

СЪЩНОСТ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА СОЦИАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ

д-р Иван Грозданов

Резюме:

Социалното управление е средство за реализация на поставените цели, изразяващи отношенията между хората или задоволяването на едни или други техни потребности.

Социалното управление е естествена необходимост за всяко общество. То е управление на хора.

Целта на управлението се изразява в разработване на средства за повишаване ефективността и качеството на дейността в социалните организации.

Ключови думи: *управление, умения, отговорност*

Въведение

Социалното управление се възприема като предварително определено и последващо целенасочено въздействие върху даден обект или система, за да може тяхното поведение в зависимост от обективните възможности да измени своето състояние в желаната посока.

В този смисъл управлението като вид въздействие се възприема като процес, но от друга гледна точка управлението може да бъде възприето само като дейност, насочена за постигане на предварително определена цел. Когато управлението се разглежда не само като процес, а като дейност, то елемент на системата се разглежда като отделни подсистеми като външна среда, особености и начин на социално управление. Социалното управление е особен вид действие или въздействие насочено към съгласуване на колективни усилия или действие на хората, социални системи и организации за постигането на предварително избрана цел.

Държавното управление е основния вид социално управление, по своята същност и обхват. Държавното управление със своите органи се осъществява с установени правни норми, т.е. посредством юридически механизъм. От гледна точка на интереси, цели, социално и държавно управление би следвало да съвпадат, но има различия, които се проявяват по скоро в начините, формите и средствата за тяхната реализация.

Функциите по управление на обществените дела придобиват политически характер. Става дума за управление на хора, за това, че управлението е публичен процес, че то се определя от публичната власт и се осъществява най-вече от основния политически институт – държавата.

В исторически план системата на управление се реализира главно в сферата на държавното администриране, в армията и военизираните държавни структури, в производството на стопански блага и в духовната сфера. В същото време управлението може да се разгледа извън политически подтекст и като информационен процес – това означава, че тук става дума за непрекъснат обмен на информация между хора и структури, които изпълняват различни роли - в случая управляващи и управлявани. Управлението е процес на целенасочено въздействие, но не всяко въздействие е управление. Управленското въздействие е това, което е насочено към целевата функция на поведението. Управлението се отнася към системи, които са сложни и динамични, а не са статични.

За да е налице управление трябва да функционират следните елементи:

- субект на управление – изработва и реализира управленското въздействие;
- обект на управление – това е управлявания процес, дейност, организация, структура, бизнес и т.н. Във функционален аспект, при него трябва да е налице взаимовръзка на три неща – вход, процес и изход. Права връзка – чрез нея се реализира субординацията и въздействието върху системата. Обратна връзка – особено важна, но

често подценявана. Чрез нея се затваря управленския цикъл. Тя дава възможност управлението да бъде по-ефективно.

Видовете управление са:

1. управление – регулиране, водене, насочване;
2. социално управление – и субектът и обектът са социални елементи;
3. стопанско управление – управляват се стопански организации, осъществяващи производствена или търговска дейност.

Социално управление – Социалната отговорност представлява съвкупност от нагласа, решения и действия на организации, които са ориентирани към обществото. Трите ключови фигури в пазарната икономика са производители, потребители и държавата. Ако нагласите, решенията и действията на потребителите и държавата съвпадат с нагласите, решенията и действията на организациите, то те приемат, че това е една социално отговорна организация и обратното. Компонентите на социалната отговорност са 3:1 – Социалното задължение е тази част от социалната отговорност, съгласно което организацията трябва да се отплаща по някакъв начин за това, че обществото ѝ е предоставило възможност да развива бизнес и да печели. Има една умерена тенденция, според която организацията е социално отговорна, ако нейните нагласи, решения и действия са задължително ориентирани към създаването на блага срещу получаване на печалби, според установените от закона правила. Социалните реакции са тази част от социалната отговорност, съгласно която организациите респективно ръководителите, се съобразяват със социалните норми, ценности и очаквания на обществото. Към тях се включват още очакванията за поемане на част от разходите на обществото, за опазване на средата, за екологията, за социалните разходи. Социалната активност, съгласно което организацията има нагласа, взема решения и извършва действия, които изпреварват събитията.

