

## ИНОВАЦИИ В СОЦИАЛНАТА РАБОТА И РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

**Сашо Нунев**

*Русенски университет "Ангел Кънчев"  
7017 Русе, ул. "Студентска" 8, България  
sasho\_nunev@abv.bg*

## INNOVATION IN SOCIAL WORK AND DEVELOPMENT OF SOCIAL SERVICES

**Sasho Nunev**

*University of Rousse "Angel Kanchev"  
7017 Ruse, "Studentska" 8, Bulgaria  
sasho\_nunev@abv.bg*

### ABSTRACT

Social challenges and priorities in strategic planning in social activities field bring to the fore the problem of innovation in social services. In this context, investing in innovative development of social work is one of the important factors for improving the quality and effectiveness of social services. The formation and implementation of integrated social services and improving capabilities for solving problems with complex nature is a significant aspect of this process.

*Key words: social work, social services, social innovation, innovative social services*

### Въведение

Проблемът за социалните иновации е един от ключовите в условията на стратегическо планиране, при което социалната работа се характеризира с устойчив интерес и търсене на възможности за предоставяне на иновативни социални услуги с по-високо ниво на качество и ефективност. Визираната ориентация произтича от необходимостта от разработване на съвременни стратегии, концепции, подходи, принципи и партньорства, за да се удовлетворят актуални и възникващи нови социални потребности.

### 1. Социални иновации

В контекста на Стратегия "Европа 2020" за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж социалните иновации придобиват съществена значимост за търсенето и намирането на ефективни решения за преодоляване на социални, икономически и организационни предизвикателства. Социалните иновации присъстват в редица политически инициативи на Европейската комисия: Европейска платформа срещу бедността и социалното изключване, Съюз за иновации, Инициатива за социалното предприемачество, Европейското партньорство за иновации в областта на активния живот на възрастните хора и остаряването в добро здраве, политика на сближаване. За периода от 2014 до 2020 година социалните иновации са изрично включени в регламентите на структурните фондове, като се предлагат допълнителни възможности за държавите-членки и регионите да инвестират в социални иновации чрез Европейски фонд за регионално развитие и Европейски социален фонд. Те се характеризират с продуциране на социална възвръщаемост, формиране на нови социални отношения и партньорства, включващи потребителите и правещи политиките по-ефективни. Социалните иновации са обект на засилен научноизследователски интерес и при дефинирането им от различни авторски позиции се отбелязва, че те представляват:

- нови отговори на неотложни социални потребности от средства, чрез които се въздейства върху процеса на социални взаимодействия и се подобрява благосъстоянието на хората. Притежават широк социален обхват, водят до нов подход на управление,

утвърждаване на социална справедливост и насърчаване на научните и технологичните иновации [1; 2];

- нова конфигурация от социални практики в някои области на действие или социален контекст, предизвикана от актьори или съвкупност от актьори, преднамерено и с цел по-добро задоволяване или отговаряне на потребности и проблеми, отколкото е възможно въз основа на установените практики [5];

- ново решение на социален проблем, което е по-ефективно, ефикасно, устойчиво или по-правилно, по-добро от съществуващите решения и което създава стойност преди всичко за обществото като цяло, а не за отделни лица. Социалните иновации могат да бъдат продукт, производствен процес или технология, както и принцип, идея, част от законодателство, социално движение, интервенция или комбинация от някои от тях [12];

- нови идеи (продукти, услуги и модели), които едновременно отговарят на социални потребности и създават нови социални отношения, сътрудничество. Обединяват идеи, ресурси, инструменти и примери от практиката за намиране на подходящи решения на социални проблеми [10];

- социалната конструкция, която генерира социална промяна, белязана от способността да прогнозира възможности, различни от възпроизвеждане, както и да допринесе за промяната на организации и институции (трансформационен подход) [3];

- форма и процес на конструиране на социални услуги, съответстващи на изисквания, на които държавата и пазара не са успели да предоставят подходящ отговор (функционалистки подход). Свързват с използване на нови средства (управление, организация на работа, съчетаване на ресурси и др.), както и с промяна на отношенията между доставчици на услуги и бенефициенти. Представеното отразява тенденцията все по-голям брой социални услуги да бъдат предоставяни чрез сътрудничество между публичния и частния сектор, най-вече от страна на организации от третия сектор [6]. В контекста на този подход основни критерии за разбиране на социалните иновации и ефекта от тях са въздействието им върху институционалните рамки (стандарты, легитимност, популяризиране на ценностите) и организацията (инструменти, методи за управление на дейностите) [7]. Социалните иновации в сферата на услугите предполагат интегриране, когато има достатъчно общи основания за партниране в целеви, организационен и технологичен план;

