения или роста*. При определении цели сужения конечное состояние организации видится в сохранении достигнутого, поддержании заработной платы и численности работников или в постепенном снижении темпов роста в надежде на возможное улучшение в будущем. Цели сужения выбирают организации, действующие в неблагоприятных условиях. Инвестиции в инновационные проекты в этом случае или отсутствуют, или носят случайный характер (политика выживания).

Цели роста предполагают позитивную динамику. В их числе:

– достижение высокого уровня технологического развития, что проявляется в состоянии применяемых процессов и технологий — степени их новизны и эффективности;

– повышение конкурентоспособности товаров и услуг, улучшение финансовых результатов и финансового состояния;

– достижение высокого уровня социального развития.

При инновационной политике роста нововведения регулярны и имеют определенную направленность. Эта политика характе-

ризуется внешней и внутренней социальной ориентацией (под внешней понимается социализация результатов деятельности, под внутренней — гуманизация процесса управления).

Инновационная политика роста организации (учреждения) может:

- быть экстенсивной или интенсивной;
- быть рискованной или умеренной;
- включать альтернативные источники финансирования.

Традиционный подход к формированию инновационной политики означает, что в ней не учитываются требования внешней среды, качественные изменения во внутренней среде, уровень развития организации. Интуитивный подход подразумевает разработку инновационной политики одним человеком на основе интуитивных ощущений. Научно обоснованная инновационная политика представляет собой коллективный социальный процесс совершенствования деятельности организации на основе сложившихся традиций, передового зарубежного опыта.

По характеру реализации инновационная политика может быть стабильной, т.е. реализуемой в соответствии с принятой программой и планами инновационной деятельности, и нестабильной — реализуемой по мере объективной и субъективной необходимости.

На практике необходимо проводить внешнюю интенсивную, умеренную по степени риска, стабильную инновационную политику на основе многоканальной модели финансирования. Внутренняя политика должна соответствовать внешней [62. — С. 30].

**Инновационные стратегии развития организации.** Главная задача стратегии состоит в том, чтобы перевести организацию из ее настоящего состояния в желаемое будущее. Инновационные стратегии развития организаций — это генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, распределения ресурсов и последовательность в достижении целей в течение продолжительного времени.

Стратегический план развития организации разрабатывается для всей организации, а не для отдельных подразделений или сотрудников. Планы создаются не только на основе статистических отчетов, но и на основе обширных исследований в их сфере деятельности учреждения. Стратегические планы должны быть достаточно гибкими, для того чтобы при необходимости можно было осуществлять их модификацию.

Деловая стратегия разрабатывается для каждой из сфер деятельности социального учреждения. Она нацелена на установление и укрепление долгосрочной конкурентоспособности организации.

Функциональная стратегия определяет направления действий в таких функциональных сферах организации, как инновации,

материально-техническое обеспечение, кадровая политика, проектная деятельность [12. — С. 205].

При проектировании инновационных изменений основное внимание организаторы инноваций уделяют отработке диагностики и генерации идей, схем управления процессом реализации технологий нововведений.

Этап проектирования инновационных изменений включает следующие стадии:

- стадию проблематизации;
- стадию концептуализации;
- стадию программирования;
- стадию экспертизы.

На *стадии проблематизации* выявляются противоречия между имеющимися и желаемыми результатами деятельности организации.

*Стадия концептуализации* связана с обоснованием системы научно-методического сопровождения инновационных изменений, учетом возможных инновационных рисков. Это стадия осознания необходимости перемены в организации. Рассматриваются такие вопросы, как:

- перераспределение власти и делегирование полномочий;
- перераспределение имеющихся ресурсов организации;
- формулирование новых целей и ценностей персонала [173. —

С. 92].

На *стадии программирования* обеспечивается все необходимое для реализации инновационных изменений ресурсов:

– нормативно-правовых (заключение договоров между коллективными и индивидуальными субъектами инновационной деятельности, подготовка локальных актов, издание приказов, распоряжений, разработка планов, программ и пр.);

– кадровых (подбор необходимых для реализации социального проекта руководителей и специалистов);

– информационных (создание единого, информационного поля, проведение семинаров, конференции, обеспечение литературой по проблеме инновации и пр.);

– организационных (определение структур, включенных в инновационный процесс в качестве экспериментальных и инновационных площадок, центров и пр.);

– материально-технических (оборудование рабочих мест, приобретение компьютеров, создание локальных сетей и подключение к глобальной компьютерной сети; совершенствование материально-технической базы).

Сложная природа и неоднозначность результата социальной инновации требуют детального анализа нововведения и точного прогнозирования как процесса его внедрения, так и возможных

последствий. «Проигрывание» возможных последствий намечаемых решений и поиск технологий оперативного вмешательства необходимы для коррекции возможных негативных последствий внедрения инноваций.

Важное значение имеет анализ соответствия организационной структуры целям развития организации. Учитывается удельный вес подразделений, участвующих в инновационной деятельности, состав и число инициативных временных групп и коллективов. Для осуществления какого-либо проекта в установленные сроки в пределах выделенных ресурсов создаются проектные группы, в которые входят самые опытные специалисты. Когда проект завершен, эти группы распускаются. Члены команды могут перейти в новый проект или возвращаются к постоянной работе в своем подразделении.

На *этапе экспертизы* проверяется продвижение работы, а также выполняются корректирующие действия. Экспертизу (контроль) можно разделить на четыре стадии, в числе которых:

- мониторинг;
- анализ результатов;
- прогнозирование ситуации;
- корректирующие действия.

Эффективность функционирования организаций социальной сферы, возможности их развития в значительной, а нередко и в определяющей степени зависят от уровня инфраструктурного обеспечения основного процесса в этих организациях.

Неотъемлемой частью стратегии организационного развития является стратегия развития собственной инфраструктуры, ее материальной и кадровой составляющих. В рамках инфраструктуры организации условно могут быть выделены производственная инфраструктура и социальная инфраструктура. При этом под производственной инфраструктурой организации понимается совокупность ее обслуживающих и вспомогательных подразделений с существующими между ними связями.

Собственную социальную инфраструктуру составляют подразделения (службы), поддерживающие дееспособность работников на уровне, соответствующем требованиям их участия в основном производственном процессе. Дееспособность персонала зависит от целого ряда факторов — уровня квалификации и профессиональной подготовки, условий труда, состояния здоровья.

Многие социальные организации для повышения конкурентоспособности активно внедряют элементы корпоративной стратегии, цель которой — интеграция представлений разных специалистов, формирование направленности на конкретные цели организации и внешние достижения. Если сотрудники организации дополняют друг друга, результативность их деятельности уве-

личивается, что в свою очередь уменьшает усилия, необходимые для достижения индивидуальных и совместных целей.

### Контрольные вопросы и задания

1. Охарактеризуйте понятия «инновационный потенциал» и «инновационная политика» организации.
2. Перечислите факторы, определяющие инновационные преобразования в организации.
3. Каковы виды инновационной политики организации?
4. Охарактеризуйте инновационные стратегии развития организации.
5. Каковы основные этапы инновационных изменений в организации?

### ТЕМЫ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Конкурентоспособность социальных организаций.
2. Опыт многоканального финансирования инновационной политики в социальной сфере.
3. Развитие потенциала территории (округа, муниципалитета).

### Рекомендуемая литература

- Андреев С. Н.* Маркетинг некоммерческих субъектов. — М., 2002.
- Аренков И. А., Баум П. Ф., Томилов В. В.* Инновационный потенциал фирмы: стратегия развития. — СПб., 2001.
- Бовин А. А., Чередникова Л. Е., Якимович В. А.* Управление инновациями в организации: учеб. пособие — М., 2009.
- Диваева Э. А.* Виды оценки деятельности инновационных организаций // Качество. Инновации. Образование. — 2008. — № 2. — С. 35—38.
- Плышевский В. Г.* Функционирование социального механизма инновационных процессов в учреждениях социального обслуживания населения: нормативное представление // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 5—9.
- Усманов Б. Ф.* Социальная инноватика: учеб. пособие. — М., 2007.

### **Дополнение 1. Бенчмаркинг как метод инновационного управления социальным учреждением**

Бенчмаркинг (от англ. *benchmark* — стандарт, ориентир) имеет глубокие исторические корни, так как является одним из старейших инструментов самосовершенствования. Много веков назад ремесленники учились, чтобы стать мастерами.

В рыночной экономике повышение конкурентоспособности предприятий и учреждений связывается с методом бенчмаркинга, предполагающего непрерывное улучшение процесса сравнения производимых товаров и услуг и опыта практической инновационной деятельности конкретной организации с подобным опытом и товарами и услугами учреждений-лидеров в той или иной отрасли, в том или ином регионе. Если учесть, что инновационная деятельность связана с постоянным совершенствованием деятельности, то процесс аналитического сопоставления собственных достижений с результатами конкурентов играет важнейшую роль в маркетинговой стратегии.

Бенчмаркинг помогает развивать инновационный потенциал учреждения (предприятия), служит основой усиления мотивации сотрудников, содействует успешному преодолению консерватизма в освоении нововведений.

Успехи бенчмаркинга наиболее существенны, если он становится постоянным процессом в организации. Выделяются различные направления бенчмаркинга:

- общий бенчмаркинг — сравнение аналогичных функций двух или нескольких учреждений (источники финансирования, оптимальность структуры учреждения и т.д.);

- внутренний бенчмаркинг — осуществляется внутри учреждения (компании) путем сопоставления результативности деятельности подразделений;

- конкурентный бенчмаркинг — сопоставление ведущих характеристик деятельности учреждения (экономические, технологические, кадровые) с аналогичными характеристиками конкурентов — партнерами являются конкуренты;

- функциональный бенчмаркинг — партнерами являются учреждения (компании) из других отраслей;

- бенчмаркинг взаимоотношений — партнерами являются поставщики, покупатели товаров и услуг.

Бенчмаркинг взаимоотношений имеет преимущество перед внутренним и функциональным бенчмаркингом. Это связано с рядом обстоятельств.

Во-первых, по связям сети распространяется информация различного характера, в том числе и о наиболее удачных решениях, современных технологиях, высокой конкурентоспособности, выгодных заказах, т.е. о том, что является предметом бенчмаркинга и составляет «лучшие методы работы».

Во-вторых, накопленный опыт поддержания взаимоотношений обмена с данным участником сети дает представление об особенностях внутренней и внешней среды обладателя лучших методов ведения бизнеса. Эти знания облегчают последующую адаптацию лучших методов.

В-третьих, сети строятся на принципах сотрудничества, и эта выработанная, сложившаяся склонность к сотрудничеству способствует взаимодействию при осуществлении бенчмаркинг-проекта.

Наиболее признанная модель бенчмаркинга представлена на рис. 16.



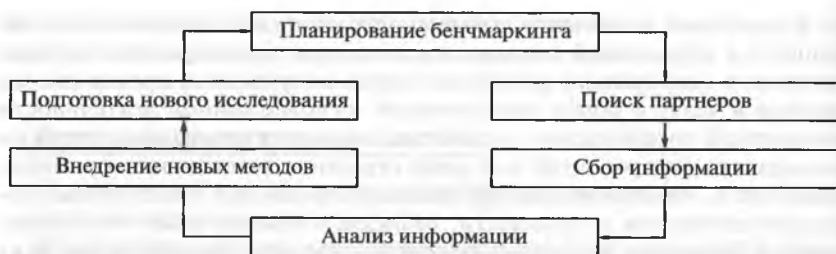


Рис. 16. Модель процесса бенчмаркинга [7. — С. 85]

В отношении социальных служб и учреждений с учетом усиления конкуренции и введения платных услуг населению можно выделить:

- бенчмаркинг персонала учреждения;
- бенчмаркинг качества социальных услуг;
- бенчмаркинг технологий социального обслуживания и социального сопровождения клиентов;
- бенчмаркинг параметров функционирования и развития учреждения;

– бенчмаркинг социальной рекламы и социальной информации и т.д.

Применение данного метода инновационного управления социальными учреждениями может способствовать повышению эффективности их деятельности, улучшению качества социального обслуживания населения.

Классификация бенчмаркинга по функциям представлена на рис. 17.

Практика показывает, что, несмотря на свои потенциальные возможности, бенчмаркинг в настоящее время не имеет широкого распространения в нашей стране. Он применяется лишь крупными кампаниями, имеющими контакты с зарубежными партнерами и ориентирующимся



Рис. 17. Классификация бенчмаркинга по функциям [176. — С. 37]

на мировые стандарты качества. Сегодня в отечественном малом и среднем бизнесе в социальной сфере большинство руководителей плохо знают методы бенчмаркинга как инструмента инновационного (в том числе маркетингового) управления.

За рубежом бенчмаркинг активно используется при оценке эффективности социальных учреждений. Он рассматривается как процесс оценки услуг и практической деятельности. Применяется три основных типа бенчмаркинга: бенчмаркинг процесса, бенчмаркинг выполнения и стратегический бенчмаркинг.

*Бенчмаркинг процесса* фокусируется на сравнении процессов, рабочих практик и управленческих процедур, которые использует организация. На этом уровне рассматриваются организации с похожими целями и функциями для улучшения основной деятельности.

*Бенчмаркинг выполнения* позволяет оценить конкурентоспособность через сравнение обслуживания и качества услуг. Этот уровень ориентируется на цену, качество, особенности обслуживания, надежность и т.д.

*Стратегический бенчмаркинг* влияет на долговременные конкурентоспособные модели развития организации посредством сравнения организационных структур и применяемых стратегий.

Применение бенчмаркинга в социальных организациях направлено на улучшение качества, снижение затрат, создание основы для изменений, мотивацию сотрудников на новые идеи; на создание открытой культуры для новых идей, повышение удовлетворенности служащих; на проверку точности внутренних операционных целей, создание внешнего обзора деятельности службы и т.д.

Несомненно, необходимо эффективно реализовать инновационный потенциал бенчмаркинга, постепенно вводя его в практику инновационного развития различных отечественных предприятий и учреждений [176].

## **3.2. Персонал инновационной социальной организации**

Внедрение нововведений в деятельность социальных служб является не только организационно-технологическим процессом, но и социокультурным процессом, связанным с формированием ценностей организации. Для успешности инновационных преобразований необходим учет человеческого фактора или целевых ориентаций персонала организации. Трудовые ресурсы как субъективный фактор производства представляют собой совокупность физических и умственных способностей людей, их способностей к труду. Качество трудовых ресурсов проявляется в производительности, образовательном уровне, системе ценностей, морально-нравственных и волевых качествах, гражданской активности и других социально приобретенных свойствах.

В управлении большое значение имеет оценка качественных характеристик специалистов и руководителей организаций, среди которых:

- потребности и способности к творчеству;
- предприимчивость;
- умение работать в команде;
- потенциальные возможности для развития;
- нравственная надежность [172. — С. 289].

При достижении профессиональных задач от работника требуются индивидуальная инициатива, ответственность за свои действия, адекватная оценка имеющихся у него ресурсов. Все это определяет отношение личности к нововведениям.

Зарубежные исследователи выделили несколько категорий работников с учетом их ценностных ориентаций. В их числе:

– конвенционалисты (уважают порядок, считают важными добросовестное выполнение обязанностей и вытекающее из этого гарантированное материальное обеспечение);

– реалисты (наряду с признанием обязанностей и их материального обеспечения стремятся к самоутверждению, к принятию важных решений);

– пессимисты (отличаются слабой выраженностью установок в отношении выполнения своих обязанностей и в отношении самоутверждения, в основном пассивно принимают существующий порядок вещей);

– идеалисты (отличаются выраженным стремлением к самостоятельности и самоутверждению, не удовлетворены существующим положением вещей).

Особо выделяют энтузиастов — категорию людей, увлеченных своим делом. Никакие методы морального и материального поощрения не способны заставить работника идти к цели столь же неудержимо, как это делают энтузиасты.

Конвенционалисты и пессимисты нуждаются в удовлетворенности от труда, что обеспечивают четкая постановка целей, оперативный контроль и материальное поощрение. Реалисты и идеалисты требуют делегирования полномочий, предоставления самостоятельности, при этом реалистам необходимы условия для служебного роста, а идеалистам — моральная поддержка, так как они не обладают достаточной стрессоустойчивостью. Согласование ценностных ориентаций сотрудников с условиями их деятельности направлено на поощрение инициативы и творческого поиска, развитие форм коллективного труда [145].

**Понятие инновационной личности.** Понятие «инновационная личность» ввел Э. Хаген, который выделил личностные синдромы, типичные для традиционного общества (авторитарная личность) и для современного общества (инновационная личность).

Таблица 14. Характеристика авторитарной и инновационной личности (173. — С. 281)

Показатель	Авторитарная личность	Инновационная личность
Отношение к действительности	Согласие с образцами (моделями, стилями) жизни, диктуемыми традицией и авторитетами и обосновываемыми их предположительно вечной природой и сверхъестественным происхождением	Отношение к миру характеризуется любознательностью и стремлением управлять («манипулировать») им, что выражается в упорном поиске его основных регуляторов с целью воздействовать на различные явления и контролировать их
Понимание роли индивида в мире	Покорность, послушание, конформизм, стремление избегать ответственности и потребность в зависимости	Принятие на себя ответственности за неудовлетворительные результаты, поиск лучших решений, попытки внести изменения
Стиль лидерства	Твердость (жестокость, непреклонность), повышенные требования к подчиненным	Откровенность и терпимость к подчиненным, одобрительное отношение к их оригинальности и стремление к новациям
Степень склонности к созиданию и новациям	Отсутствие (недостаток) стремления к созиданию и новациям	Творчество, стимулирующее самобытность, стремление к новизне, неукротимая любознательность

Авторитарная личность формируется в условиях простого производства, самоподдерживаемого равновесия существующих условий профессиональной деятельности, а инновационная личность — в условиях постоянного изменения стандартов, ценностей и целей деятельности (табл. 14).

Инновация осуществляется различными работниками, с разным уровнем отношения к нововведениям, что приводит к различным результатам.

В инновационных теориях традиционно выделяются несколько типов работников. Рассмотрим их подробнее.

1. *Инноваторы* — предлагают идеи и отстаивают их. Они часто могут идти на конфликт, чтобы «пробить» свое начинание. Не всегда видят реальные возможности для внедрения своих предложений, потому что слишком увлечены новым. Иногда необхо-

димо помочь им осознать инициативу, показать масштаб предстоящей работы.

2. *Сторонники нововведений* — с радостью принимают нововведение, когда убеждаются в его несомненной полезности. Именно на таких работников и необходимо опираться руководителю, если он хочет, чтобы инновация была внедрена.

3. *Колеблющиеся в отношении нового* — недопонимают значимость нововведения, либо видят в нем больше «минусов», чем «плюсов». Это зачастую довольно эрудированные люди, к мнению которых прислушиваются остальные. Важно оценить, насколько высока степень проникновения колеблющегося в суть новой идеи. Ведь существует такая историческая закономерность: наибольший вклад в прогрессивное развитие вносят отнюдь не эрудиты, а творцы идей и обстоятельств.

4. *Нейтралисты* — безразличны к нововведению. Проявление безразличия — это тоже позиция. При определенных условиях «нейтралисты» могут занять конформистскую позицию, подпасть под влияние тех, кто только делает вид, что готов принять новое, а на самом деле хочет все сохранить так, как было раньше. Следует понимать, при каких условиях они могут выступить против инновации, а когда могут ее и поддержать.

5. *Скептики* — ищут в нововведениях прежде всего отрицательное. Однако они обычно не предпринимают никаких реальных шагов, чтобы помешать изменениям. Будучи по натуре перестраховщиками, они со временем могут принять нововведение как нечто неизбежное, но сделают это лишь под давлением большинства. Поэтому, опираясь на мнение своих единомышленников, автор инновации или руководитель должен сформировать сильное позитивное мнение, которое бы повлияло на настроение скептиков.

6. *Консерваторы* — стремятся сохранить существующий порядок. Они могут принять новое только тогда, когда оно станет привычным. Характер мышления таких работников не позволяет им ориентироваться на изменения, особенно радикальные, они чувствуют себя уютно лишь в неизменной среде. Их трудно сделать союзниками инноваторов.

Без творчества не может быть нововведения. К характерным чертам творческих личностей исследователи относят самоконтроль, эмоциональную стабильность, склонность к риску, готовность отстаивать свои интересы, дух соперничества, беглость речи и т. д. [68. — С. 92].

Выделяют следующие мотивы творческой деятельности персонала:

– внешнюю мотивацию, характеризующуюся тем, что творческая деятельность мотивируется стремлением к статусу, благосо-

стоянию и т. д. Творческая деятельность является при этом лишь средством достижения указанной цели;

– внутреннюю мотивацию, характеризующуюся включением в деятельность. Творческая деятельность сама является в этом случае целью.

Внутренняя мотивация является наиболее благоприятной для творчества.

Творческие личности — инноваторы создают вокруг себя как бы инновационное поле. Практика показывает, что обычные работники начинают в той или иной мере проявлять способности к формированию и реализации новых идей в своей профессиональной деятельности. При достаточном уровне инновационной активности работников инновации успешно осуществляются (функциональные возможности инноватора представлены на рис. 18).

**Роль лидера в инновационной организации.** Ключевой фигурой в инновационной организации выступает ее лидер. Это признанный коллективом руководитель организации, который имеет ясное видение будущего состояния организации, является создателем системы норм и ценностей организации, а также атмосферы доверия к ней [12. — С. 332].

К наиболее значимым характеристикам лидерства относят следующие:

– лидер является духовно-эмоциональным центром группы, выражением общей власти (власти всех) в одном лице;

– лидер вбирает в себя (по мнению последователей) наибольшее количество желаемых личностных характеристик;



Рис. 18. Функциональные возможности инноватора [83. — С. 70]

– лидер выражает ценностную (нравственную) доминанту групповой жизни;

– лидер увлекает к общей цели, мотивирует, выступает решающей функцией групповой деятельности, носителем концепта «влияние» [107. —С. 56].

Лидер перемен целенаправленно ищет полезные изменения как благоприятную возможность для развития организации. Для этого требуется следующее:

- политика, направленная на создание будущего;
- методика поиска и прогнозирования изменений;
- стратегия внедрения изменений как во внутренней, так и во внешней деятельности организаций;
- политика, позволяющая уравновесить изменения и стабильность.

Руководитель, обладающий инновационным потенциалом, характеризуется способностью культивировать на основе собственного профессионального и личного опыта информационные формы и методы управленческой деятельности. Инновационные ресурсы в этой деятельности проявляются прежде всего в характере взаимодействия с персоналом организации. Основой такого взаимодействия выступает акмеологическое (лично-ориентированное, лично-развивающее) воздействие.

Организационный лидер развивает и совершенствует не только себя, но и свое социальное окружение. Акмеологическое мышление такого руководителя «объемно» — он обладает способностью видеть одновременно несколько планов организационных процессов, включая не только производственный процесс, но и ориентации и мотивацию персонала организации. Потенциал организационного лидерства можно конкретизировать в определенном наборе профессионально важных качеств руководителя, включая так называемые акмеолого-психологические. В их числе:

- направленность личности и профессионального мышления;
- наблюдательность и проницательность (своеобразное лично-ориентированное профессиональное зрение);
- способность видеть все функциональные формы, процессы и нормативы производственной и организационной жизни как человековедческие (лично-формирующие, лично-развивающие) (рис. 19).

При реализации инновационных целей роль катализатора выполняет руководитель организации.

По целевой ориентации выделяют следующие стили руководства творческим коллективом:

- руководство, ориентированное на задачи развития организации (обеспечение достижения установленных целей инновационной деятельности);



Рис. 19. Схема лидерского потенциала государственного служащего [79. — С. 61]

– руководство, ориентированное на сотрудников (создание наиболее благоприятных условий для творческого труда).

Объем управленческой деятельности зависит от количества сотрудников, принимающих участие в инновационной деятельности. Степень их участия может меняться на различных стадиях осуществления инновационных изменений [115].

Для повышения конкурентоспособности руководители многих зарубежных фирм и организаций в своей деятельности широко используют так называемые девиантные инновации, выступающие как механизм активации неиспользованных ресурсов персонала.

Девиантные инновации предполагают как жесткие элементы управления, так и мягкие, связанные с особым стилем руководства.

Под стилем руководства принято понимать виды и способы выполнения руководителем (менеджером) управленческих функций, которые находят свое выражение в отношениях с подчиненными, включая изучение состава персонала, его ценностей, отношение к нововведениям.

Так, по отношению к нововведениям выделяют следующие позиции персонала:

- инициатива;
- содействие;
- противодействие;
- бездействие [153. — С. 89].

Проведение организационных изменений — чрезвычайно сложная управленческая задача. Организации должны постоянно приспосабливаться к переменам во внешнем окружении. Руководителям необходимо осознавать всю важность адаптации пер-



сонала к изменениям, понимать, что сотрудники имеют свои взгляды, быть убедительными, добиваясь признания необходимости нововведений.

**Феномен сопротивления персонала нововведениям.** Внедрение нововведений в организации — болезненный процесс, который направлен на изменение сложившихся методов и положения сотрудников, поэтому в организациях часто возникает сопротивление переменам.

Под сопротивлением нововведениям понимается сложное поведенческое явление, обуславливающее неустойчивость процесса стратегических изменений в организации [12. — С. 300].

Сопротивление может иметь вид:

- затягивания начала изменений;
- возникновения непредвиденных трудностей в процессе изменений, которые ведут к замедлению изменений.

Сопротивление может быть явным — в виде открытой критики предстоящих изменений и скрытым при внешнем согласии с переменами.

Одна из составляющих сопротивления новому, по А. И. Пригожину, — сила привычки, нежелание менять устоявшийся стандарт поведения, боязнь неопределенности [133. — С. 31].

Установлено, что чем труднее реализовать инновацию, тем негативнее отношение к ней сотрудников. Если инновация инициируется непосредственно персоналом организации, то возникает более положительное к ней отношение, чем в случае, если оно «спущено сверху» [153. — С. 88].

Групповое сопротивление существенно отличается от индивидуального по своим проявлениям. Оно намного сильнее, носит более устойчивый характер и требует гораздо больших усилий для преодоления.

В большинстве организаций наибольшее сопротивление переменам оказывают руководители среднего звена. Это объясняется тем, что в случае разного рода реорганизаций именно они рискуют потерять значительно больше, чем те, кто находится на менее значимых должностях.

Руководство должно учитывать различные позиции персонала организаций к изменениям для повышения «адаптируемости» сотрудников на всех уровнях.

В процессе проведения преобразований руководство социальной организации может столкнуться с двумя типами поведения сотрудников: функциональным и дисфункциональным.

Руководство организации обязано заранее подготовить сотрудников к предстоящим изменениям, разъяснить их суть. В этом случае поведение сотрудников с большей долей вероятности будет функциональным.

Преодоление сопротивления новшествам в организациях и усиление новаторской деятельности достигается также повышением мотивации персонала. Для этого используются меры материального и морального поощрения работников, проявление внимания руководства к новым идеям, выдвигаемым сотрудником, создание условий для их реализации [12. — С. 332].

Адаптивный метод минимизирует сопротивление внутри организации, однако изменения в этом случае происходят медленнее. С целью усиления новаторской деятельности в организациях и преодоления сопротивления персонала нововведениям применяются следующие действия мотивирующего характера:

- проявление внимания руководства организации к предложениям новаторов;
- материальное и моральное поощрение сотрудников — новаторов;
- продвижение по службе;
- поддержание эффективных коммуникаций сотрудниками как внутри организации, так и за ее пределами.

В практике деятельности социальных служб широко используется моральное и материальное стимулирование сотрудников, участников инновационной деятельности. Важное значение имеет характер вознаграждений, форма стимулирования труда и виды оценок его результатов.

*Материальная мотивация* основана на вознаграждении работника через систему оплаты. *Трудовая мотивация* ориентирована на достижение высоких трудовых результатов (качество выполнения работы, ее количество, личный вклад и пр.). Статусный подход предполагает ориентацию работника на повышение своего должностного или квалификационного статуса, дополнительное обучение (продвижение по службе, получение степени звания и т. п.) [115. — С. 83].

В отечественной практике наибольшее распространение получили методы мотивации, основанные на дифференциации способов воздействия на личность и удовлетворения потребностей работников. Система мотивации должна предоставлять каждому участнику возможность самостоятельного выбора способов вознаграждения в соответствии с его индивидуальной шкалой ценностей (рис. 20).

Чтобы преодолеть сопротивление социальным нововведениям, в социологической науке используют множество специальных методов, в их числе:

- 1) непрерывное образование, переподготовка персонала организаций, а также передача им достоверной информации о будущих организационных изменениях. Это дает возможность ликвидировать дефицит знаний о нововведении, снять ментальные и

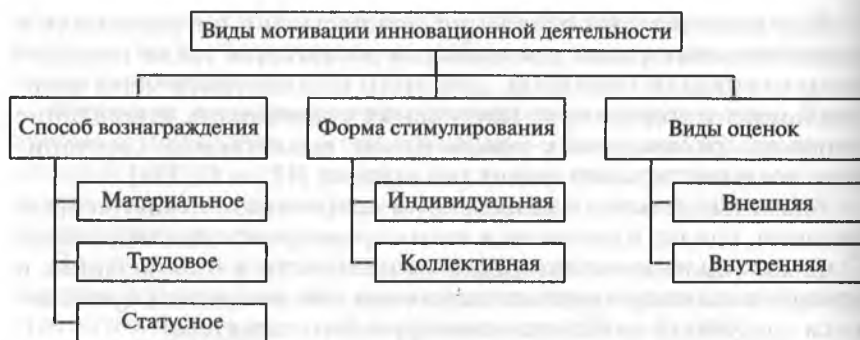


Рис. 20. Виды мотивации инновационной деятельности [115. — С. 78]

психологические барьеры в его восприятии, а также заложить навыки оперирования нововведением посредством тренингов;

2) привлечение работников к непосредственному участию в планировании, организации перемен и в принятии решений по внедрению новшества. Нововведение должно быть «выстрадано» каждым работником, он должен быть соучастником инновационного процесса;

3) эмоциональная и психологическая поддержка новаторов, которые находятся в эпицентре борьбы за новшество и зачастую устают от нее под натиском превосходящих сил консервативной бюрократии;

4) кооптация сопротивляющегося лица, т. е. предоставление ему ведущей роли в процессе внедрения новшества; это превращает его из противника новшества в активного проводника нововведения;

5) маневрирование, т. е. выборочное использование информации о новшестве для более успешного его продвижения;

6) принуждение противников новшеств поддерживать их посредством угрозы лишения работы или продвижения по службе. Этот метод следует применять лишь в крайних случаях и на ключевых этапах осуществления нововведений. Обычно его используют руководители-новаторы, которые теряют поддержку консервативного коллектива;

7) увольнение работников, которые непримиримо борются с нововведениями и не способны измениться [160. — С. 566].

Преодоление сопротивления персонала к нововведениям связано также с использованием ряда дополнительных методов, среди которых:

– развитие у персонала чувства общности целей и формирование чувства доверия между руководителями и сотрудниками организации;

– целенаправленное разъяснение персоналу причин предстоящих перемен, гарантия того, что перемены не приведут ни к сокращению штатов, ни к снижению зарплаты;

– разработка четкого графика всего процесса перемен с тем, чтобы не давать пищи слухам по поводу того, что еще может произойти;

– проявление повышенного внимания руководства к новым идеям, создание условий для их реализации [12. — С. 306].

Персонал должен быть хорошо осведомлен о стратегических и практических задачах, которые стоят перед организацией.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Как вы понимаете утверждение: «Руководитель играет роль катализатора при реализации инновационных целей»?
2. Объясните суть явления сопротивления персонала нововведениям.
3. Охарактеризуйте методы преодоления сопротивления персонала нововведениям.
4. Каковы типы работников, представленных в различных инновационных теориях?
5. Проанализируйте предлагаемую ниже концепцию развития организации. К какому типу инноваций ее можно отнести? Существуют ли инновационные риски при ее реализации?

### **Концепция «Экополис территории и трудового объединения»**

Цель концепции — обеспечение высокого качества жизни работающих на основе сбалансированного решения проблем социально-экономического развития, сохранения благоприятной окружающей среды и природно-ресурсного потенциала окружающей территории.

#### **Задачи:**

– создание правовой основы перехода на качественно новый этап развития организации — содействия оздоровлению окружающей социальной и природной среды как собственной, так и того местного сообщества, где осуществляется деятельность организации и проживают ее разработки;

– включение экологического аспекта в процесс совершенствования структуры экономической деятельности;

– разработка системы стимулирования экологической хозяйственной деятельности и установление пределов ответственности за ее экологические и экономические результаты;

– мобилизация внутренних инвестиционных ресурсов и обеспечение притока капитала;

– создание благоприятных условий для удовлетворения потребностей человека в социальном, духовном, интеллектуальном и физическом развитии;

– подготовка высококвалифицированных кадров;

– формирование эффективной системы пропаганды идей.

### Принципы:

- гармоничное взаимодействие человека и среды обитания;
- равное внимание к экономической, социальной и экологической составляющим развития организации;
- постоянное развитие, внедрение инноваций наряду с сохранением лучших достижений предшествующего периода, культурно-исторических традиций организации;
- открытость, привлекательность для сотрудничества.

Ожидаемые результаты — меры экологической политики должны дать социальный, экологический и экономический эффект, выраженный в повышении уровня качества жизни, оздоровлении окружающей среды, а также коммерческий результат, выраженный в улучшении качества и надежности производимой продукции или оказанных услуг, повышении конкурентной способности организации на внутреннем и мировом рынках.

Концепция описывает основные идеи, принципы, положения, в соответствии с которыми будет строиться стратегия развития организации, направленная на создание гармоничной «среды обитания» работников и «среды я» — обитания местного сообщества.

В основе концепции лежат примеры современной теории и методологии социального управления, инновационной технологии.

Концепция призвана ответить на следующие вопросы.

- Почему необходимо менять принципы взаимодействия природы, общества и человека?
- Как создать условия, при которых организация будет способствовать местному сообществу по обеспечению экологической безопасности работающих и среды обитания, их окружающей?
- Как организовать жизнеспособную систему управления организацией в рамках триумvirата «власть — граждане — наука»?
- Как решить проблему формирования управленцев новой генерации, способных творчески мыслить и действовать, эффективно использовать имеющиеся ресурсы на уровне корпоративного управления?
- Как сориентировать человека в современном обществе, дать толчок к естественной трансформации его мышления в позитивную сторону?
- Как преодолеть отчуждение человека от корпоративной жизни и сделать его активным творцом своей жизни и непосредственной среды обитания [28].

### ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Роль лидера в инновационной организации.
2. Методы мотивации персонала к нововведениям.

### Рекомендуемая литература

*Бовин А. А., Чередникова Л. Е., Якимович В. А.* Управление инновациями в организации: учеб. пособие — М., 2009.

