

УДК 658:364.44

О.О. КОЗУБ

МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЯК СУЧАСНИЙ НАПРЯМОК УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Козуб Олександр Олександрович – Запорізька державна інженерна академія, доцент кафедри менеджменту організацій, кандидат соціологічних наук

У даній статті розглянуто сутність менеджменту соціальної роботи як сучасного напрямку управлінської діяльності в соціальній сфері. Уточнено зміст поняття «менеджмент соціальної роботи» та «соціальне управління». Також виділено структурні елементи системи менеджменту в соціальній роботі.

Ключові слова: управління, соціальне управління, управління суспільством, менеджмент соціальної роботи.

В данной статье рассмотрена сущность менеджмента социальной работы как современного направления управленческой деятельности в социальной сфере. Уточнено содержание понятия «менеджмент социальной работы» и «социальное управление». Также выделены структурные элементы системы менеджмента в социальной работе.

Ключевые слова: управление, социальное управление, управление обществом, менеджмент социальной работы.

In this article essence of management of social work is considered as modern direction of administrative activity in a social sphere. Maintenance of concept «management of social work» and «social management is specified». Also, the structural elements of the management system are selected in social work.

Keywords: management, social management, management, management of social work, society.

© О.О. Козуб, 2012

Реалії сьогодення свідчать, що поряд з управлінням економічними системами і явищами, функціонування та розвиток суспільства вимагає постановки питання про формування нової системи соціальної роботи, яка б задовольняла потреби великої кількості людей. У цьому зв'язку виникає необхідність теоретичного обґрунтування системи управління соціальною роботою для задоволення специфічних потреб уразливих верств населення.

Одним із видів соціального управління є менеджмент соціальної роботи, головним суб'єктом і об'єктом котрого виступає людина. Дане поняття одночасно багатозначне і виражає різні сторони, грані та аспекти управління.

Як напрям управлінської діяльності менеджмент соціальної роботи визначився лише в другій половині ХХ століття. Але в наукових джерелах загальноновизначеного поняття ще не склалося, що суттєво ускладнює становлення теорії і практики соціальної роботи в Україні. За таких обставин актуальним залишається визначення суті менеджменту соціальної роботи та дослідження функціональних характеристик.

Основні функції і напрями менеджменту соціальної роботи виділені Ц.Поповим, Е.Комаровим, С.Ільєнковою, В.Андрущенко, В.Бехом, Н.Лукашевичем, Г.Поповичем та ін. Елементи дослідження проблеми розвитку та запровадження менеджменту соціальної роботи як сучасного напрямку управлінської діяльності у соціальній сфері мали місце у дослідженнях таких науковців, як: О.Безпалько, Р.Вайнола, М.Виноградський, Ф.Йохна, О.Карпенко, А.Капська та інші. Не можна недооцінювати вклад дослідників стосовно питання про чинники подолання соціальних проблем засобами менеджменту соціальної робо-

ти: С.Архипова, В.Козоріз, І.Ковчина, О.Кузьмін, М.Лукашевич, О.Мельник, І.Мигович, О.Патинок, Л.Сівківська, В.Стадник, Ф.Хміль, К.Юр'єва, К.Шендеровський, Г.Щокін та багато інших.

Також зазначимо, що виокремлюють різні наукові школи, діяльність яких направлена на тлумачення тих чи інших ідей, спрямованих на ефективне управління. Фундаторами таких шкіл є: А.Файоль, Ф.Тейлор, Ф. і Л.Гілберт, Г.Форд, Г.Гант, Л.Урвік, Д.Мунт, А. Слоун, Е.Мейо, М.Фоллет та інші. З'ясування сутнісних характеристик менеджменту соціальної роботи вимагає, перш за все, уточнення взаємозв'язку між ключовими науковими категоріями – управлінням та менеджментом. Характеризуючи категорії «управління» і «менеджмент», оперують однойменними теоретичними поняттями: суб'єкт, об'єкт, функції, методи, структури, середовище, система тощо. Однак практична реалізація цих категорій суттєво відрізняється змістовим наповненням елементів процесів управління й менеджменту і практичними способами реалізації управлінських відносин, що становлять сутність цих категорій. В англійській мові термін «management» означає «управління», таке саме значення мають «operation», «control», «driven», «quade», «administration», «direction», «government», «command», «manual» та ін.