Видове организационни структури на управление.

Линейна структура на управление – Всички управленски дейности се управляват от един човек.

Основни предимства: точно разграничаване на права и отговорности; надеждни комуникации; подходяща за решаване на рутинни задачи; прости и ясни връзки между управленските нива; възможности за бързо вземане на решения; ръководителят е изцяло и напълно отговорен за своята работа.

Недостатъци: претоварват се ръководителите; претоварени комуникационни канали; опасност от бюрократизиране; ръководителят не е в състояние и не може да бъде компетентен по всички проблеми; трудна приспособимост към изпълнение на нови задачи и отговорности; при отсъствие на ръководителят възникват трудности; липсват възможности за развитие; отсъствие на възможности на координация.

Функционална структура – Има функционален ръководител, човек който управлява всички звена, но само в рамките на неговата функция. Има разпределение на управленския труд.

Основни предимства: повишава се компетентността на управлението поради специализация; по-добро разпределение на управленския труд; възможности за специализация и квалификация; обхваща всички управленски функции.

Недостатъци: нарушава се единството на разпоредителството; липса на ясно разграничена отговорност; сложни връзки и трудна координация.

Линейно-функционална структура – Тази структура съчетава елементи от предходните. Създадените функционални звена обслужват линейните ръководители.

Основни предимства: повишава се качеството на взетите решения, защото не се взема само един ръководител, а се подготвя от кръг специалисти; улеснява се работата на линейните ръководители; голяма част от дейността се поема от специалисти.

Недостатъци: забавя се процесът на вземане на управленски решения; съществува опасност от прекомерно разрастване на управленските звена.

Функционално-ориентирана структура – Тази структура се прилага от организации, които са насочили своята дейност към няколко основни функционални направления.

Основни предимства: висока степен на специализация; структурата може сравнително бързо и лесно да бъде променяна.

Недостатъци: прекалена централизация; липсват хоризонтални връзки (няма вътрешна динамика).

Териториално-ориентирана структура – Тези структури се прилагат от организации, които извършват една и съща дейност, но в различни райони.

Основни предимства: дава възможност за използване на местните възможности – суровини, пазари, инфраструктура и други; значителна самостоятелност на отделните подразделения, което ги прави по-ефективни.

Недостатъци: сложна и трудна координация; липсват звена, които да осъществяват общи децентрализирани функции.

Производствено-ориентирана структура – Тези структури се прилага от организации, които произвеждат няколко продукта или продуктови групи, но с общи елементи. Те са децентрализирани.

Основни предимства: значителна производствена, икономическа и организационна обособеност, осигуряваща ефективност; възможности за сравнително бързо реструктуриране.

Недостатъци: трудности при използването на общи за организацията ресурси; трудности при координацията между звената.

Структура, ориентирана към клиента – Тази структура се прилага предимно от организации от непроизводствената сфера, чиято дейност е насочена към обслужване на голям брой клиенти или предоставяне на услуги – обслужване на граждани; обслужва организации с идеална цел; недвижими имоти; селскостопански обекти.

Основни предимства: компетентно и своевременно обслужване на редица клиенти; възможности за професионализъм на персонала.

Недостатъци: трудно се дефинират точните групи клиенти; трудно се разпределят и оптимизират в отделни звена общи финансови ресурси.

Работата и отговорността на ръководителите е да определят целите и да вземат решение по какъв начин да ги постигнат или реализират. Те са отговорни за изпълнението на основната цел на организацията, поддържат стабилно функциониране, подбират стратегии, необходими за поддържане на адаптивността към променящата се външна среда; защитават интересите на хората и са ключовата информационна връзка между организацията и нейната външна среда.

Управленски умения на ръководителите

Според функционалният подход, всеки ръководител трябва да изпълнява в своята дейност следните общи функции: да определя целите; да решава какво трябва да се направи за тяхното реализиране и да осигурява реализацията им; да организира; да класифицира задачите и да разпределя работата; да осигурява мотивация на персонала; да анализира постигнатите резултати и появилите се проблеми; да оценява дейността на организацията и работещите в нея.

Психологията на управлението си поставя следните задачи:

- да разкрие психологическата същност на процеса управление;
- да се посочат и анализират психологическите механизми, чрез които се оказва въздействие върху поведението на подчинените при постигане на целите на организацията;
- да се разкрият механизмите за мотивация и контрол;
- да се направи психологическа характеристика на личността на ръководителя, формирането и управлението на впечатленията при изпълнение на различни социални роли;
- характеристика на отношенията между ръководител и подчинен;
- психологически аспекти при подбора на персонала.

От психологическа гледна точка управлението е процес на въздействие, ориентиран към поддържане или изменение състоянието на системата за управление. Същността на управленския процес се изразява чрез въздействието. То е основна характеристика, без която не може да се говори за управление. Освен като въздействие управлението може да се разглежда и в аспекта на взаимодействието. То означава координиране на дейността и задачата, построяване на модела за вземане на решение, проверка на модела за достоверност, приложение и обновление. След правилната формулировка на задачата следва построяване на модела.

„Моделиерът” е длъжен да определи главната цел и каква информация предполага, че ще получи от използването на модела. Тази информация ще помогне на ръководителя да реши стоящия пред него проблем. Освен това, той трябва да е наясно и с информацията, която му е необходима за построяването на модела; дали тази информация ще удовлетвори неговите цели. След построяването моделът трябва да се тества за достоверност. Първият аспект на тази проверка се заключава в определяне степента на съответствие между модела с реалната действителност. Вторият аспект на проверката е свързана с установяване на това до каква степен информацията, която ще получим с помощта на модела, действително подпомага вземането на добро решение.

Технология на управлението

Това е относително постоянният ред на връзки между елементи в организацията.

Съществуват два вида елементи, органи на управление, които имат правомощия да вземат решения: *индивидуални и колективни*.

Първите са ръководителите от всички равнища на управление, а колективните се образуват на законодателна и вътрешна формална и нормативна основа; управленски звена – администрации обособени групи сътрудници, участващи в подготовката и реализацията на управленски решения. Подредеността на елементите – органи, звена и администрации се определят от връзките между тях. Те се състоят от две групи:

Структурообработващи – служат за изграждане на организационни структури на управление и са израз на взаимоотношенията между елементите на организационните структури. Те са: линейни, функционални, консултационни.

Комуникационни – чрез тях се осъществяват организационни информативни връзки. Основните им задачи са: да осигуряват координираното изпълнение на съвместната дейност; да разпределят специализираните управленски функции за изпълнение от сътрудниците; да разпределят пълномощията и властта, чрез делегиране на пълномощия от по-високите към по-ниските йерархични равнища. Координационния механизъм е начинът за постигане на съгласуваност и целенасочване на управленска дейност на всички звена, ръководители и изпълнители в социалната организация.

Основни видове координационни механизми са: *съгласувани пряко ръководени и стандартизирани*. Организационните структури на управление принадлежат към

изкуствени структури. Те не възникват естествено, а се създават и изменят от организацията с непосредствено участие и в съответствие с вижданията на сътрудниците в нея. Те се изграждат в организацията като обхващат своите граници, протичащите процеси и необходимите за тяхното изпълнение ресурси и са израз на необходимостта за тяхното управление. Те са средство за осигуряване на ефективно функциониране и развитие на дадена социална организация. Видът на организационната структура на управление е обобщаваща структура качествена характеристика, в която намират отражение всички нейни качествени и количествени параметри.

Методи на управление и управленски решения

Управленският подход представлява съвкупност от теоретико-методологически положения, които служат като методологическа база на управляващите. Въз основа на тях се реализират управленски процеси. Управленският подход притежава някои важни характеристики – обективна необходимост, абстрактност, всеобхватност, относително постоянство, оказва влияние върху настоящото и бъдещото състояние на системите за управление.