*Брет Эн.* Новые бизнес-идеи, которые разрушают шаблоны: пер. с англ. / под ред. В. М. Дудникова. — М., 2008.

*Друкер П. Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке. — М., 2001.

*Основы инновационного менеджмента. Теория и практика: учебник /* под ред. А. К. Казанцева, Л. Э. Миндели. — М., 2004.

*Пригожин А. И.* Современная социология организаций. — М., 1995.

*Скок Н. И.* Инновационная деятельность учреждений социального обслуживания населения // Социальная работа. — 2007. — № 5. — С. 28—29.

*Советова О. С.* Инновации: теория и практика. — СПб., 1997.

*Сурмин Ю. П., Туленков Н. В.* Теория социальных технологий: учеб. пособие. — Киев, 2004.

*Шишкина О. В.* Развитие креативности специалистов социальной работы в процессе профессиональной подготовки (Структурно-функциональная модель) // Отечественный журнал социальной работы. — 2000. — № 3. — С. 79—84.

### **Дополнение 1. Внутрифирменное обучение персонала организации**

Как подчеркивают многие исследователи, организации XXI века — это «обучающиеся организации». К ним относятся и инновационные организации.

В настоящее время существует необходимость внутрифирменного обучения сотрудников.

Организационное обучение — это процесс, посредством которого организация получает и применяет новые знания, типы поведения и ценности. Оно проводится на всех уровнях организации:

- среди сотрудников в ходе ежедневной работы, при взаимодействии их друг с другом и с внешним миром;
- в группах, когда их члены сотрудничают для достижения общих целей;
- в организации в целом при воздействиях внешнего окружения и корректировке или изменении стратегий развития организации.

Многие организации учатся в процессе целенаправленного анализа новых тенденций во внешней среде, выделяя появляющиеся проблемы и разрабатывая способы их решения [12. — С. 314].

В учебных программах внутрифирменной подготовки отдается предпочтение двум видам обучения:

- обучению по ходу работы;
- обучению помимо работы.

Известны два вида обучения — «сохраняющее» обучение и «инновационное» обучение.

«Сохраняющее обучение» ориентировано на усвоение фиксированных взглядов, методов и правил, для того чтобы действовать в повторяющихся ситуациях.

«Инновационное обучение» направлено на подготовку организации к работе в новых условиях. Данный вид обучения имеет дело с нарождающимися проблемами, решение которых еще не известно. Оно может быть связано, например, с оценкой накопленного организацией собственного опыта работы и традиций и возможностей их использования в новых условиях.

Выработка новых идей, направленных на решение возникающих в учреждениях социального обслуживания проблем, их обсуждение, доработка, воплощение в жизнь должны быть нормой трудовой деятельности работников социальных служб.

«Инновационное общение» позволяет создавать в социальных службах *инновационное сообщество*, т.е. относительно стабильный коллектив работников, ориентированных на постоянное обновление деятельности организации, максимальные и профессиональные достижения и обогащение своего труда при помощи нововведений.

## Дополнение 2. **Технология создания целевых зон инновации**

Усилия, потраченные на генерирование идей, неупорядочены, что приводит к возникновению большого количества идей, не имеющих ценности для разрешения той или иной проблемы.

Для продуктивной реализации творческих усилий персонала организации необходимо создание целевых зон инновации. Эти зоны помогают осуществлению инновационного процесса следующим образом:

- направляют инновационные усилия — структурируют творческую работу и создают векторное пространство для ее развития;
- определяют, каких результатов следует ожидать. Задание целевых инновационных зон помогает участникам процесса понять, что представляет собой диапазон приемлемых идей. Это дает участникам возможность направлять свои усилия на выработку наиболее действенных решений.

Целевые инновационные зоны формируются таким образом, чтобы они помогали участникам проекта понимать, каково его стратегическое направление, какие ресурсы являются доступными, какова степень риска, допустимого для тех, кто принимает решения, и как убедить организацию согласиться на изменения. Обсуждение этих вопросов помогает также вырабатывать более реалистические ожидания.

**Правила задания целевых инновационных зон таковы.**

1. Потратьте время на то, чтобы разобраться в ситуации, собрать информацию о различных точках зрения на проблему. Рас-

смотрите подоплеку проблемы и контекст, в котором она возникла. Сюда может входить изучение бизнес-плана, рынка, планов партнеров, нужд потребителя, тенденций технологии, доступности ресурсов и других существенных факторов.

2. Обсудите различные взгляды на проблему и согласуйте формулировку подлинной проблемы. Это позволит выбрать основное направление решения.

3. Обсудите, как могло бы выглядеть идеальное решение.

4. Обсудите, насколько радикальной может быть идея, оставаясь при этом приемлемой. Рассмотрите также вопрос о том, идеи какого рода требуются группе для улучшения инновационного менеджмента — эволюционного или революционного плана.

5. Определите заранее стратегические критерии, на основании которых будет выноситься суждение об идее. Этот шаг поможет вам выявить, идеи какого типа вы ожидаете, и избежать ситуации, в которой каждый участник группы будет просто выбирать свою «любимую» идею. Критерии будут подбираться на основе конкретной проблемы, однако в их состав должны входить шесть критериев картины в целом. По сути, эти критерии представляют собой принципы преобразования творческих идей в полезные, обладающие стратегической ценностью [40. — С. 113].

Руководителю или инновационной группе нужно установить собственные приоритеты инноваций. Необходимо выбрать несколько самых важных проблем, на решение которых необходимо направить усилия и ресурсы. При выборе приоритетов необходимо учитывать следующее:

– какие продукты или услуги следует развивать, какие просто сохранить, а от каких отказаться;

– какие группы потребителей следует поддерживать, какие просто сохранить, а какие оставить без внимания;

– в каких регионах следует усилить свои позиции, в каких просто удерживаться «на плаву», а от каких отказаться;

– какие проекты поддерживать, обслуживать или ликвидировать.

Для этого требуется:

– получить информацию по каждому продукту, услуге, региону, потребительской группе или проекту;

– выяснить, какую роль каждый из этих элементов играет в укреплении конкурентоспособности организации;

– оценить, какую роль каждый из этих элементов играет в укреплении финансового благополучия организации;

– выяснить, какую роль каждый из этих элементов играет в реализации потенциала организации на будущее.

Вслед за этим следует выделить ресурсы, которые позволят быстрее и эффективнее всего воплотить ваше видение будущего в реальность [40].



## Глава 4

# КРЕАТИВНОСТЬ И ТЕХНОЛОГИИ ЕЕ РАЗВИТИЯ

---

### 4.1. Модели и концепции креативности в организации

Понятие «креативность» (от англ. *creativity*) прочно закрепилось в литературе и используется в различных областях научно-практического знания.

В философии креативность определяется как категория самоактуализации личности творца. Креативность личности — это готовность к изменениям, отказу от стереотипов, поиск оригинальных решений сложных проблем в ситуации неопределенности, внутренний ресурс человека, который поможет ему успешно самоопределиться в обществе.

В социологии креативность расценивается как способность к выдвижению новых идей и принципов, которые имеют социальный эффект. Причем понятие креативности применимо как в отношении общества в целом, так и в отношении отдельной личности. Креативность — необходимое условие на каждой стадии инновационного процесса [68. — С. 35].

В современной социальной политике креативность рассматривается как важнейший общественный ресурс. Общественный прогресс связывается с результатом деятельности творческих личностей, реагирующих на возможности развития социума.

В широком смысле креативность — это способность создавать новые приемы или подходы, меняющие привычный взгляд на ситуацию.

В современной психологии креативность понимается как универсальная характеристика человеческого бытия, как коррелят общепсихического здоровья личности. Она уже не рассматривается как уникальная черта отдельных выдающихся индивидуумов. Предполагается, что креативность — это состояние любой психически здоровой личности, часть общего генетического наследия. Часто она оказывается невостребованной или бывает угнетена, поэтому требует дополнительного культивирования и развития.

Изучение креативности основывается на принципе континуальности: креативность — это достояние любого человека, но

проявляется она в различной степени (от «бытовых» нововведений до величайших открытий), все люди потенциально одинаково креативны, но у разных людей креативные способности развиты или актуализированы в различной степени. Согласно концепции повседневного творчества, креативность рассматривается не в качестве отличительной особенности отдельных личностей, а как свойство любого человека.

В современной литературе довольно часто встречаются понятия «профессиональная креативность» и «бизнес-креативность».

Профессиональная креативность проявляется в умении видеть, ставить и творчески решать профессиональные проблемы, в умении прогнозировать развитие тех или иных ситуаций и результатов, связанных с видом выполняемой работы, быстро и правильно ориентироваться в экстремальной профессиональной ситуации.

Бизнес-креативность связывается со способностями человека решать нестандартные задачи, возникающие в его работе, генерировать новые идеи, приводящие к успешному достижению поставленной цели при неопределенных средствах ее достижения [48. — С. 39].

Бизнес-творчество, или предпринимательское творчество, — это создание новых идей, имеющих ценность для компании и для потребителей.

Критерий творческого решения — практическая применимость инновации для решения проблемы. С помощью нового способа действия осуществляется решение проблемной ситуации. Данный способ может быть применен при возникновении подобных ситуаций. Эффективность инновационного (творческого) решения проблемы будет определяться количеством проблемных ситуаций, решенных новым способом.

Бизнес-творчество характеризуется влиянием на бизнес-среду, изменением способов и правил ведения бизнеса. Руководители ведущих компаний стали стремиться не только «получить» креативного сотрудника, но и использовать его в наибольшей степени, в связи с чем возникла необходимость в создании соответствующих организационно-психологических условий.

Попытки активного использования креативного потенциала персонала проявились в новых методах организации и стимулирования труда: «обогащение труда», «гуманизация труда», «расширение трудовых функций», «делегирование полномочий», «кружки качества» и др.

Исследовательские работы по развитию креативного потенциала сотрудников убедительно показали целесообразность управления творческим процессом. Неуправляемая креативность сотрудников в некоторых случаях наносит вред организации, так

как любое нововведение потенциально способно нарушить нормальное функционирование организационной или производственной структуры.

Управление творчеством персонала в последние десятилетия в зарубежном опыте стало предметом системного изучения.

Менеджмент творчества (creativity management) — сравнительно новое направление в управленческой науке, в рамках которого изучаются принципы и разрабатываются методы развития, управления и использования творческой (новаторской) деятельности персонала.

Субъектами творческой деятельности выступают не только предприниматели, менеджеры, разработчики новой техники, научные работники, но и рабочие-новаторы, рационализаторы и изобретатели. Креативность — это свойство любого человека, поэтому представители практически любой профессии, имеющие различную степень квалификации, могут предложить новую и полезную для организации идею или решение проблемы.

Менеджмент творчества может осуществляться как на микроуровне (уровень отдельных предприятий), так и на макроуровне (уровень регионов и государств) [48. — С. 121].

Во многих компаниях и организациях творческий процесс формализуется в рамках функций исследований и разработок. Процесс исследований и разработок можно сравнить с трубопроводом, в один конец которого поступают идеи, а из другого — выходят успешные продукты и услуги (рис. 21).

Время, затраченное на прохождение по такому «трубопроводу», варьируется в зависимости от отраслей: в сфере разработки программного обеспечения это могут быть месяцы, в авиакосмической промышленности — десятилетия. Уменьшение длины «трубопровода» или увеличение количества идей, превращенных в инновации, обеспечивает финансовую выгоду для организации. В некоммерческих организациях результат может принимать форму, соответствующую специфике организации [87. — С. 99].

**Творческий процесс в социальной работе.** В социальной работе творческий (креативный) процесс предусматривает создание новых идей, способов и технологий работы с различными социальными объектами. В задачи специалистов социальных служб входит решение не только повседневных, неотложных проблем



Рис. 21. Концепция креативной организации как трубопровода [87. — С. 99]

клиентов, но и проблем, связанных с риском возникновения социальных патологий.

Цель социальной работы на индивидуальном уровне — мобилизация клиента для решения трудной жизненной ситуации, в которой он находится. До тех пор пока человек не осознает свои возможности, он не сможет разрешить проблемы. Задача социального работника — создание условий для самопознания клиентом своих ресурсов с целью более рационального построения жизненной стратегии.

Самопознание — особый познавательный процесс, объектом которого является сам субъект. Этот процесс включается в общий процесс творческого саморазвития личности. Он необходим для решения имеющихся у клиента социальных проблем. Личностная рефлексия способствует самоанализу, если учитываются потребности других людей. В результате интегративной работы познания себя формируется самооценка клиента на основе анализа своих реальных потребностей, мотивов деятельности, которые с помощью социального работника соотносятся с определенными эталонами и требованиями социума. Адекватная самооценка способствует формированию таких качеств, как самоуважение, уверенность в себе, отражающих уровень социально-психологической зрелости, что проявляется в характере взаимоотношений клиента с социальным работником. Самооценка — важный регулятор проявления личностной активности. Творческая самореализация личности может проявляться в труде, художественном творчестве, учении, самообразовании.

Чтобы клиент в «ситуации социальной работы» смог осуществить творческие действия, ему необходимо создать новые способы деятельности и формы общения, новые связи и отношения. Процесс поиска приобретает форму решения проблем, ответов на поставленные вопросы, обнаружения неизвестного. Он включает более или менее значимое число последовательных преобразований. Выбор пути и обнаружение неизвестного, определение промежуточных целей и вопросов составляет стратегию поиска.

Следствием творческой деятельности клиента становится изменение окружающей среды и его самого. Процесс развития творческого потенциала и самореализации в «ситуации социальной работы» у каждого человека строго индивидуален, происходит по особому, только ему присущему сценарию. Это определяется обстоятельствами становления личности, уровнем ее развития (особенности самосознания, Я-концепции, самооценности, ценности, идеалы, способности). Так, общая, типичная для пожилых людей проблема одиночества в каждом случае решается различными формами, методами и средствами, которые выбираются, исходя из индивидуальности человека и его ситуации [80].

Типизация проблем клиентов и способов их разрешения помогает социальным работникам найти оптимальные способы решения их личностных проблем. В деятельности социальных организаций достаточно часто креативный процесс представляет собой новую комбинацию существующих элементов деятельности (например, видов консультативной практики, методов и технологий работы с различными клиентскими группами), в результате которой появляются креативные продукты.

Диапазон креативных продуктов, или результатов творческой деятельности, очень широк: от научных открытий до оригинальных идей, изменяющих быт или производственную среду. Чаще всего их разделяют на официально признанные обществом и «личные», имеющие значение для автора данного продукта. В социальной работе в качестве креативного продукта выступает способ решения проблемы клиента, причем соавторами в оптимальном варианте выступает как социальный работник, так и клиент социальной службы. Как известно, типология социальных проблем клиентов в научной литературе разработана достаточно подробно. В данной ситуации набором «креативных продуктов» для социальных работников будет выступать многообразие методов и технологий разрешения нестандартных ситуаций в практике социальной работы.

**Креативные качества социального работника.** В профессиональной деятельности креативность связывают со способностью специалиста к обостренному восприятию недостатков, пробелов в знаниях, с особым типом креативного мышления. Креативный процесс осуществляется с помощью таких приемов, как комбинирование, аналогизирование, выявление новых связей и перенос функции одного объекта на другой.

Английский исследователь А. Дж. Роу выделил следующие типы креативного мышления:

- интуитивный — концентрация на результатах, опора на предыдущий опыт при ведении дел;
- новаторский — концентрация на решении проблем, систематичность и опора на факты;
- образный — способность мысленно представлять благоприятные возможности, получение удовольствия от сочинительства и нестандартное мышление;
- воодушевляющий — концентрация на социальных переменах и самоотдаче без остатка [88. — С. 33].

Для социальных работников характерен воодушевляющий тип мышления, посвящение себя своему профессиональному долгу — оказанию помощи людям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Успех социальной работы во многом определяется системой личностных качеств, в числе которых:

- высокий гуманистический потенциал;
- интуиция;
- эмоциональная устойчивость;
- эмпатия;
- установка на работу с другими;
- коммуникабельность;
- способность длительное время заниматься решением одной проблемы и т. д.

Эти качества в значительной степени обусловлены жизненным опытом человека или системой подготовки. В разных странах мира обучение социальных работников ориентировано на формирование высокого уровня интеллектуального развития, саморегуляции, здравого смысла, умения создавать «эффект личного обаяния». Креативное мышление связывают с основными жизненными ценностями специалиста, с готовностью пойти на риск в случае чрезвычайных обстоятельств.

Изучение биографий творческих людей показывает, что креативность — это эффективное средство самореализации. Большинство людей могут достигнуть выдающихся результатов. Для этого необходимо:

- быть готовым отступить от общепринятой практики;
- изобретать новые подходы;
- иметь твердые убеждения и быть готовым пойти на риск;
- «невозможную мечту» превратить в реальность;
- применять новые или иные методы или значительно расширять имеющиеся границы;
- с готовностью браться за сложные проекты;
- упорно искать путь к совершенству и тщательно исследовать неизвестное для достижения своих целей;
- постоянно искать альтернативу;
- быть готовым пробовать любые методы;
- обладать правильной самооценкой, настойчивостью и любознательностью;
- преодолевать сопротивление окружающих;
- работать, находясь в необыкновенно трудных условиях [88. — С. 96].

К креативным качествам социальных работников относят:

*эмоционально-образные качества:* вдохновенность, одухотворенность, эмоциональный подъем в творческих ситуациях, образность, ассоциативность, созерцательность, воображение, фантазия, мечтательность, романтичность, чувство новизны, необычного, чуткость к противоречиям, склонность к творческому сомнению, способность испытывать внутреннюю борьбу, способность к эмпатии, знакотворчество, символотворчество;

*инициативно-деятельностные качества:* инициативность, изобретательность, смекалка; своеобразие, неординарность, нестандартность, самобытность, ассертивность, обладание раскованностью мыслей, чувств и движений, умение соответствовать нормам поведения, которые задаются в вузе, в семье, в иной социальной среде;

*качества абстрактно-нетривиального мышления:* проницательность, умение видеть знакомое в незнакомом и наоборот; преодоление стереотипов, способность выхода в иную плоскость или пространство при решении проблемы;

*способность к генерации идей,* их продуцированию как индивидуально, так и в коммуникации с людьми, текстом, другими объектами познания;

*способность к структурированию и прогнозированию научных объектов:* умение вести диалог с изучаемым объектом, выбирать методы познания, адекватные объекту, определять его структуру и строение, находить функции и связи объекта с родственными объектами; прогнозирование изменений объекта, динамики его роста или развития; создание новых методов познания в зависимости от свойств объекта;

*способность к системно-логическому мышлению:* прогностичность, предсказательность, формулирование гипотез, конструирование версий, закономерностей, формул, теорий;

*владение нетрадиционными эвристическими процедурами:* интуиция, инсайт, медитация;

*независимость, склонность к риску и нестандартным решениям:* наличие личностных профессиональных результатов.

Для осуществления креативной исследовательской деятельности социальные работники должны обладать следующими умениями:

- четко формулировать основные цели деятельности;
- синтезировать и анализировать ситуации, отбрасывая второстепенное и несущественное;
- вести альтернативный поиск средств и способов решения проблемных ситуаций.

Креативная компетентность социальных работников предполагает умения:

- креативно решать профессиональные задачи;
- вести эвристический поиск при столкновении с ситуациями, которые разрешаются не логическим путем, а путем обобщения и конкретизации проблемы.

### Контрольные вопросы задания

1. Раскройте сущность понятий «творчество» и «креативность».
2. Охарактеризуйте креативный процесс.

3. Дайте характеристику различным технологиям развития креативности.
4. Выполните следующее практическое задание.

Начертите на полу линию. Это ваш график времени. Встаньте посередине. Перед вами — будущее, позади вас — прошлое.

Отметьте точку на линии в качестве настоящего момента.

Установите цель, которую вы желаете достигнуть, или время, когда вы хотите быть особенно изобретательны.

Шагните на линию в вашем нынешнем состоянии и отметьте, что вы видите, слышите и чувствуете. Идите в будущее, пока не достигнете требуемого состояния, и снова отметьте то, что вы видите, слышите и чувствуете.

Идентифицируйте ресурсы, которые вы больше всего хотите иметь, и при достижении каждого из них идите назад по графику времени в ваше прошлое, отмечая время, когда вы получали каждый из этих ресурсов.

Сконцентрируйтесь на ресурсе в самой ранней точке на вашей линии и заставьте себя встроиться в состояние достижения цели, будучи наполненным этим ресурсом. Сделав это, заякорьте состояние и продлите линию до следующей точки того же самого ресурса. Заставьте это состояние расти в вас, видя, слушая и ощущая, и затем снова установите якорь. Продолжите собирать ресурс. В конце сделайте обход этого недавно увеличенного состояния ресурса до желательного состояния в будущем и установите якорь на это время.

Повторите процесс для стольких ресурсов, сколько вы хотели бы собрать.

С помощью графика времени можно осуществить поиск дополнительных ресурсов для вашей творческой деятельности [77. — С. 60].

#### ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Творческий ресурс человека.
2. Творческий процесс в социальной работе.
3. Креативность социальных работников.

#### Рекомендуемая литература

*Альтшуллер Г.* Найти идею: Введение в ТРИЗ — теорию решения изобретательных задач. — М., 2007.

*Бовин А. А., Чередникова Л. Е., Якимович В. А.* Управление инновациями в организации: учеб. пособие. — М., 2009.

*Брет Э.* Новые бизнес-идеи, которые разрушают шаблоны: пер. с англ. / под ред. В. М. Дудникова — М., 2008.

*Волкова Л. П.* Инновационные технологии в работе по профилактике семейного неблагополучия: участковая социальная служба // Социальная работа. — 2007. — № 2. — С. 13—14.

*Дудченко В. С.* Инновационные игры: практика, методология и теория. — Таллинн, 1989.



Карпова Ю. А. Введение в социологию инноватики: учеб. пособие. — СПб., 2004.

Кононова Л. И. Социальные и психологические условия развития творческого потенциала человека в «ситуации социальной работы» // Отечественный журнал социальной работы. — 2004. — № 2. — С. 4—7.

Кононова Л. И. Творческий ресурс человека как основа процесса социальной работы // СОТИС. Социальные технологии исследования. — 2008. — № 3. — С. 62—66.

Роз В. Дж. Креативное мышление / пер. с англ. В. А. Островского. — М., 2007.

Цезерани Дж. От мозгового штурма к большим идеям: NLP и синектика в инновационной деятельности / пер. с англ. В. В. Егорова. — М., 2005.

Мирович М., Шрачина Л. Технологии творческого мышления. — М., 2008.

### Дополнение 1. Логика творческого поиска

Известный ученый в области педагогики В. И. Загвязинский разработал начинающим исследователям рекомендации по процедуре и логике творческого поиска.

Первоначальный анализ ситуации, диагностика и изучение опыта должны завершаться четким фиксированием исходных для данного исследования фактов и установлением, почему и в какой степени эти факты не устраивают исследователя, т. е. осознанием возникшего противоречия между новыми требованиями и существующим состоянием, а также осознанием того, к чему следует стремиться (искомый, желаемый, потребный факт).

Научное понимание факта несколько отличается от его обыденного понимания как явления, события. Последние становятся научным фактом, когда установлено, что они повторяются, когда дано их первоначальное научное толкование.

В совокупности установленные факты и зафиксированные явления, которые могут быть преобразованы в факты, составят *эмпирическую базу* исследования. После установления исходного и потребного фактов и состояний, уточнения проблемы следует выявить и зафиксировать важнейшие теоретические положения, которые отражают современную трактовку поставленной проблемы, объясняют существующие факты и служат *теоретической платформой* (концептуальной базой) исследовательского поиска.

Логика дальнейшего движения мысли направлена на то, чтобы спроектировать, представить желаемое состояние объекта, новую потребную нам ситуацию, т. е. попытаться представить себе реализованную цель исследования и в теоретическом плане (знаю, почему; знаю, что необходимо; знаю, как получить желаемое), и в практическом (новый уровень процесса, иное состояние).

Итак, получены: исходный факт (событие, ситуация), желаемый, потребный факт (ситуация), общая концепция и конкретные теорети-

ческие положения, составляющие в совокупности теоретическую платформу исследования. Следующий шаг — процедура инновационного поиска.

*Идея* — это мысль о путях и способах преобразования исходной ситуации в планируемую, это действенное единство настоящего и будущего, это мысль, побуждающая к действию. Если эта мысль оригинальна и ведет к новому качеству или более экономному и рациональному решению, то это та «искра», тот источник, с которого начинается творчество.

Рождение идеи — это всегда сугубо индивидуальный процесс, связанный с анализом опыта, фантазией, способностью к антиципации (предвосхищению). Коллективные обсуждения, дискуссии дают дополнительные импульсы творческому процессу, способствуют генерации идей. Конечно, используются не только оригинальные, но и уже известные мысли, важно, чтобы они носили конструктивный характер, чтобы их воплощение способствовало развитию и разрешению актуальных проблем.

Идея зачастую возникает в виде догадки, определенного интуитивного озарения, хотя это озарение всегда плод упорного труда, результат накопленного опыта и тщательной логической проработки предмета.

В принципе идея должна воплощаться в *замысле*, который представляет собой инструментированную идею, т.е. идею в стадии ее мысленного методического воплощения, реализации посредством определенных способов и форм.

Замысел исследования по логике поиска, его мысленного воплощения разворачивается в *гипотезу* — предположение о способах решения поставленных задач и возможных результатах. Гипотеза — это модель будущего научного знания. Суть гипотезы состоит в том, что она является переходной категорией от более или менее обоснованного предположения к научной концепции или теории в случае, если гипотеза будет подтверждена. В противном случае она признается ошибочной или неполной и соответственно или отвергается, или существенно дорабатывается.

При конструировании гипотезы полезно выделить ключевые вопросы, вытекающие из поставленной проблемы (своего рода подпроблемы), на которые необходимо найти ответы. Предположительные ответы на эти вопросы и составят суть гипотезы. При этом нужно стараться выявить факторы и условия получения планируемых результатов и действия, необходимые изменения, которые обеспечат этот результат.

Различают первоначальную, или рабочую, гипотезу и развитую, научную гипотезу. В работе неплохо осуществить, а затем в изложении показать процесс развития и трансформации гипотезы, преодолеть стремление «подчистить» формулировку гипотезы.

По логике построения различают гипотезу линейную (однопредположение) и вариативную (разветвленную, проверяется несколько предположений).

*Гипотеза* — это предположение о путях, способах, условиях получения искомого (желаемого) результатов: что и как делать.

К основным чертам гипотезы относятся:

- обоснованность;
- предположительный характер;
- нацеленность на обнаружение нового;
- содержательность (ответы по существу);
- простота;
- приложимость к возможно большему числу ситуаций данного класса;
- верифицируемость (проверяемость).

Выделяют следующие виды гипотезы:

- рабочую и научную;
- линейную и разветвленную;
- функциональную и объяснительную.

Теоретическая платформа (концептуальная база) исследования, идея и замысел, объяснительная гипотеза дают возможность сформировать концепцию исследования, а точнее — ее рабочий вариант, который может обогащаться, изменяться и уточняться в течение всего периода работы [65. — С. 37].

Содержание концепции обычно складывается из конкретизированной цели исследования, основных теоретических постулатов и стратегических ориентиров преобразований (рис. 22).

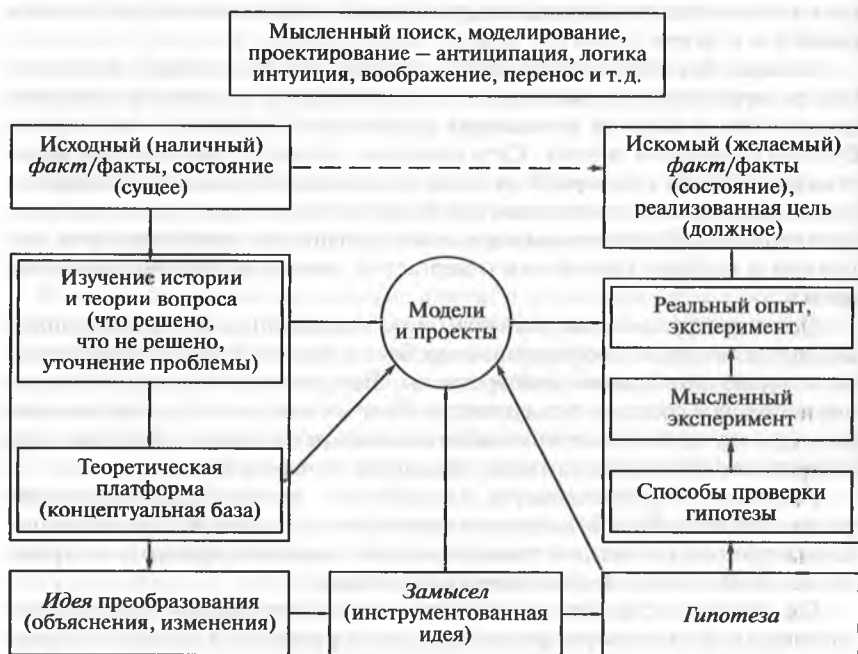


Рис. 22. Творческое ядро исследования (факт, идея, замысел, гипотеза) [65. — С. 27]

Процесс изобретательства требует правильной организации мышления, преодоления психологической инерции, стремления к идеальному решению, разрешения противоречия, скрытого в любой нестандартной задаче, поиска нестандартных вариантов решения, работы с единомышленниками для получения дополнительных ресурсов.

## **Дополнение 2. Рекомендации руководителям по повышению креативности организации**

Для повышения коэффициента креативности организации (соотношение творческих людей к используемым в организации) зарубежные специалисты предлагают руководителям осуществить следующие действия.

1. Начните с определения креативного мышления каждого человека. Организация должна стремиться к соответствию способностей требованиям. Назначайте работников на должности так, чтобы применение их способностей увеличивало эффективность и приносило им удовлетворение.

2. Допускайте большую гибкость на рабочих местах в организации. Креативные люди быстро начинают скучать. Только проводя регулярные кадровые перестановки, создавая новые и перспективные рабочие места, менеджмент может сохранить своих ценных работников.

3. Способствуйте большему применению командной работы и отдавайте дань заслугам сотрудников. Несмотря на то что креативные личности обладают высоким уровнем личной удовлетворенности от своей работы, они тоже получают удовольствие от признания другими их достижений.

4. Сделайте организацию более гибкой, введите обучение, которое в большей степени расширяет кругозор работников, чем улучшает рабочие навыки.

5. Содействуйте построению «открытой» организации, в которой любознательность людей и их индивидуальность признаются и уважаются [88. — С. 158].

Для эффективного творчества специалисту любой организации необходимы:

– достойная цель — новая (еще не достигнутая) значительная, общественно полезная;

– комплекс реальных рабочих планов достижения цели и регулярный контроль за выполнением этих планов (цель остается смутной мечтой, если не будет разработан пакет планов — на 10 лет, на 5 лет, на год; и если не будет контроль за выполнением этих планов — каждый день, каждый месяц);

– высокая работоспособность в выполнении намеченных планов;

– хорошая техника решения задач;

– способность отстаивать свои идеи — «умение держать удар»;

– результативность (отсутствие положительных результатов — тревожный симптом; нужно проверить, правильно ли выбрана цель, нет ли серьезных просчетов в планировании) [3].

### Дополнение 3. Идеи для повышения креативности в организации

Ниже представлены идеи для повышения креативности.

Некоторые из них в определенных контекстах могут оказаться неэффективными и даже контрпродуктивными. Формулировки ряда идей провокационны, чтобы побудить читателя к дальнейшим размышлениям на эту тему.

Помните, что идеи, заимствованные из одной среды, необходимо адаптировать к другой среде либо вовсе радикально изменять — лишь тогда они гарантированно дадут ожидаемые результаты.

1. Нанимайте на работу людей, которые ставят под сомнение статус-кво.

2. Приглашайте людей с улицы для обсуждения вашей организации.

3. Формируйте группы из людей, взгляды которых коренным образом отличаются от ваших.

4. Используйте «корпоративное шутовство» для рассмотрения необсуждаемых проблем: юмор может помочь в превращении проблем в возможности.

5. Если вы используете методики или приемы активизации креативности, привлекайте к руководству этим процессом людей, умеющих выбирать подходящие для данной ситуации методики и полностью использовать заложенный в них потенциал.

6. Моделируйте нестандартное поведение.

7. Последовательно переводите сотрудников на должности с разными функциональными обязанностями.

8. Убеждайте людей браться за новую, непривычную для них работу.

9. Обучайте сотрудников различным методам творческого решения проблем, чтобы они имели возможность подбирать метод решения, наиболее соответствующий проблеме, вместо того чтобы ограничивать проблему рамками метода.

10. Избавьтесь от должностных инструкций.

11. Упраздните статусные символы, такие как названия должностей, специальные места на парковке, отдельные столовые для управляющих и т. д.

12. Больше привлекайте людей извне.

13. Создайте междисциплинарные «фабрики идей» и проводите «ярмарки идей».

14. В стратегическом планировании используйте такие процессы, которые могут применяться для анализа ситуации в условиях хаотичности и спонтанности, например предвидение и разработка сценариев.

15. Оценивайте успешность собраний в зависимости от того, насколько удалось создать продуктивный конфликт.

16. Упраздните некоторые менее ценные элементы формальной структуры организации, например комитеты.

17. Измените неэффективные ритуалы.

18. Сделайте веселье культурным императивом.

19. Введите практику собраний для обмена идеями и методами работы между коллегами.

20. Периодически возвращайтесь к пересмотру тех идей, которые не были реализованы по причине того, что «их время еще не настало».

21. Трансформируйте системы поощрения таким образом, чтобы вознаграждать не только за результаты, но и за усилия.

22. Внедряйте практику «корпоративного мечтательства» в структуру каждодневной деятельности организации.

23. Используйте гибкие формы стратегического планирования, такие как планирование сценариев или творческая визуализация, поддерживая их навыками логического мышления, для того чтобы сделать стратегию реальностью.

24. Заведите дневник идей.

25. Позвоните 10 лицам, занимающим разные должности в одной и той же отрасли. Попросите их рассказать о самой удачной из когда-либо предложенных ими идей, а также описать обстоятельства, которые способствовали тому, что идея была услышана и оценена.

26. Осознайте, что разных людей нужно мотивировать и заинтересовывать по-разному, измените свое поведение в соответствии с этим принципом.

27. Разработайте организационную структуру, способствующую активизации творчества.

28. В качестве критериев отбора сотрудников используйте энтузиазм и страсть к работе.

29. Найдите способы изменения стиля лидерства при управлении творческим проектом по мере того, как нововведение проходит этап разработки и начинает внедряться.

30. Вознаграждайте не только радикальную, но и адаптивную креативность.

31. Поощряйте болтовню, неформальное общение и взаимодействие сотрудников.