Термін «менеджмент» вживають для будь-якого типу організації, але коли йдеться про державні органи будь-якого рівня, частіше вживають термін «public administration» — «державне управління», управління в технічних і біологічних системах — «control», господарське управління — «management», «economic management». У літературі англійською мовою термін «менедж-

мент» передається різними поєднаннями слів: farm management economic, managing in farm business, farm business management, farm management decisions. Таким чином, менеджмент — це галузь людських знань, сфера прийняття управлінських рішень, різні категорії, соціальні групи, об'єднані в економічній, конкурентоспроможній системі (органі) управління в сучасному суспільстві.

З урахуванням вищезазначеного, можна сказати, що в англійських країнах поняття «менеджмент» тлумачать як спосіб та манеру спілкування з людьми, владу та мистецтво керівника, вміння організувати ефективну роботу управлінського апарату, організаційну побудову системи управління та ін. [7, 116].

З іншого боку, менеджмент це вид діяльності, спрямованої на досягнення певних передбачених цілей виробничо-господарською організацією (підприємством), яка функціонує в ринкових умовах, шляхом раціонального використання її матеріальних, трудових і фінансових ресурсів. У спрощеному розумінні менеджмент — це вміння досягати поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей [10, 12].

Отже, у науковій літературі висвітлено багато визначень поняття менеджменту. Найчастіше менеджмент розглядається як сукупність діяльності за умов ринкової економіки, пов'язаної з керівництвом людьми, умілим використанням їх праці, інтелектуальних здібностей, мотивів із визначення цілей і завдань бізнесу, створенням механізму управління, розробкою планів, формулюванням відповідних правил і процедур, визначенням не лише того, що й коли робити, але яким чином і хто буде виконувати намічене.

Щодо управління, то в розумінні П.Друкера воно постає як «особливий вид діяльності, який перетворює неорганізований натовп на ефективну, цілеспрямовану продуктивну групу. Управління як таке є стимулюючим елементом соціальних змін» [4, 9]. У такому розумінні управління виступає більш як мистецтво, якому можна навчитися через досвід і яке вимагає певного таланту.

Дійсно, з одного боку, управління можна розглядати як науку, оскільки воно систематично вивчає явища, згруповані в різноманітні теорії, і прагне на систематизованій основі зрозуміти, чому і як люди працюють разом для досягнення певної мети, і для того, щоб зробити ці системи співробітництва більш корисними для людства.

Проте слід визнати і деяку обмеженість науки управління, пов'язану з вимірюванням явищ, які вивчаються: неможливо об'єктивно виміряти реакцію працівника на передбачуваний метод роботи та величину і значення факторів внутрішнього та зовнішнього середовища.

З іншого боку, уявлення про складну потенційну взаємодію середовища й організації змушують думати про значну роль в управлінні якостей і талантів менеджера, його оцінки ситуацій, багатства соціального досвіду управлінської діяльності. Іншими словами, управління є мистецтвом.

У цьому зв'язку теорія управління і результати наукових досліджень постають, скоріше як

інструмент оцінки й розуміння складного світу організації, що допомагає керівнику передбачити вірогідний результат рішень, віддавати перевагу найдоцільнішим з них, уникати непотрібних помилок. У загальному розумінні управління - це процес планування, організації, мотивації і контролю, необхідного для того, щоб досягнути цілей організації [2, 78]. Логіка нашого дослідження вимагає уточнення одного з головних понять – управління соціальною роботою, залучивши до цього можливості науки менеджменту.

Таким чином, звернемо увагу на універсальність управління, що зумовлено системною природою суспільства, суспільним характером праці та необхідністю спілкування в усіх сферах життєдіяльності, в тому числі й у сфері соціальної роботи, а також необхідністю обміну продуктами їх матеріальної та духовної діяльності. Основними механізмами управління виступають стихійний і свідомий [1, 123].

У першому випадку управлінський вплив на систему здійснюється як усереднений результат дії різноманітних, часто протилежних сил, сукупності випадкових одиничних актів. У другому випадку - це свідомий вплив суб'єктів управління, організацій і соціальних інститутів з метою цілеспрямованих змін у суспільстві та його сферах. Характерно, що співвідношення і взаємодія обох механізмів змінюється з розвитком суспільства.

