

Основы организации деятельности: теория
управления и практические рекомендации



Социальное служение

«О принципах организации социальной работы в Русской Православной Церкви»

Социальное служение Церкви (благотворительность, социальная деятельность, диакония) — это инициированная, организованная, координируемая и финансируемая Церковью или с помощью Церкви деятельность, имеющая своей целью оказание помощи нуждающимся.

(Документ принят 4 февраля 2011 года Архиерейским Собором Русской Православной Церкви.)





Помощь нуждающимся

Помощь многодетным, малообеспеченным и неполным семьям;
Работа с прихожанами и со случаем (с просителями);
Помощь инвалидам (в т. ч. детям-инвалидам) и их семьям;
Помощь бездомным;
Помощь алкоголе- и наркозависимым и их семьям;
Предабортное консультирование и защита материнства;
Помощь беременным и молодым мамам в трудной жизненной ситуации;
Социальная адаптация трудных подростков
И т.д.





Рамки работ вебинара

«Социальная церковная работа это не только добровольное служение, основанное на частной инициативе, по велению сердца, но и сложная работа, требующая профессиональной подготовки».

Основы организации социальной деятельности:

1. Теория управления. Основные этапы цикла управления: анализ – планирование – деятельность – оценка результатов.
2. Практические рекомендации по реализации первого этапа цикла управления: составление базы данных прихода, выделение основных целевых групп, изучение их проблем, поиск помощников.
3. Домашнее задание.





Используемые понятия

Управленческий цикл – это логическая последовательность действий менеджера, обобщенных в отдельные фазы, стадии или блоки, направленная на решение управленческой задачи.

При этом решение управленческой задачи понимается достаточно широко и включает в себя не только поиск и выбор решения, но его реализацию, т.е. практическое решение. Описанный как некоторый гибкий алгоритм, он, тем не менее, является циклической последовательностью, где цикличность определяется конкретной задачей и ситуацией.

К **функциям управления**, реализующимся в процессе управления, традиционно относятся **планирование, организация, мотивация и контроль**.



» Цикл управления

Анализ результата и процесса работы.
Соотнесение план-факт
Анализ процесса как он шел
Анализ базового плана (в чем ошиблись при планировании)
Оценка использования ресурсов
«Разбор полетов»
Возможная стандартизация

Сбор и анализ данных
Анализ причин
Идентификация проблемы



Реализация плана и его коррекция по ходу выполнения плана, координация людей и других ресурсов для выполнения плана
Непосредственное руководство осуществлением плана, постановка и разъяснение задач
Обучение, подготовка предложений

Целеполагание
Альтернативные варианты решения
Разработка плана деятельности и планирование ресурсов
Планирование ожидаемых результатов и контрольных показателей



»» Пример для рассмотрения: Управленческий цикл по Суворову



- 1. Профессиональная выучка**
Ученье свет, а неученье – тьма!
- 2. Высочайший моральный дух**
Нравственность, патриотизм, религиозность!





Анализ

- 1. Основа всему для Суворова — это глазомер (адекватная оценка ситуации).**
 - Первый базовый управленческий принцип.
 - Глазомер развивается постоянной тренировкой.
 - Необходим тактический и стратегический уровень.

Планирование

- 2. Продумывание перспективных сценариев (сценарное планирование)**

Несколько вариантов – детализация - выбор варианта – детализация – реализация

- 3. Постановка задачи**

Вовлечение подчиненных в процесс принятия решения

Каждый солдат должен знать свой маневр

Понимание общей цели





Осуществление

4. Осуществление намеченного плана (действие)

- Быстро
- Решительно
- Не жалея сил
- Поощрение инициативы

5. Закрепление успеха

Тот не сделал ничего, кто не закончил дела полностью.