32. Разрешайте сотрудникам делать частые короткие перерывы во время работы.

33. Создайте зоны стабильности для поддержания сотрудников во время стремительных перемен.

34. Ведите записи и периодически оценивайте уровень своего творческого потенциала, учитесь на своих ошибках и успехах.

35. Систематически подвергайте сомнению устоявшиеся убеждения.

36. Не допускайте среди сотрудников самоуспокоения, безразличия и отсутствия любознательности.

37. Используйте юмор для преодоления барьеров мышления.

38. Сделайте творческий процесс психологически комфортным и безопасным.

39. Создайте банк идей, которые слишком сложны, чтобы быть внедренными немедленно, и постоянно возвращайтесь к этим идеям, чтобы пересмотреть их с точки зрения уместности в изменившихся условиях.

40. Сделайте так, чтобы одной проблемой занимались и те, кто внимателен к мелким деталям, и те, кто мыслит масштабно.

41. Организуйте телефонные или электронные конференции по вопросам, имеющим особую важность для организации.

42. Организуйте участие людей в совещаниях по вопросам, не касающимся их профессиональных интересов.

43. Создайте группы, задачей которых является фокусирование на творческом процессе в организации.

44. Используйте коллективные записные книжки для стимуляции мыслительного процесса в организации.

45. Заведите доски объявлений, на которых люди смогут анонимно вывешивать описания проблем или возможностей для всеобщего обсуждения.

46. Заведите обычные или электронные доски для граффити и используйте их для генерации идей по новым продуктам или услугам, а также для стимулирования мышления в целом.

47. Попросите людей исследовать какой-нибудь вопрос, в котором они ничего не понимают, а затем подготовить и прочитать десятиминутную лекцию тем, кто отлично разбирается в этом вопросе.

48. Отправьте 25 человекам электронные письма с просьбой представить 20 идей по стимулированию креативности в организациях.

49. Поощряйте практику медитации на работе.

50. Раздайте сотрудникам диктофоны и требуйте от них регулярного обменивания сделанными записями.

51. Упраздните на один день все отрицательные слова (например: «нет», «никогда», «не могу», «невозможно» и т.д.) и штрафуйте всех, кто их использует.

52. Поощряйте любые проявления индивидуальности на рабочем месте.

53. Побуждайте своих сотрудников писать статьи для профессиональных изданий. Вознаграждайте людей за те статьи, которые вызовут наибольшее количество откликов, и за те, которые спровоцируют какие-либо высказывания со стороны ваших конкурентов и приведут к появлению свежих творческих идей.

54. Составьте свой список идей для повышения креативности в организации [87. — С. 349—356].

## 4.2. Методы развития креативности

В социальной работе креативные технологии рассматриваются как совокупность методов и приемов, видов деятельности, связанных с актуализацией творческого потенциала специалиста и клиента как способа разрешения его проблем и создания условий для самоизменения, самореализации. Для эффективного решения проблемы клиента необходима мобилизация внутренних ресурсов, в то время как условием эффективности деятельности соци-

ального работника является максимальная реализация собственных творческих способностей.

Как показывает практика социальной деятельности, креативные технологии разрешают противоречие интеллекта и творческой интуиции, позволяют объединить фантазию творческого замысла и рациональных путей его осуществления [123. — С. 208].

Методы развития креативности — это методы, активизирующие креативное мышление, помогающие выработать умение решать новые проблемы. К ним относят методы с применением затрудняющих условий (метод временных ограничений, метод внезапных запрещений, метод новых вариантов, метод информационной недостаточности, метод информационной насыщенности, метод абсурда и др.), методы группового решения творческих задач, методы коллективного стимулирования творческих поисков.

Одним из первых методов развития креативности персонала в нашей стране стала технология ТРИЗ (теория решения изобретательских задач), которая была разработана в 1946 г. Творческий процесс привыкли считать не поддающимся управлению, поэтому потребовался достаточно длительный период для создания программ обучению ТРИЗ. В данных программах основное внимание уделяется комплексному развитию качеств, присущих творческой личности. Достигается это включением в них конкретных примеров, относящихся ко всему комплексу качеств известных личностей. На основе тщательного анализа жизненного пути многих изобретений были выделены качества творческой личности, так называемый минимально необходимый «творческий комплекс».

К показателям творческой личности были отнесены следующие проявления:

- умение видеть проблему;
- беглость, умение видеть в проблеме как можно больше возможных сторон и связей;
- гибкость — умение понимать новую точку зрения, отказываться от усвоенной точки зрения;
- оригинальность, отход от шаблона;
- способность к перегруппировке идей и связей;
- способность к абстрагированию или анализу;
- способность к конкретизации или синтезу;
- ощущение стройности организации идей.

В настоящее время отечественными и зарубежными специалистами разработан широкий комплекс различных технологий и методов по развитию креативности. Многие из этих методов внедряются в практику социальных организаций, усиливая инновационный потенциал персонала.



**Метод «мозгового штурма».** Метод «мозгового штурма» — это методика решения проблемных ситуаций путем генерирования большого количества идей.

Данный метод был создан в 1938 г. специалистом в области рекламы А. Осборном (Alex Osborn) в качестве группового креативного метода. Он является одним из наиболее популярных методов, используемых во всем мире, так как позволяет генерировать множество альтернативных идей, опираясь на конкретный опыт и различные воззрения участников группы. А. Осборн разработал четыре основных правила «мозгового штурма»:

- воздерживаться от суждений;
- стремиться к выдвижению сколь угодно большого числа идей;
- вести поиск оригинальных идей;
- комбинировать идеи других участников процесса или задействовать их для построения собственных [40. — С. 92].

В основе метода лежит понимание того, что творческие способности группы можно усилить, запретив высказывать оценки идей на этапе их выдвижения. Если участникам процесса приходится предлагать свои идеи в ускоренном темпе, времени на их оценивание и обсуждение уже не остается, но остаются разнообразные идеи для решения проблемной ситуации.

Для эффективного решения проблемных ситуаций необходимы:

- группы генераторов идей;
- правила генерирования идей во время штурма;
- отказ от какой-либо критики на выдвижаемые идеи.

Психологический анализ показывает, что для большинства генераторов идей креативность, т. е. способность к генерированию идей, пропорциональна отсутствию угрозы со стороны окружающих. В основе «запрета на критику» лежит необходимость преодолеть страх потери авторитета. Ведь достаточно часто критика идеи воспринимается как оценка личности, выдвинувшей эту идею. Во взаимоотношениях членов группы в процессе генерирования идей должна присутствовать критика идеи, чтобы ее можно было оценивать и развивать, но не должен критиковаться автор идеи, чтобы не нарушался психологический климат работы группы.

К правилам проведения штурма относят различные условия решения задачи:

- генерирование максимального количества идей за короткое время;
- спонтанное генерирование идей в условиях отсутствия «управляющих действий» по выдвижению идей;
- ограничение числа нетривиальных идей и т. д.

Сеанс «мозгового штурма» подразумевает наличие руководителя, который сообщает участникам о произведенных примени-

тельно к данной проблеме изменениях в правилах этого метода. Затем он формулирует проблему, просит участников поделиться своими идеями, фиксирует их и обращается к участникам с просьбой выбрать наилучшую идею.

Предпочтительный метод генерирования идей состоит в создании инновационной группы, которая, благодаря ее тщательно продуманной структуре диалога, выходит за границы традиционного метода «мозгового штурма».

Члены группы работают с тем большим воодушевлением, чем лучше они понимают процесс и чем больше они уверены в том, что их идеи будут услышаны и должным образом рассмотрены и учтены. Хранение всех результатов «мозгового штурма» в «банке идей» для их последующего рассмотрения лишь способствует развитию инновационных способностей группы.

Для повышения эффективности работы инновационной группы необходимо придерживаться следующих принципов:

- добиваться того, чтобы каждый вносил свой вклад в общее дело;
- четко формулировать реальную проблему;
- с энтузиазмом воспринимать частичные идеи;
- с энтузиазмом воспринимать уникальные идеи;
- искать связи с использованием стимулов и других идей;
- быть непредвзятым в отношении идей, которые выдвигаются другими;
- оспаривать идеи, которые выдвигаются другими;
- не скрывать своих чувств [40. — С. 98].

**Метод синектики как метод группового решения проблемы.** Метод синектики значительно сложнее, чем метод мозгового штурма. Он допускает критику, требует более серьезных технических знаний. Как и в методе мозгового штурма, в нем поставленная проблема решается коллективно.

Особенностью синектического процесса является то, что лидер группы не принимает непосредственного участия в решении проблемы. Он выступает в роли фасилитатора (т. е. облегчает выполнение задания), а также записывает и фиксирует идеи, возникающие в процессе обсуждений.

Метод синектики предусматривает работу с клиентом, имеющим какую-то проблему. Именно клиент формулирует проблему, а затем оценивает высказанные идеи в процессе обсуждения и отбирает из них наиболее подходящие.

Самое большое внимание в процессе синектического сеанса уделяется динамике развития креативности внутри группы, решающей проблему. При оценке идей на каждое негативное утверждение нужно придумать как минимум два позитивных. Такой подход не только выражает желание группы помочь клиенту,

но и подбадривает того, кто генерировал идею, создает атмосферу, способствующую повышению креативности. Таким образом, критика или негативное отношение не отбрасываются, а используются для решения проблемы и создания новых концепций, идей следующего уровня. При использовании этого приема даже довольно жесткая критика не сможет повредить процессу концептуализации. Главное — четко осознавать, какие факторы подавляют творческие порывы. Умение находить такие факторы считается особенно важной чертой руководителя группы, независимо от того, является он формальным или неформальным лидером.

В общем виде осуществление метода синектики выглядит следующим образом:

1) руководитель группы просит клиента выбрать основную цель/желание, в отношении которого ему нужно инновационное решение;

2) руководитель выбирает ключевое слово (действие, концепцию) на основе названной цели/желания;

3) руководитель просит всех участников группы, включая клиента, задуматься над примерами ключевых слов (действий, концепций), которые относятся к области, далекой от сферы, которой касается рассматриваемая проблема, и выбирает одно из них. После этого он составляет список названных группой примеров;

4) руководитель просит всех участников группы максимально абстрагироваться от обозначенной проблемы, цели/желания клиента и сосредоточиться на составленном списке примеров, на всевозможных ассоциациях, возникающих с отдельными примерами из этого списка. Участники группы должны записать результаты своих размышлений в своих блокнотах;

5) на основе предложенных каждым членом коллектива примеров руководитель группы просит сформулировать абсолютно абсурдные идеи (скорее всего непрактичные, невозможные или даже незаконные), непосредственно касающиеся цели/желания клиента;

6) на основе этих абсурдных идей руководитель предлагает сформулировать второе поколение идей, не забывая о ключевом слове. Он решает новые идеи более практичными, сохраняя при этом инновационные элементы;

7) руководитель просит клиента выбрать одну из идей второго поколения;

8) выбранная идея перефразируется, обсуждается, максимально адаптируется к оригинальной формулировке проблемы с учетом пожеланий и замечаний клиента.

При создании благоприятных условий для инновационной деятельности возникают неопределенные механизмы творчества, такие как озарение, интуиция и т. д.

К действиям, подавляющим креативность, зарубежные исследователи относят: пессимистическое настроение; склонность членов группы к доминированию; высмеивание идеи; настрой на поражение; выделение только ошибок и недостатков; настаивание на оценке идей на ранней стадии; использование служебного положения и т. д.

Процесс решения проблемы будет эффективным, если все участники группы смогут преодолеть различные внутренние процессы, отрицательно влияющие на творческие способности группы [178].

Процесс принятия решения проблемы будет значительно эффективнее, если сотрудники проанализируют различные варианты по следующему алгоритму.

**Шаг 1. *Определение в общих чертах цели встречи.*** Обсуждаются следующие вопросы.

- Какое решение должно быть принято?
- На каком конечном этапе дел я хотел бы, чтобы это решение уже было принято?
- В какой степени творческий подход в противоположность обычному подходу крайне необходим для успеха проекта?

**Шаг 2. *Выбор критериев решения.*** Часто в процессе принятия решения ключевые варианты будут рассматриваться раньше критериев, на которых будет основано решение. Наличие четких критериев значительно облегчает задачу найти способы примирить различные потребности. Часто бывает, что творческие подходы к встрече несовместимы с критериями.

**Шаг 3. *Создание вариантов.*** Часто группа сосредоточивается на паре альтернатив, не останавливаясь на рассмотрении других возможных вариантов. Этот шаг в процессе рассмотрения позволяет создать дополнительные альтернативы. Навыки генерирования идей, разобранные в предыдущем разделе, особенно основные правила по выбору «никакой оценки», будут полезны на данной стадии.

**Шаг 4. *Расстановка приоритетов и выбор согласно критериям.*** Как только дополнительные альтернативы внесены в список, группа выбирает свои предпочтительные варианты. Они, возможно, не будут существенно изменены.

**Шаг 5. *Структурная оценка ключевых вариантов.*** Ключевые варианты оцениваются структурным способом. Группа точно определяет все положительные особенности варианта перед внесением в список отрицательных аспектов в качестве направления для совершенствования, используя фразы: «Как насчет...»; «Мне необходимо найти способ...».

Эти трудности перечисляются, затем группа выбирает те из них, которые должны быть преодолены до того, как вариант будет

принят. На данной стадии может быть использована матрица группового выбора.

**Шаг 6. Принятие решений относительно ключевых трудностей.** Каждая из ключевых трудностей рассматривается как задача для дальнейшего генерирования идеи, пока проблема не будет решена.

**Шаг 7. Матрица риск/компенсация.** До принятия окончательного решения стоит установить, где располагаются варианты в терминах «риск/компенсация».

Рассмотрим алгоритм принятия решения проблемы (рис. 23).

1. Составьте список вариантов.
2. Оцените каждый вариант конструктивно, внося в список его плюсы и связанные с ним затруднения.
3. Предложите способы преодоления ключевых трудностей.

**Технология поиска оригинальных решений сложных проблем (Дж. Л. Адамс).** Данная технология направлена на преодоление концептуальных блоков, препятствующих появлению новых творческих идей. Умение понимать эти блоки и находить пути их преодоления позволяют обеспечить успех в профессиональной деятельности.

По мнению Дж. Л. Адамса, процесс мышления в значительной степени запрограммирован, так как люди привыкли размышлять, придерживаясь стандартных правил. Поэтому основное внимание в данной технологии сосредоточено на процессе, благодаря которому рождаются идеи. Чем больше возникает у человека новых



Рис. 23. Алгоритм принятия решения [116. — С. 199]

творческих идей, тем шире диапазон выбора различных вариантов действий.

В процессе социального и профессионального взаимодействия люди предпочитают придерживаться стереотипов восприятия, которые мешают правильно оценивать проблему или информацию, необходимую для ее разрешения. Стереотипы восприятия нельзя назвать абсолютно вредными, так как они достаточно часто позволяют человеку восполнять неполные данные. Эти стереотипы могут стать серьезной помехой в восприятии новых комбинаций и вариантов. В процессе восприятия отбирается та информация, которая считается максимально полезной, поэтому необходимо очень ответственно относиться к правильному восприятию проблемы. Это особенно важно, когда клиент осознает проблему. Специалист должен уметь решать ее благодаря правильному восприятию реальной проблемы. Даже небольшой период времени, потраченного на тщательный анализ сути проблемы, может не только помочь найти максимально простое ее решение, но и позволит сэкономить большое количество усилий.

Исследование проблемы с разных сторон не только способствует выбору «наилучшего» решения и удовлетворяет интересы большего количества отдельных личностей. Пока оппоненты не поймут точки зрения друг друга, решение проблемы не будет найдено.

На способность решать возникающую проблему творчески, нестандартно, оригинально оказывают влияние и эмоциональные блоки, такие как:

- страх сделать ошибку, потерпеть неудачу, боязнь риска;
- неспособность выносить неопределенность; преобладающее желание покоя, порядка и надежности; «нелюбовь к хаосу»;
- преобладающее желание оценивать чужие идеи, а не генерировать собственные;
- неспособность расслабляться, вынашивать идеи;
- недостаток мотивации (проблемы не возбуждают интерес) в противоположность чрезмерному рвению (желание быстро добиться успеха);
- неспособность отличить реальность от вымысла.

Страх потерпеть неудачу, боязнь риска — самые распространенные эмоциональные блоки. Наилучший способ их преодоления — просчет возможных негативных результатов, связанных с новой идеей. Необходимо потратить время на изучение возможных последствий реализации любой «рискованной» идеи. Оценка ситуации позволяет объективно выявить возможные последствия творческого действия.

Для проверки данного утверждения проделайте представленное ниже упражнение, целью которого является демонстрация дея-

тельности процесса изучения возможных последствий реализации любой «рискованной» идеи.

У п р а ж н е н и е.

1. Подумайте о проблеме, которая вас беспокоит.
2. Запишите ее суть.
3. Можете ли вы придумать другое описание проблемы, которое бы объясняло испытываемые вами трудности.
4. Обдумайте предполагаемые различия между способами решения двух записанных вами вариантов одной проблемы.

Решение проблемы представляет собой довольно запутанный и беспорядочный процесс. Точные методы дополняются «размытыми» концепциями и сложно проверяемыми вариантами решения задачи. В определенном смысле решение проблемы — это упорядочивание хаоса.

Следующий эмоциональный блок — преобладающее желание оценивать чужие идеи, а не генерировать собственные — является примером того, как человек выбирает для себя более спокойный и безопасный жизненный путь. Обсуждение чужих идей и их оценка являются популярным видом времяпрепровождения. Специалисты в области решения проблем понимают всю сложность генерирования новых идей и с уважением относятся даже к тем идеям, которые кажутся несовершенными или неправильными.

Иногда идея появляется после тщательного обдумывания проблемы, а иногда приходит неожиданно.

Необходимо определенное время на выработку решения возникшей проблемы. Период вынашивания идеи очень важен (анализ и обработка вариантов оптимального решения конкретного вопроса). Крайне важно также умение расслабляться. Если расслабиться на какое-то время, то обдумывание проблемы не будет таким напряженным. И тогда «глупые» мысли могут «сложиться» в «разумную» комбинацию.

Если не отдыхать и не расслабляться, то мозг, находясь в постоянном напряжении, не будет допускать какой-либо несерьезной деятельности. Как результат — станет крайне сложно обрести стиль мышления, необходимый для гибкого процесса концептуальности.

Здравый смысл, логичность размышлений, практичность, чувствительность и интуиция определяют результативность творческого процесса. Творческие личности могут реализовывать свои идеи на практике, несмотря на апатию и враждебное отношение окружающих, на отсутствие поддержки своей идеи.

Обладая достаточной рассудительностью, они могут достигнуть немалых успехов и существенно продвинуться по службе. Так, в частности, для того чтобы сделать творческую работу коллектива

максимально эффективной, руководитель должен уметь поощрять в своих подчиненных способность мыслить творчески, вознаграждать их в случае успеха и одновременно развивать свои творческие способности, идеи и концепции. Распространенной проблемой в реальной практике творческих личностей является отсутствие организационной поддержки воплощения новых идей.

Интеллектуальные блоки — результат недостаточно широкого выбора стилей мышления или ограниченности интеллектуального багажа. Блоки самовыражения подавляют жизненно необходимую способность выражать идеи.

Чтобы определить правильную стратегию, решения проблемы нужно подойти к выбору методов решения проблемы сознательно. Сложности выбора метода решения проблемы обусловлены не только тем, что он часто производится бессознательно, но и тем, что наша культура ориентирована в первую очередь на вербальное мышление. Привычку выбирать наиболее удобные и привычные способы решения проблем, несмотря на доступность более эффективных способов, можно сознательно преодолеть, и тогда творческие способности человека проявятся в наибольшей степени.

Один из универсальных основных приемов решения проблемы состоит в фиксировании различных стратегий, используемых в процессе ее разрешения. В частности, в процессе обсуждения проблемы могут быть использованы такие стратегии, как добавление, исключение, прямолинейные рассуждения, рассуждения «от обратного», использование ассоциаций, классифицирование, обобщение, использование примеров, сравнение и т. д.

Преимущества стратегии исключения состоят в том, что изначально предполагается наличие большого количества вариантов решения, которые постепенно отбрасываются согласно выбранному главному критерию. Эта стратегия достаточно безопасная, поскольку человек не захочет создавать слишком много вариантов решения, которые ему не нравятся и неприемлемы для него.

К недостаткам данной стратегии можно отнести следующие: в процессе исключения вариантов можно дойти до того, что не останется ни одного подходящего. Еще одна сложность такой стратегии заключается в том, что человек, определив, чего он хочет, отбрасывает как противоположность нежелательному множество альтернативных вариантов.

В процессе обсуждения проблемы могут быть использованы различные стратегии, в числе которых добавление, исключение, прямолинейные рассуждения, рассуждения «от обратного», использование ассоциаций, классифицирование, обобщение, использование примеров, сравнение и т. д.



Конвергентное мышление направлено на поиск единственно правильного решения, а дивергентное — на поиск большого числа возможных решений проблемы. Наличие большого количества идей позволяет найти оптимальное решение конкретной проблемы. Генерирование множества новых идей способствует развитию творчества и более эффективному решению проблем.

Скорость и гибкость мышления поддаются сознательному улучшению. Составление списков — элементарный способ улучшения концептуальных способностей. Этот метод очень эффективен, он позволяет организовывать мысли таким образом, чтобы максимально усилить концептуальные возможности. Записанные на бумаге оригинальные идеи могут просуществовать в таком состоянии многие недели, до тех пор пока не натолкнут их создателя на новые размышления.

Кроме составления списков, есть множество других методов избавления от психологических установок. Подход, предложенный Дж. Л. Адамсом, апробирован в различных творческих коллективах. Они помогают специалисту понять принципы работы своего мозга по генерированию новых идей и позволяют ее улучшить [178].

Метод «Контрольных списков» был впервые предложен А. Осборном. Рассмотрим один из вариантов составления Контрольных списков для новых идей.

- *Поиск нового применения.* Как можно использовать идею в оригинальной форме? Как можно использовать модифицированную идею?

- *Адаптация.* Какие подобные идеи существуют? Какие идеи являются результатом этой? Можно ли провести параллели с прошлыми идеями? Что можно позаимствовать от других? Кого можно унаследовать?

- *Модификация.* Как выглядит та же идея под новым углом зрения? Что можно изменить: значение, цвет, движение, звук, запах, форму, очертания? Какие еще изменения возможны?

- *Увеличение.* Что можно добавить? Увеличить количество времени? Частоту? Прочность? Высоту? Длину? Толщину? Можно ли увеличить ценность? Добавить новые ингредиенты? Продублировать? Умножить? Преувеличить?

- *Уменьшение.* Что можно отнять? Уменьшить? Сгустить? Миниатюризировать? Сделать ниже? Короче? Легче? Что-либо исключить? Упростить? Разделить?

- *Замена.* Чем можно заменить? Кем можно заменить? Изменить ингредиенты? Использовать другие материалы? Использовать другой процесс обработки? Другой источник энергии? Другое место? Другой подход? Другой тон голоса?

• *Перекомпоновка.* Поменять местами компоненты? Использовать другую схему? Использовать другой макет? Другую последовательность? Поменять местами причину и следствие? Изменить темп? Изменить расписание?

• *Обратное превращение.* Поменять местами положительное и отрицательное? Подумать о противоположном? Повернуть процесс вспять? Перевернуть все «с ног на голову»? Поменять роли? Переобуть ботинки? Переставить столы? Повернуться другой стороной?

• *Комбинирование.* Подумать о смеси, сплаве, ассортименте, ансамбле? Можно ли совместить отдельные элементы? Можно ли совместить цели? Совместить лозунги? Совместить различные идеи?

Д. Коберг и Дж. Багнал приводят список «управляющих» глаголов, представленный ниже. Несомненно, он может дополнить и расширить список А. Осборна.

Умножать	Сжимать	Повторять
Разделять	Дополнять	Утолщать
Исключать	Скрывать	Растягивать
Подавлять	Замораживать	Вытеснять
Инвертировать	Смягчать	Отбрасывать
Отделять	Раздувать	Защищать
Перегруппировывать	Обходить	Обособлять
Объединять	Добавлять	Интегрировать
Искажать	Отнимать	Символизировать
Вращать	Удалять	Абстрагировать
Выравнивать	Упрощать	Анализировать и т. д.

Метод использования различных списков могут применять все, кто заинтересован в выработке максимального количества альтернатив в процессе концептуализации. Он подходит для разных типов мыслителей. К тому же гарантирует сохранение выработанных идей, поскольку они фиксируются на бумаге.

Еще одним эффективным способом снятия психологических установок является взаимодействие с другими людьми, особенно если стиль мышления последних значительно отличается от вашего (найти таких людей чрезвычайно просто, поскольку каждый человек индивидуален и все люди мыслят по-разному). Этот метод очень полезен для развития творческих способностей.

**Эвристический метод решения сложных проблем клиентов.** Хороший результат в практике социальной работы при решении проблем клиентов дает эвристический (от греч. *heuriko* — отыскиваю, открываю) метод.

Эвристическое мышление не обязательно работает непосредственно. Оно заключается в исследовании, оценке и пересмотре всей имеющейся информации в то время, когда проводятся наблюдение и анализ. Знания, приобретенные после успешных и неудачных попыток учитываются, на их основе происходит дальнейшая корректировка процесса (метод проб и ошибок). Довольно часто необходимо пересмотреть свой взгляд на желаемые цели или на суть проблемы. Эвристический метод основывается не на формальной логике, а на наблюдении, личном опыте и креативном мышлении, он включает в себя использование интуиции, собственного опыта [116].

Как известно, креативные личности получают удовольствие от преодоления трудностей и склонны рассматривать проблемы как средство для достижения целей. Проблемы могут быть классифицированы следующим способом:

- проблемы, причины которых неизвестны;
- проблемы, которые определены, но имеют мало вариантов решения;
- проблемы, которые имеют множество альтернатив решения.

Сложные проблемы обычно включают в себя несколько неизвестных фактов. Проблемы, кажущиеся простыми, на самом деле могут оказаться весьма сложными и иметь глубинные причины.

В большинстве случаев креативное решение проблемы начинается с проведения тщательного анализа. Использование устойчивых и негибких методов для решения проблем может привести на первый взгляд к хорошим решениям, которые на практике оказываются бесполезными. Там, где начальных знаний мало, приходится полагаться на косвенные данные, домыслы, общие тенденции и на другую, относящуюся к делу, информацию [88. — С. 102].

Часто решение проблемы связано с креативным рассуждением и зависит от восприятия личностью доступной информации. Даже если проблема ясна, предрассудки и стереотипы могут помешать готовности человека найти решение. Это называется «эффектом превосходства», который выражается в предвзятом толковании информации, что мешает нахождению положительного решения проблемы.

**Технология концептуального мышления.** Данная технология относится к передовым технологиям принятия решений. Концептуальное мышление — это логически строгое мышление. Правила логической строгости были установлены еще Аристотелем. Строгость определения предполагает исключение всякой двусмысленности понятия, указывает на его содержание и объем.

Одно понятие четко отделяется от других, близких ему. К основным законам правильного мышления относят:

- закон тождества;
- закон непротиворечия;
- закон исключенного третьего;
- закон достаточного основания.

Природа концептуального мышления наиболее полно представлена в феноменологии. Согласно ей, любое явление воспринимается людьми через систему внутренних установок (намерений, интенций). Как правило, глубокий анализ содержания явления не проводится, что требует «настройки установок сознания» на данное явление.

Перечислим основные правила концептуального мышления.

*Правило 1.* Необходимо обоснование и фиксирование точки зрения на объект.

*Правило 2.* Следует проводить анализ точек зрения на объект, выявлять отношения между различными точками зрения, чтобы убедиться в правильности выбранной установки.

*Правило 3.* Нельзя добавлять что-либо к наблюдаемому явлению, исходя из принятой установки сознания.

*Правило 4.* За пределами внимания остаются другие точки зрения на объект. Это означает признание различных аспектов, которые могут быть «вскрыты» в наблюдаемом объекте.

Концептуалист при взаимодействии с другими не только слушает слова, но и учитывает намеки, указания, которые обнажают актуальное значение слов. Выбирается только то, что может помочь безошибочно отразить переданный смысл. Эта операция называется операцией «очистки», отфильтровывания речи от неактуальных смыслов, которые приносят с собой слова. На точное конструирование передаваемого смысла направлена операция улавливания подсказок. В широко распространенных случаях, в том числе в профессиональном взаимодействии, мышление «переводит» чужую речь в смыслы без этих двух операций (рис. 24).

**Игра как технология развития креативности.** В самом общем виде понятие «игра» можно определить как разновидность непродуктивной деятельности, главным мотивом которой является не результат, а процесс. Игра — по форме непродуктивный вид социальной деятельности, тем не менее по своему содержанию оказывает весьма существенное воздействие на людей и в этом смысле является весьма продуктивным занятием. Она является механизмом аккумуляции и передачи коллективного опыта. Любая игра предполагает апробацию, закрепление, выявление определенных норм отношений между людьми (как социальных, так и личностных) и установление гибких переходов между ними.

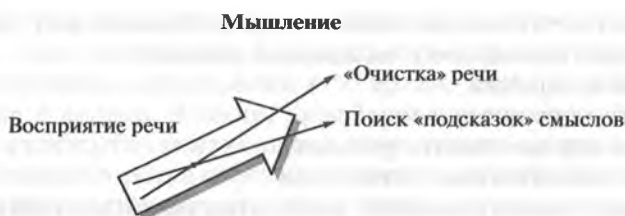


Рис. 24. Работа мышления при восприятии речи другого [88. — С. 118]

Роль и предназначение игровой деятельности в современном обществе можно представить посредством анализа функций игры и их характеристик (табл. 13).

Игры как способ овладения необходимыми знаниями, а также умениями применять эти знания на практике известны с древних времен (военные игры). В настоящее время наибольшее распространение получили:

- естественные игры (детские, спортивные, военные);
- организационно-деятельностные игры;
- организационно-мыслительные или проективные игры;

Таблица 13. **Функции игры и их характеристики** (160. — С. 187)

Функция	Характеристика
Познавательная	Познание человеком окружающего мира и своих возможностей посредством игры
Социализирующая	Формирование необходимых свойств и качеств личности в процессе игры
Тренировочная	Тренировка необходимых умений и навыков
Коммуникативная	Игра — важнейшее средство общения и взаимодействия индивидов
Развлекательная	Пробуждение эмоций и восстановление жизненных сил человека
Проверочная	Проверка уровня развитости определенных свойств и качеств личности посредством игры
Статусно-ролевая	Игра — важное средство достижения определенного социального статуса и выполнения соответствующей ему социальной роли
Коммерческая	Игра — средство получения материального вознаграждения или экономии ресурсов

- тренинговые или психотерапевтические игры;
- обучающие игры;
- имитационные (деловые игры);
- деловые игры;
- инновационные игры.

*Инновационные игры* существенно отличаются от других видов игр прежде всего тем, что направлены на обновление социальной системы, носят развивающий характер и ориентированы на выработку у людей новых умений действовать в нестандартных ситуациях. В инновационных играх решения заранее не известны ее участникам, а выбираются ими, как правило, в процессе игры, что требует от них знаний реальных процессов и состояний.

Инновационные игры позволяют результативно осуществлять процесс коллективного принятия решений, ориентируют участников на выработку новых нестандартных идей и подходов к реализации практик социальной деятельности [12. — С. 318]. Они развиваются посредством трех механизмов, к которым относятся целенаправленное методологическое конструирование, постоянное инновирование игры благодаря новейшим научно-практическим достижениям и фиксация с последующим нормированием новых элементов, спонтанно возникающих в ходе самой игры [49].

Инновационные игры существенно отличаются от традиционных деловых («рутинных») игр. Они близки по ряду параметров ордеятельностной игре. Организационно-деятельностные игры строятся не на ролевых предписаниях, а на позиционной самоопределенности участников. Данный тип игры — открытая система, по форме гибкая и мобильная, допускающая в ходе своего развития любые корректировки.

Цель игровой деятельности — раскрытие творческого потенциала участников, принимающих решения в ситуациях неопределенности.

Характерные особенности традиционных («рутинных») и инновационных игр представлены в табл. 15.

Наиболее интенсивно формирование позитивных установок к нововведениям проходит в специализированных инновационных играх, цель которых — отработка социально-психологических условий творческого преобразования личности. Каждый участник должен переосмыслить себя в творческом самораскрытии личностного «Я» в процессе группового решения инновационных задач. Игровые ситуации характеризуются следующим:

- участники работают над решением «размытой», а не жестко структурированной задачи;
- основой игры является групповая работа, в процессе которой рождается непредсказуемый интеллектуальный продукт;

Таблица 15. Особенности традиционных и инновационных игр (173. — С. 355)

Традиционные игры	Инновационные игры
Закрытые для развития	Открытые, саморазвивающиеся
Жесткие по требованию выполнения правил, проигрывания ролей и т. д.	Нежесткие, свободные
Обучающие	Развивающие
Ориентированы на выработку навыков действия в стандартных ситуациях	Ориентированы на выработку умения действовать в нестандартных ситуациях
Решения predetermined	Решения неизвестны
Ориентированы на рациональные действия участников	Ориентированы на включение всего личностного потенциала участников
Требуют большого количества искусственной информации	Требуют информации о реальных процессах и состояниях

– в ходе игры возникает феномен групповой сплоченности как ориентация на совместные ценности;

– в группах постоянно формируется установка на инновационное поведение;

– в процессе выработки инновационного проекта резко возрастает интерес участников к своим профессиональным проблемам, решение которых они находят в работе группы;

– очень сильно актуализируется потребность участников в диагностике положения дел в организации;

– формируются навыки совместного решения инновационных проблем [173. — С. 348].

Эффективность инновационных игр связывается со степенью реализации предусмотренной программы, с уровнем творческой активности участников, количеством и содержанием инновационных идей, их влиянием на состояние обновляемых процессов или объектов.

Материализованный результат игры выражается в создании банка новых идей, предложений, инноваций, которые принимаются или не принимаются к внедрению в определенные сроки определенными людьми (рис. 25).



Рис. 25. Графическая модель игры [110. — С. 192]

К результатам инновационных игр можно отнести не только генерирование новых идей, описание новшеств, но и снятие психологических барьеров при коллективной творческой деятельности.

### Контрольные вопросы и задания

1. Какова цель разработки креативных технологий?
2. Перечислите основные принципы проведения «мозгового штурма».
3. В каких ситуациях социальной работы целесообразно использовать синектики?
4. В чем суть эвристического метода решения проблемы?
5. Назовите основные особенности инновационных игр.

### ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Методы активного обучения персонала.
2. Инновационные деловые игры в социальной работе.

### Рекомендуемая литература

*Брет Эн.* Новые бизнес-идеи, которые разрушают шаблоны: пер. с англ. / под ред. В. М. Дудникова. — М., 2008.