- процес на институционализиране на нови практики, стандарти и правила, които са основани на ценности, присъщи на солидарността и предназначени да работят за социална и политическа трансформация [4]. По този начин се създават условия за съвместно изграждане на пространство за публични действия, в което социалните партньори и публичните власти са заинтересовани страни в процеса на предефиниране на публични органи и методи за управление. Подобна ориентация изисква: а/публичните органи да поемат ролята на фасилитатори на социални иновации, позволяваща систематичното им въвеждане; б/отчитане на политическата роля на социалните иновации и разбиране на им значението им като фактори, определящи местните политики.

## **2. Социални иновации и социална работа**

В условията на финансова и икономическа нестабилност и демографска криза за много от страните в Европа и за България значимост придобива въпросът за устойчивост на социалната политика и за намиране на нови решения в сферата на социалните дейности, които да допринесат за растеж и за повишаване на качеството на живот на хората. Важна роля в тази насока има създаването и внедряването на иновации и използването на иновативни подходи в справянето с възникнали проблеми. В Стратегия "Европа 2020" се отрежда съществено място на иновативните услуги, определяни като двигател на иновациите в обществото. Преобразуващият капацитет на тези услуги намира израз в потенциала им да генерират промени не само в собствената система и в интерес на доброто обслужване на

клиентите, но и в други системи, като същевременно катализират стремеж към промяна и развитие.

Въвеждането на иновациите в областта на социалната работа предполага включването на редица субекти (държавни, общински, публични, НПО, доставчици и потребители и техни организации, общности и др.), които конструират определена социална мрежа с интеракционни, структурни, познавателни, културни, политически, териториални, времеви, институционални, нормативни, джендър и пр. измерения. Анализът на иновациите в условията на сложни социални системи позволява да се отчете и взаимодействието между различни подсистеми (сътрудничество в социални мрежи, публично-частни партньорства, управление на социални мрежи) [6]. Това предполага фокусиране на вниманието паралелно върху процесите на взаимодействие между отделните субекти и върху динамиката на управление. Подобен комплексен подход при разглеждане на иновациите в социалната работа позволява те да се интерпретират като "новост в действие" и "специфична форма на промяна", които са ориентирани към: преустановяване на предходни политики и практики и трансформирането на нови идеи в нови форми на действие и в по-ефективни и качествени услуги; устойчиви в организационен и екологичен план решения, работещи за продължителен период от време и осигуряващи основа за бъдещи иновации [5; 6; 11].

Отношението между социални иновации и иновации в социалните услуги е възможно да бъде открито в следните аспекти:

- иновациите в социалните услуги са вид социално-иновационен процес, при който иновационните социални услуги са отговор на настоящи и бъдещи предизвикателства в обществото и се отнасят до: разработване и прилагане на нови социални услуги за посрещане на нови или възникващи неудовлетворени потребности; въвеждане на нови социални услуги, нови подходи на взаимодействие с потребителите или нови практики на социална работа в съществуващите социални услуги. Основни критерии за иновативност на социалните услуги са: нововъведения, ефективност и ефикасност, устойчивост, социална ценност и значимост;

- иновациите в социалните услуги са фактор за генериране на системни промени и на промени в нагласите и ценностите, стратегиите и политиките, организационни структури и процеси, системи за предоставяне на социални услуги. Иновационните социални услуги оказват влияние върху динамизиране на процесите и резултатите на социални иновации;

- иновативните социални услуги фокусират върху начини, процеси и механизми, позволяващи: справяне с неотложни социални потребности; формиране и активиране на нови решения, мобилизиране на креативността, обвързване на хора, идеи и ресурси в условията на ограничени ресурси и нарастващи разходи; възприемане на социалните предизвикателства и като възможности [10];