Ситуационен подход. Въз основа на него организацията може да се разглежда като система, която се състои от взаимосвързани и взаимнообуславени елементи. Тя има вход и изход. На входа се намират производствените фактори, а изхода се свързва с поставената цел. Елементите формират вътрешната среда, като съществува и обратна връзка. Подходът дава възможност да се отчитат всички необходими взаимовръзки и взаимодействия в системата на управление и позволява при формулирането на целите и ограничителните условия да се посочва и управленският механизъм, чрез който на практика да се достигнат набелязаните цели. Ситуационният подход осъществява връзка между системния подход, който е концепция, за която е определяща конкретна ситуация. Субектът на управление трябва да познава средствата за професионално управление, които са доказали своята ефективност. Всяка от управленските концепции и методики има силни и слаби страни или сравнителни характеристики в случаите, когато те се приспособяват към конкретна ситуация. Субектът на управление е длъжен да умее правилно да интерпретира ситуациите. Управляващият трябва да умее да обвързва конкретните прийоми, които биха предизвикали най-малък отрицателен ефект.

Програмно целеви подход. Изгражда се върху тезата, че потенциалът на дадена система се използва значително по-добре, ако предварително са определени съответните цели. Цели на планиране, прогнозиране на определен резултат или желано състояние на организацията, което тя трябва да постигне през определен период от време. Целите се класифицират въз основа на различни критерии: според йерархическото равнище, на което се разработват и изпълняват според фактора „време“; според степента на значимост за организацията; според това, дали се отнася за цялата организация, или за отделно звено от нея; според насочеността им.

Управлението винаги се характеризира с множество цели: програма на съвкупност от мероприятия, които са свързани с конкретни изпълнители и са разпределени във времето във връзка с постигането на набелязаните цели.

Икономически подход. Той е изграден върху използването на обективните икономически закони и категории. Прилага методическите положения на стопанското управление, които целят оптимално използване на материални стимули. Основната задача на подхода е въздействието да отразява обективните икономически закони. Икономическият подход е твърде абстрактен, за да реши практическите въпроси, той само посочва позициите на управляващите. Неговата основна цел е практическото реализиране на задачите в различни организации в страната. Технологиите на социалното управление представляват съвкупност от способности и средства за въздействие

на субекта на управление върху управлявания обект, във връзка с достигане на набелязани цели. Всички методи на управление се реализират в определени организационни форми. Съществува голямо разнообразие на технологии на управление, които могат да бъдат класифицирани на базата на различни критерии: в зависимост от ситуацията; според характера на взаимодействието; в зависимост от начина на изработване на управленските въздействия; според времето на въздействие; според тяхното съдържание.

Организацията и технологиите на социалното управление е уместно да се използват съвместно, в зависимост обаче от обекта на управление, и е възможно да преобладават с едни или други методи на управление.

Литература:

1. Христосков, Й., Социално осигуряване – Университетско издателство „Паисий Хилендарски”, 2018
2. Добрилова, П., Съвременни аспекти на медико-социалната рехабилитация, стр. 64, Сборник доклади от Втората научна конференция с международно участие, филиал „Проф. д-р Иван Митев” – Враца, МУ – София, Централна медицинска библиотека, 2019
3. Владимирова, Е., Информираността при пациенти с диабет на инсулин и необходимост от сестрински грижи, XXV-та традиционна Международна научна конференция – 4-5-ти юни 2015, Стара Загора, сб. Научни статии и доклади, с. 138-142.
4. Врачовски, Д., Пл. Йорданов, Социално осигуряване – анализ, контрол и отчетност на осигурителните отношения, Свищов, 2003
5. Георгиев, З., Пл. Йорданов, Теория на социалното осигуряване, АИ „Ценов”, Свищов, 2001
6. Динев, М., Контрол в социалното управление, изд. Тракия, 1999