*Дандон Эл.* Инновации: как определять тенденции и извлекать выгоду / пер. с англ. С. Б. Ильина; под общ. ред. М. Б. Шифрина. — М., 2006.

*Дубина И. Н.* Управление творчеством персонала в условиях инновационной экономики. — М., 2009.



Дудченко В. С. Инновационные игры: практика, методология и теория. — Таллинн, 1989.

Йири Шеффер. Техники креативности: как найти, оценить и воплотить идею. — М., 2009.

Роз А. Дж. Креативное мышление / пер. с англ. В. А. Островского. — М., 2007.

Мухина С. А., Соловьева А. А. Современные инновационные технологии обучения. — М., 2008.

Сурмин Ю. П., Туленков Н. В. Теория социальных технологий: учеб. пособие. — Киев, 2004.

Цезерани Дж. От мозгового штурма к большим идеям: NLP и синектика в инновационной деятельности / пер. с англ. В. В. Егорова. — М., 2005.

### Дополнение 1. Успешный инноватор

По мнению П. Друкера, инновации лучше начинать с небольших экспериментов, с небольшими инвестициями, с небольшой группой людей и в небольшой рыночной нише.

Успешный инноватор *должен*:

- анализировать возможности;
- смотреть, спрашивать, слушать;
- сохранять простоту операции
- и целенаправленность;
- начинать с малого — пытаться сделать одну конкретную вещь;
- поставить большую цель — завоевать лидерство на рынке.

Успешный инноватор *не должен*:

- стараться быть слишком умным;
- уходить в сторону, распыляться, делать слишком много вещей одновременно;
- пытаться изобретать впрок;
- преуменьшать цель — это лишь спровоцирует конкуренцию.

Начать с малого — значит получить больше времени и пространства для маневра и исправления неизбежных ошибок. Инновации должны претворяться в жизнь обычными людьми, все чрезмерно заумное, скорее всего, потерпит неудачу.

Процесс стратегического обучения представлен на рис. 26.

**Перечислим 10 шагов к «выращиванию» предпринимчивых сотрудников.**

1. Донесите до сотрудников свое определение предпринимательства.
2. Сделайте так, чтобы все сотрудники разделяли корпоративные видение и ценности.
3. Поощряйте создание сотрудниками личных ценностей.
4. Помогите сотрудникам достичь наивысших результатов в любой области их жизни.
5. Наделите сотрудников полномочиями решать проблемы клиентов.
6. Помогите сотрудникам описать деятельность организации простыми словами.



Рис. 26. Процесс стратегического обучения [83. — С. 44]

7. Помогите сотрудникам сосредоточиться на создании ценности организации для клиентов фирмы.

8. Помогите сотрудникам представлять свою фирму с легкостью.

9. Обучайте своих сотрудников искусству создания сетевых отношений.

10. Помогите сотрудникам разработать стратегии поиска возможностей.

## Дополнение 2. Руководство по разработке новых идей

Известный английский маркетолог Э. Брет разработал руководство «по разработке новых идей, заслуживающих внимание. Оно показало свою эффективность в практике деятельности известных международных компаний и может быть использовано в различных сферах деятельности, в том числе и в социальной работе. Вот некоторые советы из этого руководства.

1. Лучшая идея должна не только обеспечивать успех, но и более других соответствовать вашим личным целям, навыкам, ресурсам и готовности идти на риск.

2. Будьте честны с собой, когда оцениваете, чего вы хотите, что вы можете «вложить» в идею и что хотите получить от нее.

3. Нет правильных или неправильных ответов, есть ответы, наиболее подходящие для вас.

4. Помните, что в процессе разработки можно изменять или комбинировать появляющиеся у вас идеи.

5. Процесс оценки и отбора идей должен состоять из двух фаз — предварительного отбора и последующей подробной и внимательной оценки.

6. Чрезвычайно полезен и ценен скорый и приблизительный анализ, помогающий быстро обнаружить возможное непреодолимое препятствие.

7. Опытные образцы стоят миллиона слов.

8. В процессе разработки идей интуиция и воображение необходимы так же, как логика и анализ.

9. Относитесь к своей первоначальной идее как к предварительной.

10. Оценка делает возможной разработку, а не просто отбор идей [18].

Постарайтесь потратить больше времени на выяснение подлинной проблемы, а уж потом браться за выработку идей или решений. Перечислим ряд простых действий, способных помочь вам и вашей команде разработать список потенциальных формулировок проблемы.

1. Сформулируйте проблемы десятью разными способами. Это позволит рассмотреть ее не под разными углами зрения.

2. Нарисуйте схему проблемы. Схематичное отображение проблемы нередко позволяет проиллюстрировать различные воздействующие на нее факторы.

3. Составьте список различных причин возникновения проблемы, а не одних лишь ее симптомов или характеристик.

4. Взгляните на проблему системно. Посмотрите, что может оказывать на нее влияние (виды деятельности, осуществляемой до возникновения проблемы и после нее).

5. Еще раз проведите системный анализ проблемы и составьте список всех элементов проблемы, начиная с мелких подробностей и кончая картиной в целом.

6. Выясните мнения других людей, всех членов группы относительно причин возникновения проблемы. Перед вами могут предстать как диаметрально противоположные точки зрения, так и довольно схожие.

7. Проясните проблему, задавая стимулирующие вопросы, например такие:

- Кто может быть связан с этой проблемой?
- Кто должен быть связан с этой проблемой?
- Каков уровень заинтересованности в разрешении этой проблемы?
- Какие средства были испробованы раньше?
- Каковы результаты?
- Что испробовано не было?
- С какими препятствиями мы имеем дело?
- Что мы хотим изменить?
- Какое решение было бы идеальным?
- Какие правила нуждаются в изменении?
- Не станет ли эта проблема в будущем еще более серьезной?
- Что произойдет, если мы проигнорируем эту проблему?

После того как вы используете эти вопросы для составления списка альтернативных формулировок проблемы, обсудите его со своей группой и отберите наиболее значимые из них с точки зрения оценки воздействия на нынешнее положение в вашей организации [40. — С. 108 — 109].



Насколько вам легко/трудно в течение долгого времени постоянно поддерживать образ	Очень трудно	Трудно	Легко	Очень легко
3. Человека, который усиленно размышляет над решением проблемы				
4. Человека, наслаждающегося кропотливой работой				
5. Человека, который скорее создаст нечто новое, нежели усовершенствует уже существующее				
6. Отношению к авторитетам, власти, общественному мнению				
7. Человека, который никогда не действует, не имея соответствующего разрешения				
8. Человека, который не стремится обойти, а тем более, нарушить правила				
9. Человека, которому нравится выполнять работу, в которой компетентен его руководитель				
10. Человека, который не высказывает идеи до тех пор, пока не становится очевидной их необходимость				
11. Человека, имеющего свежий взгляд на старые проблемы				
12. Человека, которому нравится быстро менять устоявшийся порядок вещей				
13. Человека, который предпочитает постепенные изменения				
14. Основательного человека				
15. Труженика				
16. Человека, который способен справиться с несколькими проблемами/делами одновременно				
17. Последовательного человека				

## Окончание таблицы

Насколько вам легко/трудно в течение долгого времени постоянно поддерживать образ	Очень трудно	Трудно	Легко	Очень легко
18. Человека, который способен отстоять свою точку зрения перед коллегами и руководством				
19. Человека, который может стимулировать и вдохновлять окружающих				
20. Человека, который с готовностью соглашается с коллективом				
21. Человека с оригинальным/нестандартным мышлением				
22. Человека, который все доводит до совершенства, прилагая много усилий				
23. Человека, генерирующего идеи				
24. Человека, который предпочитает заниматься/не заниматься несколькими делами сразу				
25. Методичного и организованного человека				
26. Человека, который часто рискует, решая проблемы нестандартным способом				
27. Человека, который не отклоняется от предписаний/инструкций в своей работе				
28. Человека, который устанавливает четкие правила для своих подчиненных				
29. Человека, который любит выполнять работу в соответствии с точными и четкими инструкциями/предписаниями				
30. Человека, который легко «включается в систему»				
31. Человека, который нуждается в стимулирующем воздействии изменений				
32. Человека, предпочитающего работать с людьми, которые никогда не нарушают установленный порядок				
33. Предсказуемого человека				

## ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ В ПРАКТИКУ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

---

### 5.1. Практика социального обслуживания: отечественный и зарубежный опыт

**Социальное обслуживание в системе социальной защиты населения в РФ.** В Словаре социальной работы Р. Баркера социальное обслуживание рассматривается как «предоставление конкретных социальных услуг людям для удовлетворения потребностей, необходимых для нормального развития людей, зависящих от других (тем, кто не может сам о себе позаботиться)» [9. — С. 118].

В Современной энциклопедии социальной работы социальное обслуживание связывается с деятельностью социальных служб по социальной поддержке, оказанию различных видов услуг.

К государственной социальной службе относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, органы исполнительной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, в компетенции которых находятся организации, осуществляющие социальное обслуживание. Муниципальную социальную службу составляют учреждения и предприятия социального обслуживания, органы местного управления, в компетенцию которых входят организация и осуществление социального обслуживания. К негосударственной социальной службе относят учреждения и предприятия социального обслуживания, создаваемые благотворительными, общественными, религиозными и другими негосударственными организациями и частными лицами [163. — С. 177].

Согласно российскому законодательству лицо, находящееся в трудной жизненной ситуации, может получить социальную помощь в случае обращения в социальную службу. Специалисты социального учреждения обязаны проверить соответствие параметров жизненной ситуации обратившегося нормативно предписанным требованиям к получателю социальной помощи. Социальная помощь определяется принципами субсидарности и индивидуальности, согласно которым нуждающийся имеет право на получение соответствующей его потребностям помощи, способ-

ствующей его самопомощи. В каждом конкретном случае социальная помощь должна быть соразмерна конкретной бедственной ситуации.

В числе основных видов социального обслуживания:

- предоставление материальной помощи малоимущим гражданам (материальная помощь, предоставляемая в виде денежных средств, продуктов питания, медикаментов, средств санитарии и гигиены, предметов ухода за детьми, одежды, обуви, предметов первой необходимости, специальных транспортных и технических средств профилактики инвалидности и реабилитации для инвалидов и лиц, нуждающихся в постоянном уходе);

- социальное обслуживание на дому граждан, потерявших способность к самообслуживанию и не имеющих возможности находиться вне стационарных учреждений социального обслуживания (над гражданами и семьями, которые нуждаются в постоянном социальном обслуживании, осуществляется социальный патронаж; одиноко проживающим гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с возрастом, болезнью, инвалидностью предоставляется помощь на дому в виде социально-бытовых услуг, содействия в получении медицинской и иной помощи, семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, предоставляются услуги по уходу за детьми);

- социальное обслуживание в стационарных условиях граждан, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе (в соответствии с их возрастом и здоровьем предусматривается создание необходимых условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, обеспечение питанием, уходом, организация посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга);

- предоставление временного приюта гражданам без определенного места жительства и занятий, безнадзорным детям и подросткам, нуждающимся в такой помощи лицам;

- организация дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания (гражданам пожилого возраста и инвалидам, сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению, а также другим лицам, в том числе детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, предоставляется социально-бытовое, медицинское и иное обслуживание в дневное время в учреждениях социального обслуживания);

- консультативная помощь гражданам и семьям в области социально-экономического и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, правовой защиты;



– реабилитационные услуги (социальные службы оказывают помощь в профессиональной, социальной, психологической реабилитации гражданам, являющихся инвалидами, и осуществляют реабилитационную работу с несовершеннолетними и другими гражданами с общественно опасным поведением).

Сложившаяся в настоящее время система социального обслуживания в России носит территориально-ведомственный характер, т.е. максимально приближена к населению. В эту систему включены следующие учреждения:

- территориальные центры социального обслуживания инвалидов;
- центры помощи семье и детям;
- центры психолого-педагогической помощи;
- службы экстренной психологической помощи;
- социально-реабилитационные центры и т.д.

Функции управления вопросами социального обслуживания населения осуществляют органы социальной защиты населения, которые взаимодействуют с органами здравоохранения, образования, культуры, физкультуры и спорта, правоохранительными органами, государственными службами по делам молодежи, службами занятости, а также общественными, религиозными организациями и фондами.

Основные требования к объему и качеству социальных услуг включены в группу государственных социальных стандартов или системы эталонов социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания включают социальные услуги, обеспечивающие важнейшие потребности человека: социально-бытовые; социально-психологические; социально-правовые; социально-педагогические; социально-медицинские и другие потребности граждан [144. — С. 331].

По данным статистики в 2005 г. в России разовыми услугами социальных служб пользовались свыше 7 млн пожилых людей и инвалидов; социально-медицинское обслуживание в специализированных отделениях получают ежегодно 60 тыс. человек. В целом надомным обслуживанием на каждые 10 тыс. пенсионеров охвачено примерно 280 чел. В настоящее время в стране функционирует более тысячи муниципальных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. В последние десятилетия значительно расширилась сеть центров социальной помощи семье и детям, реабилитационных центров для детей с ограниченными возможностями, социальных приютов, кризисных центров для женщин, телефонов доверия. Их услугами пользуются более 2 млн человек.

Одной из важнейших задач модернизации системы социального обслуживания в настоящее время является оценка потреб-

ности населения в различных видах социальных услуг. На основе их учета предполагается расширение номенклатуры и объема социальных услуг.

Опросы выявили структуру потребностей в помощи граждан, которые постоянно обращаются в социальные службы.

В числе этих потребностей:

- выплата пособий или увеличение размера пособий;
- натуральная вещевая помощь;
- увеличение оплаты труда;
- переобучение, профессиональная переподготовка для получения хорошо оплачиваемой профессии;
- улучшении жилищных условий;
- получение юридических консультаций для защиты своих прав;
- получение психологической поддержки и консультирования по поводу внутрисемейных отношений;
- получение педагогической помощи детям, имеющим трудности в обучении;
- защита от жестокого обращения и пренебрежения в семье;
- содействие в получении медицинской помощи;
- помощь в реабилитации инвалидов и детей инвалидов;
- содействие в доступе к средствам культуры, досуга и спорта.

Система социального обслуживания динамично развивается, возникают новые типы социальных учреждений, ориентированы на учет более широкого спектра потребностей различных групп населения.

**Социальное обслуживание населения за рубежом.** За рубежом социальное обслуживание рассматривается как система определенных способов социальной деятельности, направленная на удовлетворение актуальных потребностей граждан в адаптации, интеграции и социальной реабилитации.

В большинстве европейских стран реализуются следующие направления развития социального обслуживания населения:

- децентрализация системы социальных услуг, расширение компетенции местных органов власти и муниципальных служб;
- интенсивное развитие негосударственного сектора и постепенное сокращение государственных служб на рынке социальных услуг;
- развитие инновационных форм и видов социального обслуживания;
- расширения платных услуг и т. д.

Социальные услуги населению оказывают, как правило, некоммерческие учреждения, основной функцией которых является поддержание необходимых жизненных условий малоимущих и неимущих слоев населения. Для этих категорий спектр услуг

включает: консультационные, врачебные, информационные, правовые (с контрольной функцией), медицинские по общему уходу (исключая врачебные), организационные услуги и ряд других. Например, помощь в форме натуральных услуг включает медицинские профилактические мероприятия, бесплатное обеспечение лекарствами, возможность бесплатного пребывания в больнице, меры по предотвращению бесплатных случаев, мероприятия по восстановлению профессиональной пригодности и трудоспособности (пребывание на курорте, переобучение) и т. д. Данная форма обеспечения чаще всего предоставляется опосредованно через практикующих врачей, больницы, детские учреждения и т. д. Оплата предоставляемых услуг осуществляется или учреждениями социальной защиты, или самим получателем с последующим возмещением понесенных расходов системой социального обеспечения на основе принципа возмещения расходов.

Помимо натурально-вещественной помощи оказывается также финансовая помощь. Размер денежных выплат индивидуально дифференцирован в соответствии с величиной прежнего заработка и зависит от ранее выплаченных страховых взносов. Денежные выплаты могут быть связаны с индивидуальной нуждаемостью получателя. Они предоставляются независимо от страховых взносов в связи с тем, что отсутствуют иные источники дохода (социальная помощь), также денежные выплаты могут компенсировать дополнительные финансовые нагрузки на семейный бюджет. В последнем случае предусматривается одинаковый размер помощи для всех получателей (например, пособие на детей). Уровень социальной защищенности, выражающейся в объеме предоставляемых услуг, всегда тесно связан с финансовыми возможностями социальных служб.

В большинстве развитых стран существует двухтипичная система социальных служб, включающая территориальные социальные службы, образованные по территориально-административному признаку и оказывающие неотложную социальную помощь гражданам, которые проживают в данном административном округе, и специализированные социальные службы.

К учреждениям, обслуживающим жителей конкретной территории, относят коммуны, общины муниципалитета и других административных единиц. Находясь максимально близко к месту жительства людей, данные учреждения оказывают первичную социальную помощь всем нуждающимся. Основные функции этих учреждений — прием заявлений на социальную помощь и проверка на месте степени нуждаемости; оценка родительской заботы о детях и выполнения обязанностей по воспитанию детей; установление попечительства и опеки (например, при психическом заболевании человека); выполнение определенных обязан-

ностей по поручению суда или различных муниципальных ведомств, прежде всего ведомств по делам молодежи и социальных ведомств; консультирование граждан по различным вопросам.

Функции территориальных социальных служб постоянно расширяются. Помимо непосредственных социальных услуг за районными службами США и большинства западноевропейских стран закреплены функции помощи в получении специализированной социальной помощи (в частности, получение необходимой информации, помощь в подготовке необходимых документов). Социальные работники активно включаются в процесс развития обслуживаемой территории, обычно городского микрорайона. Они:

- оказывают содействие в создании новых социальных организаций;
- решают вопросы, связанные с обслуживанием жилищного фонда, образовательных учреждений;
- выступают в качестве посредников при разрешении административных конфликтов и конфликтов в среде жителей микрорайона;
- активно участвуют в политической деятельности, чаще всего во время избирательных компаний, оказывая помощь кандидатам и осуществляя просветительскую деятельность среди населения.

Особое место отводится разработке социальных программ, консультациям по вопросам социального планирования и развития.

Специализированные социальные службы помимо функций вмешательства в социально-неблагополучную ситуацию и оказания социальной защиты нуждающимся выполняют профилактическую и представительскую функции.

Специализированные социальные службы включают в себя:

- службы, ориентированные на оказание помощи определенным социальным группам (престарелым, женщинам, детям и другим);
- службы, специализирующиеся на конкретных социальных проблемах (например, центры помощи наркоманам, ресурсные центры, кризисные центры).

Среди стран Европейского сообщества на первом месте по объему финансирования социальных услуг находится Германия. Расходы на социальные услуги составляют примерно десятую часть бюджета на социальные нужды. К социальным услугам в Германии относят те услуги, которые оказывают слабо защищенным слоям населения в некоммерческих учреждениях, направленные на выравнивание жизненного уровня граждан. Объем социальных услуг за последние 15 лет возрос примерно в два раза. Социальной работой в Германии занимаются более 6 тысяч служб и организаций, в которых работают более 800 тысяч штатных со-

трудников и более 1,5 млн добровольцев. Кроме того, насчитывается более 410 тысяч учреждений самопомощи. Значительная роль в обеспечении социальными услугами отводится местным органам самоуправления.

**Перспективы повышения качества социального обслуживания.** В современной России государственные социальные службы оказываются менее конкурентоспособными по отношению к другим формам социального обслуживания и качества предлагаемых услуг населению. Практика показывает, что самодостаточные клиенты стремятся получить более качественные и квалифицированные платные услуги. Немаловажным фактором для них является и комфортность условий в социальных учреждениях. Клиенты, способные платить за услуги, рассчитывают незамедлительно получить психологическую, юридическую, бытовую помощь. Социальные учреждения, работающие с клиентами на высоком профессиональном уровне, в будущем смогут перейти к самостоятельной экономической деятельности. Коммерциализация социальных учреждений невозможна без качественного скачка в обслуживании, расширения перечня услуг, повышения культуры обслуживания и коммуникации.

Для повышения качества социального обслуживания в ближайшей перспективе предполагается ввести оценку «помогающего процесса». Выделяются следующие аспекты удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания:

- удовлетворенность перечнем оказываемых услуг;
- удовлетворенность объемом получаемых услуг;
- удовлетворенность процессом взаимодействия с социальным работником.

Как показывает практика деятельности социальных учреждений, предлагаемые населению услуги чаще всего слабо учитывают особенности местных сообществ; не проводятся кампании по рекламе или продвижению товаров и услуг. Факторы, обеспечивающие востребованность социальных услуг населением, представлены в табл. 16).

**Таблица 16. Факторы, обеспечивающие востребованность социальных услуг населением (69. — С. 11)**

Учреждение/организация, не ориентированные на рынок	Учреждение/организация, ориентированные на рынок
Отсутствие миссии организации или ее рассмотрение как нечто незыблемое и совершенное	Миссия организации постоянно адаптируется к запросам рынка, исходя из нужд и потребностей целевой группы и заказчика услуг

Учреждение/организация, не ориентированные на рынок	Учреждение/организация, ориентированные на рынок
Клиенты рассматриваются как нечто вторичное. Первичен продукт организации	Организация изучает потребности клиента и старается адаптировать свой продукт к его запросам
Маркетинг рассматривается с точки зрения коммуникаций организации либо вообще не рассматривается	Маркетинг рассматривается больше, чем коммуникации. Основным умением считается умение продвинуть продукт к потребителю
<p>Полное отсутствие изучения рынка социальных услуг или спорадические поверхностные его исследования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявление не информированного клиента;</li> <li>– проверка понимания целевой группой сути продукта</li> </ul>	<p>Проводятся маркетинговые исследования, направленные на выявление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– неинформированности клиента (заказчика и потребителя);</li> <li>– недостатка мотивации клиента (заказчика и потребителя);</li> <li>– барьеров, которые существуют между потребителем/заказчиком и продуктом;</li> <li>– роли целевых групп/заказчиков на снижение или увеличение спроса на продукт организации;</li> <li>– уверенности в клиенте, в его способности быть самоэффективным</li> </ul>
Клиенты рассматриваются как некая аморфная масса	Клиенты (заказчик и потребитель) распределены по сегментам рынка: выбор индивидуального или массового подхода в работе с клиентом определяется с позиции ресурсообеспеченности продукта
Игнорирование конкуренции. Уверенность в правильности подхода к решению проблем	Конкуренция присутствует везде и всегда; каждый потребитель/заказчик ежеминутно находится перед выбором
Маркетологи либо вообще отсутствуют, либо назначаются из тех специалистов, кто хорошо знает продукт и владеет коммуникативными навыками	Маркетологами назначаются люди, которые хорошо знают потребителей/заказчиков; главные качества социального маркетолога: понимание клиента и эмпатия (сопереживание)

В условиях рыночной среды в деятельности социальных служб и учреждений большое значение должны иметь маркетинговые исследования.

Наиболее часто маркетинг определяют как вид деятельности, направленный на изучение товаров и услуг, выявление и удовлетворение потребностей, продвижение товаров и услуг, извлечение максимальной прибыли от реализуемой деятельности [77. — С. 51].

Некоммерческий маркетинг — деятельность некоммерческих образований или физических лиц в конкурентной среде, основанная на принципах классического маркетинга и направленная на достижение целей, не связанных непосредственно с получением прибыли, в частности достижения социального эффекта. Социальный эффект — результат деятельности субъекта рынка, не связанный с получением прибыли и направленный на благо общества в целом или отдельных групп населения. Достижение целевого социального эффекта позволяет некоммерческому субъекту рассчитывать на финансирование и стимулирование со стороны государства, призванного выражать интересы общества, а также со стороны спонсоров, меценатов и других жертвователей. Величина социального эффекта в значительной степени зависит от организации и эффективности системы некоммерческого маркетинга социального учреждения. Достижение социального эффекта не исключает достижение экономического эффекта.

Маркетинговые исследования представляют собой изучение рынка социальных услуг, которые включают сбор, обработку, сводку, анализ и прогнозирование данных, необходимых для оценки потребности в той или иной услуге на данной территории в данное время. К маркетинговым исследованиям относят массовые или выборочные социологические исследования.

Основные направления маркетинговой деятельности в области инновационных процессов представлены в табл. 17.

Инновационная составляющая маркетинга связана с ускорением внедрения в социальную организацию всех видов новшеств и методов маркетинговой деятельности, что обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество на длительный период.

Введение в структуру управления социальной службы, занимающейся аналитической и прогностической деятельностью, позволит на научном уровне разрабатывать и внедрять более эффективные и инновационные социальные программы и проекты регионального значения. При определении качества и эффективности социального обслуживания населения учитываются следующие параметры:

- сценарные условия развития и специфика региона;
- соответствие требованиям времени;
- функциональность;

Таблица 17. **Отдельные виды маркетинговой деятельности в области инновационных процессов** (7. — С. 56)

Вид маркетинговой деятельности в отношении инновационных процессов	Особенности принимаемых решений
Оценка маркетинговых возможностей организации	Оценка и ранжирование факторов внешней и внутренней среды, тормозящих развитие инновационной деятельности, их устранение; оценка риска и неопределенности при реализации инновационного проекта; оценка конкурентных преимуществ инноваций
Сегментация и отбор целевых рынков	Выявление новых сегментов или ниш; анализ и прогнозирование спроса, формирование спроса на новую продукцию; выявление неудовлетворенных потребностей или поиск новых способов удовлетворения существующих потребностей
Разработка комплекса маркетинга	Формирование товарной, ценовой, распределительной и коммуникативной политики; оценка эффективности разработанного комплекса маркетинга; выбор критериев оценки по инновационным продуктам; оценка необходимости пробного маркетинга
Разработка и реализация маркетинговых программ	Оценка финансового и другого ресурсного обеспечения разработанных программ; организация контроля и мониторинга за ходом реализации программ

- доступность социального обслуживания;
- пути достижения адресности социального обслуживания;
- профилактическая направленность;
- эффективность мер по социальной поддержке населения;
- инновационность созданной модели социального обслуживания населения [34].

Для расширения качественных социальных услуг требуется государственная финансовая поддержка социальных учреждений, выступающих центрами по разработке и внедрению инновационных методов и технологий в работе с разными группами населения.

Субъекты некоммерческой среды, к которым относят социальные службы, благотворительные учреждения, специализирован-



ные социальные учреждения в рыночной среде конкурируют между собой за источники финансирования и потребителя. В условиях конкурентного рынка чем выше социальный эффект от услуг организации, предлагаемых населению, тем больше на них спрос. Деятельность наиболее успешных учреждений становится приоритетной с точки зрения финансирования из всех возможных источников [4].

В национальном стандарте Российской Федерации «Качество социальных услуг. Общие положения» (2004) в числе основных факторов, определяющих качество социальных услуг, названы:

- наличие и состояние документов;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- материально-техническое оснащение учреждения;
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения [147. — С. 163].

#### Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите основные виды социального обслуживания.
2. Каковы особенности социального обслуживания в нашей стране и за рубежом?
3. Каковы возможности адаптации к российским условиям зарубежной практики социального обслуживания?
4. Оцените востребованность предлагаемых инновационных услуг для следующих категорий населения:

Категория населения	Предлагаемые услуги	Оценка востребованности (высокая, средняя, низкая)
Дети и подростки	Предоставление воспитательных, образовательных, развлекательных, досуговых, оздоровительных, профориентационных услуг	
	Привлечение молодежи к волонтерской деятельности, общественным работам (автомойки, создание «тимуровских» бригад)	

Категория населения	Предлагаемые услуги	Оценка востребованности (высокая, средняя, низкая)
	Организация курсов, интернет-клубов, групп патриотической, антинаркотической направленности и т. д.	
Члены семей группы риска	Предоставление дополнительного заработка	
	Временное устройство в социальные учреждения детей и их оздоровление	
	Предоставление натуральной, юридической, психологической помощи	
Лица с ограниченными возможностями всех возрастов	Максимальная интеграция в различные социальные сообщества через создание условий безбарьерного мира	
	Реабилитация и адаптация	
Лица пенсионного возраста	Надомные услуги по уходу	
	Помощь в уборке квартиры по ремонту, по работе на приусадебном участке	
	Организация обучения и общения в «Университете третьего возраста», обучение на компьютерных и интернет-курсах	
	Предоставление услуг по организации семейных торжеств, обрядовых праздников, спортивных мероприятий	

## ТЕМЫ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ

1. Приоритеты развития социального обслуживания в отечественном и зарубежном опыте.
2. Перспективы повышения качества социального обслуживания.
3. Муниципальная социальная работа как область инновационной практики.

## Рекомендуемая литература

Баркер Р. Словарь социальной работы. — М., 1994.

Госпярн А., Новикова М. Моделирование в социальном обслуживании // Социальное обеспечение. — 2005. — № 2. — С. 6—9.

Ляшенко А. И. Организация и управление социальной работы в России. — М., 1999.

Скок Н. И. Инновационная деятельность учреждений социального обслуживания населения // Социальная работа. — 2007. — № 5. — С. 28—29.

Топчий Л. В. Организация социального обслуживания населения. — М., 2002.

Ученова В. В., Старых Н. В. Социальная реклама: учеб. пособие. — М., 2006.

### Дополнение 1. Инновационные процессы в учреждениях социального обслуживания

Характерными чертами современного этапа становления социальной работы в России являются развитие инновационных процессов в социальной отрасли и востребованность научно-практических исследований, направленных на изучение механизмов, воздействующих на эти процессы, повышающих значимость инновационных эффектов.

Нормативное представление о социальном механизме инновационных процессов в учреждениях социального обслуживания населения — это описание такого режима его работы, который обеспечивает необходимые

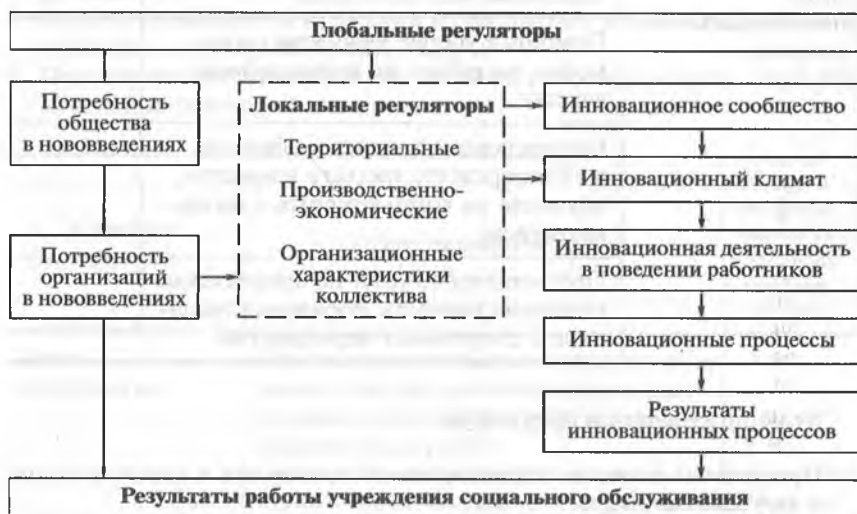


Рис. 27. Социальный механизм инновационных процессов в учреждениях социального обслуживания [129. — С. 6]

обществу темпы развития учреждений и предприятий в системе социальной защиты населения (рис. 27).

Основой работы данного механизма является активность социальных групп новаторов — инновационное сообщество. Наличие такого сообщества — условия формирования благоприятного инновационного климата. Инновационный климат учреждения формируется на основе индивидуального сознания работников. При достаточном уровне инновационной активности работников нововведение осуществляется успешно. Улучшение результатов деятельности учреждения оказывает обратное действие на систему локальных результатов инновационных процессов (например, растут фонды материального поощрения, расширяются возможности для роста технической оснащенности организации).

Глобальные регуляторы — идеология, политика, хозяйственный механизм, культура, право, образование — могут оказывать различное влияние на потребности людей в изменениях. Причем каждый из глобальных регуляторов воздействует на «свою» часть социального механизма, реализуя это воздействие в своих специфических формах. Достаточно часто требуются дополнительные усилия социальных работников в сфере обновления для преодоления «вязкости внешней среды» [129].

## Дополнение 2. Мероприятия социального маркетинга

Под *маркетингом* (от англ. *market* — рынок) понимается социально-управленческий процесс, посредством которого индивидуумы и группы людей путем создания продуктов (товаров, услуг, идей, организаций и т. д.) и их обмена получают то, в чем они нуждаются. Под маркетингом понимают также философию управления в условиях рынка, провозглашающую ориентацию производства на удовлетворение потребностей конкретных потребителей. Суть маркетинга — ориентация на потребителя.

Социальная сфера относится к сфере услуг.

*Услугами* называются различные виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей людей, не создающие материальных благ и относящиеся к непроеизводственной сфере.

Опыт стран с развитой социальной сферой показывает, что значение маркетинга в деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, неуклонно возрастает. Это объясняется прежде всего следующим:

- расширением объема оказываемых социальных услуг;
- усложнением задач, решаемых в социальной сфере (наркомания, делинквентность, множественная депривация, дезинтеграция и т. д.);
- интенсификацией информационных потоков между государственными и негосударственными организациями, оказывающими услуги, с одной стороны, и потребителями этих услуг — с другой;
- усложнением структуры потребностей клиентов и ростом их запросов, предъявляемых к организациям сферы социального обслуживания [149. — С. 312].

В условиях рыночной экономики маркетинг в социальной сфере выступает эффективной технологией обеспечения сбалансированного производства и сбыта социальных товаров и услуг, который позволяет:

- увеличивать поступления средств в бюджет;
- увеличивать количество клиентов;
- расширять ассортимент услуг;
- в большей степени удовлетворять потребности клиентов.

Мероприятия социального маркетинга включают в себя:

- изучение маркетинговой среды социальной организации;
- планирование в социальной сфере;
- изучение макросреды социальной организации;
- изучение поведения потребителей социальных услуг;
- выявление и изучение рыночных сегментов;
- позиционирование социального товара (идеи, услуги, проекта) на рынке;
- научные исследования и разработки;
- особенности социального продукта;
- разработку политики цен;
- разработку ценовых стратегий;
- определение нематериальных затрат потребителей социальных продуктов;
- социальную рекламу;
- спонсоринг.

Маркетинговая среда организации складывается из совокупности факторов на макро- (макросреда) и микроуровнях (микросреда), напрямую влияющих на эффективность работы организации. *Макросреда* представлена заданными условиями деятельности организации, которые необходимо учитывать при управлении и разработке стратегии развития. Она характеризуется демографическими (снижение рождаемости, старение населения, миграция и т. д.), природными (дефицит некоторых видов сырья, вздорожание энергии, рост загрязнения окружающей среды, вмешательство государства в процесс рационального использования и воспроизводства природных ресурсов); культурными (приверженность к определенным культурным ценностям, субкультурных ценностей), научно-техническими и экономическими факторами.

