

УДК 37.091.12:36-051

*Силадій І. М.,*

*к. пед. н.,*

*завідувач Відділу ліцензування*

*Закарпатського угорського*

*інституту імені Ф. Ракоці II*

*Маринець Н. В.,*

*к. філос. н.,*

*Закарпатський угорський*

*інститут ім. Ф. Ракоці II*

## **ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

*Стаття присвячена питанню професійної підготовки фахівців соціальної сфери. Проаналізовано чинники управлінської діяльності, вимоги до органу управління, розкрито загальні характерні ознаки соціального управління, а також специфічні характеристики, пов'язані з особливостями соціальної роботи як об'єкта управління.*

**Ключові слова:** *соціальний менеджмент, чинники управління, управлінська ситуація, керівник.*

*Статья посвящена вопросу профессиональной подготовки специалистов социальной сферы. Проанализированы факторы управленческой деятельности, требования к органу управления, раскрыты общие характерные признаки социального управления, а также специфические характеристики, связанные с особенностями социальной работы как объекта управления.*

**Ключевые слова:** *социальный менеджмент, факторы управления, управленческая ситуация, руководитель.*

*The article is sanctified to the question of professional preparation of specialists of social sphere. The factors of administrative activity, requirement are analysed to the organ of management, the general characteristic signs of social management, and also specific descriptions related to the features of social work as a management object, are exposed.*

**Keywords:** social management, factors management, management situation, head.

Особливості розвитку соціальних відносин суспільства, ускладнення суспільного життя громадян внаслідок соціальної, економічної та політичної кризи держави вимагають креативних підходів у підготовці фахівців соціальної сфери, формуванні вітчизняної інтелегенції, еліти нації.

Професійна підготовка фахівця соціальної сфери основана на кваліфікаційних вимогах, що поєднують у собі сукупність професійних вимог, принципів, функцій, характеристик, показників, цінностей, ролей тощо.

Соціальний менеджмент є однією з найважливіших напрямів людської діяльності, в якій виявляються персоніфіковані відносини між людьми, об'єднаними трудовим процесом. Сучасний соціальний менеджмент являє собою як процес управління людьми, так і управління діловою інформацією, комунікаційними та технологічними процесами. Він охоплює всі дії й умови, котрі породжують організаційно-технічні, виробничі, психолого-педагогічні, соціально-психологічні та інші зв'язки людей. Ефективна управлінська діяльність неможлива без пізнання й використання соціальних і психологічних законів, оскільки вона пов'язана із взаємодією між людьми.

Втіленням її є дії, операції, виконувані людиною в процесі управління, здійснення нею управлінських функцій [1]. Це праця людей, між якими виникають певні соціально-психологічні відносини. В управлінській діяльності об'єктивно переплітаються такі закономірності:

- організаційно-технічні. Відображають відносини людини та природи, людини й техніки;
- соціально-економічні. Відтворюють широкий спектр відносин між класами, соціальними прошарками та групами і виникають у процесі суспільного виробництва в різних сферах суспільної свідомості й суспільної психології;

- соціально-психологічні.
- походять із суспільної та біологічної зумовленості людської поведінки, міжособистісних, міжгрупових, внутрішньоособистісних людських відносин, які характеризують ставлення людей до праці, нагромадження й використання ними свого потенціалу.

Управлінська діяльність завжди передбачає самодіяльність і творчість суб'єктів та об'єктів управління. Саме тому управлінські дії спрямовані на врахування всієї багатоманітності закономірностей і зв'язків, які виникають між учасниками управлінського процесу. Вони потребують розумного використання людських ресурсів в управлінні: врахування індивідуальних, соціально-психологічних, психофізіологічних, мотиваційних особливостей особистості, що сприятиме отриманню значного соціального, економічного та морального ефекту в організації. Недбале ставлення до психологічних ресурсів може спричинити ескалацію (загострення) суперечностей, непорозумінь, конфліктів, плінність кадрів тощо.