- иновациите в социалните услуги не са линеен, а интерактивен процес (сътрудничество, обмен на информация, създаване на доверие и пр.) [6]. В създаването на иновативни социални услуги е възможно да се включат и клиентите в зависимост от качеството и ефективността на взаимодействието и от специфичния профил на услугата. Конструирането и въвеждането на иновации в социалните услуги може да бъде съпроводено от противоречия между установени модели, стари парадигми и организационни култури и нови обществени и професионални изисквания, генериращи иновации [8];

- иновациите в някои взаимодействащи си системи на услуги с (напр. здравни и социални и др.) водят не само до стимулиране на социалните иновации в обществото, но и до интегриране на услуги и реализирането на мултидисциплинарен подход. В съвкупността си те могат да постигнат висок потребителски и обществен резонанс. Организациите и движенията на потребители (напр., на хора с увреждания - движение за независим живот на

хора с увреждания) са едни от двигателите за иновации в сферата на социалните услуги и за промени в обществото.

Моделът на иновационен процес при социалните услуги включва взаимодействието на микро, мезо и макроравнище между: а/системата на социалните услуги, източниците на информация и агента на промяна (технологична специфика на социалната работа); б/система на потребителя и нейните ресурси и опит (индивид, семейство, група, общност на потребителите, организации и движения на потребители на социални услуги. Интеракциите им зависят от нормативно определени институционални процеси и от системата за оценяване на качеството на социалните услуги, които в определена степен влияят върху средата за иновации.

### **3. Иновации в социалната работа и развитие на социалните услуги**

В условията на Европейския съюз с актуалността си се отличават иновативните модели на интегрирани социални услуги, представящи тенденцията, политиката и практиките на интегриране на социалните с други услуги в зависимост от спецификата и комплексния характер на проблемите и потребностите на клиентите [9]. Стоящата в основата им концепция за социални иновации обхваща подходи и методи, насочени към постигане на по-добра координация, междусекторно сътрудничество, ефективност, ефикасност, комплексност и устойчивост в посока към повишаване на качеството на живот на потребителите и постигане на по-висока степен на съответствие с техните интереси, потребности и обстоятелства. Реализация на тези модели е постигната в много от страните-членки на ЕС, в определена степен и в България. Те поставят акцент върху процеса на интегриране на визираните услуги, идентифицирането и преодоляването на съществуващи бариери пред интеграцията им, спецификата на проектиране и реализиране на ефективни иновативни политики и интегрирани практики, както и високо качество и продуктивност на дейността на персонала като важен ресурс. Това определя необходимостта от включване в социалната работа на иновативен компонент, позволяващ да се предоставя своевременно, подходяща по насоченост и ефективна подкрепа на клиенти от уязвими групи (напр., жертви на домашно насилие и на трафик на хора, хора с увреждания, хора с тежки, хронични и психични заболявания, хора със зависимости, стари хора, деца в риск и др.) с цел по-успешно справяне с трудностите и по-добро управление на поведението и живота. Интензивното междусекторно сътрудничество и мултидисциплинарната работа на помагачи специалисти изискват инвестиране в иновации в социалната работа.

Използването на иновативен подход за интегриране на здравни и социални услуги е също един от актуалните проблеми в сферата на здравните грижи в началото на XXI век в редица страни-членки на Европейския съюз. Той е изследван и пилотно реализиран в девет европейски страни по линия на проекта PROCARE и демонстрира необходимостта и тенденцията на устойчиво интегриране на социални и здравни услуги при подпомагане на уязвими групи. Ориентиран е към координиране на посочените услуги при клиенти от уязвими групи със специфични потребности и продължителни заболявания с цел по-добро управляване на заболяването, подкрепа на самостоятелните грижи, превенция и промоция на общественото здраве. В концептуален и технологичен план този иновативен подход определя структурните, организационните и културните фактори и действащите субекти, представящи интегрирана система за помощ с иновативна насоченост. Той си поставя за цел разработването на съвременни политики, осигуряването на качество и контрол на социалните и здравните услуги и постигането на добри резултати за всички участници в системите за предоставяне на интегрирани услуги. Като предимство и иновативна характеристика на подхода се определя справянето с предизвикателства пред социалните и здравните услуги като: предоставяне на качествени услуги и осигуряване на равен достъп до тях; последователност и приемственост в политики, процедури и практики и съответствието им на определени стандарти; постигане на по-високо ниво на справедливост,