*Микросреда* представлена ресурсами, имеющими непосредственное отношение к самой организации и ее возможностям по обслуживанию потребителей, т. е. поставщиками, маркетинговыми посредниками, клиентами, конкурентами и контактными аудиториями. Выделяют внутреннюю и внешнюю микросреду.

Внешняя микросреда социальной организации — это окружающая среда, на которую организация выходит со своими маркетинговыми мероприятиями. В социальной сфере она включает: реальных и потенциальных потребителей, партнеров, спонсоров, благотворителей, волонтеров, конкурентов, общественность в качестве средств массовой информации и лиц, формирующих общественное мнение о работе социальных организаций.

Благотворители — это физические и юридические лица, оказывающие добровольную бескорыстную поддержку (передача имущества, в том числе денежных средств, выполнение работ, предоставление услуг) в пользу некоммерческой организации.

Волонтеры, или добровольцы — это граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах социальной организации. Добровольцы предоставляют свои услуги не ради материального вознаграждения, а для удовлетворения своих социальных, гуманистических, нравственных потребностей.

Спонсоры предоставляют поддержку на безвозмездной основе, руководствуясь исключительно коммерческими интересами. Они предлагают различные формы поддержки на условиях распространения рекламы, организации коммерческих выставок, пресс-конференций, реализации их продукции, использования помещений спонсируемого и др.

Социальный спонсоринг направлен на развитие социальной инфраструктуры, финансирование конкретных социальных проектов, научно-практических исследований актуальных социальных проблем (решение проблем территории, поселения, поддержку незащищенным категориям населения). В России социальный спонсоринг находится на стадии формирования и характеризуется наименьшей долей охвата (около 7 % общих затрат на спонсоринг).

Внутренняя микросреда социальной организации определяется кругом лиц и структур, которые осуществляют маркетинг внутри организации. Как правило, в крупных социальных организациях имеются службы, планирующие, разрабатывающие и осуществляющие маркетинговые программы — отдельно для клиентов, спонсоров, благотворителей и т. д. Это отделы развития, гостеприимства, маркетинга и связей с общественностью, анализа, прогноза, мониторинга и рекламы.

В частности, основными направлениями работы отделения анализа и прогноза в социальной службе могут быть:

- разработка прогноза, планов, проектов развития центра на краткосрочный, среднесрочный период, оценка стратегических возможностей развития;
- анализ и оценка принимаемых управленческих решений;
- разработка и корректировка социальных паспортов клиентов;
- изучение проблем, анализ качества социального обслуживания населения;
- методическое сопровождение социальной работы;
- изучение отечественного и зарубежного опыта, внедрение инновационных технологий;
- контроль за соблюдением норм и стандартов социальной работы;
- организация профессиональной учебы кадров, курсов компьютерной грамотности, консультативная помощь социальным работникам;
- внедрение углубленных обучающих программ для персонала по менеджменту, поиску дополнительных источников финансирования, социальному маркетингу;
- проведение социологических исследований;

– сотрудничество с региональными властями и некоммерческими благотворительными организациями и т.д.;

– подготовка рекламных материалов в СМИ, обеспечение связей с общественностью.

В настоящее время потребители социальных товаров и услуг становятся все более требовательными к их качеству, надежности и конкурентоспособности.

Разработка и заполнение социальных паспортов клиентов позволяют контролировать и обновлять клиентскую базу данных, совершенствовать учет клиентов по категориям для оказания им эффективной социальной помощи.

Клиент оценивает следующие параметры качества:

1) осязаемые составляющие — оборудование, люди и средства коммуникации и т.д.;

2) надежность — способность производителя услуг сдерживать обещание и предоставлять услугу в соответствии с договоренностью;

3) оперативность — готовность производителя помочь клиенту и быстро предоставить услугу;

4) внимание — знания, учтивость и репутация персонала;

5) сопереживание — способность поставить себя на место другого, принять чужую точку зрения, проявить заботу и уделить внимание каждому отдельному человеку.

Необходимо иметь в виду, что в каждой организации социальной сферы данный перечень может быть уточнен на основе анализа параметров ее деятельности.

К ведущим показателям качества социальных услуг специалисты относят:

*доступность* — услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания ее предоставления;

*коммуникабельность* — описание услуги выполнено на языке клиента, является точным и понятным;

*компетентность* — обслуживающий персонал обладает требуемыми профессиональными знаниями и навыками;

*обходительность* — персонал приветлив, услужлив, заботлив;

*доверительность* — на компанию и ее служащих можно положиться, так как они стремятся удовлетворить любые запросы клиентов;

*надежность* — услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне;

*отзывчивость* — служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов;

*безопасность* — предоставляемые услуги не несут никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений;

*осязаемость* — осязаемые компоненты услуги верно отражают ее качество;

*понимание* — служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание [149].

В условиях перехода к устойчивому экономическому развитию появляются дополнительные возможности в изучении потребностей насе-

ления на муниципальном уровне для расширения предпринимательской деятельности социальных служб и учреждений. Предпринимательская деятельность рассматривается в научной литературе как инициативная самостоятельная общественно полезная деятельность граждан и их объединений. Согласно Федеральному закону «О некоммерческих организациях» (1996) деятельность предприятий государственной системы социального обслуживания населения не направлена на получение прибыли. Однако они имеют право заниматься деятельностью, приносящей доход и не противоречащей законодательству Российской Федерации.

Введение дополнительного перечня оказываемых услуг на платной основе не только позволит удовлетворить существующие потребности граждан, но и может стать дополнительным источником финансирования социальных служб, что актуально с учетом дефицита бюджетного финансирования. В перечень дополнительных услуг могут быть включены: экстренное социальное обслуживание; социально-консультативная помощь; специализированная социальная помощь и т. д. [26].

## **5.2. Инновационные практики социальной работы с разными группами населения**

Успех инновационной политики во многом зависит не только от социально-экономической ситуации в каждом конкретном регионе, но и от того, насколько различные социальные группы населения заинтересованы в инновационном процессе, насколько общественное мнение готово к восприятию инноваций. Как показывает опыт деятельности социальных служб, даже самое незначительное новшество может оказать положительное воздействие на всю систему социального обслуживания в целом. Поэтому изучение передового (инновационного) опыта деятельности социальных учреждений позволяет представить ближайшие перспективы развития как системы социального обслуживания населения, так и социальной политики в целом.

### **5.2.1. Модель межведомственного взаимодействия в работе с семьей**

Рассмотрим более подробно региональный опыт социальной работы с разными группами населения, который отражает технологические и организационные нововведения, направленные на повышение качества социального обслуживания.

Инновационный подход к организации работы с семьей разработан и апробирован в Кемерово, где была создана межведомственная модель работы с семьей, которая может быть эффективно адаптирована и в сельских условиях.



Данная модель состоит из 8 элементов, в числе которых:

- координирующий орган управления работой с семьей и детьми;
- программы, проекты, планы, направленные на реализацию семейной политики в городе;
- сеть учреждений, работающих с семьей и детьми;
- технологии работы с семьей и детьми;
- система социальных гарантий;
- социальное партнерство;
- кадровое обеспечение;
- информационное обеспечение.

Модель разработана для трех категорий семей:

- социально благополучных семей с детьми;
- семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- семей с детьми, находящихся в социально опасном положении.

Типичными проблемами данных категорий семей являются потребность в получении экстренной помощи для решения острых конфликтных ситуаций в семье, получение временного приюта для женщин, переживших насилие, защита прав и консультативная помощь по различным вопросам и т. д.

Для их решения в Кемерово была проведена реорганизация сети муниципальных учреждений здравоохранения и введена общая врачебная практика.

Впервые на предприятиях, в учреждениях и организациях города были организованы выездные мобильные бригады с целью предоставления консультативной помощи по социальным, жилищным вопросам, вопросам жизнеобеспечения граждан по месту работы.

Были выпущены более 100 видов методических рекомендаций, памяток, санбюллетеней по пропаганде здорового образа жизни семьи; методическое пособие для организаторов родительского всеобуча «Молодая семья в условиях трехуровневой модели психолого-медико-педагогического сопровождения».

Эффективными формами работы с семьей стали:

- социально значимые городские конкурсы;
- муниципальные грантовые конкурсы социально значимых проектов;
- городские благотворительные акции, проводимые совместно с общественными организациями («Помоги собраться в школу», «Здоровый образ жизни» и др.).

Населением были поддержаны такие проекты, как «Лучшие семьи города», «Мы нужны друг другу» (развитие клубных форм работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной

ситуации), «Право на информацию» (развитие информационного потенциала муниципальных библиотек), «Программа по развитию сети общих врачебных практик» и т.д.

Для семей с детьми организованы круглосуточные автоинформационные справочные консультативные службы («Виртуальный госпиталь», «Электронный Центр образования», «Электронный Центр социального обслуживания», «Электронный Центр культуры и спорта»).

Одним из лучших социальных проектов был признан проект «Хорошие родители — счастливое будущее единой России». Он направлен на укрепление института семьи, межпоколенческих связей, сохранение благоприятного микроклимата в семье, возрождение семейных ценностей и традиций.

Основным координатором работы по реализации модели работы с семьей выступает координационный Совет по делам семьи, женщин и детей и общественные Советы «Семья» в микрорайонах, состав которых формируется из представителей исполнительной, законодательной власти, ведомств, учреждений, общественных организаций, занимающихся проблемами семьи, женщин и детей [177].

Приоритетной задачей в социальной работе по поддержке и укреплению семей является разработка технологий профилактики раннего семейного неблагополучия.

Например, в Ярославской области активно внедряются различные инновационные проекты. Проект «Социальный участковый» реализуется с 2009 г. на базе Рыбинского социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Наставник». Для успешной реализации проекта город был разделен на 16 участков (1 социальный работник на 15000 населения), разработаны паспорта участков, на основании которых строится дальнейшая работа в микрорайоне. Формы работы с населением включают: патронаж семей; подворовый обход; собрание жителей микрорайона; рейды; советы профилактики в школах; выездные консультативные пункты в городе; скорая социальная помощь; организация совместного досуга семей; распространение информации о проекте в СМИ [6].

**Инновационная модель социального обслуживания семьи и детей.** В настоящее время услугами центров социальной помощи семье и детям пользуется каждая десятая российская семья, причем малообеспеченная и кризисная, которая рассчитывает в основном на материальную поддержку.

Инновационная модель социального обслуживания семьи и детей должна быть ориентирована не только на кризисные категории населения, но и на благополучные семьи, особенно молодые. Позитивные изменения в обществе требуют новых подходов к обслуживанию семьи, так как от работы социальных учрежде-

ний во многом зависят культура семьи, поддержание социального статуса, психологическое самочувствие.

Самодостаточные семьи стремятся получить более качественные и квалифицированные платные услуги, немаловажное значение имеет комфортность условий в социальных учреждениях. Как показывает практика, семьи, способные платить за услуги, рассчитывают незамедлительно получить психологическую, юридическую, бытовую помощь, вызвать на дом в случае необходимости сиделку или няню для ребенка. Особо востребованными становятся индивидуальное и семейное консультирование, супружеская терапия, воспитание детей, патронаж, внедрение здорового образа жизни.

Расширение потребностей клиентов требует расширения перечня услуг для комплексного решения проблем современной семьи. В целях улучшения качества социального обслуживания в структуре центров социального обслуживания семьи и детей необходимо создать отделения информационного обеспечения, анализа и прогноза. Функциональные обязанности специалистов этого отделения должны включать:

- создание информационного банка данных о семьях и детях;
- разработку социальных паспортов и мониторинг;
- социальную диагностику семей на основе социологических исследований;
- создание технологий по социальной терапии и профилактике;
- методическое обеспечение социальной работы.

Отделение анализа и прогноза социальной службы может осуществлять:

- информационное обеспечение социальной службы;
- анализ и оценку принимаемых управленческих решений;
- разработку и корректировку социальных паспортов клиентов;
- изучение проблем, анализ качества социального обслуживания населения;
- методическое сопровождение социальной работы;
- изучение отечественного и зарубежного опыта, внедрение инновационных технологий;
- контроль за соблюдением норм и стандартов социальной работы;
- организацию профессиональной учебы кадров, курсов компьютерной грамотности, консультативную помощь социальным работникам;
- внедрение углубленных обучающих программ для персонала по менеджменту, поиску дополнительных источников финансирования, социальному маркетингу;
- проведение социологических исследований;

- сотрудничество с региональными властями и некоммерческими благотворительными организациями;
- разработку прогноза, планов, проектов развития центра на краткосрочный, среднесрочный период, оценку стратегических возможностей развития социальной службы;
- подготовку рекламных материалов в СМИ, обеспечение связей с общественностью.

Социальный паспорт семьи должен включать следующие данные: состав семьи, адрес, общие демографические данные, место работы родителей, бытовые, жилищные условия, наличие дачи, приусадебного участка, подсобного хозяйства, уровень жизни, доходы, состояние здоровья, в какой помощи нуждается, категория семьи, с какого времени на обслуживании, когда и какая помощь оказывалась. Это позволит контролировать и обновлять базу данных, улучшит учет семей по категориям для оказания адресной помощи. Обязательным является разработка паспортов для следующих категорий семей: неполные (материнские, отцовские), многодетные семьи, семьи с детьми-инвалидами, молодые, опекунские семьи, семьи, получающие пенсии по случаю потери кормильца, семьи безработных, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

Важное направление совершенствования работы с семьей и детьми — создание единой компьютерной сети региона, города, поселка. Такая база данных о семьях, попавших в трудную жизненную ситуацию, может содействовать повышению эффективности социальной работы с семьей, позволит исключить дублирование в оказании помощи. Систематизация базы данных позволит оперативно передавать информацию о движении незащищенных семей, изменении их социального статуса, и в итоге — обеспечить индивидуальный подход к семье и ее адресную защиту.

Совершенствование социальной работы на основе анализа, диагноза и прогноза необходимо вести постоянно, учитывая все действующие факторы, состояние социально-экономической, демографической, экологической ситуации в регионе на данный момент и в перспективе. Получение конкретной информации позволит работать по принципу оперативного профилактического воздействия на актуальные социальные проблемы в регионе (территории). В управлении будет сосредоточена конкретная информация, которая позволит работать по принципу оперативного профилактического воздействия на проблемы.

Примерный план работы отделения анализа и прогноза (на примере центра социальной помощи семье и детям) может быть следующим.

1. Разработка методического сопровождения научно-исследовательской работы.

2. Описание сценарных условий и специфики проблем, негативно отражающихся на развитии различных категорий семей.
3. Оценка социально-демографических параметров семьи, социально-экономического и психологического состояния семьи.
4. Организация социологических исследований и выявление категорий семей, наиболее нуждающихся в помощи.
5. Составление базы данных специалистов города для привлечения их на работу в центр или к сотрудничеству на общественных началах.
6. Реклама деятельности центра (разработка и печать буклетов, проведение серии радио- и телепередач, выпуск рекламных роликов, реклама в СМИ, создание собственной газеты).
7. Разработка методик социальной профилактики по принятым программам с неблагополучными семьями, детьми и подростками.
8. Обоснование инновационных технологий работы с различными категориями семей.
9. Разработка экспериментальной модели по самообеспечению семьи.
10. Изучение эффективности принимаемых управленческих решений в отношении семьи на федеральном и региональном уровнях.
11. Анализ работы отделений центра, представление рекомендаций по ее улучшению.
12. Организация профессиональной учебы персонала.
13. Программное обеспечение работы центра.
14. Обеспечение престижа деятельности центра, коммерциализация.
15. Установление активной обратной связи с управлением для улучшения качества обслуживания и эффективности работы центра.
16. Создание на базе центра общественных приемных для населения по вопросам социального, психологического и юридического консультирования, поддержке молодой семьи [34].

**Сетевой метод в работе с семьями.** В опыте зарубежных социальных служб сетевой метод работы с различными группами населения представлен достаточно широко. В научных публикациях и профессиональных журналах даются описания его различных модификаций. Достоинства данного метода состоят в том, что он предлагает некую новую «пограничную» область для выстраивания взаимоотношений клиента (малой группы) с социальным окружением. Задача социального работника — помочь клиенту активизировать имеющиеся у него ресурсы для развития различных социальных контактов с целью решения имеющихся проблем.

Рассмотрим данный метод более подробно на примере опыта работы с семьями социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Согласие» (г. Клин).

При проведении социального обследования семей с проблемными детьми для основания профилактической работы с данной семьей изучение сети социальных контактов стало нововведением.

Традиционно социальные работники осуществляли взаимодействие с ребенком, находящимся в трудной жизненной ситуации и его семьей. Однако для обеспечения эффективной социальной терапии необходимо было расширить работу так, чтобы в процесс была вовлечена вся сеть контактов ребенка — его семья, родственники, школа, руководители и специалисты различных служб, его друзья, знакомые и другие, значимые для ребенка люди. На этом основании был разработан следующий алгоритм работы с ребенком.

Алгоритм работы с ребенком включает в себя следующие этапы.

1. *Предварительная работа.* Предварительная работа начинается с момента поступления ребенка в учреждение, может занимать разное время (в зависимости от ситуации и личности ребенка) и быть достаточно незаметной, так как главная ее задача — установление контакта и доверительных отношений ребенка со специалистом (специалистом по социальной работе, социальным педагогом, психологом).

2. *Составление карты социальных связей.* Составление карты социальных связей происходит совместно с ребенком при условии, что есть мотивация на эту работу. Ребенок получает подробную инструкцию по созданию этой карты. Очень важно, чтобы речь специалиста была адаптирована к возрастным и личностным особенностям ребенка, была проста и понятна.

3. *Анализ социальной сети.* Анализ социальной сети производится также совместно с ребенком. Он указывает на имеющиеся возможности и ограничения при разрешении кризисной ситуации. Далее специалист исследует баланс секторов карты. Путем анализа межличностных связей и отношений специалист определяет важных и значимых для ребенка лиц.

4. *Организация встречи в рамках социальной сети.* На основе анализа специалист совместно с ребенком исследует возможность организации встречи в рамках социальной сети, на которую могут прийти люди, указанные в этой карте.

5. *Проведение сетевой встречи.* Работа с социальной сетью подразумевает, что специалисты Центра предоставляют свои профессиональные знания в распоряжение людей, обратившихся за помощью. Сетевая встреча строится по определенной схеме в несколько этапов, возможно возвращение к исходным позициям, повторение этапа на новом уровне развития отношений. В целом встреча развивается как живой саморегулирующийся организм.

6. *Работа после сетевой встречи.* После сетевой встречи реализуются позитивные и конструктивные решения, найденные в процессе встречи. В эту работу включаются не только по долгу службы специалисты и чиновники, но и лично заинтересованные «участники» социальной сети: родственники, друзья, соседи.

На рис. 28 представлен вариант карты социальных связей, который наглядно показывает возможности осуществления сопровождения семьи за пределами социальной организации.

Карта социальных связей дает представление о том, кто входит в окружение ребенка и как он описывает свои отношения с каждым из этих лиц. Параллельно с ребенком работает специалист, который по мере поступления информации заполняет лист с основными данными о ребенке и его окружении.

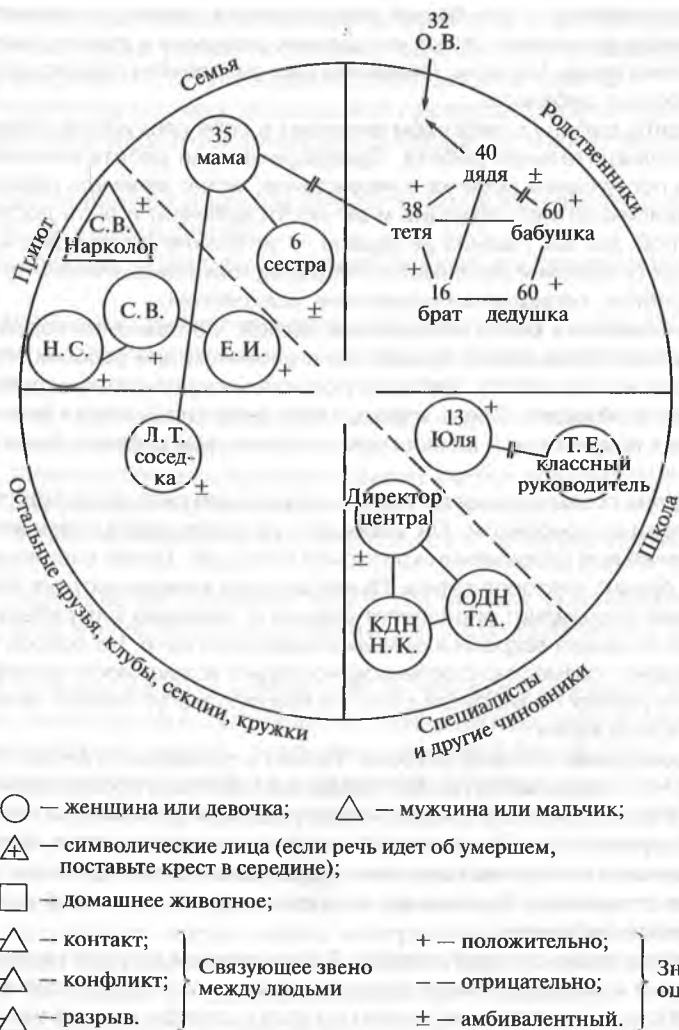


Рис. 28. Вариант заполненной карты социальных связей [82. — С. 51]

Данный метод особенно актуален для работы с семьями, находящимися в системном перманентном кризисе.

Применение сетевого метода позволяет значительно расширить единое реабилитационное пространство в рамках муниципального образования, снять имеющиеся межведомственные барьеры. Практика работы позволила установить позитивные конструктивные отношения с комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, отделом опеки и попечительства, органами внутренних дел и другими государственными учреждениями, а также вовлечь в реабилитационный процесс жителей района [82].

Рассмотрим примеры применения инноваций.

**Инновационный опыт работы с семьями группы риска по социальному сиротству.** В социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних «Надежда» (Московская область, Наро-Фоминск) было создано отделение участковой социальной службы (структурное нововведение). Специалисты данного отделения поставили задачу не только восстановления единства проблемной семьи, но и внесения корректив в семейную жизнедеятельность. Одной из форм работы с семьями стала сетевая встреча (локальное нововведение), которая позволяет значительно расширить реабилитационное пространство, снять межведомственные барьеры при решении проблем конкретной семьи. Для более результативного выявления семей, попавших в тяжелое положение, территория, к которой принадлежит данная социальная служба, была поделена на участки по экзотерриториальному принципу (учет границ муниципальных образований), что обеспечило возможность муниципальной власти организовывать взаимодействие различных социальных служб для оказания помощи проблемным семьям.

Системным нововведением данной социальной службы стала разработка и внедрение целевой программы профилактики безнадзорности и беспризорности «Забота», информационно-аналитической программы «Семья», автоматизированной системы учета неблагополучных семей.

С целью систематизации, быстрого поиска, хранения информации была разработана и внедрена комплексная информационная программа «Семь Я», которая состоит из нескольких блоков. Все блоки и разделы связаны между собой, что позволяет оперативно находить необходимую информацию. Единая локальная сеть позволяет любому специалисту использовать возможности данной программы (рис. 29).

Данная программа обеспечивает:

- регистрацию неблагополучных семей в автоматизированной системе;
- систематизацию сведений о неблагополучных семьях;
- учет и хранение собранных сведений о неблагополучных семьях и обновление справочников в соответствии с этими изменениями;
- формирование информационно-аналитических документов;
- печать отчетов.





Рис. 29. Разделы комплексной информационной программы «Семь Я» [24. — С. 15]

Основными принципами, обеспечивающими эффективность работы деятельности специалистов, являются принципы системности, непрерывности, межведомственности, адресности, слаженности в действиях, опоры на общественность [24].

В Новосибирске в работе с семьями группы риска по социальному сиротству был реализован проект создания Уполномоченной службы по работе с семьей. В основе деятельности этой службы лежит новая управленческая технология раннего выявления семейного неблагополучия и работы со случаем. В звено выявления включены школы, детские сады, медицинские учреждения, находящиеся на территории района.

Звено расследования включает специалистов Комплексного центра социального обслуживания населения. Ответственность за решение о необходимости реабилитации семьи лежит на Комиссии по раннему выявлению. Экспертную оценку осуществляет Территориальный консилиум. Переход от функционального обслуживания семей к комплексному воздействию на семью, основанному на семейно-ориентированной модели помощи, позволяет осуществлять устойчивую системную работу по реабилитации семей [86].

**Инновационные технологии в практике учреждений социального обслуживания семей**<sup>1</sup>. В 2007 г. было проведено исследование по изучению и систематизации инновационных технологий и методов, применяемых в учреждениях социального обслуживания Сургута при работе с

<sup>1</sup> На примере учреждений социального обслуживания Сургута.

семьей и детьми. Целью и конечным результатом данного исследования стало создание банка данных инновационных технологий, применяемых в работе с семьей и детьми.

Для проведения исследования специалистами отдела была разработана карта инноваций и составлен краткий словарь терминов и понятий, используемых в инновационной деятельности. В содержание карты инноваций были включены следующие разделы:

- название инновационной технологии, методики;
- разработчик инновации;
- целевая группа, на которую направлена инновация;
- цель инновации;
- сущность инновации; сроки реализации;
- прогнозируемый результат;
- специалисты, применяющие инновацию;
- причины, обусловившие внедрение инновации в деятельность учреждений социального обслуживания;
- стадии, которые прошла инновация;
- осуществление экспертного контроля;
- оценка инновации;
- уровень применения инновационных технологий.

В исследовании приняли участие 43 учреждения социального обслуживания 18 территорий автономного округа. При анализе было произведено условное разделение инновационных технологий, используемых в вышеперечисленных учреждениях.

### **5.2.2. Инновации в работе с детьми-инвалидами и их семьями**

В качестве инновационных методов и технологий в работе с детьми-инвалидами и их семьями были выделены методы социокультурной и воспитательной работы, психотерапии, нетрадиционные методы медицины, тренировка опорно-двигательного аппарата детей с использованием специального оборудования.

Инновации в работе с детьми-инвалидами направлены на их физическую, психологическую и социальную реабилитацию и абилитацию. В учреждениях социального обслуживания, работающих с данной категорией детей, инновационные технологии используются психологами, дефектологами, логопедами, преподавателями физической культуры, воспитателями, педагогами дополнительного образования и другими специалистами.

Инновационные технологии, применяемые в работе с детьми, оставшимися без попечения родителей, направлены главным образом на решение основных проблем данной категории, в числе которых профилактика семейного неблагополучия, отклоняющегося поведения, развитие различных форм семейного устройства, возвращение в кровную семью, коррекция психологического здо-

ровья, духовно-нравственное воспитание, социализация выпускников интернатов.

Инновации, применяемые в работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, отражают специфику работы с данной группой семей. В деятельности социальных служб применяются такие инновационные методы, как участковая социальная служба, социальный патронаж, консультационная переписка с клиентами, программы предупреждения домашнего насилия и формирования ответственного родительства, социальная адаптация подростков, освободившихся из мест лишения свободы, и т.д. Все применяемые инновационные технологии решают проблему улучшения нравственного и социального здоровья членов семей, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Инновации, применяемые в работе с благополучными семьями, направлены на пропаганду семейного благополучия. Они включают такие методы, как клубы общения, тренинги, психологическую поддержку будущих родителей, а также телефоны доверия, электронный почтовый ящик (для заочного консультирования граждан по возникающим проблемам).

Достоинствами внедрения данных технологий, по мнению социальных работников, являются:

- большое разнообразие используемых форм и методов, направленных на решение проблем современной семьи и детей;
- высокий инновационный потенциал учреждений социального обслуживания, работающих с семьей и детьми;
- профессионализм работников учреждений;
- совершенствование материально-технической базы.

Используемые инновационные технологии направлены как на решение частных проблем ребенка (коррекция речи, поведения, укрепление здоровья — соматического, психологического, социального), так и на проблемы всей семьи в целом (комплексные программы реабилитации семьи, психологическое сопровождение семьи, организация совместной деятельности различных категорий семей).

При внедрении любого новшества может возникнуть ряд трудностей и проблем. В первую очередь часто наблюдаются бездумное заимствование опыта, псевдотворчество. Одна из основных опасностей — отсутствие регулирования протекания инновационного процесса внутри учреждений социального обслуживания.

Инновации не должны являться самоцелью. Они лишь средство, с помощью которого в конечном счете обеспечивается формирование эффективности работы с различными категориями населения. Именно с этих позиций следует подходить к вопросам внедрения инноваций в деятельность учреждений социального обслуживания.

Разработка механизма распространения инновационного опыта среди специалистов социальной службы через организацию конкурсов, создание методических объединений, стажерских площадок, творческих лабораторий может привести к образованию единого информационного и методического пространства. Сегодня в учреждениях социального обслуживания необходимо использовать объективные методы исследования инновационных процессов и их результатов. В этом заинтересованы все субъекты инновационного процесса: клиенты, инноваторы, управленцы [63].

### **5.2.3. Опыт инновационной социальной работы с детьми с ограниченными возможностями**

Международными актами в отношении детей с ограниченными возможностями являются конвенции ООН о правах ребенка (1989) и Всемирная декларация об обеспечении выживания, защиты и развития детей (1990). В соответствии с Конвенцией о правах ребенка признается право неполноценного в умственном или физическом отношении ребенка вести полноценную и достойную жизнь в условиях, которые обеспечивают его достоинство, способствуют его активному участию в жизни общества. Признается также его право на особую заботу государства, которое включает медицинское обслуживание и реабилитацию, социальную подготовку к трудовой деятельности, различные формы социального обслуживания.

Наиболее востребованным направлением социальной работы с детьми с ограниченными возможностями являются различные формы реабилитации, которая представляет собой систему мер по полному или частичному восстановлению способностей инвалидов к бытовой общественной и профессиональной деятельности. В практике учреждений социального обслуживания детей с проблемами здоровья постоянно идет поиск новых методов и технологий, которые могли бы улучшить качество их жизни.

В качестве примера рассмотрим региональный опыт работы учреждений здравоохранения и социальной защиты Омской области, оказывающих помощь семьям, воспитывающим детей Омской области с ограниченными возможностями. Семьям предоставляется широкий спектр медико-социальных, психолого-педагогических и социальных услуг. Особое внимание уделяется инновационным реабилитационным технологиям оказания помощи семье и детям по следующим направлениям:

- реабилитация детей, находящихся в социально опасном положении;
- реабилитация семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- реабилитация детей с ограниченными возможностями.

Для разработки индивидуальной программы реабилитации (ИПР) осуществляются следующие мероприятия: знакомство с семьей, проведение социальной и психологической диагностики, изучение реабилитационного потенциала ребенка. Особое внимание уделяется составлению программы реабилитации семьи, которая предполагает не только проведение мероприятий с ребенком, но и работу с его родителями, другими членами его семьи. Программа утверждается медико-психолого-педагогической комиссией центра, рассчитана на определенный срок и представляет собой план совместных действий родителей и специалистов по оздоровлению ребенка, развитию его способностей и адаптации к жизненной ситуации.

Значимым компонентом программы реабилитации являются инновационные технологии партнерства и совместной деятельности, которые выражаются в следующих формах работы:

- «Час общения» — консультации не только специалистов отделения, но и привлеченных специалистов по вопросам получения детских пособий, пенсий по инвалидности, предоставления различных льгот и др.;
- заседания клуба «Родительская академия»;
- ролевые игры и практические занятия с родителями (обучение играм с использованием игрушек, элементарных средств реабилитации);
- творческие отчеты для родителей в форме выставок детских работ, концертов, мини-спектаклей и открытых занятий по музыке, ритмике, хореографии, прикладному творчеству и др.;
- совместные культурно-досуговые мероприятия;
- обсуждение промежуточных итогов и планов на будущее в совместной деятельности специалистов, ребенка и родителей по ИПР;
- составление для каждой семьи памяток, письменных рекомендаций по занятиям на дому, возможностям технических средств реабилитации, предоставление информационного материала по способам взаимодействия, стилю общения в семье, организации благоприятного окружения ребенка;
- деятельность «Школы здоровья» (обучение родителей комплексам физических упражнений).

Всего в отделении реализуются 12 программ с использованием реабилитационных технологий.

Медико-социальная реабилитация наиболее предпочитаема родителями, поэтому особенно востребованы программы «Оздоровительные и корригирующие комплексы лечебной физической культуры и массажа», «Здоровячок» и др. Каждая из этих программ предполагает индивидуальную работу с ребенком, которая строится на основе диагностических процедур и составления карты психолого-социального сопровождения.

В рамках программ «Волшебное слово» и «Коррекционно-логопедическое обучение детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата» на начальном этапе у ребенка определяются уровень двигательных, интеллектуальных, речевых нарушений, степень ограничений жизнедеятельности и уровень готовности к обучению. Каждое занятие позволяет ребенку освоить новые звуки, понятия, названия предметов, компоненты речевой системы.

Не менее важным является сохранение психического здоровья ребенка. В связи с этим реализуется комплексная программа «Психологическое и личностное развитие детей-инвалидов средствами искусства». Она состоит из нескольких подпрограмм, направленных на стимулирование речевой активности, развитие мелкой моторики, коррекцию расстройств настроения, связанных с переживанием своей неполноценности, развитие музыкально-сенсорных способностей, познавательных психических процессов.

Программа по изобразительному искусству «Веселая акварель» позволяет ребятам познакомиться с нетрадиционными техниками изобразительного искусства. Занятия по программе разрабатываются с учетом общей системы реабилитационных мероприятий и являются одной из составляющих комплекса занятий специалистов. Граттаж, кляксография, монотипия, рисование мятой бумагой и другие нетрадиционные техники рисования дают ребенку возможность удивляться и радоваться миру, чувствовать себя свободным, раскрепощенным, видеть и передавать на бумаге то, что обычными способами ему сделать намного труднее. Все это помогает социальной адаптации детей.

Большую роль в социальной адаптации ребенка играет социокультурная анимация, цель которой — включение детей-инвалидов в творческую деятельность. Праздники, выставки творческие работ, экскурсии, встречи в клубах по интересам, часы общения родителей и детей — составляющие анимационной терапии.

Социально-бытовая реабилитация также востребована родителями и детьми, поэтому были разработаны и успешно внедрены циклы занятий по обучению навыкам личной гигиены, самообслуживания. Кроме того, апробируется такая форма помощи родителям, как «Няня на час». Такая услуга актуальна и очень востребована.