В управлінській діяльності загальна мета є тим чинником, що об'єднує людей, стимулює їх до праці, інтегрує групу в єдине ціле. Загальний план сприяє її організації в часі та просторі, забезпечує зв'язок між діями, координує взаємозв'язки. Управлінська діяльність постає як умова доцільної взаємодії людини з предметним світом. А управління як системне утворення поєднує в собі такі структурні компоненти: мету, управлінську діяльність, управлінський процес, учасників управлінського процесу, взаємини, засоби й умови досягнення мети, соціокультурне та етнопсихологічне середовище, результат.

Специфіка управлінської діяльності полягає в тому, що головним завданням управління є забезпечення найраціональнішого функціонування всієї системи, оптимальне з погляду соціальних і психологічних потреб залучення працівників до керованої діяльності шляхом актуалізації їх внутрішньої мотивації (за власною ініціативою, бажанням, волею і вмінням розв'язувати завдання організації), підвищення відповідальності за результат виконуваної роботи, регулювання їхніх дій, експертно-консультативної та комунікативної роботи з персоналом [2].

Необхідність управлінської діяльності зумовлюють такі чинники:

- управлінська діяльність – цілеспрямований процес вияву активності людини відповідно до потреб суспільства;

- управлінська підсистема представлена спільною діяльністю великої групи ієрархічно пов'язаних керівників, залучених до суспільних процесів на підставі соціокультурної та етнопсихологічної специфіки;

- у процесі управління відбувається перетворення актів індивідуальної діяльності в цілісну спільну управлінську діяльність відповідно до правил норм організації, а також на підставі економічних, технологічних, правових, організаційних і корпоративних вимог.

Це свідчить, що людина включається в діяльність соціально, через систему планування, організування керівництва та регулювання на основі своїх сформованих потреб і здібностей, а механізмом їх реалізації є управлінська діяльність, що виявляється у процесах розроблення програм керованої діяльності, вибору найоптимальнішого варіанта дій, налагодження зворотних зв'язків, усунення відхилень у реалізації програм [3]. Ці процеси поєднують суб'єкт і об'єкт управління, зв'язок між ними опосередкований засобами управління й реалізується за певних обставин. Саме за таких умов виникає результат управління як форма виконання заданої суб'єктом управління програми, в якій наперед визначено всі дії суб'єкта й об'єкта управління.

Соціальному управлінню притаманні:

- соціотехнічний характер, що передбачає одночасне керівництво технічними й соціально-виробничими системами;
- творчий характер, пов'язаний з недостатньою інформацією в умовах, що часто змінюються;
- реалізація багатьох управлінських функцій за гострого дефіциту часу;
- посилення комунікативних функцій;
- багато видів діяльності на різних рівнях управлінської ієрархії в межах виду.

Діяльність адміністративно-управлінського персоналу організацій найбільш пов'язана із соціальним різновидом управління, за допомогою якого розв'язуються завдання, що зумовлюють суспільно необхідну поведінку виконавців (навчання, виховання, спеціалізація). Тобто завданням управління є найоптимальніше з погляду соціальних і психологічних потреб залучення індивідів до процесу керованої діяльності.

В організації роботи управлінського апарату важливо дотримуватися принципу розподілу повноважень та відповідальності. Визначення на всіх рівнях управління обсягу та співвідношення повноважень

і відповідальності потрібно починати зі встановлення компетенції органу управління (закріплення за ним сфери, в межах якої він самостійно розв'язує певні завдання та проблеми і яка утворює правову основу його діяльності). Загальний обсяг встановлених для органу управління повноважень та відповідальності розподіляється між посадовими особами з чітким окресленням меж відповідальності, що унеможливує прийняття рішень з приводу одних і тих самих питань кількома особами, в результаті чого межі відповідальності стираються. Неefективним є підпорядкування одному керівникові стількох осіб, якими він неспроможний результативно керувати та контролювати їхню діяльність.

Відчутно впливає на ефективність управлінської діяльності та актуалізує значення психологічного компонента в управлінні зворотний зв'язок. Адже управління може існувати лише за умови, що керуюча система отримуватиме інформацію про ефект від конкретної дії керованої системи, про досягнення чи недосагнення поставленої мети.

Управлінська діяльність керівника відповідно до його інтелектуального, комунікативного та професійного потенціалу, природних задатків і таланту, здібностей і вмінь може бути ефективною в конкретному морально-психологічному, соціокультурному та етнопсихологічному середовищі [4]. Мова йде про взаємодію управління та соціуму.

Моральні, правові, культурні вимоги суспільства, в якому здійснюється управлінська діяльність і функціонують суб'єкти та об'єкти управління, виявляються в традиціях, правилах поведінки, культурних цінностях, які визначають розвиток спрямованості особистості керівника (колективних суб'єктів управління), рис його характеру, зміст знань, його звички й здібності.

Зовнішні умови діють через внутрішні, тому реакція кожної людини на впливи зовнішнього середовища буде суто індивідуальною. Вона залежатиме від знань, сформованих відносин і психічних станів індивіда. Йдеться про багатоетапність реалізації соціокультурних програм, оскільки соціальна інформація циркулює в суспільстві, проходить через свідомість людей, опосередковується різними соціальними відносинами (економічними, екологічними, національними, професійними тощо) й несе на собі відбиток конкретних потреб особистості, колективу, суспільства загалом [5].

Специфіку управлінської діяльності характеризує певна сукупність управлінських ситуацій.

Ситуація – система зовнішніх умов щодо суб'єкта діяльності, які спонукають чи опосередковують його активність. Реалізація вимог системи створює передумови для її перетворення або подолання, а вихід за межі ситуації можливий тоді, коли суб'єкт формує і починає реалізовувати нові вимоги до себе.

Управлінська ситуація – форма сприйняття навколишньої дійсності, спосіб її розподілу на смислові утворення, які визначають поведінку суб'єкта й характеризуються відносинами складових елементів.

На відміну від звичайної ситуації, управлінська ситуація – це система відносин, її структурними складовими є не тільки предмети, а й люди. Тому управлінську діяльність та її відображення у свідомості керівників характеризують два типи: відносини між людьми та предметні відносини.

Кількість складових управлінської ситуації обмежується трьома головними елементами: виробничими процесами, організаційними структурами та конкретними людьми, які належать до організації [1].

У загальному плані психологічну специфіку управлінської діяльності засвідчують такі її характерні ознаки:

- управлінська діяльність, як соціальний різновид управління, є складною та багатоманітною системою. Ефективне її функціонування залежить від діяльності не одного керівника, а всього апарату управління;

- управлінська діяльність реалізується у предметних відносинах і відносинах між людьми. При цьому предметні відносини визначаються конкретними умовами, виробничими процесами, тобто об'єктом управління. В діяльності організацій і колективів, які керують складними об'єктами, що охоплюють багато самостійних виробничих процесів, переважає управління відносинами між людьми та групами людей внаслідок поділу праці між особами управлінського колективу.

Управлінська діяльність ґрунтується на таких вимогах до органу управління:

- своєчасне й чітке виконання покладених на його апарат функцій;
- економічність апарату управління (покладені на нього функції слід виконувати з мінімальними витратами та якомога меншою кількістю працівників);

- планомірність, ритмічність і надійність роботи, недопущення помилок і порушень ритму в роботі структурних підрозділів апарату управління;

- створення умов для ініціативної й творчої праці, відповідальність за виконання дорученої роботи;
- обґрунтування значення розвитку людських ресурсів;
- оптимізація організаційних відносин з навколишнім середовищем;
- підвищення ефективності діяльності завдяки залученню до неї здібних та обдарованих працівників;
- розвиток здібностей працівників та ефективне їх використання на всіх рівнях управління;
- інтегрування інтересів працівників організації навколо завдань і цілей установи.

Оскільки предметом управлінської діяльності є колективна праця конкретної організації, то її вимоги та психологічні особливості набувають у кожному випадку специфічного характеру і потребують спеціального додаткового вивчення. У процесі управлінської діяльності відбувається перетворення зовнішніх регулюючих впливів на внутрішні регулятори поведінки, зовнішніх цілей і завдань – на внутрішню мотивацію.

Отже, сутність управлінської діяльності полягає у перетворенні зовнішнього завдання організації на внутрішню мету. При цьому людський чинник є засобом досягнення цілей і розв'язання завдань. З психологічного погляду будь-яка діяльність, зокрема й управлінська, постає як реалізація суб'єктивного ставлення до різних сфер об'єктивного світу. В ній реалізується певна потреба суб'єкта й досягається поставлена мета (результат).

Управлінська діяльність як один із різновидів соціальної діяльності за своєю суттю має бути спрямована на підвищення ролі суб'єктивного чинника. Інакше кажучи, ефективність дедалі більше залежить від спрямованості та професіоналізму управлінського персоналу.

Професіоналізм управлінської діяльності – одна з головних умов її ефективності. Суть професіоналізації управління з точки зору психології полягає в опануванні керівниками управлінської майстерності, формуванні у них психологічної готовності до ефективної та результативної управлінської діяльності, баченні ними способів досягнення професіоналізму. Уявлення про майстерність працівника мають історичний характер [6]. Якщо раніше її пов'язували з рівнем тренуваності сенсорно-перцептивних, мнемонічних і сенсомоторних

функцій, з розвитком точності координації рухів тощо, то зараз більше уваги звертають на властивості особистості, пов'язані із мисленням, умінням швидко й точно орієнтуватися в обстановці, прогнозувати розвиток подій, планувати; ознака професіоналізму стає важливою рисою сучасного управління.

Соціокультурне, морально-психологічне та етнопсихологічне середовище, формуючи управлінську діяльність, зумовлює тип і спрямованість особистості керівника. Соціальне середовище, економічні відносини можуть прискорювати чи затримувати вияв і розвиток особистісних особливостей, але не можуть нейтралізувати їх. Соціокультурні й етнопсихологічні детермінанти впливають на мотиваційну сферу учасників управлінського процесу, способи залучення умінь, знань та навичок до управлінської діяльності. Вони визначають ставлення керівника до себе, до людей, управлінської діяльності. Зміни у суспільстві вимагають від керівників вивчення і врахування їх у повсякденній управлінській діяльності. Не менш важливо реагувати на стан морально-психологічного клімату в організації, на міжособистісні відносини, мотивацію і комунікації, укомплектування посад здібними, кваліфікованими працівниками.

Унікальність, складності та обмеження менеджменту соціальної роботи з точки зору соціальних проблем визначають такими чинниками:

- неповторність будь-якої соціальної проблеми. Безумовно, життя сповнене стереотипів, однак ніщо й ніколи не повторюється в соціальних відносинах однаково;
- складний характер альтернатив, що розглядається при вирішенні будь-якої соціальної проблеми;
- непередбаченість наслідків від рішень, які стосуються конкретної ситуації соціальної проблеми (групи проблем);
- наявність великої чисельності факторів, які беруться до уваги;
- обов'язкова наявність кола осіб та організацій, які по відношенню до соціальної проблеми мають право приймати рішення, тощо.

Унікальність, складності та обмеження менеджменту соціальної роботи з точки зору професійної соціальної роботи визначаються такими факторами:

- складніше за процедурою визначення результатів діяльності спеціалістів соціальних служб;
- домінування якісних показників ефективності над кількісними та наявність протиріч якісних і кількісних показників;