последователност, прозрачност и обосновано финансиране на услугите; едновременно използване на добри професионални услуги с цел инвестиране в изграждане на капацитет; основана на сътрудничество практика, базираща се на споразумения, приети ясни процедури за съвместна ефективна и ефикасна работа, обмен и управление на информацията с комплексно естество, позволяваща по-успешно решаване на проблемите. Основните структурни процеси, които подкрепят иновативното интегриране на здравни и социални услуги включват в обхвата си: сътрудничество между двете системи; разработване на законодателство, което подкрепя сътрудничеството и интеграцията между системите; използване на политики за установяване на стандарти, насоки и критерии за предоставяне на интегрирани услуги. Представеният подход намира израз в Становище на Европейския икономически и социален комитет относно „Последиците от застаряването на населението върху системата на здравеопазването и социалната система” от 2010 година, в което се акцентира върху необходимостта от интегриране и добра координация на системата от услуги и грижи за старите хора. Утвърждава се подход към услугите за деца и семейства, осигуряващ иновативна интеграция на услуги в ключови области, като се разширява обхвата на интервенция и аспектите на подкрепа и се фокусира върху закрилата и подобряването на благосъстоянието на потребителите. Във всички страни-членки на ЕС са взети политически решения и са предприети стъпки за предоставяне на интегрирани услуги за деца. В подкрепа и потвърждение на представените иновативни концепции, модели, подходи, политики и практики Групата от специалисти по включване на потребителите в социални услуги и в интегрирани социални услуги към Европейската комисия за социално сближаване отбелязва наличието на все повече доказателства, че иновативният подход за интегриране на основните услуги, осигуряващи благосъстоянието на хората, е актуален политически въпрос в много европейски страни. Визираната активност намира израз в създаване на ново законодателство, изследователски проекти, европейски конференции и информация относно инициативи за интеграция, в чийто фокус е въпросът за социалните иновации. Подчертава се, че иновативните интегрирани социални услуги са необходими и при решаване на проблеми, свързани с пол, възраст, увреждане, заболяване, насилие, трафик, образование и др., открояващи се като едни от тежките проблеми на съвременното общество и обект на системата на социални дейности.

### **Заклучение**

Активизирането на процеса на конструиране и внедряване на социални иновации създава условия за формиране на професионално и обществено пространство за постигане на промяна и развитие и за генериране на бъдещи иновации. В тази насока иновациите в социалната работа представляват съществен фактор за развитие на социалните услуги в контекста на стратегическото планиране и в посока към повишаване на качеството и ефективността им.

### **Литература**

1. Европа 2020. Стратегия за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж.
2. BEPA - Empowering people, driving change. Social Innovation in the European Union (2011). Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2011.
3. Bouchard, M. J. (2005). De l'expérimentation à l'institutionnalisation positive, l'innovation sociale dans le logement communautaire au Québec. *Annales de l'économie publique, sociale et coopérative/Annals of Public and Cooperative Economics*, pp. 139-166.
4. Bouchard, M. J. (2006). *Social innovation in social economy*. Montreal: Canada Research Chair in Social Economics, University of Quebec at Montréal.
5. Howaldt, J., Schwarz, M. (2010). *Social Innovation: Concepts, research fields and international trends*. RWTH Aachen University - Department of Information Management in Mech. Engineering: Aachen.

6. Jalonen, H., Juntunen, P. (2011). Enabling Innovation in Complex Welfare Service Systems. *Journal of Service Science and Management*, 4, pp. 401-418.
7. Klein, J., Harrison, D. (2007). *L'innovation sociale émergence et effets sur la transformation des sociétés*. Montréal: Presses de l'Université du Québec.
8. Laville, J. (2005). *Sociologie des services: entre marche et solidarite*. Ramonville Saint-Agne. France: Eres.
9. Munday, B. (2007). *Integrated social services in Europe*. Strasbourg: Council of Europe, 2007.
10. Murray R., Caulier-Grice J., Mulgan G. (2010). *The open book of social innovation*. London: NESTA.
11. Osborne, S., Brown K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. London and NY: Routledge.
12. Phills J. A., Deiglmeier, K., Miller D.T. (2008). *Rediscovering Social Innovation*. *Stanford Social Innovation Review*, Vol. 6, No.4, pp. 34-43.