Результатами внедрения реабилитационных технологий стали постепенное изменение отношения родителей к проблеме здоровья своих детей, улучшение атмосферы в семьях, активное включение родителей в реабилитационные мероприятия. Достижения детей вдохновляют родителей продолжать занятия со специалистами отделения, самим овладевать упражнениями для работы с ребенком в домашних условиях, способствуют установлению психологического контакта, являются ступеньками для дальнейшего общения. Это очень важно в процессе социальной адаптации детей с ограниченными физическими и умственными возможностями для их дальнейшей интеграции в общество [72].

#### **5.2.4. Опыт инновационной социальной работы в сельской местности**

В последние годы социальная работа стала привычным явлением не только для городов, но и для сельской местности. Социальная работа в сельской местности имеет определенную специфику, отражающую не только территориальные, социаль-

но-демографические особенности, но и культурные традиции. Инновации характерны для деятельности социальных учреждений, которые строят свою работу на основе комплексного подхода. Так в ряде территорий РФ в сельской местности появились участковые социальные службы, которые, как правило, располагаются в помещениях сельских администраций. В участковой социальной службе работают специалисты не только социальной защиты, но и образования, здравоохранения, представители местной администрации, Комиссии по делам несовершеннолетних, органов по делам несовершеннолетних МВД, опеки и попечительства, участковые милиционеры и даже соседи, что значительно повышает эффективность работы. В решении проблем семей участвуют все субъекты профилактики семейного неблагополучия.

Каждый сельский округ разделен на участки. Составлены социальные паспорта участков, определены учреждения социальной сферы, работающие с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, а также учреждения здравоохранения, образования, культуры и спорта, органы МВД, сельские администрации, православные храмы, организации жилищно-коммунальной службы и др. С ними установлены прочные горизонтальные связи. Осуществляются постоянный сбор и анализ информации о неблагополучных семьях, поступающей из различных источников, т. е. выявление семей «группы риска» идет по всем направлениям.

Вокруг патронажной семьи создается единое реабилитационное поле для обеспечения непрерывного реабилитационно-коррекционного процесса. Реабилитационная работа с неблагополучной семьей строится на основе заключенного между семьей и участковой социальной службой договора, в котором зафиксированы права, обязанности и ответственность сторон.

Специалисты по социальной работе участковой социальной службы:

- выявляют семьи и детей, которые находятся в социально опасном положении;
- анализируют на основе информации, полученной из других ведомств и организаций, причины неблагополучия и социально-опасного положения семей и детей;
- контролируют выполнение семьей своих обязанностей по воспитанию и образованию детей;
- изучают психолого-медико-педагогические особенности семьи и детей, среды их окружения, условия жизни;
- принимают участие в разработке реабилитационной программы, помогают семье и детям преодолеть затруднения и проблемы, решить конфликтные ситуации;

– выступают посредниками между семьей (детьми) и социальным окружением, специалистами различных служб, ведомств и учреждений для решения проблем семьи и детей [94].

Самой распространенной формой социального обслуживания пожилых людей в сельской местности являются центры социального обслуживания, которые оказывают услуги на дому маломобильным пенсионерам и инвалидам. Для этой цели созданы отделения надомного обслуживания, призванные обеспечивать пожилым гражданам возможность нормального социального функционирования, продлевать срок их пребывания в привычном социальном окружении. Деятельность таких учреждений включает постоянное или временное социально-бытовое обслуживание в надомных условиях, организацию различных услуг силами предприятий торговли, общественного питания, коммунального и бытового хозяйства, а также учреждений здравоохранения и социальной защиты населения.

За каждым отделением социального обслуживания на дому закреплена определенная территория района; несколько отделений совместно могут работать с несколькими территориями. Выявление лиц, нуждающихся в помощи на дому, осуществляется сотрудниками отделения совместно с работниками здравоохранения, домоуправлений, а также общественными организациями. На обслуживание принимаются маломобильные, одинокие и одиноко проживающие престарелые граждане, инвалиды, супружеские пары, состоящие из престарелых и инвалидов и нуждающиеся в посторонней помощи.

Прием на обслуживание осуществляется на основе личного заявления граждан либо его законных представителей.

Предоставляются следующие услуги:

– разрабатывается индивидуальная программа реабилитации семьи, ребенка (детей), находящихся в социально-опасном положении;

– составляется индивидуальная программа реабилитации (утверждается в установленном порядке);

– осуществляется (совместно с другими специалистами) реабилитационная, консультативная помощь семье, детям, вносятся предложения об установлении социального патроната над несовершеннолетним;

– осуществляется подбор патронатных воспитателей, а при необходимости — сопровождение членов семьи, в первую очередь несовершеннолетних, в органы, учреждения и организации, посещение которых предусматривается индивидуальной реабилитационной программой;

– готовятся ходатайства в ведомства и организации о принятии мер в интересах семьи, ребенка (детей);



– составляется реабилитационная карта семьи, ребенка (детей), находящихся в социально опасном положении и проходящих реабилитацию согласно индивидуальной программе реабилитации.

Психологи участковой социальной службы:

– осуществляют профессиональную деятельность, способствующую установлению социально-психологических здоровых отношений в семье, гуманизации ее социальной среды;

– осуществляют прием и психологическое консультирование семей и детей, находящихся в социально опасном положении;

– оказывают консультативную помощь специалистам участковой службы, работающим в учреждении социального обслуживания семьи и детей;

– принимают участие в разработке реабилитационной программы в соответствии с индивидуальной программой реабилитации;

– осуществляют психокоррекцию личности членов семьи, находящейся в социально опасном положении.

Социальные педагоги участковой социальной службы:

– доставляют на дом продуктовые полуфабрикаты, продовольственные товары и промышленные товары первой необходимости, медикаменты;

– оказывают помощь в приготовлении пищи;

– оплачивают коммунальные услуги;

– записывают клиентов на прием к врачам, оказывают помощь в посещении поликлиник или вызывают врача на дом;

– содействуют в оказании уборки и ремонте жилья;

– оформляют различные документы, включая документы, необходимые для установления опеки и попечительства.

Патронаж занимает одно из основных мест в социальном обслуживании пожилых людей и инвалидов, находящихся в домашних условиях, лишенных помощи своих близких и неспособных или малоспособных к передвижению и самообслуживанию. Он является альтернативой помещения клиента в стационарные социальные или медицинские учреждения. В большинстве случаев одинокие пожилые люди негативно относятся к помещению их в стационар, так как желают находиться в привычной домашней обстановке, сохранить социальные связи и некоторую независимость.

Основная цель срочного социального обслуживания — оказание неотложной помощи разового характера гражданам пожилого возраста и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке. Срочное социальное обслуживание включает в себя следующие гарантированные государством услуги: разовое обеспечение остро нуждающихся бесплатным горячим питанием или

продуктовыми наборами, одеждой, обувью и предметами первой необходимости, разовое оказание материальной помощи, содействие в получении временного жилья, оказание экстренной психологической, юридической (в пределах своей компетенции), консультативной помощи и др.

Деятельность службы срочного социального обслуживания строится на сотрудничестве с различными государственными, общественными организациями и отдельными гражданами. Эта служба предназначена прежде всего для оказания безотлагательных мер, направленных на временное поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке.

Оказание срочной социальной помощи жителям сельских регионов позволяет:

- повышать качество жизни пожилых людей;
- создавать условия для независимости людей пожилого возраста в повседневной жизни, помогать чувствовать себя нужным людям, повышать социальный, психологический и физический статус пожилых граждан;
- удовлетворять все более растущий спрос сельского населения на социальные услуги;
- осуществлять совместную работу социальных служб, общественных организаций, администраций сельских поселений [132].

В качестве примера рассмотрим программу социального обслуживания, которая разработана для решения проблем пожилых людей, проживающих в отдаленных поселках и деревнях в Кемеровской области. Цель данной программы — создание адаптивной среды пожилого человека. Для этого в структуру отделений социального обслуживания на дому включены:

- сервисная служба — доставка продуктов и промышленных товаров, приготовление пищи, доставка горячих обедов;
- социально-бытовая служба — содействие в уборке жилья, стирка и глажение белья, доставка воды, угля, дров, топка печи (в частном секторе);
- реабилитационная служба — предоставление социально-реабилитационных и санитарно-гигиенических услуг;
- служба межведомственных связей и организации — предоставление правовых и консультативных услуг, помощи в оформлении документов, проведение мероприятий по организации досуга.

Кроме того, для оперативного удовлетворения потребностей клиентов организуются диспетчерская служба и выездные бригады специалистов, деятельность которых развивается по нескольким направлениям: доставка продуктов питания и медикаментов, оплата коммунальных платежей и т. д.

Для решения проблем одиночества пожилых людей созданы мини-клубы по месту жительства, группы взаимопомощи, «Музеи воспоминаний», их цели — развитие активности пожилых людей, привлечение их к решению своих собственных проблем.

Широко используется музыкотерапия, которая помогает снять тревожность и улучшить настроение, терапия воспоминаний, применяемая как метод социально-психологической реабилитации, различные формы клубной деятельности, сенсорная комната с различного рода стимуляторами: проекторами, спецэффектами, световыми трубками, генераторами запахов, специальной музыкой. Лечебные сеансы способствуют снятию мышечного и психо-эмоционального напряжения, улучшая качество жизни пожилых людей в домах-интернатах.

Программы комплексной реабилитации включают:

- медико-социальные услуги: медикаментозное лечение, сбалансированное питание, диспансерное наблюдение, кислородотерапия, лечебная физкультура, оккупационная терапия, массаж, аэроионотерапия (люстра Чижевского), фитоцидотерапия (кедровая капсула);
- социально-средовую ориентацию: тренинги по формированию коммуникативных навыков и мотивации к сильной трудовой деятельности;
- социально-бытовую адаптацию: оценка возможностей независимой жизнедеятельности; подбор технических средств реабилитации, помощь в приобретении технических средств;
- социально-психологическую реабилитацию: индивидуальное консультирование, сеансы в сенсорной комнате, занятия в кабинете психо-эмоциональной разгрузки, психологические тренинги;
- социально-досуговую реабилитацию: мероприятия по трудотерапии и трудовой занятости, рекреационная терапия, работа в клубах общения.

При организации медицинской реабилитации предпочтение отдается немедикаментозным воздействиям.

Для улучшения качества жизни людей с ограниченными возможностями несомненный интерес представляет проект социально-реабилитационной квартиры.

Это городская квартира, полностью адаптированная для проживания в ней людей с ограниченными возможностями. Проектом предусмотрены расширенные дверные проемы, отсутствие порогов, широкая балконная дверь и удобный съезд на лоджию, что позволяет беспрепятственно передвигаться по ней в инвалидной коляске. Электрооборудование находится на доступной для инвалида высоте. В санузле имеются специальные поручни. Для удобства попадания в квартиру подъезд снабжен специальным выдвижным пандусом и удобными порогамми. В социально-реабилитационной квартире размещено и установлено различное реабилитационное оборудование.

Одновременно квартира является учебно-методическим центром. Социально-реабилитационная квартира является наглядным свидетельством того, что практически любой человек с ограниченными возможностями может оставаться в привычных для него условиях, сохранять самостоятельность и независимость [66].

### 5.2.5. Инновационная практика социальной работы в работе с пожилыми

Известно, что уровень заболеваемости пожилых людей в два раза, а в старческом возрасте — в шесть раз выше, чем людей более молодого возраста. До 80 % сегодняшних пенсионеров по старости нуждаются в медико-социальной помощи, поскольку имеют стойкие хронические заболевания сердечно-сосудистой, нервной, эндокринной, кроветворной и костно-суставной систем. Следует ожидать, что каждое последующее поколение людей, подходя к рубежу пожилого возраста, будет носителем все большего набора болезней.

Очевидно, что оздоровление пожилых людей и приостановление преждевременного старения лишь медицинскими или социальными методами не разрешить. Эта проблема требует комплексного подхода. Разрозненные, нередко чисто эмпирические, научно необоснованные попытки улучшить положение пожилых людей пользы не приносят.

С целью повышения качества и эффективности социальной работы с лицами старших возрастов, профилактики преждевременного старения и интенсификации научных исследований в области геронтологии предполагается создание сети геронтологических лечебно-профилактических учреждений следующих пяти уровней:

- территориальный геронтологический центр, создаваемый с целью оказания квалифицированной стационарной и консультативно-диагностической помощи населению старших возрастных групп;
- геронтологическое отделение многопрофильной больницы, предназначенное для долечивания и медицинской реабилитации после курса интенсивного лечения в стационарах для лиц старших возрастных групп;
- отделение медико-социальной помощи как структурное подразделение центров социального обслуживания населения муниципальных районов, оказывающих медико-социальную помощь на дому гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию;
- домашнее обслуживание пациентов старше 60 лет с тяжелыми формами хронических заболеваний (визиты врачей, медицинских сестер, лечение и реабилитации на дому и др.);
- ночные службы медико-социальной помощи на дому.

Активно развивается сеть домов малой вместимости (муниципальных стационарных учреждений на 10—15 мест). В ближайшей перспективе они могут заменить крупные стационары, которые построены по типу больниц и технологически не при-

способлены для создания условий, приближенных к домашним.

Так называемая SPA-технология предполагает целый комплекс оздоровительных мероприятий, конечная цель которой — восстановление сил организма и его оздоровление.

Модернизация технологий социальной работы, направленных на решение проблем преждевременного старения, в качестве первоочередных задач выдвигает:

- адекватное возрасту медицинское сопровождение на основе разработанных программ колоногидротерапии организма, низкокалорийной диеты, растительных антиоксидантов, современных геропротекторов, адаптогенов и биогенных стимуляторов, а также лечебно-физкультурных методов реабилитации;

- проведение прикладных научных исследований по геронтологическим проблемам, разработка и внедрение современных технологий социальной работы, связанных с профилактикой преждевременного старения;

- анализ современных научных и эмпирических достижений в области социальной реабилитации возрастной патологии;

- мониторинг качества жизни пожилых людей, создание и ведение регистра реабилитационного потенциала;

- участие в разработке целевых программ и разноуровневых стандартов и нормативов по проблемам социальной реабилитации инвалидов разных категорий;

- организацию и практическое участие в подготовке и реализации программ переподготовки и повышения квалификации специалистов, работающих с пожилыми людьми [106].

В пожилом возрасте творчество приобретает особое значение. Занятия творчеством позитивно влияют на состояние психического и физического здоровья людей преклонного возраста. Неоднократно замечалось, что люди, которые профессионально занимаются искусством (артисты, художники, писатели), при достижении преклонного возраста остаются молодыми душой, сохраняют ясность ума, высокую работоспособность, независимость суждений. Занятие творчеством помогает пожилым людям гибко и нестандартно решать бытовые и материальные проблемы. В процессе творческой деятельности человек имеет возможность не замыкаться в себе, знакомится с опытом других людей, осуществлять своеобразный обмен социальным опытом.

Творческая деятельность позволяет пожилым людям:

- отходить от стереотипов и шаблонов (по отношению к прошлому и настоящему, к представителям других поколений, к сложившимся бытовым суждениям);

– раскрывать потенциальные возможности (создание нового, решение конкретных практических задач, общение с произведениями искусства, получение объективной информации);

– налаживать общение со сверстниками и представителями других поколений, взаимно обогащаться;

– созданный позитивный настрой на занятиях «переносится» на отношение к миру в целом.

Различные виды творчества в пожилом возрасте позволяют активизировать личностный потенциал человека путем его включения в образовательную деятельность. Именно творческие методы работы позволяют пожилым людям стабилизировать свое здоровье, найти ориентиры и смысл в быстро меняющейся жизни, понять себя, других людей, общество, обнаружить пути выхода из жизненных затруднений.

В основе образовательной работы с пожилыми людьми, предполагающей обращение к творчеству, лежит мир их жизненных представлений. Пожилые должны найти способ выражения (например, участие в художественной самодеятельности, работе в театральной мастерской, занятия народными промыслами, освоение различных образовательных программ).

Дальнейшее направление инновационного развития социальной работы с пожилыми многие специалисты связывают с предпринимательской деятельностью в учреждениях социального обслуживания населения пожилого возраста (рис. 30).



Рис. 30. Организационно-функциональная модель социального обслуживания населения на муниципальном уровне [26. — С. 41]

Внедрение такого рода модели социального обслуживания может позволить:

- приблизить уровень социального обслуживания пожилого населения к принятому в экономически развитых странах в рамках имеющихся бюджетных средств;
- расширить область деятельности социальных учреждений рассматриваемого типа;
- полнее удовлетворять имеющиеся потребности общества в разнообразных социальных услугах;
- получить дополнительные источники финансирования в социальной сфере;
- расширить перечень предоставляемых услуг;
- повысить качество обслуживания [26].

### **5.2.6. Инновационная модель социальной работы на муниципальном уровне**

Сегодня одной из важнейших задач является становление эффективного местного самоуправления. Жизненное пространство многих городских и сельских поселений разрушается, так как подавляющее большинство муниципальных образований являются дотационными или депрессивными (вымирающими). Для решения этих задач необходимы новые подходы к организации местного самоуправления, которые бы сочетали в себе инициативы «снизу» с финансово-правовым обеспечением «сверху» (концепция корпоратизма местного самоуправления). С помощью промышленно-финансовых групп и муниципального менеджмента аккумулируются средства населения и объекты муниципальной собственности, создается иная мотивация участия людей в решении местных вопросов, возникают источники получения финансовых средств из внебюджетных поступлений. Местное сообщество становится социальной корпорацией.

Целью общественного развития муниципального образования (МО) становится развитие производства для оздоровления жизни населения на данной территории. Использование социального ресурса МО выступает не только как средство развития, но и как главный рычаг развития территории.

Реализация антикризисной стратегии может привести к:

- увеличению доходов МО, созданию условий, когда нет нищих и бедных, а есть население с высоким уровнем достатка, есть богатые и очень богатые;
- укреплению здоровья населения, обеспечению условий, при которых средняя продолжительность жизни населения возрастает до мирового стандарта — 85 лет, а заболеваемость снизится до одного дня в год в расчете на одного работающего;

- повышению социальной безопасности;
- усилению творческой и социальной активности людей;
- повышению доходов населения;
- увеличению комфортности жизни, созданию условий для самосовершенствования и творческого развития личности и т. д.

Процесс разработки стратегий и технологий и их реализации в местном сообществе имеет ряд этапов. Рассмотрим их подробнее.

На первом этапе — аналитическом — изучаются предпосылки для стратегического планирования хозяйственного развития. В основу кладутся следующие ценностные ориентации и установки: повышение качества жизни населения, укрепление его физического и нравственного здоровья. В рамках стратегии разрабатываются технологии вовлечения различных категорий населения МО (через ряд программ) в решение первоочередных задач территории.

Второй этап — предплановый — рассчитан на выбор технологии стратегии развития, отвечающий коренным интересам жителей.

На третьем этапе из числа возможных альтернатив выбираются стратегия развития и технология ее реализации, что позволяет определить: достаточны ли ресурсы для достижения поставленных целей; каковы конкретные действия по реализации программ развития.

На четвертом этапе применяются технологии действия, к которым относятся ресурсы города, района, основные модели организации и управления, обеспечивающие стратегию развития МО с участием местных органов власти, промышленно-финансовых групп и всего населения в целом.

В качестве интегральных показателей качества жизни в МО выступают:

- экология, здоровье и питание населения;
- доходы и материальная обеспеченность населения;
- результаты хозяйственной деятельности;
- состояние социальных связей, социальное самочувствие, уровень социального напряжения.

Корпоративные формы хозяйствования создают благоприятные предпосылки для формирования среднего класса собственников-совладельцев природных ресурсов, совместного капитала (человеческого, социального, культурного). Как показывает мировой опыт, это основной путь выхода из экономического кризиса, позволяющий сделать население хозяином средств производства, субъектом рынка.

Местное сообщество выступает как главный субъект самоуправления. В него входят все жители, постоянно проживающие



в городском или сельском поселении и имеющие право и способность решать вопросы территории под свою ответственность на сходах, собраниях, конференциях либо через органы местного самоуправления, делегируя им свои полномочия, осуществляя контроль за их деятельностью, оказывая органам местной власти содействие, непосредственную помощь, добровольно организуясь в общины (территориальную, этническую, религиозную, трудовую или корпоративную). Таким образом, основу местного самоуправления составляет общинное самоуправление. Община как юридическое лицо отстаивает свои интересы, рекрутирует в состав органов местной власти своих представителей [124].

Эффективная региональная социальная политика невозможна без реализации общественных инициатив. Сегодня само население выступает активным субъектом социальных преобразований, конструирующим многообразные гражданские практики в самых различных сферах (политическое и правовое просвещение, работы в области жилищно-коммунального хозяйства, экологическая безопасность, социальная безопасность и др.). Формирование гражданских инициатив населения во многом определяется следующими факторами:

- участием в федеральных и региональных конкурсах инновационных проектов по развитию гражданского общества;
- созданием «информационных коридоров» по формированию различных аспектов гражданского общества в региональных и местных средствах массовой информации;
- развитием социальной рекламы для продвижения в обществе филантропических идей и ценностей;
- привлечением широкого общественного внимания к благотворительной деятельности и добровольческим инициативам и др.

Широкое внедрение технологий повышения гражданской активности населения может способствовать самоорганизации жителей в рамках территориальных общественных самоуправлений в целях благоустройства среды обитания, развития социальных услуг [113].

Новой формой социальной работы на территориальном уровне является также технология социальной мобилизации.

Основными процедурами технологии социальной мобилизации являются:

*пропаганда идей.* Используются такие методы, как создание коалиций, распространение идей на уровне рядовых граждан, работа со средствами массовой информации. Под воздействием пропаганды формируются условия для необходимых преобразований;

*мобилизация ресурсов.* Мобилизация — это способность организовать, связывать друг с другом различные группы, стимулировать к совместной работе, четко формулировать цели, доносить их до населения, активизировать все ресурсы, которые могли бы заставить властные структуры отреагировать должным образом. Она может принести результаты только в том случае, если существуют необходимые политические условия и создана юридическая база. Люди, ответственные за принятие основных решений, должны не только иметь соответствующие убеждения, но и быть готовы к действиям;

*обмен информацией.* Информационная работа с населением включает следующие этапы:

- анализ имеющихся данных и дополнительные исследования для выявления сущности проблемы, уровня компетенции людей, имеющих отношение к данной проблеме и т.д.;

- составление плана информационной работы (определение категорий населения, с которыми предстоит работать, целей изменения поведения для каждой конкретной аудитории, а также каналов распространения информации);

- разработку и апробацию информационных материалов (печатных, аудио-, видео-, консультативных материалов и т.п.) для выяснения того, насколько они соответствуют требованиям, доступны для понимания людей;

- осуществление программы, обеспечение соответствия информационной деятельности компонентам предоставления услуг;

- контроль и оценку результатов: использование анализа и других исследовательских методов для определения того, насколько успешно выполняется программа, достигаются ли цели, необходимо ли изменение стратегии.

Существенно важным в рассматриваемой технологии является понятие «жизненные силы человека», которое определяется как способность к воспроизводству и совершенствованию своей жизни, совокупность показателей индивидуальной и социальной субъективности. В свою очередь, жизненное пространство человека характеризуется как совокупность средств жизнеосуществления, среди которых выделяются естественные основы его индивидуальной и социальной жизни и социокультурные компоненты бытия.

Каждый член общества оказывается «охваченным», у каждого появляется своя роль, появляются условия для реализации поставленных целей, по социальному обустройству, созданию блага приятных условий жизнедеятельности. Данный подход основан на учете важности взаимосвязи общественного, коллективного и индивидуально-личностного начала [123].

Важное значение в социальной работе на территориальном уровне имеют различные социальные программы. Рассмотрим инновационную программу «Система социальной самозащиты россиян», которая отражает цель современной социальной работы — перевод клиента в ситуацию самопомощи.

Цель программы «Система социальной самозащиты россиян» — смена приоритетов в социально-экономической политике, которая относится к социальному сегменту экономики и социально-бытовой сфере. Эта программа ориентирована на обучение рядовых потребителей здоровым питанию и образу жизни, культуре расходов времени и средств и в конечном счете на развитие самостоятельности значительной части населения в решении вопросов повышения качества жизни и состояния здоровья.

Ожидаемые результаты реализации программы:

- значительное увеличение активного периода жизни;
- уменьшение заболеваемости и расходов на лечение за счет поддержания своего здоровья самими людьми;
- материальное стимулирование.

В соответствии с программой предполагается направить финансовые потоки, циркулирующие в социально-бытовой сфере, на обеспечение положительных изменений в состоянии здоровья значительной части населения регионов, начиная с домашних хозяйств, детей и подростков, администрации, работников крупных предприятий и медицинских работников. В частности, в соответствии с мировым опытом предполагается платить жителям регионов, участвующим в ее реализации, премиальные надбавки и пособия за приведение в порядок своего здоровья и его длительное поддержание в таком качестве.

Большое значение уделяется вопросам персонализации всех рекомендаций и услуг, поскольку многие проблемы со здоровьем и временем являются следствием усредненного подхода к человеку, унаследованного от прежней экономики и социальной сферы, рассчитанных на генетически несуществующую «душу населения» и абстрактную потребительскую корзину. В связи с этим обучение предполагается проводить по общим и персональным программам. Основным объектом внимания и обучения становится не только личность, но и родовая семья, состоящая из представителей нескольких поколений.

Оценку качества жизни и состояния здоровья предполагается производить по числу поколений, представители которых прижизненно встречаются в родовой семье. Типичной для нашего времени является родовая семья, в которой встречаются представители трех поколений. Программа призвана изменить качество жизни и состояние здоровья членов множества родовых семей,

проживающих в регионе, чтобы обеспечить прижизненную встречу представителей пяти поколений.

В хозяйственно-экономический оборот внутри региона в централизованном порядке предлагается ввести комплекс товаров и услуг, направленных на повышение здорового образа жизни граждан, снижение социальных рисков, уменьшение темпов старения и увеличение активного периода жизни, на рост и развитие личной и общественной культуры в вопросах экологии и здоровья.

Предлагаемая программа общественного развития состоит из блоков, каждый из которых обеспечен специалистами, консультантами, информационными материалами, основными товарами и услугами. Все блоки программы строятся таким образом, чтобы в ее применении и развертывании были материально заинтересованы все ее участники.

Основные блоки региональной программы:

1) обучение методам самостоятельной оценки состояния здоровья и темпа старения, аппаратное обеспечение этой работы;

2) разработка и освоение новых отечественных технологий производства, хранения и потребления экологически чистой и здоровой пищи — злаковых культур и изделий, продуктов овощеводства и животноводства;

3) пропаганда здорового питания и образа жизни по общим и персональным программам;

4) обеспечение здоровым питанием с поставкой заранее подобранных экологически чистых продуктов и питьевой воды по индивидуально подобранным программам;

5) обучение безлекарственным методам помощи и самопомощи при разных болезнях с обеспечением их соответствующими атрибутами — БАП, БАВ, БАД;

6) «здоровый сон» для всей семьи;

7) подпрограмма снижения утомления для водителей и людей, вынужденных вести малоподвижный образ жизни;

8) подпрограмма ревитализации и антистарения с применением БАП, БАВ, БАД и БАТ;

9) подпрограмма «Украшения, полезные для здоровья»;

10) подпрограмма «Натуральная косметика»;

11) обучение методике индивидуального подбора питьевой воды, напитков и сортов продуктов питания;

12) подпрограмма страхования качества здоровья и времени активной жизни;

13) консультации по родовому образу жизни для родовых семей, состоящих из трех поколений для увеличения их числа в родовой семье до четырех-пяти;

14) организация стационарного учреждения санаторно-курортного типа для работы с больными и обучение докторов для филиалов;

15) формирование единого информационного пространства с аудио- и видеосвязью через Интернет.

К внедрению предлагаются эскизные проекты социального пакета родовой семьи и высокоэффективной комплексной программы улучшения качества жизни и состояния здоровья за сжатое время и без значительного дополнительного финансирования (социальный проект С. А. Мезенцева) [100].

### **5.3. Инновационные подходы к формированию российской социальной доктрины**

Под влиянием управленческой и научно-технической революции на конкурентном поле разных видов собственности все увереннее победу одерживает корпоративная собственность, позволяющая более полно связать результаты хозяйственной деятельности с ее социальным смыслом, лучше мотивирующая людей к труду. В некоторых странах корпоративная собственность достигает 70 % всех видов деятельности. Главное преимущество ноосферно-корпоративного метода хозяйствования перед капиталистическим и социалистическим состоит в том, что богатство одних не создается за счет других.

Мировой опыт свидетельствует: преодоление монополии одной формы собственности, частной в том числе, — необходимое условие более полной реализации творческого потенциала человека, отдельного региона, трудового объединения. Вместе с тем в стране до сих пор сохраняется заблуждение, что частная собственность занимает ведущее место в рыночной экономике развитых государств.

Достоинством ноосферного корпоратизма является то, что каждому члену общества предоставляются реальные возможности для предоставления лучших условий приложения своих сил. Каждый гражданин становится совладельцем собственности: банка, страховой компании, негосударственного пенсионного фонда — словом, всех материально-финансовых средств, социальных институтов, способных обеспечить современное качество жизни. В результате прекращается злоупотребление собственностью, имуществом, деньгами, природными ресурсами, которые превращаются в объекты социального регулирования. Это, в свою очередь, создает стимулы для творческого труда каждого, обеспечи-

вающие высокую производительность труда, отличное качество продукции, экологическую чистоту и безопасность окружающей среды.

Политический выбор России как определение общественно значимых целей и методов их достижения должен быть сделан с учетом национальных особенностей, собственного исторического опыта, сознательного выбора ее граждан [159. — С. 50—51].

Многие политики, исследователи и ученые считают, что сейчас Россия не видит будущего, потому идет в никуда. Шанс для самоорганизации и консолидации общества — увидеть будущее нашего отечества, свое место в нем и место России в мире [20. — С. 5].

С одной стороны, видение будущего — это стратегический прогноз, оценка возможностей страны, наиболее вероятностного развития событий и выявление угроз на этом пути, с другой — это выбор общества, осознание своих системообразующих ценностей, «цены», которой потребует достижение желаемой цели.

Ключевая задача, стоящая перед научным сообществом, деловыми кругами и органами государственной власти — создание проекта будущего для уникальной, самодостаточной цивилизации — мира России. Будущее рождается сегодня. Оно требует широкого междисциплинарного подхода, научного прогноза, мечты и политической воли, гражданского сотрудничества и веры в свои силы [20].

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Инновационные практики социальной работы с разными группами населения.
2. Каковы основные приоритеты дальнейшего развития социальной работы с разными группами клиентов?
3. Охарактеризуйте инновационные процессы в современном обществе.

### **ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ**

1. Опыт инновационной работы с проблемными группами населения в России и за рубежом.
2. Социальные проекты будущего России.

### **Рекомендуемая литература**

*Бондаренко Ю. Р.* Методологические подходы к оценке эффективности деятельности некоммерческих организаций в новых социально-экономических условиях: сб. науч. тр. (Серия «Экономика»). — 2005. — № 1.

Будущее России. Вызовы и проекты: История. Демография. Наука. Оборона / под ред. Г.Г.Малинецкого. — 2-е изд. — М., 2009.

*Волкова Л. П.* Инновационные технологии в работе по профилактике семейного неблагополучия: участковая социальная служба // Социальная работа. — 2007. — № 2. — С. 13—14.

*Головчинер К. И.* Эффективность социальной работы: факторы, критерии, показатели // Социальная работа: вопросы теории и практики: сб. науч. тр. — М., 2001.

*Диваева Э. А.* Виды оценки деятельности инновационных организаций // Качество. Инновации. Образование. — 2008. — № 2. — С. 35—38.

Инновации в социальной работе // Проблемы социальной работы: теория и практика: материалы Международной научно-практической конференции. — Омск, 2008.

Инновационные технологии и методы социального обслуживания семей и детей. — М., 2000.

*Лемке Н. П.* Инновационные технологии социального обслуживания в Санкт-Петербурге // Ученые Записки. — СПб., 2010. — № 2 (14). — С. 7—9.

*Патрушев В. И.* Основы общей теории социальных технологий. — М., 2008.

*Попов А. Н.* Эффективность социальной работы. Новый взгляд // Российский журнал социальной работы. — 1997. — № 3. — С. 21—28.

*Топчий Л. В.* Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки населения. — Н. Новгород, 2006.

*Якимец В. Н.* Межсекторное социальное партнерство: Основы, теория, принципы, механизмы. — М., 2004.

### **Дополнение 1. Инновационный потенциал третьего сектора в решении социальных проблем**

Некоммерческий сектор, по мнению ведущих специалистов, — это источник социальных инноваций. Многие социальные технологии, современные методы социальной работы были внедрены сначала в некоммерческих организациях (НКО), а затем стали частью государственной и муниципальной социальной работы.

Негосударственные некоммерческие организации в течение последних пятнадцати лет в России активно создаются и развиваются. В развитых странах они составляют самостоятельный сектор экономики — «третий сектор». Образование этого сектора отражает тенденции, возникающие одновременно с развитием рыночной экономики.

Современное гражданское общество можно представить в виде трех составляющих, которые позволяют выделить основные институты, функционирующие в нем:

*первый сектор — государственный:* органы государственной власти на всех уровнях, а также все виды государственных предприятий и организаций, действующих в любой сфере деятельности, в том числе социальной;

*второй сектор* — *коммерческий* (бизнес-сектор): неправительственные прибыльные организации;

*третий сектор* — *негосударственный*, неправительственный, независимый, некоммерческий, неприбыльный, благотворительный, филантропический сектор добровольной активности (волонтерский, добровольческий).

Деятельность НКО рассматривается как проявление социальной, творческой инициативы отдельных граждан в решении проблем социально-незащищенных и проблемных групп населения.

В августе 1995 г. в России появился Закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях», который установил основные правовые нормы, регулирующие благотворительную деятельность, определил формы ее поддержки со стороны органов власти различных уровней.

Право на реализацию благотворительной деятельности имеют граждане и юридические лица, которые могут индивидуально или, объединившись (с образованием или без образования благотворительной организации) свободно выбирать цели этой деятельности и формы ее осуществления.

Создание благотворительных организаций происходит спонтанно как реакция на необходимость разрешения какой-либо социальной проблемы или реализации какой-либо социальной потребности.

Коллектив благотворительной организации составляют не только ее штатные сотрудники, но и добровольцы, а также актив тех благотворительных обществ, которые не имеют ни одного оплачиваемого работника.

Участниками благотворительной деятельности, кроме благотворителей, являются также добровольцы и благополучатели. Добровольцы — это граждане, осуществляющую свою деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Благополучатели — это лица, получающие благотворительные пожертвования, помощь благотворителей.

В числе целей благотворительной деятельности:

- оказание помощи пострадавшим от социальных, национальных, религиозных конфликтов;
- оказание помощи жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам;
- содействие защите материнства, отцовства и детства;
- предотвращение социальных, национальных и религиозных конфликтов;
- подготовка населения к преодолению последствий различных катастроф и стихийных бедствий.