- робота, яку виконують соціальні працівники, досить різноманітна, різнопрофільна та складна;
- більшість соціальної роботи за своєю природою вимагає прийняття термінових і невідкладних рішень;
- соціальна робота не допускає невизначеності та помилок (від спеціаліста із соціальної роботи залежить доля людини);
- виробнича діяльність (наприклад, соціальна допомога чи соціальна профілактика) тісно пов'язана з іншими видами роботи (медична, педагогічна, інформаційна тощо), вимагає високого ступеня координації дій різних професійних груп, різних за рівнем і статусом соціальних служб, організацій;
- соціальна робота вимагає одночасно інтегрованого та спеціалізованого підходу, соціальні працівники – фахівці високого рівня, перш за все, бережуть честь “мундира” і віддані своїй професії (взаємодія з клієнтом), а інтереси соціальної служби для них нібито на другому місці;
- соціальна робота потребує від фахівця подвійного фокусування: на ресурси клієнта та соціального середовища;
- у багатьох соціальних службах існують подвійні повноваження (до прикладу, соціальний контроль-соціальна допомога), що викликає проблеми в координації, підзвітності й призводить до змішування професійних і посадових ролей.

Проблема співвідношення у менеджменті соціальної роботи універсального та специфічного вимагає поглибленого дослідження. Ще одна недостатньо досліджена проблема – це визначення управлінських рівнів у менеджменті соціальної роботи. Автори “Справочного посібника по социальной работе” [7] виділяють кілька організаційно-структурних рівнів управління соціальною роботою: федеральний, регіональний і локальний. Не викликає сумнівів правомочність такого виділення рівнів управління. В той же час не проглядається при цьому зв'язок рівнів управління з рівнями відповідних соціальних організацій, які, власне, і є важливою складовою об'єкта менеджменту соціальної роботи. Другою складовою виступають клієнти соціальної роботи, на організацію соціального обслуговування яких направлена діяльність відповідних організацій соціальної роботи різного рівня.

Управління соціальною роботою виступає як складова соціального управління в цілому і несе на собі загальні характерні ознаки соціального управління. Разом з тим існують специфічні характеристики, пов'язані з особливостями соціальної роботи як об'єкта управління.

Управління соціальною роботою здійснюється на трьох рівнях соціальної організації України в цілому, регіональному рівні й на рівні конкретного закладу соціальної роботи.

Для здійснення управління соціальною роботою доцільно на всіх рівнях спиратись на теоретичні та методичні засади менеджменту, зокрема:

- як об'єкт управлінської діяльності розглядати соціальні заклади;
- виділяти як суб'єкт управлінської діяльності в соціальному закладі управлінський персонал, який реалізує управлінські функції: планування, організація, мотивація та контроль, а також об'єднуючих функцій – прийняття рішень комунікації;
- доцільно, на наш погляд, структурувати управлінську діяльність у закладі соціальної роботи, виділяючи рівні (вищий, середній та низовий), передбачаючи при цьому відповідні вимоги до професійної управлінської підготовки персоналу кожного рівня.

Отже, на керівника соціальної служби чи фахівця в галузі соціальної роботи та його управлінську діяльність соціальне середовище впливає не тільки безпосередньо (прикладями, поведінкою), а й через засоби масової комунікації, закони, правила, моральні норми, звичаї, систему комунікацій організації.

### *Література:*

1. *Свеншский А. Л.* Социальная психология управления / А. Л. Свеншский. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1998. – С. 4–5.
2. *Рубахин В. Ф.* Психологические аспекты управления / В. Ф. Рубахин, А. В. Филиппов. – М. : Знание, 2005. – С. 36.
3. Регуляція соціально-психологічного клімату трудового колектива / под. ред. Б. Д. Парыгина. – Л. : Наука, 2001. – С. 214.
4. *Розанова В. А.* Психология управления / В. А. Розанова // Управление персоналом. – 2001. – № 2. – С. 121.
5. Психология управления / отв. ред. М. В. Удальцова. – Новосибирск, 1999. – С. 71.
6. Соціальна робота : короткий енциклопедичний словник // Соціальна робота. Книга 4. – К. : ДССМ, 2002. – С. 8.
7. Справочное пособие по социальной работе / Л. С. Алексеева, П. В. Бобкова, Г. Ю. Бурлака и др. ; под ред. А. М. Панова, Е. Й. Холостовой. – М. : Юрист, 1997. – С. 208–209.