

Фогель Т.В. к.соц. наук
Старший преподаватель Краснодарский
государственный университет культуры и искусств
Россия, г. Краснодар

Потенциал службы «Телефон Доверия» в условиях социальных рисков.

Специфической особенностью социального управления является своеобразие процесса управленческого взаимодействия, где существенную роль играет объект и субъект социального управления. Осуществляя взаимодействие субъекта и объекта социального управления по каналам прямой и обратной связи, можно повысить эффективность деятельности всей системы учреждений социально защиты. Если по прямому каналу связи передается управленческая информация в виде распоряжений на усиление каких-либо мер, то по каналам обратной связи от объекта управления к субъекту передается информация о состоянии общества, картина которого воссоздается из существующих проблем, а также происходящих в нем перемен. Но в настоящее время существует тенденция управленческих органов и их сотрудников «отрываться» от реальной действительности, что объясняется объективными и субъективными факторами. Всегда существует опасность получить неточную информацию, искажающую действительное состояние общественной жизни.

Анализ обращений в службу «Телефон доверия» позволяет составить картину наиболее важных данный момент переживаний людей по проблемам, с которыми они сталкиваются в повседневной действительности. В каждый год «ведущая» проблема различных возрастных и социальных слоев может меняться. Подростки, молодежь, семьи, безработные, пожилые – это разные социальные группы, для которых в различное время их жизнедеятельности в социуме может аккумулироваться она наиболее часто встречающаяся кризисная ситуация. Такие данные собираются, анализируются, и создается общая картина жизни людей в социуме. В данном случае «Телефон доверия» выполняет диагностическую (информационную) функцию, которая заключается в сборе информации об объекте социального воздействия, на основе которой разрабатываются программы упреждающего характера или коррекция по отношению к уже существующим программам. С помощью данной функции «Телефон доверия» служит каналом получения объективной информации о происходящих в обществе процессах. Он позволяет с достоверностью судить о функционировании всех звеньев социальной системы, органов управления.