Негосударственный некоммерческий сектор в России начал активно развиваться в начале 90-х гг. XX в. В 2005 г. было зарегистрировано более 350 тысяч организаций, в которых в качестве штатных работников и волонтеров было задействовано около 2,5 млн человек. Ежегодно около 20 млн человек получают те или иные услуги. Деятельность большинства организаций направлена на решение конкретных проблем, возник-



кающих в жизни общества. Эти организации (правозащитные, экологические, потребительские) отстаивают права индивидов или определенных категорий населения, жителей конкретных территорий (пожилых и инвалидов, заключенных, женщин и обездоленных детей).

Благодаря деятельности некоммерческих организаций создаются дополнительные возможности получения гражданами различных социальных услуг. В условиях дефицита материальных, финансовых, кадровых ресурсов негосударственные организации вносят свой вклад в решение задач социальной политики государства. Кроме того, многие НКО оказывают услуги, дополняющие перечень государственных услуг, если люди в них нуждаются.

Для обеспечения финансирования некоммерческих организаций, выполнения благотворительных акций и поддержки иной некоммерческой деятельности активно осваивается фандрейзинг — достаточно новое направление социальной деятельности. Это процесс сбора пожертвований для некоммерческих и благотворительных организаций или для обеспечения социально значимых программ.

Основные задачи некоммерческих организаций в сфере фандрейзинга — разработка и реализация разнообразных фандрейзинговых стратегий: подготовка проектов на донорские организации, социальное партнерство с органами власти, корпоративный фандрейзинг и т. д. Под донором некоммерческой организации понимают юридическое или физическое лицо, оказывающее материальную, финансовую, организационную и иную благотворительную помощь неприбыльным организациям на добровольной бескорыстной основе. Как показывает практика фандрейзинга, донор сам находит проекты или организации, которым он хочет помочь, но чаще организации сами находят доноров.

Технологии фандрейзинга в социальной сфере могут реализовывать различные некоммерческие организации, которые условно можно разделить на шесть групп, в числе которых:

- производители и одновременно потребители фандрейзинговых услуг;
- разнообразные по целям, задачам и характеру деятельности финансирующие (в том числе донорские) организации;
- организации, оказывающие дополнительные услуги, коммерческие и некоммерческие структуры;
- фандрейзинговые фирмы (консалтинговые услуги);
- консалтинговые школы (обучение);
- фандрейзинговые информационные центры (предоставление информации).

Основными источниками финансирования некоммерческих организаций, являются:

- привлеченные средства — благотворительные, спонсорские средства, средства доноров, гранты фондов, членские взносы и т. д.;
- государственные средства — прямое (регулярные субсидии государства на содержание и развитие некоммерческих организаций, разовое финансирование отдельных проектов, программ и т. д.) и косвенные (государственные дотации частным лицам на культурно-просветитель-

ские цели, отчисление местных властей по их усмотрению на различные социальные цели, льготы некоммерческих организаций по уплате налогов и т. д.) финансирование;

– собственные средства — доходы от основной (выставочная, социальная, образовательная) и коммерческой деятельности.

Для коммерческих организаций участие в социальных проектах, программах — проявление социальной ответственности. Современные компании и организации воспринимают участие в донорских проектах для достижения следующих целей:

- формирование положительной репутации;
- формирование нужного информационного пространства вокруг компании;
- поиск новых партнеров, налаживание связей и уровней взаимодействия.

При этом ожидаемый эффект для коммерческих организаций от участия в социальных акциях, программах, проектах зависит от:

- масштаба и актуальности акции, программы, проекта;
- целей акции, программы, проекта;
- программы действий некоммерческой организации.

Как показывает практика, многие социальные организации имеют свои базы доноров и меценатов, оказывающих нематериальную и финансовую помощь в реализации некоммерческих проектов. Большинство некоммерческих организаций упоминает имя дарителя, рекламирует его, сообщает, что именно он оказал помощь в реализации данного проекта.

В своей деятельности некоммерческие и социальные организации используют следующие элементы фандрейзинга:

- долгосрочное и стратегическое планирование;
- проведение благотворительных и фандрейзинговых мероприятий;
- различные способы сбора средств;
- публикации в специальной литературе, посвященные деятельности учреждений по привлечению потенциальных доноров.

Некоторые члены некоммерческих организаций посещают семинары по фандрейзингу (например, ежегодный семинар «Белые ночи фандрейзинга», который проводится в Санкт-Петербурге) [15].

## **Дополнение 2. Региональное инновационное социальное обслуживание населения**

Услуги сиделок по социально-медицинскому уходу на дому — это набор медико-социальных услуг, которые предоставляются на постоянной или временной основе гражданам пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и требующим постоянного постороннего ухода. Услуги сиделок предоставляются людям, которые не могут в течение дня оставаться одни без посторонней поддержки. Им необходима помощь в приеме пищи, лекарств, одевании, проведении гигиенических процедур. В то же время для пожилых людей

важно оставаться в привычной домашней среде, а не в условиях социального или медицинского учреждения.

Услуги сиделок являются стационарозамещающей технологией, позволяющей продлить пребывание пожилого человека в домашних условиях и поддержать его социальный, психологический и физический статус. Реестр услуг сиделок включает 29 видов различных социальных услуг. На его основе сформировано и утверждено 5 модулей (наборов услуг) на 4 часа, 8 часов, 10 часов, 12 часов дневных и 12 часов ночных. Они различаются не только по времени, но и по количеству и ассортименту предоставляемых услуг. Необходимость в конкретном модуле определяется на основе обследования социально-бытового положения человека, оценки его нуждаемости в услугах сиделок и медицинского заключения о наличии показаний к предоставлению этих услуг.

Инновационность данной меры социальной поддержки пожилых и инвалидов заключается в том, что требования к ним устанавливаются органами государственной власти и финансируются из бюджета региона, в то же время их оказание осуществляется профессиональными негосударственными организациями. Именно в этом заключается реализация принципа государственно-частного партнерства. Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга утвердил ряд нормативных правовых актов, регламентирующих организацию предоставления услуг сиделок отдельным категориям жителей Санкт-Петербурга. В частности, утверждены критерии отбора поставщиков услуг, организация работы по предоставлению услуг сиделок, нормативы их финансирования, порядок учета, отчетности и контроля качества предоставления услуг, компенсация расходов за их предоставление. Услуги сиделок оказываются различными общественными и коммерческими организациями, прошедшими соответствующий квалификационный отбор во всех районах Санкт-Петербурга. Ветеранам (инвалидам) Великой Отечественной войны 1941 — 1945 гг. данные услуги финансируются за счет средств бюджета города в соответствии с нормативами финансирования.

В настоящее время в Санкт-Петербурге проживает более 1,2 млн граждан пожилого возраста. При этом доля пожилых лиц в возрасте старше 80 лет составляет около 160 тысяч человек. Проблема помощи пожилым, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию, является в настоящее время одной из насущных проблем.

До 80 % пенсионеров по старости нуждаются в медико-социальной помощи, поскольку имеют стойкие хронические заболевания. В связи с состоянием здоровья практически все люди старше 75 лет нуждаются в посторонней помощи при решении повседневных проблем. Для расширения возможностей социального обслуживания данной категории постановление Правительства Санкт-Петербурга № 1340 от 25.11.2009 г. «О предоставлении услуг сиделок по социально-медицинскому уходу на дому ветеранам (инвалидам) Великой Отечественной войны в Санкт-Петербурге» позволило ввести новые формы социальных услуг.

Контроль качества предоставления услуг сиделок проводится представителем администрации или района Санкт-Петербурга. Контроль может осуществляться:

- в течение первого месяца предоставления услуг сиделки (первичный контроль);
- в течение трех месяцев после первой проверки (плановый контроль);
- оперативный контроль, после поступления заявления от клиента.

В случае замены сиделки в течение месяца осуществляется вторичный контроль. При плановом контроле проверка осуществляется в соответствии с планом-графиком проверок, составленным администрацией района Санкт-Петербурга.

Другой дополнительной мерой социальной поддержки пожилых и инвалидов стало внедрение новой услуги «тревожная кнопка» на основании постановления Правительства Санкт-Петербурга № 1459 от 22.12.2009 г. «О предоставлении специализированных услуг экстренной социально-медицинской помощи «тревожная кнопка» гражданам и инвалидам в Санкт-Петербурге». Услуги «тревожная кнопка», как и услуги сиделок рассчитаны в первую очередь на защиту и поддержку одиноких людей, а также тех, кто в течение дня остается один, когда их родные уходят на работу. Наличие «тревожной кнопки» не требует присутствия постороннего, однако внушает чувство безопасности, ощущение, что помощь всегда рядом, а это очень важно для пожилого человека и инвалида. Данные технологии являются альтернативой помещению обслуживаемых людей в социальные и медицинские стационарные учреждения.

Кроме того, данная технология социального обслуживания значительно повышает доступность медицинских и социальных услуг граждан. Таким образом, социальная услуга «тревожная кнопка» — это технология предоставления системы экстренной социально-медицинской помощи пожилым людям и инвалидам, осуществляемой с привлечением специализированных служб скорой медицинской помощи, пожарной охраны, МЧС, милиции и других служб, в течение 24 часов в сутки. Посредством связи с диспетчерами центра обработки вызовов, имеющими медицинское и социальное образование, осуществляется связь как на дому, так и вне дома. Получаемая в процессе работы с пожилыми и инвалидами статистика об их специфических потребностях позволяет эффективно совершенствовать инфраструктуру социальной сферы. Значительно сокращается число «непродуктивных» вызовов неотложной помощи, участковых врачей и социальных работников.

Использование современных информационных технологий позволяет предоставлять услуги «тревожная кнопка» по всей территории России. Центр информационного обеспечения при этом находится в Санкт-Петербурге.

Качество жизни населения выступает сегодня индикатором результативности социальной политики, характеризующей уровень социально-экономического развития региона. Изучение показателей качества жизни может служить основой для выделения групп населения, имеющих сходные социальные проблемы и потребности для разработки и внедрения эффективных адресно-ориентированных программ социальной поддержки. Для улучшения качества жизни граждан разрабатывается целый

комплекс мероприятий по осуществлению структурных изменений в социальной сфере, определяющих перспективу дальнейшего совершенствования системы социального обслуживания, социального сервиса на основе государственно-частного партнерства. Большую роль в этом процессе играют мониторинг рынка социальных услуг на конкретной территории, а также повышение качества социальных услуг посредством профессионализации и специализации социальной работы [99].

**Адресная социальная помощь** — вид государственной социальной помощи конкретной семье с учетом нуждаемости.

**Аутсорсинг** — передача организацией определенных бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области.

**Бенчмаркинг** — 1) сравнительный анализ эффективности компаний на основе системы взаимосвязанных показателей, в том числе показателей бизнес-процессов; 2) процесс систематизированного обмена информацией между организациями прежде всего по вопросам совершенствования бизнес-процессов, направленный на взаимный обмен опытом и знаниями в разных аспектах деятельности. Цель — стать более конкурентоспособными, находясь как на одном и том же рынке, так и на совершенно разных рынках (отраслях).

**Бизнес-инкубатор** — организация, обеспечивающая малые предприятия физическим пространством для работы, помещениями и сооружениями (на основе совместного использования), доступом к техническим средствам и услугам в области ведения бизнеса. Деятельность бизнес-инкубаторов способствует осуществлению начальной стадии развития нового, как правило, малого предприятия, освоению новой продукции и реализации инновационных проектов.

**Бизнес-план** — программа деятельности организации (предприятия), план мер по достижению конкретных целей, включающий оценку ожидаемых расходов и доходов. Разрабатывается на основе маркетинговых исследований.

**Благотворительная деятельность** — социальное действие по реализации определенных общественных и частных усилий в оказании помощи и поддержки нуждающимся лицам. Она не регламентирована, что позволяет более гибко реагировать на возникающие социальные проблемы.

**Благотворительная общественная организация** — общественное объединение, созданное на основе совместной деятельности для защиты общественных интересов и достижения поставленных целей.

**Благотворительный общественный фонд** — один из видов некоммерческих фондов, не имеющих членства, общественное объединение, цель которого — формирование имущества на основе добровольных взносов, иных не запрещенных законом поступлений и его использование на полезные цели. Учредители и управляющие имуществом фонда не вправе использовать указанное имущество в собственных интересах.

**Бюджет проекта** — запланированные средства на проект, а также их распределение по статьям затрат, исполнителям, структурным элементам проекта и т. п.; смета как ограничение на величину затрат.

**Внебюджетный фонд** — фонд денежных средств, не включаемый в бюджетную систему. К таким фондам относят фонды, которые создаются по решениям органов государственной власти или органов местного самоуправления разного уровня. Внебюджетный фонд должен иметь целевой характер. Источники его доходов в основном формируются из платежей, имеющих целевое назначение, и иных платежей, предусматриваемых к перечислению во внебюджетный фонд и в законодательном порядке или вносимых в него в форме добровольных взносов.

**Внедренческая фирма** — посредническо-консультационная хозяйственная организация (предприятие), специализирующаяся на распространении инноваций.

**Волонтерство** — добровольное принятие обязанностей по оказанию безвозмездной социальной помощи, услуг, патронажа инвалидам, больным и престарелым, а также лицам и социальным группам населения, находящимся в сложных жизненных условиях.

**Волонтеры** — люди, делающие что-либо по своей воле, а не по принуждению. Волонтерская деятельность в социальной сфере рассматривается как проявление милосердия и человеколюбия.

**Государственная социальная политика** — действия государства в социальной сфере, преследующие определенные цели, соотносящиеся с конкретно-историческими обстоятельствами, подкрепленные финансовыми ресурсами и рассчитанные на определенные социальные результаты.

**Государственный социальный стандарт** — установленный законодательством Российской Федерации минимальный уровень гарантий социальной защиты, обеспечивающий удовлетворение важнейших потребностей человека, выражаемый в нормах и нормативах предоставления бесплатных и общедоступных социальных услуг, социальных пособий и выплат.

**Государство социальное** — демократическое государство, опирающееся на широкую социальную основу и проводящее социальную политику, направленную на повышение или обеспечение определенного жизненного уровня населения, защиту и реализацию прав и свобод граждан, на создание современных систем образования и социального обеспечения, на поддержание неимущих и малообеспеченных слоев населения, на предотвращение и успешное разрешение социальных конфликтов и т. д.

**Гражданское общество** — сфера общественной жизни, существующая одновременно и наряду с государством, но независимо от его институтов; система самостоятельных, независимых от государства общественных организаций, объединений, выражающих частные интересы людей и создающих условия для их реализации. Гражданское общество — сфера самоутверждения свободных граждан и создаваемых ими на добровольных началах ассоциаций и организаций. В его простран-

стве реализуется все многообразие социальных связей индивида и государства.

**Демографическая политика** — система общепринятых на уровне властных структур идей и концептуально объединенных средств, с помощью которых государство, а также другие социальные институты намереваются достичь определенных целей.

**Демографическое развитие** — совокупность взаимосвязанных изменений рождаемости, смертности, миграции и определяемых ими численности и структуры населения.

**Депопуляция** — устойчивое (не связанное с особенностями возрастной структуры и миграционными процессами) превышение числа умерших над числом родившихся.

**Жизненный потенциал** — количество лет, которое может прожить человек, достигший определенного возраста.

**Жизненный цикл инновации** — период времени, в течение которого инновации проходят стадии от зарождения до внедрения и распространения.

**Закономерности** — связи явлений, действие которых проявляется в виде тенденций, определяющих основную линию развития той или иной сферы деятельности.

**Здоровый образ жизни** — категория общего понятия «образ жизни», включающая в себя благоприятные условия жизнедеятельности человека, уровень его культуры и гигиенических навыков, которые позволяют сохранять и укреплять здоровье, предупреждать развитие его нарушений и поддерживать оптимальное качество жизни.

**Здоровье** — состояние полного социально-биологического и психического благополучия, отсутствие каких-либо болезненных состояний и физических дефектов.

**Иерархия потребностей** — порядок расположения человеческих потребностей по степени значимости от одного до пяти: физиологические потребности, потребности самосохранения, социальные потребности, потребности в уважении и потребности в самоуважении. Человек будет стремиться удовлетворить в первую очередь самые важные из них. Как только ему удастся удовлетворить какую-то важную потребность, она на время перестает быть движущим мотивом. Одновременно появляется побуждение к удовлетворению следующей по важности потребности.

**Издержка** — размер ресурсов (для упрощения измеренный в денежной форме), использованных в процессе хозяйственной деятельности предприятия на(за) определенный временной отрезок.

**Изобретение** — техническое решение задачи, обладающее новизной, неочевидностью (изобретательским уровнем) и пригодное к осуществлению промышленным путем.

**Имитационная модель** — модель, воспроизводящая реальную действительность для того, чтобы получать о ней достоверные сведения.

**Инвестиции** — долгосрочные вложения средств как внутри страны, так и за рубежом в целях создания новых и модернизации действующих предприятий, освоения новейших технологий и техники, увеличения производства и получения прибыли.



**Инвестиционная политика** — определение наиболее приоритетных направлений капитальных вложений, от которых зависят повышение эффективности экономики, обеспечение наибольшего прироста продукции и национального дохода на каждый рубль.

**Инвестиционный проект** — план вложения капитала в целях получения прибыли, система, включающая определенный набор организационно-правовых и расчетно-финансовых документов, необходимых для осуществления определенных целей, получения определенных результатов.

**Инвестиционный процесс** — сложный комплекс работ, который включает следующие основные фазы: поиск и изучение объекта инвестирования, его финансирование и контроль их исполнения.

**Инвестор** — частный предприниматель, организация или государство, осуществляющие долгосрочное вложение капитала в какое-либо дело, предприятие с целью получения прибыли.

**Инженерия социальная** — прикладная отрасль инженерной деятельности, которая изучает, диагностирует, конструирует и регулирует социальные системы, «исправляет» и «лечит» их, восстанавливает равновесие индивида и среды, приводит их в соответствие с изменившимися условиями и ценностями жизни людей. Термин ввел в оборот в 1922 г. Р. Поунд.

**Инкубатор (в социальной сфере)** — многофункциональный комплекс, предоставляющий разнообразие услуги новым инновационным фирмам, находящимся на стадии возникновения и развития.

**Инноватика (теория инноваций)** — отрасль науки и практики, изучающая роль и место инноваций, творческий и организующий потенциал их создателей в процессе управляемого развития, особенности качественных изменений продуктов человеческой деятельности в ходе реализации тех или иных полезных обществу новшеств.

**Инновации в социальной сфере** — инновации, оказывающие влияние на большие группы людей, как правило, имеющие некоммерческий характер и направленные на улучшение качества жизни населения.

**Инновации социальные** — организуемое нововведение в социальной практике в ответ на изменение социальных условий, потребностей общества, новые проблемы, не решаемые традиционными способами.

**Инновационная деятельность** — качественная характеристика какой-либо деятельности (например, инновационная социальная деятельность).

**Инновационная среда** — реальный жизненный фон, потенциально готовый к переменам и нуждающийся в нововведениях, или же территория, сообщество, где целенаправленно происходят управляемые человеком качественные изменения.

**Инновационная стратегия** — совокупность мер в среднесрочной и долгосрочной перспективе по разработке и внедрению инноваций, воспроизводимых на производстве и востребованных рынком.

**Инновационное предпринимательство** — общественный технико-экономический процесс, направленный на создание лучших по сво-

им свойствам товаров, услуг, технологий путем практического использования нововведений.

**Инновационный менеджмент** — совокупность систематизированных знаний по теории инноваций и современному менеджменту о методах создания наукоемких инноваций и их эффективности.

**Инновационный потенциал** — способность среды, коллектива, человека создавать и реализовывать возможности своего развития.

**Инновационный поток** — динамическая совокупность нововведений, имеющих общую цель и предметно связанных между собой в исходном или конечном пункте изменений.

**Инновационный процесс** — совокупность научно-технологических, технологических и организационных изменений, происходящих в процессе реализации инноваций.

**Инновационный цикл** — период создания, распространения и использования нововведений.

**Инновация (нововведение)** — реализованная творческая идея, создавшая новую ценность.

**Инновирование** — оптимизация инновационной деятельности с целью получения более высокого социального результата.

**Институционализация** — все многообразные процессы и структуры, посредством которых люди и группы организуются в обществе.

**Инфраструктура социальная** — материально-вещественные элементы, обеспечивающие условия жизнедеятельности человека в обществе (в производственной, политической и духовной сферах, в семье и быту); совокупность таких отраслей, как наука, образование, здравоохранение, торговля, общественное питание, бытовое обслуживание, жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, связь и др. Степень развития инфраструктуры социальной — важный показатель того, как человек живет, в какой степени он социально защищен.

**Качество населения** — совокупность свойств населения: его образовательный уровень, профессионально-квалификационная структура, состояние здоровья и т.д.

**Кейс-метод** — деловая игра, сочетающая профессиональную и деловую игры. Учебный материал подается учащимся в виде кейсов (проблем). Данный метод предполагает активное участие в обсуждении деловой ситуации как студентов, так и преподавателей.

**Конкурентоспособность** — способность определенного объекта преодолеть конкурентов в заданных условиях.

**Конкуренция** — соперничество нескольких субъектов в достижении схожей цели.

**Консалтинг** — 1) консультирование производителей, продавцов и покупателей по широкому кругу вопросов организационной, управленческой и экономической деятельности предприятий, фирм и организаций; 2) деятельность специальных компаний по консультированию производителей и покупателей в области техники, экономики и экспертизы.

**Критерии проекта** — требования, предъявляемые к проекту на различных этапах проектирования и используемые для оценивания проекта.

**Макросоциальная работа** — упорядочение деятельности населения отдельных территорий, формирование территориальных сообществ и социальных групп исходя из интересов и возможностей населения.

**Малообеспеченные граждане (семьи)** — граждане (семьи), средний совокупный доход которых (заработная плата, пенсии, пособия, другие виды доходов) на одного человека (члена семьи) не превышает величины среднемесячного прожиточного минимума на душу населения.

**Маркетинг** — вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена.

**Маркетинговая стратегия** — комплекс мероприятий по разработке, производству и сбыту товаров (услуг) на основе запросов потребителей, направленный на максимизацию прибыли предприятия.

**Нововведение** — результат научного труда, направленный на совершенствование общественной практики и предназначенный для непосредственной реализации.

**Нововведение (инновация) управленческое** — процесс освоения новых организационных форм, методов и техники в управлении.

**Общественные фонды** — структуры, объединяющие группы людей, материальные, финансовые, культурные и иные ценности. Существуют за счет добровольных отчислений, взносов, пожертвований государственных, общественных организаций, коммерческих, финансовых структур и частных лиц. Эти средства направляются на различные программы гуманитарной и благотворительной деятельности

**Организационные нововведения** включают в себя три основных типа: нововведения процедурного характера; нововведения, связанные со структурными преобразованиями, и нововведения, связанные с изменением производственных элементов, из которых состоит организация.

**Охрана здоровья** — совокупность мер политического, духовного, экономического, правового, социального, культурного, научного, медицинского и санитарно-эпидемического характера, направленных на оптимизацию условий для формирования, активного сохранения, восстановления и укрепления здоровья и обеспечивающих снижение уровня заболеваемости и увеличение популяции здоровых и практически здоровых людей.

**Поколение** — совокупность людей, родившихся в один и тот же год или несколько больший промежуток времени (например, пятилетие).

**Политика предприятий в области человеческих ресурсов** — политика предприятий, включающая, наряду с неукоснительным соблюдением действующего законодательства, ряд дополнительных мер, направленных на облегчение совмещения их работниками родительских и профессиональных ролей. К таким мерам относятся, например, введение гибкого графика рабочего времени, оплата за счет предприятия части расходов работников, связанных с рождением и воспитанием детей, планирование карьеры женщин с учетом необходимости выполнения ими материнских обязанностей и т. д.

**Потенциал здоровья** — способность человека заботиться о своем собственном здоровье, принимать решения и контролировать свою жизнь в целях обеспечения собственного здоровья.

**Практика социальной работы** — использование знаний и навыков социальной работы для предоставления социальных услуг человеку, социальному слою, группе. Практика социальной работы включает в себя социальную помощь, социальную терапию, социальную реабилитацию, страхование, попечительство, посредничество и т. д.

**Прогнозирование** — научно обоснованное предсказание вероятностного развития событий или явлений на будущее на основе статистических, социальных, экономических и других исследований.

**Программа социальная** — документ, определяющий содержание и последовательность действий, направленных на решение конкретных социальных проблем.

**Простое воспроизводство населения** — воспроизводство населения, при котором численность поколений родителей равна численности поколений детей, рожденных ими. Коэффициент естественного прироста при этом стремится к нулю.

**Профессиональное выгорание** — психологическое состояние специалистов, интенсивно общающихся с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

**Профилактика** — система государственных, социальных, гигиенических и медицинских мер, направленных на предупреждение социальных отклонений и обеспечение высокого уровня социального и психологического здоровья населения в целом.

**Профессионализм в социальной работе** — определенный стандарт поведения, который характеризует социальную работу как некое профессиональное сообщество людей, имеющих одни интересы, взгляды, мировоззрение.

**Расселение населения** — процесс распределения и перераспределения населения на территории. Включает в себя размещение населения, функциональные, территориальные взаимосвязи населенных мест и миграции населения.

**Региональная социальная политика** — политика, направленная на снижение социально-экономического неравенства территорий (регионов) в составе данного государства. Ее субъектами выступают центральные и региональные власти. Региональная социальная политика ведется в следующих направлениях: разработка региональных прогнозов, перспективных планов и целевых программ развития, регулирование территориальных отношений собственности и т. д.

**Ресурс** — любой фактор (включая время), необходимый для выполнения работ проекта. Обычно выделяют трудовые, финансовые и материальные ресурсы.

**Реформа социальная** — изменение какой-либо стороны общественной жизни при сохранении существующего строя. Как правило, социальные реформы положительно влияют на общественные процессы, однако это зависит от целей, задач, от того, в чьих интересах они осуществляются.

**Риск** — вероятность успеха по сравнению с вероятностью провала какого-либо бизнеса. Оценить риск — значит попытаться количественно определить вероятность успеха или провала.

**Рынок инноваций** — сфера обмена между экономически свободными разработчиками и потребителями инноваций, функционирующая благодаря структурам, реализующим рыночный обмен инновациями, а также благодаря государственной и региональной поддержке в виде определенных льготных условий и стимулов.

**Социальная защита** — система приоритетов и механизмов по реализации законодательно закрепленных социальных, правовых и экономических гарантий граждан: органов управления всех уровней, иных институтов: система социальных служб, обеспечивающих определенный уровень социальной защищенности, достижение социально-приемлемого уровня жизни населения в соответствии с конкретными условиями общественного развития.

**Социальная политика** — деятельность государства и других политических институтов по управлению развитием социальной сферы общества.

**Социальная помощь** — регулярные и периодические мероприятия для наименее защищенных групп населения, способствующие устранению или уменьшению социальной недостаточности.

**Социальная профилактика** — комплекс мероприятий, применяемых в макросоциальной работе и направленных на предупреждение маргинализации и перехода к асоциальному образу жизни социально нестабильных категорий населения.

**Социальная сфера** — область жизнеобеспечения общества, в которой реализуется социальная политика государства, направленная на поддержание благосостояния и дееспособности граждан, удовлетворение насущных потребностей населения.

**Социально гигиенический мониторинг** — государственная система наблюдения, анализа, оценки и прогноза состояния здоровья населения и среды обитания человека, а также определения причинно-следственных связей между состоянием здоровья населения и воздействием факторов среды обитания человека.

**Социальное консультирование** — предоставление специалистом социально-правовой и социально-психологической информации, помогающей клиентам социальной службы налаживать связи с социальной средой.

**Социальное обеспечение** — материальное обеспечение и социальное обслуживание пожилых и нетрудоспособных граждан, а также семей с детьми, осуществляемые государством. Включает пенсии, пособия, социальные выплаты и льготы.

**Социальное обслуживание** — деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

**Социальное партнерство** — идеология сотрудничества во всех сферах жизнедеятельности, представленных в обществе; один из главных принципов демократического правового социального государства. Способствует гармонизации отношений между различными слоями, группами, взаимодействующими в обществе.

**Социальное пространство** — в широком смысле — все, что непосредственно обеспечивает защиту социальных интересов человека, реализацию социальных потребностей граждан, мотивирует или блокирует раскрытие существенных сил человека, социума. В узком смысле — характеристика социальных сред и возможностей социального развития индивидов, групп, общностей.

**Социальное страхование** (обязательное) — часть государственной системы социальной защиты населения, спецификой которой является осуществляемое в соответствии с федеральным законом страхование работающих граждан от возможного изменения материального и (или) социального положения, в том числе по независящим от них обстоятельствам.

**Социальные службы** — предприятия и учреждения, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию без образования юридического лица.

**Социальные услуги** — действия по социальному обслуживанию отдельных категорий граждан, клиентов социальной службы.

**Социальный сервис** — социальное обслуживание, направленное на максимальный учет разнообразных потребностей групп населения и их удовлетворение. Социальные службы предлагают широкий спектр услуг на основе маркетинговой деятельности.

**Стабилизация численности населения** — достижение уровня простого воспроизводства при естественной убыли населения за счет увеличения рождаемости, снижения смертности и иммиграции населения.

**Страхование** — система социально-экономических отношений, при которых за счет взносов предприятий, организаций и населения создаются страховые фонды, предназначенные для возмещения ущерба от стихийных бедствий и других неблагоприятных случайных явлений, а также для оказания гражданам или их семьям помощи при наступлении определенных событий в их жизни, являющихся предметом страхового договора.

**Территориальная социальная работа** — одно из направлений макросоциальной работы, работа с людьми на территории их проживания.

**Укрепление здоровья** — процесс, позволяющий людям повысить контроль за своим здоровьем, а также улучшить его.

**Управление персоналом** — деятельность, выполняемая в организации, которая способствует наиболее эффективному использованию работников для достижения организационных и личных целей.

**Уровень жизни** — обеспеченность населения необходимыми материальными благами, достигнутый уровень их потребления и степень удовлетворения рациональных потребностей различных социальных групп.

**Услуга** — в маркетинге рассматривается как благо или вид деятельности, которые одна сторона может предложить другой.

**Участковая социальная служба** — форма социальной работы по выявлению раннего неблагополучия семей, имеющих детей, направлен-

ная на оказание всесторонней социальной помощи таким семьям, а также на профилактику безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних.

**Учреждения социального обслуживания** — учреждения, предназначенные для предоставления социальных услуг независимо от формы собственности.

**Франчайзинг** — вид отношений между рыночными субъектами, когда одна сторона (франчайзер) передает другой стороне (франчайзи) за плату (роялти) право на определенный вид бизнеса, используя разработанную систему его ведения.

**Функция системы качества** — относительно самостоятельный по своему характеру вид деятельности, осуществляемый в системе качества.

**Экспертиза** — исследование, рассмотрение какого-либо вопроса, процесса, явления, требующее специальных знаний для дачи мотивированного заключения специалистом (экспертом).

**Эффективность социальной работы** — максимально возможное удовлетворение социальных потребностей населения при оптимальных затратах.

## ЛИТЕРАТУРА

---

1. *Абаев А.* Социальная значимость современного инновационного процесса // Социальная политика и социальное партнерство. — 2008. — № 7. — С. 24—29.
2. *Акимов А. А.* и др. Системологические основы. — СПб., 2002.
3. *Альтшуллер Г.* Найти идею: Введение в ТРИЗ — теорию решения изобретательных задач. — М., 2007.
4. *Андреев С. Н.* Маркетинг некоммерческих субъектов. — М., 2002.
5. *Андреев С. Н., Мельниченко Л. Н.* Основы некоммерческого маркетинга. — М., 2000.
6. *Андреева Л. М.* Новые программы в Ярославской области // Социальная работа. — 2010. — № 4. — С. 40—43.
7. *Аренков И. А., Баум П. Ф., Томилев В. В.* Инновационный потенциал фирмы: стратегия развития. — СПб., 2001.
8. Архитектура здоровья (Комплексная программа восстановительной медицины Рогозенко Н. В.) // Муниципальный мир. — М., 2006. — С. 106—107.
9. *Баркер Р.* Словарь социальной работы. — М., 1994.
10. *Бестужев-Лада И. В.* Прогнозное обоснование социальных нововведений. — М., 1993.
11. Бизнес и общество: выгодное партнерство / под ред. А. А. Нещадина. — М., 2006.
12. *Бовин А. А., Чередников Л. Е., Якимович В. А.* Управление инновациями в организации: учеб. пособие. — М., 2009.
13. *Бодак А. В.* Социальная работа: инновационный путь развития // СОТИС. — 2008. — № 5. — С. 54—60.
14. Большой энциклопедический словарь / гл. ред. А. М. Прохоров. — М., 1998.
15. *Бондаренко И. Н.* О повышении доступности и качества социальных услуг // Социальное обслуживание. — 2005. — № 4. — С. 62—100.
16. *Бондаренко Ю. Р.* Методологические подходы к оценке эффективности деятельности некоммерческих организаций в новых социально-экономических условиях // СевКавГТУ сб. науч. трудов. Сер. Экономика). — 2005. — № 1.
17. *Бородкина О. И.* Особенности зарубежного опыта социальной работы // Проблемы социальной работы. — СПб., 2003. — С. 176—189.
18. *Брет Э.* Новые бизнес-идеи, которые разрушают шаблоны: пер. с англ. / под ред. В. М. Дудникова. — М., 2008.