Управління є необхідною умовою розвитку суспільства, спільної праці людей для досягнення певних цілей у відповідних сферах і галузях діяльності. Ця діяльність здійснюється людьми — суб'єктами управління й може бути охарактеризована як цілеспрямована сукупність дій, що забезпечують погодження і координацію спільної праці з метою досягнення суспільно значущих цілей та розв'язання поставлених завдань.

Для правильного розуміння управління як соціального явища слід виходити із змісту управлінської діяльності як функції організованих систем, створених для забезпечення взаємодії елементів, що їх складають, які підтримують необхідний режим роботи з метою досягнення поставлених цілей та завдань внутрішнього й міжсистемного характеру. Управління має своїми основними елементами суб'єкт і об'єкт (який діє на засадах самоорганізації), що взаємодіють на різних щаблях ієрархії шляхом управляючого (керуючого) впливу суб'єкта на об'єкт. Соціальному управлінню притаманні всі названі елементи. Проте слід враховувати особливості соціальної сфери, де управлінські зв'язки реалізуються через відносини людей, що виявляються в організації суспільного життя.

Таким чином, управління суспільством розглядається як соціальне управління - вплив на збереження якостей та специфіки його різновидів, удосконалення розвитку [9, 121]. Соціальне управління як тип та функція загального управління - особливий вид управлінської діяльності, що забезпечує виконання відповідних соціальних завдань через адекватну організаційну структуру. Соціальне управління представляє собою свідому, систематичну, спеціально-організовану суспільну

діяльність з метою впорядкування його соціально-дієвої структури [3, 12]. Отже, соціальне управління виступає як сукупність організаційних систем і управлінських зв'язків між ними, здійснення яких дозволяє реалізувати управлінські функції між індивідами, соціальними групами, громадянами, політичними, економічними та іншими інститутами суспільства. Соціальне управління охоплює всі ті об'єкти і процеси в суспільстві, стан яких має значення для його існування і розвитку як соціальної системи, так і для життєдіяльності людей. Під управлінням соціальною роботою М.Головатий розуміє діяльність суб'єктів управління в організації ефективного, цілеспрямованого функціонування і розвитку всіх рівнів соціальної роботи і системи в цілому, з надання соціальних послуг громадянам відповідно до мети і завдання соціальної політики конкретного суспільства з урахуванням тенденцій розвитку соціальної роботи у світі [1, 45].

Управління соціальною роботою здійснюється на основі загальних теорій управління. У своїй сукупності вони стверджують, що управління має відповідати таким засадам: 1) спрямованість управлінської діяльності на забезпечення відповідно до цілей організованої роботи людей; 2) забезпечення за допомогою управління функціонування і розвитку організацій; 3) здійснення управління через реалізацію основних функцій – планування, організацію, мотивацію, контроль, прийняття рішення та комунікацію, а також лідерство (керівництво); 4) управління може бути ефективним завдяки цілеспрямованості, прогнозованості, участі в ньому персоналу організації, наявності зворотного зв'язку тощо. Щодо менеджменту соціальної роботи, то його часто називають унікальним або, принаймні, відмінним від інших типів управління організацією. В контексті відповідного порівняння вважається, що особливості менеджменту соціальної служби принципово суттєві з точки зору: - соціальних явищ; - соціальних проблем; - професійної спрямованості соціальних працівників.

Таким чином, менеджмент соціальної роботи – це сучасний напрямок управлінської діяльності, яка спрямована на досягнення соціальної роботи, що діє в ринкових умовах, визначених цілей шляхом раціонального використання матеріальних, людських та інших ресурсів із застосуванням науково обґрунтованих форм, принципів, функцій і методів.

Як зазначалося на початку статті, дехто з дослідників вважає, що менеджмент у соціальній роботі є одним з видів соціального управління [5, 82].

На думку М. Головатого, позиція цих авторів найширше представлена й обґрунтована у шести значеннях терміну «менеджмент у соціальній роботі».

1. Організаційно-структурне. Ключовими проблемами тут є: «Хто має виконувати соціальну роботу?», «Яка ефективність їхньої діяльності, функціонування?». При цьому управління соціальною роботою організовується на різних рівнях – державному, регіональному, локальному і має відповідні організаційні структури управління – міністерство, комітети соціально-

го захисту, територіальні служби, центри тощо.

2. Функціональне. Різні структури в системі соціального захисту виконують визначені функції – загальні й конкретні. Загальними, тобто незалежно від рівня, суб'єкта його компетенції тощо, вважаються соціальне прогнозування, планування, маркетинг та інші. Конкретні функції – це види робіт стосовно конкретної посади, підрозділу і підприємства, організації, установи.

3. Професійно-діяльне (трудова). Менеджмент у соціальній роботі – це особливий вид професійної діяльності, яким займається цілком визначена категорія людей управління.

4. Процес постановки цілей, завдань і організація практичної діяльності, спрямована на їхнє досягнення, виконання за допомогою різних засобів, форм і методів. У процесі управління соціальною роботою важливо вказувати цілі й завдання, а також прийняті управлінські рішення з ресурсами – інформаційними, матеріальними, трудовими, фінансовими, часовими. Ресурсне забезпечення – важлива умова виконання намічених цілей, завдань, рішень.

5. Гносеологічне. Менеджмент соціальної роботи – наука, що вивчає структуру, функції, професійну діяльність і процес управління. Її складовими є методологія, теорія, методика і мистецтво практичної діяльності.

6. Навчально-освітнє. Менеджмент соціальної роботи розглядається як навчальна дисципліна, що є складовою навчальних планів і програм з підготовки і підвищення кваліфікації кадрів системи соціального захисту, допомоги [11, 369].

Таким чином, менеджмент соціальної роботи має відверто суспільний характер та людський вимір, його сутність і структура перетворюється на важливу й необхідну сферу соціальної діяльності держави в галузі формування громадського суспільства та правової демократичної соціальної держави.

Менеджмент соціальної роботи на сучасному етапі розвитку вступає водночас як відтворення, так і процес упорядкування певних соціальних відносин і норм у межах системи «суб'єкт – об'єкт соціальної роботи», в якій управлінське рішення у сфері соціальної роботи уособлює в собі унормоване знання як організований спосіб усунення соціальних протиріч та реалізації державної соціальної політики.

Менеджмент у соціальній роботі приділяє особливу увагу діяльності соціальних організацій, забезпеченості соціальних груп відповідними благами, послугами, необхідними для підтримки життя людей і їх розвитку, а також визначенню джерел, фінансування та економічної ефективності.

Об'єктом менеджменту соціальної роботи є організація [8, 98]. На відміну від класичного визначення організації в менеджменті, організація в соціальній сфері є систематизованим, структурованим, публічним, свідомим об'єднанням дій людей для досягнення ефективного результату в розв'язанні соціальних проблем у контексті мети соціальної роботи. Організації можуть існувати за умов взаємодії з зовнішнім середовищем, тобто

вони є відкритими системами [6, 21]. Відкрита ж система може пристосовуватись до змін у зовнішньому середовищі, що забезпечує її життєздатність і функціонування в нестабільних умовах.

У складних соціально – економічних умовах сучасності особливого значення набуває соціальна робота, основна мета якої – регулювання правових, економічних відносин індивіда і суспільства, надання кожній людині допомоги і підтримки у вирішенні її проблем, забезпечення соціального захисту кожного члена суспільства. Але без менеджменту соціальної роботи ця діяльність не буде настільки організованою і успішною наскільки це потрібно. Мистецтво управління присутнє у будь – якій діяльності і наскільки воно буде опановане настільки буде відповідний результат.

Управління соціальною сферою це складний і довготривалий процес, який вимагає моральних, інтелектуальних та інших затрат. Існує чітка взаємодія між суб'єктами і об'єктами управління у будь-якій організації. Об'єктами управління є соціальні працівники, співробітники служб та закладів соціального захисту та сформовані ними органи управління, які наділені управлінськими функціями. Як об'єкт менеджменту організація володіє такими загальними характеристиками, як: - наявність ресурсів, які перетворюються в ході діяльності організації для досягнення її цілей. Основними з них є люди, капітал, матеріали, інформація та технології; - залежність організації від зовнішнього середовища; - виділення груп працівників, які виконують близькі функції та горизонтальний розподіл праці; - вертикальний розподіл праці, згідно з яким здійснюється координація роботи інших людей заради досягнення поставленої мети; - скоординованість завдань персоналу організації на підставі вертикального розподілу праці [1, 363].

Специфіка управління соціальною роботою залежить від головного призначення соціальних служб - надання допомоги людям для виходу із складної життєвої ситуації. Тому управління соціальною роботою обумовлюють такі чинники: - ідеологія та філософія соціальної роботи, які впливають на місію та цілі соціальних служб; - цілі соціальної політики і завдання, сформульовані у нормативно-правових документах органів державної влади і місцевого самоврядування; - особливості статусу, форм власності соціальних служб, їх спеціалізації і взаємозв'язків між ними; - функції і професійні ролі соціальних працівників; особливості взаємодії між соціальними працівниками та

соціальною службою; - становище клієнтів соціальної роботи як адресатів впливу та форми взаємодії між ними і соціальними працівниками.

До особливостей управління соціальними службами відносять також: 1) невідповідність його у часі з результатами соціальної допомоги; 2) важливість кінцевого і проміжного результатів управління; 3) обмеженість використання директивних методів, активне застосування методів мотивації, переконання, створення ситуацій успіху та зацікавленості.

Таким чином, соціальна служба є однією з головних організацій у соціальній сфері і, яка розуміється як тип ділової організації в соціальній сфері, на яку покладено реалізацію соціальної політики на даній території в цілому або з якогось конкретного її напрямку, шляхом здійснення безпосереднього управління соціальною роботою з клієнтами та соціальними працівниками, що її здійснюють. Управління соціальною службою як системою спрямоване на розвиток ресурсів клієнта в конкретних умовах життєдіяльності організації. Складовими цих процесів життєдіяльності є отримання ресурсів від зовнішнього середовища та їх оптимальне використання; продукування соціальної послуги або надання соціальної допомоги в іншій формі; збільшення ресурсів клієнтів і ресурсів громади. Важливе значення для соціальної служби має впровадження та оцінювання інновацій (нововведень) з метою ефективності соціальної роботи. Ключовим результатом управління соціальною службою є отримання якомога кращого ефекту за найменших зусиль, витрат, у т.ч. витрат часу.

Отже, проаналізувавши основні складові організацій соціальної сфери, можемо визначити менеджмент соціальної роботи як управління організацією, яка в умовах існування, накопиченні та трансформації протиріч спрямована на досягнення цілей соціальної роботи.

Менеджмент соціальної роботи являє собою упорядковане розмаїття типів і видів управління, і ще недостатньо висвітлений у сучасній науково-методичній літературі. Однак в організації сучасних управлінських знань він виконує дві основні функції. По-перше, показуючи можливість управління, дозволяє глибше зрозуміти, як здійснюється управління соціальною роботою, від чого залежить його успіх. А по-друге, дозволяє розкрити сутнісні властивості і характеристики видових особливостей менеджменту соціальної роботи, значущість яких є незаперечною в розвитку управлінської діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бех В. П. Соціальна робота і формування громадянського суспільства : монографія / В. П. Бех, М. П. Лукашевич, М. В. Туленков; Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова. – К.: НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. – 599 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Попов О.М. та ін. Управління людськими ресурсами. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – 576 с.
3. Главацька О.Л. Менеджмент соціальної роботи: Курс лекцій / Тернопіль, ТДПУ, 2009.- 65с.
4. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. : Пер. с англ. : - М. : Издательский дом «Вильямс», 2004. – 272 с
5. Лукашевич М.П. Менеджмент соціальної роботи: сутнісні характеристики та функції // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – № 2. – С.81 – 98.
6. Осовська Г.В. Основи менеджменту: Навч. посібник, для студентів вищих навчальних закладів. — К.: «Кондор», 2003 — 556 с.
7. Слонов Н. Базовые парадигмы менеджмента // Проблемы теории и практики управления. - 2005. - №2. - С. 113-118
8. Теорія і методи соціальної роботи Лукашевич М. П., Мигович І. І. Навч. посіб. — 2-ге вид., доп. і випр. — К.: МАУП, 2003. — 168с.
9. Туленко М.В. Вступ до теорії та практики менеджменту: Навч. посібник. – К.: МАУП, 1998. - 352с.
10. Тюття Л.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота (теорія і практика). Навч. посіб. — К.: ВМУРОЛ «Україна», 2004. — С. 7—22.
11. Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій / М. Ф. Головатий (кер. авт. кол.), М. П. Лукашевич, Г. А. Дмитренко та ін. — К.: МАУП, 2004. — 368 с.