Оценка результатов

6. Разбор полётов

- Все получают по заслугам
- Учиться на опыте (в т.ч. развитие глазомера)
- Стремление к дальнейшему совершенствованию





Суворовские заповеди успешному руководителю:

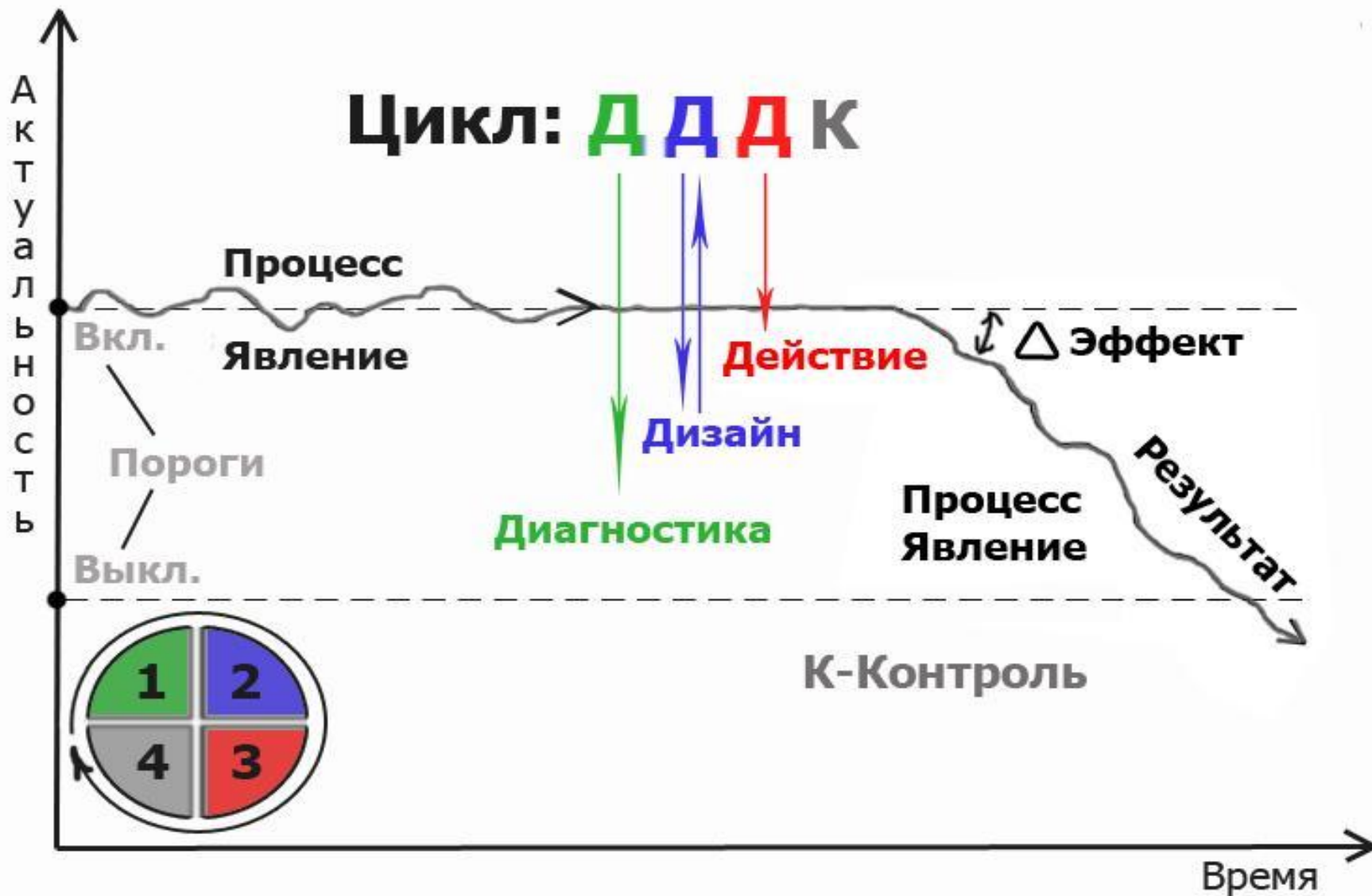
1. Приучайся к деятельности неутомимой. Деятельность есть величайшее из всех достоинств.
2. Побеждает тот, кто меньше себя жалеет.
3. Ученье свет, а неученье тьма. Необходимо непрерывное образование себя с помощью чтения.
4. Ближайшая к действию цель лучше дальней.
5. Время драгоценнее всего. Стоянием города не берут.
6. Смотри на дело в целом.
7. Ноша службы легка, когда дружно поднимают ее многие.

"Потомство мое прошу брать мой пример..."
(Александр Суворов)





Цикл: ДДДК



» Цикл управления. Анализ



Сбор информации о прихожанах
Анализ данных по целевым группам
Анализ причин уязвимости
Идентификация проблемы
Результат: четкое понимание целевых групп,
проблем целевых групп. Статистика.

Мотивация:
Контроль:





Создание базы данных прихода (анкетирование).

Разделы анкеты можно условно разделить на пять основных блоков:

1. Личные данные
2. Приходская жизнь
3. Необходимая помощь?
4. Какую помощь готовы оказывать?
5. Прочее





Блок «Личные данные»

- № по порядку
- ФИО
- Дата и год рождения
- Именины (дата/ святой)
- Контакты (телефон/ e-mail/ адрес / район / метро / село / город)
- Профессия
- Образование
- Семейное положение
- Дети (всего/ грудные (до 3-х лет)/ несовершеннолетние/ совершеннолетние/ проживают вместе/ ходят в дет.сад/ школьники)
- Имена детей, возраст
- Ограничения по здоровью / инвалидность / зависимость
- Родственники (близкие) с инвалидностью?
- Родственники (близкие) с зависимостью?





Блок «Необходимая помощь»

- Нужна помощь? (указать регулярность)
- Материальная (продукты, детское питание, лекарства, одежда, жилье, другое)
- Уход (мытьё/ прогулки/ приготовить еду/ накормить/ сходить за продуктами/ патронажный уход/ другое)
- Духовное окормление (подготовка к св.Таинствам (крещение, исповедь, соборование...)/ требы (приглашение батюшки к подопечному на дом)/ добраться до храма/ чтение духовных книг/ беседы/ просмотры видеофильмов на духовную тематику/ сопровождение в храме/ святыни из храма (св.вода, просфоры, масло, артос...))
- Прочее (другое/ добраться до храма/ уборка/ помощь с детьми/ помощь в оформлении документов/ другое)
- Доброволец(кто из прихожан прикреплен и в чем оказывает помощь?)





Блок «Какую помощь готовы оказывать»

- Можете оказать помощь? (регулярность)
- Кому можете помочь? (всем, кому нужна помощь/ одиноким пожилым людям/ детям-сиротам/ многодетным семьям/ инвалидам/ бездомным/ в больницах/ в храме/ другое)
- Чем можете помочь? (уборка (субботник)/ приготовить еду/ сходить за продуктами/ прогуляться с ребенком (детьми)/ прогуляться с больным (пожилым)/ привезти в храм на авто/ помощь на авто в целом/ навестить (почитать, пообщаться)/ позаниматься с ребенком (сделать уроки)/ мелкий ремонт/ дать проф. консультацию/ помочь на Литургии (крещении, требах)/ в организации приходских праздников (встреч, чаепитий)/ поздравление подопечных с праздниками/ другое)
- Территориально
- Время, дни недели?
- Только прихожанам?
- Подопечные (кому из прихожан помогаете и чем?)





Блоки «Приходская жизнь» и «Прочее»

- Приходская жизнь (желание участвовать в мероприятиях / в организации?) (Паломнические поездки/ Стенгазета храма (приходские листки) /Молодежная работа храма/ Воскресная школа)
- Духовник
- Регулярность посещения храма
- Дата (год) крещения / воцерковления

- Доп. Информация
- Комментарий (Важные замечания!)
- Дата внесения





Пример готовой анкеты

Анкета прихожанина храма

Ф.И.О. _____

Дата и год рождения ____ / ____ / ____ г. день Ангела _____

Домашний адрес: город / округ / село _____ метро _____

Адрес _____

Контактные данные: мобильный тел.: _____

Домашний тел.: _____ e-mail _____

Образование (специальность) _____

Профессия _____

Семенное положение _____

Есть ли дети (укажите их имена и возраст): _____

Сколько детей проживает с Вами ____ ходят в дет.сад ____ в школу ____

НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ:

Ваш духовник _____

Имя Святого, в честь которого Вы крещены _____

Когда Вы начали ходить в наш храм _____

Дата (или год) крещения _____

Приходская жизнь

1. Хотите ли Вы участвовать в паломнических поездках?

- ДА, в качестве паломника
- ДА, в качестве организатора и паломника
- НЕТ

Ваши пожелания (необязательно) _____

2. Хотите ли Вы участвовать в создании и развитии:

- | | | |
|------------------------------|----|-----|
| • стенгазеты/стенда храма | ДА | НЕТ |
| • сайта прихода | ДА | НЕТ |
| • выпуске приходских листков | ДА | НЕТ |
| • другое _____ | | |

Ваши пожелания (необязательно) _____

3. Хотите ли Вы участвовать в развитии молодежной общины храма? _____

Ваши пожелания (необязательно) _____

4. Хотите ли Вы участвовать в деятельности воскресной школы? _____

Ваши пожелания (необязательно) _____





Пример готовой анкеты

Готовы ли Вы помочь нуждающемуся в трудный момент?

Кому Вы могли бы помогать:

| | | | |
|-------------------------|--|---------------|--|
| Всем, кому нужна помощь | | Детям-сиротам | |
| Одиноким пожилым людям | | Бездомным | |
| Многодетным семьям | | В больницах | |
| Инвалидам | | В храме | |
| Другое: | | | |

Только прихожанам нашего храма? _____

Какую помощь Вы готовы оказать:

| | | | |
|---|--|--|--|
| Убраться, помыть полы, окна, поучаствовать в субботнике | | Навестить / почитать / пообщаться | |
| Приготовить еду | | Позаниматься с ребенком / сделать уроки | |
| Сходить за продуктами, за лекарствами | | Мелкий ремонт | |
| Прогуляться с ребенком / детьми | | Помочь на Литургии, крещении, требах | |
| Прогуляться с больным / пожилым | | Помочь в организации приходских праздников, встреч, чаепитий | |
| Привезти на службу в храм на авто | | Поздравления подопечных с праздниками | |
| Помощь на автомобиле в целом (например, отвезти ваши нуждающиеся) | | Побеседовать по телефону | |
| Дать профессиональную консультацию (лично, по телефону, по email и т.п.) - какую именно | | | |
| Другое: | | | |

3

Насколько регулярно Вы можете оказывать помощь?

| | в будни | выходные |
|---|---------|----------|
| Ежедневно | | |
| Несколько раз в неделю (укажите какие дни) | | |
| Раз в неделю (укажите день) | | |
| Два раза в месяц | | |
| Раз в месяц | | |
| Реже раза в месяц | | |
| По обстоятельствам (по мере возможности) | | |
| Только (!) если помощь очень необходима | | |
| Вы можете помогать в будни днем? | | |

Где территориально Вы готовы помочь? (около храма, дома, работы, учебы и пр.) _____

Комментарии _____

4





Пример готовой анкеты

Нуждаетесь ли Вы в какой-либо помощи?

Есть ли у Вас близкие / родственники с инвалидностью? _____

Есть ли у Вас близкие / родственники с зависимостью? _____

Есть ли у Вас инвалидность / зависимость? _____

Отметьте ниже, нуждаетесь ли Вы в каком-либо виде **материальной помощи**, указав необходимые уточнения:

Продукты _____

Детское питание _____

Лекарства _____

Одежда _____

Жилье _____

другое _____

Отметьте, если Вам или Вашим близким необходима какая-либо **помощь по уходу**:

| | ежедневно | несколько раз в неделю | еженедельно | ~ два раза в месяц | ~ раз в месяц | реже |
|-------------------|-----------|------------------------|-------------|--------------------|---------------|------|
| Мытье | | | | | | |
| Прогулки | | | | | | |
| Приготовить еду | | | | | | |
| Накормить | | | | | | |
| Сходить в магазин | | | | | | |
| Патронажный уход | | | | | | |
| Другое: | | | | | | |

Духовное окормление:

| | ежедневно | неск. раз в неделю | еженедельно | ~ два раза в месяц | ~ раз в месяц | реже |
|---|-----------|--------------------|-------------|--------------------|---------------|------|
| Приглашение батюшки на дом (требы) | | | | | | |
| Помочь добраться до храма | | | | | | |
| Чтение духовных книг, беседы, просмотры видеофильмов на духовную тематику | | | | | | |
| Принести свечки из храма (св. воды, просфоры, масло и т.п.) | | | | | | |
| Подготовка к св. Таинствам (крещение, исповедь, сошествие...) | | | | | | |
| Другое: | | | | | | |

Заполните, если Вы нуждаетесь в какой-либо другой помощи:

Помощь с перевозками (на автомобиле) _____

Уборка _____

Помощь с детьми _____

Помощь в оформлении документов _____

Юридическая помощь _____

другое _____

Дата заполнения _____ Подпись _____

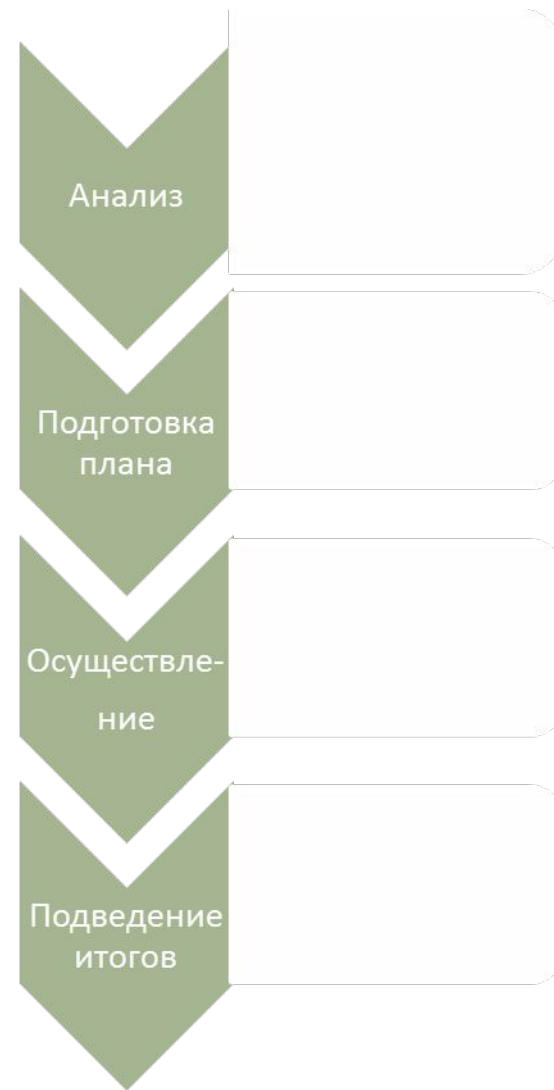




Цикл управления. Анализ. Сбор информации.

Инструкция:

1. Батюшка объявляет
2. Анкета раздается.
3. Место раздачи: свечной ящик/ сразу после креста/ притвор.
3. Кто раздает: добровольцы/ социальный работник
- 4.Кому: всем прихожанам?
5. Когда: после службы/во время исповеди
- 6.Каким образом собрать заполненные анкеты: свечная лавка/столы с добровольцами
7. Кто будет обрабатывать?
8. Как будет батюшка проинформирован о результатах?





Заполнить базу данных по приходу

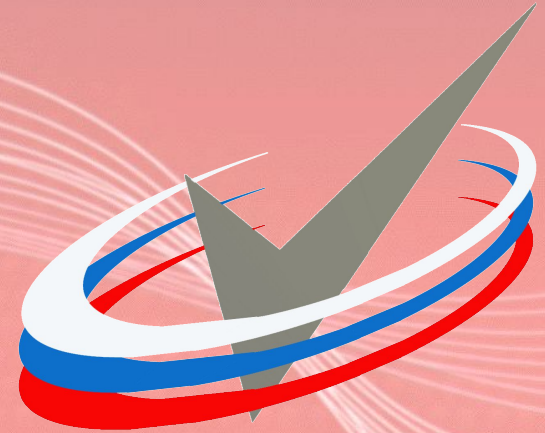
Срок: 18 октября

Использовать и доработать:

- Шаблон анкеты
- Шаблон базы данных



*Спасибо за
внимание !*



Контактная информация
konkurs.obss@gmail.com,



Пример для рассмотрения 2: Цикл управления «Работа со случаем». База данных службы работы со случаем.

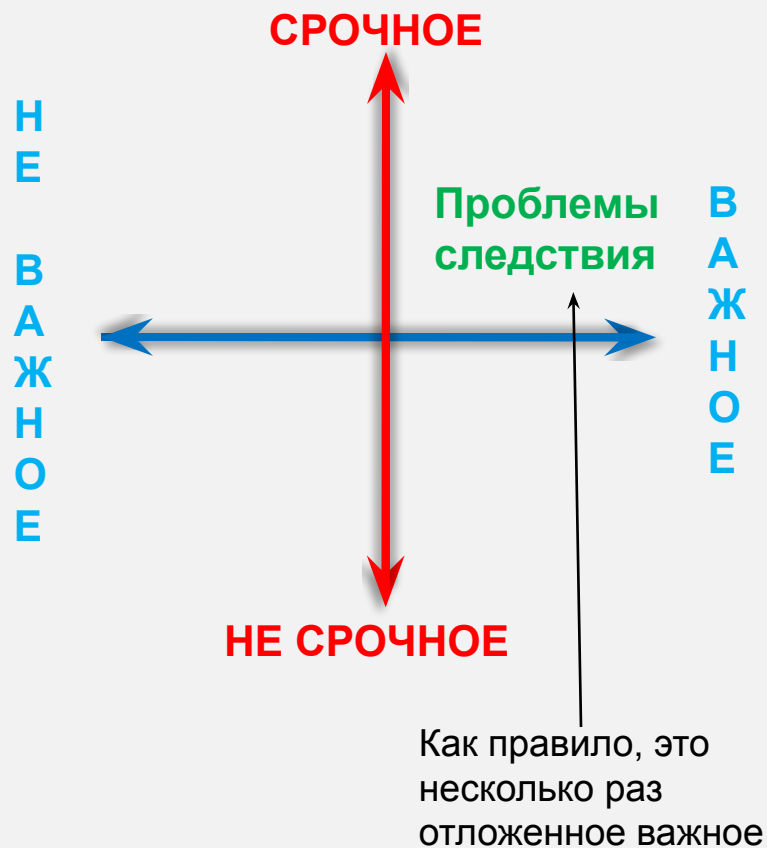
| № п/п | ФИО | Адрес | Проблема | Необходимая социальная помощь | Наличие документов | Результат | Обратить внимание |
|-------|--------|----------|-------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------|-------------------|
| 1. | Х.Г.Е. | Г.Москва | Отсутствие средств на лечение | Поиск учреждения, в котором бесплатно делают операцию. Материальная помощь на проведение операции | Копия выписки истории болезни | Операция была бесплатно | |







Матрица Эйзенхауэра



Советская матрица