19. *Брякова Е. И.* Креативная компетентность педагога // Профессиональное образование. — 2008. — № 12. — С. 27—28.
20. Будущее России. Вызовы и проекты: История. Демография. Наука. Оборона / под ред. Г. Г. Малинецкого. — 2-е изд. — М., 2009.
21. *Бузаров А. Ш., Кирьяков А. П., Кутеева М. В., Сергеева Л. А.* Инновации социальной политики в области социальной защиты населения. — Майкоп, 2001.
22. *Бургонов О. В.* Инновационная деятельность: оценка и прогнозирование. — СПб., 2006.
23. *Винников В. С.* Социальное инвестирование корпораций как одна из приоритетных форм государственно-частного партнерства в инновационной сфере // Государственно-частное партнерство в инновационных системах / под общ. ред. С. Н. Сильвестрова. — М., 2008. — С. 270—279.
24. *Волкова Л. П.* Инновационные технологии в работе по профилактике семейного неблагополучия: участковая социальная служба // Социальная работа. — 2007. — № 2. — С. 13—14.
25. *Воробьева Э. П.* Социальное развитие сферы социального обслуживания // Отечественный журнал социальной работы. — 2007. — № 1. — С. 4—17.
26. *Воронина Н. Ф.* Предпринимательская деятельность в учреждениях социального обслуживания населения пожилого возраста // Социальное обслуживание. — 2010. — № 9. — С. 29—42.
27. *Гамидов Г. С., Колосов В. Г., Османов Н. О.* Основы инноватики и инновационной деятельности. — СПб., 2000.
28. *Гладышев А. Г.* Концепция «Экополис территории и трудового объединения» // Муниципальный мир. — М., 2006. — С. 108—111.
29. *Голиков В. Д.* Социальные инновации: учеб. пособие. — Уфа, 1998.
30. *Голиченко О. Г.* Национальная инновационная система России: состояние и пути развития. — М., 2006.
31. *Головчинер К. И.* Эффективность социальной работы: факторы, критерии, показатели // Социальная работа: вопросы теории и практики: сб. науч. тр. — М., 2001.
32. *Гордин В. Э., Иванов Н. Н., Кленин П. С.* Формирование маркетинговой политики в оказании инфраструктурных услуг (в управлении инфраструктурой организации социальной сферы) // Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 2.
33. *Гордин В. Э., Кониховская В. Н.* Управление инновациями в социальной сфере // Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.
34. *Госторян А., Новикова М.* Моделирование в социальном обслуживании семьи и детей // Социальное обслуживание. — 2004. — № 2. — С. 14—18.
35. Государственно-частное партнерство в инновационных системах / под общ. ред. С. Н. Сильвестрова. — М., 2008.
36. Государственно-частное партнерство в инновационных системах / под общ. ред. С. Н. Сильвестрова. — М., 2008.

37. *Грасмик К. И.* Инновации: сущность, виды, особенности управления // Качество. Инновации. Образование. — 2008. — № 2. — С. 27—34.
38. *Григорьев С. И.* Виталистская социология справедливости как основа модернизации систем социальной защиты // Образование и социальное развитие региона. — 2008. — № 1—2. — С. 6—8.
39. *Гюнмахер Е. Ш.* Социальная политика России: уроки 90-х. — М., 2000.
40. *Дандон Э.* Инновации: как определять тенденции и извлекать выгоду / пер. с англ. С. Б. Ильина; под общ. ред. М. Б. Шифрина. — М., 2006.
41. *Демидова Т. Е.* Актуальные проблемы социальной работы в современном обществе. — М., 2007.
42. *Диваева Э. А.* Виды оценки деятельности инновационных организаций // Качество. Инновации. Образование. — 2008. — № 2. — С. 35—38.
43. *Дорофеева Л. В.* «Единое социальное окно» — инновации социальной системы Приморского края // Социальная работа. — 2008. — № 8.
44. *Друкер П.* Бизнес и инновации пер. с англ. — М., 2007.
45. *Друкер П.* Наука инноваций // Креативное мышление в бизнесе: пер. с англ. — М., 2006.
46. *Друкер П.* Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы. — М., 1992.
47. *Друкер П. Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке. — М., 2001.
48. *Дубина И. Н.* Управление творчеством персонала в условиях инновационной экономики. — М., 2009.
49. *Дудченко В. С.* Инновационные игры: практика, методология и теория. — Таллинн, 1989.
50. *Дудченко В. С.* Основы инновационной методологии. — М., 1996.
51. *Ежова М. Б.* Инновационный менеджмент в структуре предприятия // Качество. Инновации. Образование. — 2008. — № 10. — С. 19—22.
52. *Жуков В. И.* Мировой кризис: экономика и социология глобальных процессов // Социологические исследования. — 2010. — № 2. — С. 3—10.
53. *Жуков В. И.* Модернизация социальных отношений в России: замыслы, итоги, возможности // Социологические исследования. — 2005. — № 6. — С. 25—34.
54. *Жуков В. И.* На рубеже тысячелетий: социология отечественных преобразований (1985—2000). — М., 2008.
55. *Жуков В. И.* Российские преобразования: социология, экономика, политика. — М., 2003.
56. *Жуков В. И.* Россия в глобальном мире: философия и социология преобразований: в 3 т. — 2-е изд., перераб. и доп. — М., 2007.
57. *Жуков В. И.* Социальное государство и социальная политика (роль государства как субъекта политики) // Вестник Учеб.-мет. объединения

вузов России по образованию в области социальной работы. — М., 2009. — № 4. — С. 13.

58. *Завлин Н. В., Васильев А. В.* Оценка эффективности инноваций. — СПб., 1998.

59. Инновации в общественной сфере / под ред. Б. В. Сазонова. — Т. 34. — М., 2008.

60. Инновации в социальной работе // Проблемы социальной работы: теория и практика: материалы Международной научно-практической конференции. — Омск, 2008.

61. Инновации и управление: словарь-справочник / под ред. Л. П. Курсакова, И. П. Данилова. — М., 2002.

62. Инновационная политика высших учебных заведений / под ред. Р. К. Федосеевой. — М., 2006.

63. Инновационные технологии и методы социального обслуживания семей и детей. — М., 2000.

64. Инновационный менеджмент: учеб. пособие / под ред. В. И. Аверченкова, Е. Е. Ваинмаера. — 2-е изд. — М., 2008.

65. Исследовательская деятельность педагога: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. И. Загвязинский. — 2-е изд., испр. — М., 2008.

66. *Йири Шеффер.* Техники креативности: как в 10 шагов найти, оценить. — М., 2009.

67. *Кагалина Л. Н.* Конкурентноспособный менеджмент. — М., 2005.

68. *Карпова Ю. А.* Введение в социологию инноватики: учеб. пособие. — СПб., 2004.

69. *Катаева В. И.* Инновационная технология социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 9—11.

70. *Келасьев В. Н., Григорьева И. А.* Теория и практика социальной работы: учебник для социологов, социальных работников и социальных антропологов. — СПб., 2004.

71. *Келасьев В. Н., Зобов Р. А.* Человечествознание: самореализация человека. — СПб., 2008.

72. *Кизилова Л. В.* Инновации в реабилитационных технологиях // Социальная работа. — 2009. — № 2. — С. 43—45.

73. *Клейберг Ю. А.* Концептуальное обоснование управленческой парадигмы социальной работы // Социальные технологии, исследования. — 2008. — № 3. — С. 39—45.

74. *Ковалев В. Н.* Социология социальной сферы. Теоретико-методологические основы: учеб. пособие. — М., 1993.

75. *Ковалев Г. Д.* Инновационные коммуникации. — М., 2002.

76. *Коджаспирова Г. М., Коджаспиров А. Ю.* Педагогический словарь. — М., 2000.

77. *Козленко О. Б.* Социальный маркетинг в работе благотворительной организации // Социс. — № 11. — С. 51—55.

78. *Колков В. В.* Социальной работы теория: попытка инвентаризации понятий // СОТИС. Социальные технологии исследования. — 2008. — № 3. — С. 62—63.

79. *Коноваленко В. А.* Формирование креативного компонента акмеологической культуры // Акмеология. — 2008. — № 3. — С. 91—95.
80. *Кононова Л. И.* Социальные и психологические условия развития творческого потенциала человека в «ситуации социальной работы» // Отечественный журнал социальной работы. — 2004. — № 2. — С. 4—7.
81. *Кононова Л. И.* Творческий ресурс человека как основа процесса социальной работы // СОТИС. Социальные технологии исследования. — 2008. — № 3. — С. 62—66.
82. *Королева Н. Г.* Взаимодействие с сетью социальных контактов — новый метод в социальной работе // Работник социальной службы. — 2007. — № 3. — С. 45—52.
83. *Котельников В. Ю.* Управление инновациями: стратегический подход. Гибкие корпоративные стратегии выживания и лидерства в новой экономике. — М., 2007.
84. *Котлер Ф.* Маркетинг менеджмент. — СПб., 2006.
85. *Красовский Ю. Д.* Управление поведением в фирме. — М., 1997.
86. *Краткая Т. Г.* Муниципальная модель деятельности по защите прав детей // Социальная работа. — 2008. — № 8.
87. Креативное мышление в бизнесе / пер. с англ. М. Альбина. — М., 2006.
88. Креативное мышление / А. Дж. Роз; пер. с англ. В. А. Островского. — М., 2007.
89. Креативность и пожилые: возможности образования // Материалы регионального семинара. Челябинск, 19—23 ноября 2001 года. — Челябинск, 2001.
90. *Кристенсен К., Рейнор М.* Решение проблемы инноваций в бизнесе. Как создать растущий бизнес и успешно поддержать его рост: пер. с англ. — М., 2004.
91. Критическое мышление и новые виды грамотности / сост. О. Варшавер. — М., 2005.
92. *Курбатов В. И., Курбатова О. В.* Социальное проектирование: учеб. пособие. — М., 2001.
93. *Курбатов В. Н.* Социальная работа: учеб. пособие. — М., 2007.
94. *Лагункина В. И.* Участковые социальные службы // Социальная работа. — 2008. — № 5. — С. 13—15.
95. *Лазарев В. С.* О развивающихся педагогических системах // Педагогика. — 2002. — № 2. — С. 13—24.
96. *Лапин Н. И.* Интенсификация инновационных процессов — стратегическая задача теории и практики нововведений // Инновационные процессы. — М., 1982. — С. 3—21.
97. *Ларин С. Н.* Государственно-частное партнерство: зарубежный опыт и российские реалии // Государственно-частное партнерство в инновационных системах / под общ. ред. С. Н. Сильвестрова. — М., 2008.
98. *Левкин Н. В., Тихомиров А. Ф.* Применение методов бенчмаркинга для улучшения деятельности организации. XXX Юбилейная неделя науки СПбГТУ. Материалы межвузовской научной конференции. — М., 2008.

99. *Лемке Н. П.* Инновационные технологии социального обслуживания в Санкт-Петербурге // Ученые Записки. — СПб., 2010. — № 2 (14). — С. 7—9.

100. *Ломакина О.* Этапы проектирования деятельности // Высшее образование в России. — 2003. — № 3. — С. 127—130.

101. *Лопатин В. А.* Специфика противоречий инновационного процесса (методологический аспект). — М., 1995.

102. *Луков В. А.* Тезаурусная концепция социального проектирования // СОТИС. Социальные технологии исследования. — 2008. — № 9. — С. 30—38.

103. *Лукьянова Г.* Система социальной защиты во Франции // Социальное обеспечение. — 2005. — № 2. — С. 22—24.

104. *Ляшенко А. И.* Организация и управление социальной работы в России. — М., 1999.

105. *Макарова Т.* Инновационные технологии социальной работы // Социальное обеспечение. — 2008. — № 1 — С. 16—18.

106. *Малыхин В. П.* Модернизация технологий социальной работы по проблемам профилактики преждевременного старения // Отечественный журнал социальной работы. — 2006. — № 3. — С. 52—57.

107. *Маркин В. Н., Медведева Т. В.* Лидерский потенциал руководителя // Акмеология. — 2008. — № 3. — С. 56—60.

108. *Медведева И. А., Василькина Е. М.* Инновационные технологии в практике учреждений социального обслуживания в работе с семьями и детьми // СОТИС. — 2008. — № 5. — С. 61—63.

109. *Молчанов Н. Н.* Инновационный процесс: организация и маркетинг. — СПб., 1994.

110. *Мухина С. А., Соловьева А. А.* Современные инновационные технологии обучения. — М., 2008.

111. Новые бизнес-идеи, которые разрушают шаблоны. Поэтапное руководство новых бизнес-идей, заслуживающих внимания / Э. Брегг и М. Брегг; пер. с англ. — М., 2008.

112. Новые проекты в области здоровьесберегающих технологий // Психология здоровья и личного роста. — 2009. — № 1. — С. 101—105.

113. *Окатов В. Н.* Роль общественности в формировании социальной среды региона // Социальная работа. — 2010. — № 3. — С. 14—15.

114. *Осадчая Т. И.* Социология социальной сферы. — М., 2003.

115. Основы инновационного менеджмента. Теория и практика: учебник / под ред. А. К. Казанцева, Л. Э. Миндели. — М., 2004.

116. От мозгового штурма к большим идеям: NLP и синектика в инновационной деятельности / Дж. Цезерани; пер. с англ. В. В. Егорова. — М., 2005.

117. *Павленок П. Д.* Технологический подход в социальной работе (теоретико-методологические аспекты) // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 1. — С. 54—57.

118. *Пантелева Т. С.* Особенности инноваций в сфере социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 12—14.

119. *Пантелеева Т. С.* Особенности инноваций в сфере социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 12—14.
120. *Парамонов А. И., Тузов Д. В.* Объект проектирования — способ жизнедеятельности // Профессиональное образование. — 2008. — № 5. — С. 12—13.
121. *Парсонс Т.* Понятие общества: компоненты и их взаимоотношений // Американская социологическая мысль. — М., 1996. — С. 494—526.
122. Партизанская креативность / Дж. К. Левинсон: пер. с англ. — М., 2007.
123. *Патрушев В. И.* Введение в теории социальных технологий. — М., 2008.
124. *Патрушев В. И.* Основы общей теории социальных технологий. — М., 2008.
125. *Патрушев В. И.* Становление и развитие социально-технологической теории как фактора и условие модернизации проблем социальной работы // Социальная работа: традиции и инновации. — 2006. — № 1. — С. 37—47.
126. *Платонов М. Ю.* «Социопарк» как форма инновационной деятельности // Вестник Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. — 2007. — Том 8. — Вып. 2. — С. 79—82.
127. *Платонова Ю. Ю.* Технологии фандрайзинга в социальной сфере // Ученые записки СПбГИПСР. — СПб., 2008. — № 2 (10). — С. 81—84.
128. *Подвойский В. П.* Личностные барьеры в процессе проведения социальных инноваций // Социальная работа: инновационные и comparative исследования / под общ. ред. В. И. Жукова. — М., 1998. — С. 52—59.
129. *Попов А. Н.* Эффективность социальной работы. Новый взгляд // Российский журнал социальной работы. — 1997. — № 3. — С. 21—28.
130. *Постникова Е. И.* Инновационный проект «Социальная работа с населением в сельской местности через отделение срочного социального обслуживания» // Работник социальной службы. — 2008. — № 3. — С. 22—28.
131. *Пригожин А. И.* Нововведения: стимулы и последствия (социальные проблемы инноватики). — М., 1989.
132. *Пригожин А. И.* Современная социология организаций. — М., 1995.
133. *Пузиков А. Е.* Социальные инновации и социальная работа // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 15—24.
134. *Пэйм М.* Социальная работа: современная теория: учеб. пособие. — М., 2007.
135. *Савинов А. Н., Зарембо Т. Ф.* Организация работы органов социальной защиты. — М., 2001.
136. *Санто Б.* Инновации как средство экономического развития: пер. с англ. — М., 1990.

137. Сафронова В. М. Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. — 2-е изд. — М., 2008.
138. Семинар по изучению инновационных технологий социальной работы в интересах пожилых людей // Социальное обслуживание. — 2004. — № 8. — С. 19—28.
139. Сергеева Е. А. Оценка населением потребностей в социальной помощи // Отечественный журнал социальной работы. — 2005. — № 4. — С. 14—18.
140. Система социальной самозащиты россиян. Социальный проект Мезенцева С. А. // Муниципальный мир. — М., 2006. — С. 104—106.
141. Скок Н. И. Инновационная деятельность учреждений социального обслуживания населения // Социальная работа. — 2000. — № 5. — С. 28—29.
142. Смирнов А. Н., Зарембо Т. Ф. Организация работы органов социальной защиты: учеб. пособие. — М., 2001.
143. Смирнов Б. М., Пономарев Н. Л. Закономерности образовательной инноватики // Инновации в образовании. — 2003. — № 4. — С. 4—20.
144. Смирнов М. В. Что посеешь? Как понимать социальную ответственность бизнеса? // Персонал-Микс. — 2006. — № 1.
145. Соболева М. Е. Социальная работа за рубежом. — СПб., 1999.
146. Советова О. С. Инновации: теория и практика. — СПб., 1997.
147. Современная энциклопедия социальной работы / под ред. академика РАН В. И. Жукова. — 2-е изд., доп. и перераб. — М., 2008.
148. Социальная инженерия: в 2 ч. — М., 1994.
149. Социальная политика региона; история и практика: учеб. пособие / под ред. И. П. Скворцова. — М., 2010.
150. Социальная политика: парадигмы и приоритеты / под общ. ред. В. И. Жукова. — М., 2000.
151. Социальная работа: учеб. пособие / под ред. В. И. Курбатова. — 2-изд. — Ростов н/Д, 2003.
152. Социальная работа: инновационные и компаративные исследования / под общ. ред. В. И. Жукова. — М., 1998.
153. Социальная работа: словарь-справочник / под ред. Л. Г. Лаптева. — Тверь, 2006.
154. Социальная работа: Теория и организация: учеб. пособие / под ред. П. П. Украинец. — Минск, 2005.
155. Социальное проектирование: учеб. пособие. — 6-е изд., испр. — М., 2006.
156. Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 1.
157. Социальные инновации: сб. науч. тр.: в 2 ч. — СПб., 1999. — Ч. 2.
158. Социальный менеджмент: учеб. пособие / под ред. В. Н. Иванова, В. И. Патрушева. — М., 2009.
159. Статистика науки и инноваций: Краткий терминологический словарь / под ред. Л. М. Гохберга. — М., 1996.
160. Сурмин Ю. П., Туленков Н. В. Теория социальных технологий: учеб. пособие. — Киев, 2004.

161. *Теслинов А. Г.* Концептуальное мышление в разрешении сложных и запутанных проблем. — СПб., 2009.
162. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие / под ред. П. Д. Павленка. — М., 2005.
163. Технологии творческого мышления / М. Меерович, Л. Шрачина. — М., 2008.
164. *Титов А. Б.* Оценка коммерческого потенциала нововведений. — СПб., 1998.
165. *Тищенко В. И.* Основные предпосылки становление российской инновационной системы // Инновации в общественной сфере / под ред. Б. В. Сазоновой. — Т. 34. — М., 2008. — С. 305—324.
166. *Тони Д., Епштейн М. Дж., Шелтон Р.* Працююча інновація: Як управляти нею, вимірювати її та здобувати з неї вигоду / пер. з англ.; за наук. ред. Т. Ф. Козицької. — Дніпропетровськ, 2007. — С. 104.
167. *Топчий Л. В.* Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки населения. — Н. Новгород, 2006.
168. *Топчий Л. В.* Организация социального обслуживания населения. — М., 2002.
169. *Тощенко Ж. Т., Аитов Н. А., Лапин Н. Е.* Социальное проектирование. — М., 1982.
170. Управление инновациями в организации: учеб. пособие / А. А. Бовин, Л. Е. Чередникова, В. А. Якимович. — М., 2008.
171. Управление инновациями: пер. с англ. — М., 2008.
172. *Усманов Б. Ф.* Социальная инноватика: учеб. пособие. — М., 2007.
173. *Ученова В. В., Старых Н. В.* Социальная реклама: учеб. пособие. — М., 2006.
174. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 15 ноября 1995 года №195-ФЗ (в ред. Федерального закона от 10.07.2002 №87-ФЗ и Федерального закона от 24.08.2004 №122-ФЗ).
175. *Федоров В. К., Бендеровский Г. П., Епанешникова И. К.* Сущность и проблемы применения методов бенгмаркинга в инновационных процессах // Качество. Инновации. Образование. — 2000. — № 11. — С. 36—42.
176. *Федорова И. Ф.* Кемерово: Межведомственная модель работы // Социальная работа. — 2008. — № 5. — С. 10—12.
177. Функционирование социального механизма инновационных процессов в учреждениях социального обслуживания населения: нормативное представление // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 5—9.
178. *Халперн Д.* Психология критического мышления. — СПб., 2000.
179. *Холостова Е. И.* Модернизация страны и модернизация социальной сферы // Отечественный журнал социальной работы. — 2010. — № 3. — С. 4—6.
180. *Хоманн Л.* Бизнес игры: создание революционных продуктов с помощью клиентов: пер. с англ. — СПб., 2008.



181. *Червякова Г. А.* О некоторых аспектах развития инновационных процессов в теории и практике социальной работы // Социальная работа: инновационные и компаративные исследования / под общ. ред. В. И. Жукова. — М., 1998. — С. 23—42.
182. *Шарин В.* Социальная защита населения. Зарубежные модели // Социальное обслуживание. — 2005. — № 19. — С. 25—28.
183. *Швандер В. А., Горфинкель В. Я.* Инновационный менеджмент: вузовский учебник. — М., 2004.
184. *Шекова Е. Л.* Экономика и менеджмент некоммерческих организаций: учебное пособие. — СПб., 2003.
185. *Шенетун Ю. В.* Инновационные технологии в теории и практике социального обслуживания населения России // Отечественный журнал социальной работы. — 2003. — № 2. — С. 24—29.
186. *Шишкина О. В.* Развитие креативности специалистов социальной работы в процессе профессиональной подготовки (Структурно-функциональная модель) // Отечественный журнал социальной работы. — 2000. — № 3. — С. 79—84.
187. *Шлык К. Ю.* Организация социальной работы и система управления ею в северном регионе // Отечественный журнал социальной работы. — 2010. — № 3. — С. 60—70.
188. *Шумпетер Й. А.* Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия. — М., 2007.
189. *Шумпетер Й. А.* Теория экономического развития. — М., 1982.
190. *Якимец В. Н.* Межсекторное социальное партнерство: Основы, теория, принципы, механизмы. — М., 2004.
191. *Яковец Ю. В.* Эпохальные инновации XXI века. — М., 2004.
192. *Янсен Ф.* Эпоха инноваций: пер. с англ. — М., 2002.
193. *Andersen F., Tushman M. L.* Technological Discontinuities and Dominant Designs // A Cyclical Model of Technological Change Administrative Science Quarterly. — Vol. 35. — Issue 4. (Dec., 1990). — P. 604—633.
194. *Goulding I.* New Product Development // A Literature Review. Emerald Backfiles. — 2007. — P. 3—30.
195. *Holland M.* Diffusion of innovation theories and their relevance to understanding the role of librarians when introducing users to networked information // The Electronic Library. — 1997. — Vol. 15. — № 5. — October. — P. 389—394.
196. *Martins E. C., Terblanche F.* Building organizational culture that stimulates creativity and innovation // European Journal of Innovation Management. — 2003. — Vol. 6. — № 1. — P. 64—74.
197. *Pettigrew A. M., Whittington R., Melin L., Sanchez-Runde C., van der Bosch F., Ruigrok W., Numagami T.* Innovative forms of organizing: international perspectives. SAGE Publications. — London, 2003.
198. *Ratten V., Ratten h.* Social cognitive theory in technological innovations. European Journal of Innovation Management. — 2007. — Vol. 10. — № 1. — P. 90—108.
199. *Ulhoi J. P.* Open source development: a hybrid in innovation and management theory // Management Decision. — 2004. — Vol. 42. — № 9. — P. 1095—1114.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

Предисловие .....	3
<b>Глава 1. Предметная область теории инноваций .....</b>	<b>7</b>
1.1. Основные понятия теории инноваций .....	7
1.2. Типологии инноваций .....	26
1.3. Теоретические подходы к изучению инноваций .....	44
<b>Глава 2. Инновационные процессы в социальной сфере .....</b>	<b>66</b>
2.1. Закономерности инновационного процесса .....	66
2.2. Инновационное проектирование в социальной работе .....	87
<b>Глава 3. Управленческий аспект развития инновационных процессов в социальных организациях .....</b>	<b>106</b>
3.1. Инновационное развитие организаций .....	106
3.2. Персонал инновационной социальной организации .....	121
<b>Глава 4. Креативность и технологии ее развития .....</b>	<b>136</b>
4.1. Модели и концепции креативности в организации .....	136
4.2. Методы развития креативности .....	150
<b>Глава 5. Опыт внедрения инноваций в практику социальной работы .....</b>	<b>174</b>
5.1. Практика социального обслуживания: отечественный и зарубежный опыт .....	174
5.2. Инновационные практики социальной работы с разными группами населения .....	191
5.2.1. Модель межведомственного взаимодействия в работе с семьей .....	191
5.2.2. Инновации в работе с детьми-инвалидами и их семьями .....	201
5.2.3. Опыт инновационной социальной работы с детьми с ограниченными возможностями .....	203
5.2.4. Опыт инновационной социальной работы в сельской местности .....	205
5.2.5. Инновационная практика социальной работы в работе с пожилыми .....	211

5.2.6. Инновационная модель социальной работы на муниципальном уровне.....	214
5.3. Инновационные подходы к формированию российской социальной доктрины.....	220
Глоссарий .....	229
Литература .....	239

*Учебное издание*

**Платонова Наталья Михайловна,  
Платонов Михаил Юрьевич**

**Инновации в социальной работе**

**Учебное пособие**

Редактор *И. В. Пучкова*

Технический редактор *Н. И. Горбачева*

Компьютерная верстка: *А. В. Бобылева*

Корректор *Н. В. Козлова*

Изд. № 102114692. Подписано в печать 30.05.2012. Формат 60 × 90/16. Гарнитура «Newton». Бумага офсетная № 1. Печать офсетная. Усл. печ. л. 16,0. Тираж 1 000 экз. Заказ № 6826.

ООО «Издательский центр «Академия». [www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru)  
125252, Москва, ул. Зорге, д. 15, корп. 1, пом. 266.

Адрес для корреспонденции: 129085, Москва, пр-т Мира, 101 В, стр. 1, а/я 48.

Тел./факс: (495) 648-0507, 616-00-29.

Санитарно-эпидемиологическое заключение № РОСС RU. АЕ51. Н 16067 от 06.03.2012.

Отпечатано с электронных носителей издательства.

ОАО «Тверской полиграфический комбинат», 170024, г. Тверь, пр-т Ленина, 5.

Телефон: (4822) 44-52-03, 44-50-34. Телефон/факс: (4822) 44-42-15.

Home page — [www.tverpk.ru](http://www.tverpk.ru) Электронная почта (E-mail) — [sales@tverpk.ru](mailto:sales@tverpk.ru)



# Издательский центр «Академия»

Учебная литература  
для профессионального  
образования

## Наши книги можно приобрести (оптом и в розницу)

### Москва:

129085, Москва, пр-т Мира, д. 101в, стр. 1  
(м. Алексеевская)  
Тел.: (495) 648-0507, факс: (495) 616-0029  
E-mail: sale@academia-moscow.ru

### Филиалы:

**Северо-Западный**  
194044, Санкт-Петербург, ул. Чугунная,  
д. 14, оф. 319  
Тел./факс: (812) 244-92-53  
E-mail: spboffice@acadizdat.ru

**Приволжский**  
603101, Нижний Новгород, пр. Молодежный,  
д. 31, корп. 3  
Тел./факс: (831) 259-7431, 259-7432, 259-7433  
E-mail: pf-academia@bk.ru

**Уральский**  
620142, Екатеринбург, ул. Чапаева, д. 1а, оф. 12а  
Тел.: (343) 257-1006  
Факс: (343) 257-3473  
E-mail: academia-ural@mail.ru

**Сибирский**  
630009, Новосибирск, ул. Добролюбова, д. 31, корп. 4, а/я 73  
Тел./факс: (383) 362-2145, 362-2146  
E-mail: academia\_sibir@mail.ru

**Дальневосточный**  
680038, Хабаровск, ул. Серышева, д. 22, оф. 519, 520, 523  
Тел./факс: (4212) 56-8810  
E-mail: filialdv-academia@yandex.ru

**Южный**  
344082, Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская,  
д. 10/65  
Тел.: (863) 203-5512  
Факс: (863) 269-5365  
E-mail: academia-UG@mail.ru

### Представительства:

**в Республике Татарстан**  
420034, Казань, ул. Горсоветская,  
д. 17/1, офис 36  
Тел./факс: (843) 562-1045  
E-mail: academia-kazan@mail.ru

**в Республике Дагестан**  
Тел.: 8-928-982-9248

[www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru)



**Предлагаем  
вашему вниманию  
следующие книги:**

---

Н. Ф. ДЕМЕНТЬЕВА

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА В УЧРЕЖДЕНИЯХ  
СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ПРОФИЛЯ  
И МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ**

Объем 272 с.

В учебном пособии раскрываются вопросы инвалидности и социальной защиты инвалидов, освещаются проблемы реабилитации инвалидов в современных социально-экономических условиях, показываются особенности учреждений медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов, описываются технологии деятельности специалистов по социальной работе в этих учреждениях.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно аспирантам, преподавателям, социальным работникам.

В. Л. КОКОРЕНКО, И. Ю. МАРГОШИНА, Н. Ю. КУЧУКОВА

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ДЕТЬМИ И ПОДРОСТКАМИ**

Объем 240 с.

В учебном пособии рассматриваются основные направления социальной работы с детьми и подростками, анализируется ее нормативно-правовая база и организационные стороны социального обслуживания несовершеннолетних. Обсуждаются проблемы семьи как первичного института социализации ребенка, а также особенности семейного воспитания детей в неблагополучных семьях. Особое внимание уделено описанию психолого-социальных технологий помощи детям и подросткам различных групп риска, включая детей из неблагополучных семей, социальных сирот, девиантных подростков, детей с ограниченными возможностями.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно аспирантам, преподавателям вузов, практическим работникам социальной сферы.

---

**[www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru)**

---

---

Г. П. МЕДВЕДЕВА

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ  
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Объем 272 с.

В учебнике в соответствии с программой курса изложен материал, необходимый социальному работнику в его практической и научной деятельности. Особое внимание уделяется формированию у студентов целостного, системного представления об этико-аксиологических основах деятельности в социальной работе.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезен преподавателям и социальным работникам.

Н. Ф. БАСОВ, В. М. БАСОВА, О. Н. БЕССОНОВА И ДР.

**ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Объем 288 с.

В учебном пособии рассматривается социальная работа как феномен современного мира и как профессиональная деятельность, представлены ее ведущие направления (помощь семье, молодежи, престарелым, безработным, мигрантам), характеризуются основные методы, а также технологии социальной работы.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно всем, кто интересуется проблемами социальной работы и педагогики.

Г. Ф. НЕСТЕРОВА, И. Г. АСТЕР

**ТЕХНОЛОГИЯ И МЕТОДИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Объем 176 с.

В учебном пособии содержит основные представления о социальных структурах и социальных взаимодействиях, необходимые для понимания методологии социальной работы, а также понятия, связанные с ее технологиями. Рассмотрены основные методологические подходы на различных этапах генеральной технологической схемы, специальные методологические подходы и технологии вмешательства в отдельных направлениях и видах социальной работы, частные технологии для отдельных категорий населения и сфер его жизнедеятельности.

---

ти. Приведены методы и методики, используемые в основных областях исследований, необходимых для проведения социальной работы: в социальной диагностике, экспериментальных исследованиях, исследованиях эффективности практической социальной работы и социальных программ. Основные технологии иллюстрированы практическими примерами.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно практическим работникам в различных направлениях социальной защиты населения и всем интересующимся этой сферой деятельности.

Т. С. ПАНТЕЛЕЕВА, Г. А. ЧЕРВЯКОВА

### **ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Объем 192 с.

В учебном пособии дается целостное представление об экономических основах социальной работы, рассматриваются теоретико-методологические и практические вопросы организации, ресурсного обеспечения и эффективного хозяйствования в сфере социальной работы. Указаны основные нормативные документы, касающиеся этих проблем.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть рекомендовано преподавателям, специалистам по социальной работе.

Е. И. АРТАМОНОВА, Е. А. ЕКЖАНОВА,

Е. В. ЗЫРЯНОВА И ДР.

### **ПСИХОЛОГИЯ СЕМЕЙНЫХ ОТНОШЕНИЙ С ОСНОВАМИ СЕМЕЙНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

Объем 192 с.

В учебном пособии рассматриваются динамика семейных отношений в современном обществе, закономерности супружеских взаимоотношений, причины их дестабилизации, анализируются типы семейных конфликтов, социально-психологические факторы, приводящие к разводу. Особое место отводится методам социально-психологической помощи семье при дестабилизации семейных отношений.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно аспирантам, преподавателям педагогических колледжей и вузов.

---

---

В.М. САФРОНОВА

**ПРОГНОЗИРОВАНИЕ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ  
И МОДЕЛИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Объем 240 с.

В учебном пособии рассматриваются базовые вопросы методологии, теории, истории отечественного и зарубежного опыта организации научного прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов, различные типы и виды прогнозов, проектов и моделей. Особое внимание уделено формированию умений реализовывать теоретико-методологические принципы прогнозирования, проектирования и моделирования в социальной практике. В качестве иллюстраций к теоретическим положениям приводится обширный опытно-экспериментальный материал.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно научным и практическим работникам и всем, интересующимся проблемами прогнозирования и проектирования социальных процессов.

Е.Г. СОРОКИНА

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Объем 208 с.

В учебном пособии раскрываются социальная природа конфликта и его особенности, рассматриваются структуры и этапы развития конфликта. Особое внимание уделяется управлению конфликтами в социальной работе, методикам разрешения конфликтов в процессе социальной работы.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно также специалистам по социальной работе.

Е.Г. СТУДЁНОВА

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА ЗА РУБЕЖОМ: ГЕРМАНИЯ**

Объем 128 с.

В учебном пособии подробно излагаются вопросы истории и организации социальной работы и социальной педагогики в ФРГ. Приводятся свежие статистические и социологические данные. Пособие в значитель-



---

ной степени восполняет дефицит научной и учебной литературы по зарубежному опыту социальной работы.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно преподавателям вузов и социальным работникам.

М. В. ФИРСОВ, Б. Ю. ШАПИРО

**ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ:  
СОДЕРЖАНИЕ И МЕТОДЫ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ  
ПРАКТИКИ**

Объем 192 с.

В учебном пособии впервые в отечественной учебной литературе показаны основные тенденции развития психосоциальной практики, прослежено влияние психологических теорий на оформление моделей практической социальной работы, отражены особенности консультативной работы со случаем. Особое внимание уделено становлению и развитию социальной работы с группой, предлагаются практические методы такой работы.

Для студентов факультетов социальной работы. Может быть интересно аспирантам, преподавателям вузов, практическим работникам социальной сферы.

С. В. ШМЕЛЁВА, В. Г. ТАКТАРОВ

**СОДЕРЖАНИЕ И МЕТОДИКА СОЦИАЛЬНО-  
МЕДИЦИНСКОЙ РАБОТЫ**

Объем 192 с.

В учебном пособии освещаются нормативно-правовые основы социальной защиты, представлены базовые стандарты обеспечения социальной политики, критерии и статистические показатели общественного и индивидуального здоровья. Раскрываются факторы риска для здоровья людей и характеризуются меры профилактики их последствий. Затрагиваются проблемы демографии, такие как низкая средняя продолжительность жизни, младенческая смертность, низкий естественный прирост, глобальное старение населения планеты.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезно социальным и медицинским работникам.

# ИННОВАЦИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

ИННОВАЦИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ



Издательский центр «Академия»  
[www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru)