**Лекція. Управління системою соціальних послуг.**

1. Державне управління у сфері соціального захисту
2. Уникання стереотипів в управлінні соціальними службами.

1.Державне управління у сфері соціального захисту

Реформування й удосконалення державного управління у сфері соціального захисту населення є одним із суттєвих факторів, який сприятиме становленню України як соціальної держави.

***Управління системою соціальних послуг та захисту*** можна визначити як процес вирішення управлінських завдань щодо сприяння як самостійного розвитку соціальної сфери завдяки створенню незалежних умов для успішної діяльності соціальних інститутів й виконання ними своїх функцій задля забезпечення інтересів усіх учасників системи.

Інноваційні управлінські й організаційні заходи як інструмент модернізації соціального захисту є складним процесом, оскільки безпосередньо зачіпають інтереси майже всього населення, спричиняють зміни в доходах і витратах різних соціальних груп, передусім одержувачів соціальної допомоги й послуг.

Практика господарювання (управління), що склалася нині в Україні, значно вплинула на становлення та розвиток системи державного управління соціальним захистом населення. Сучасне державне управління системою соціального захисту населення розглядається як багаторівнева, ієрархічно організована система заходів і механізмів держави, спрямованих на зниження соціальної напруги, соціальних конфліктів і суперечностей у суспільстві.

Основними *елементами* цієї *системи* виступають:

* соціальне страхування,
* соціальна допомога,
* соціальні послуги тощо.

Реалізація цих інструментів державного управління та регулювання передбачає підвищення життєвого рівня населення, збереження трудо-ресурсного потенціалу країни, забезпечення екологічної та соціальної безпеки особи та членів її родини, охорона здоров’я населення; покращення демографічної ситуації тощо. Оскільки соціальний захист відображає управлінські відносини між її суб’єктами з метою спрямування соціальних інвестицій у створення справедливих соціальних умов життєдіяльності населення та стабілізації суспільних відносин, то система соціального захисту є соціальним інститутом з усіма притаманними атрибутами (регламенти, контроль, механізми розподілу і перерозподілу коштів), які й є елементами системи.

***Державне управління системою соціального захисту*** – це цілеспрямована організаційно-координуюча діяльність на всіх рівнях державної влади та місцевого самоврядування спеціально уповноважених органів шляхом прийняття ними управлінських рішень щодо розробки та виконання актів законодавства, власних рішень і завдань, створення умов для функціонування механізмів управління, спрямованих на раціональне та ефективне використання наявних ресурсів з метою забезпечення умов для реалізації державної політики соціального захисту.

*Державне управління у сфері соціального захисту* – цілеспрямована організаційно-координуюча діяльність держави щодо розробки та впровадження актів законодавства, формування та застосування відповідних механізмів управління, спрямованих на їх виконання, які забезпечують раціональне та ефективне використання наявних ресурсів держави з метою реалізації державної політики соціального захисту.

2.Уникання стереотипів в управлінні соціальними службами.

Ефективне управління будь-якою організацією і будь-яким суспільним процесом, незалежно від їх розміру і масштабу, обумовлене в істотній мірі компетентністю керівників, адекватною оцінкою ними управлінських ситуацій і ухваленням оптимальних рішень.

Відповідно, при розгляді і рішенні проблеми вдосконалення управлінської діяльності, підвищення культури управління не можна не звернути увагу на стереотипний характер людських дій, особливо в управлінській діяльності соціальних служб. *Стереотипи* – узагальнені і разом із тим спрощені схеми дій (розумових, оцінних, практичних) досить широко поширені в управлінській, як, втім, і в будь-якій іншій діяльності, роблячи істотний вплив на її характер та результативність, а в системі закладів із надання соціальних послуг впливають на якість соціального обслуговування населення.

Аналіз системи соціальних служб включає визначення її структури. Очевидно, що структуру системи соціального обслуговування можна аналізувати, залучаючи різні критерії. У вітчизняних і закордонних публікаціях міцно затвердився так званий «секторний підхід», який виходить із того, що всі організації, які входять до системи соціального обслуговування, умовно можна зарахувати до одного з трьох секторів: державного, комерційного і неприбуткового. При цьому кожен із секторів виконує як загальні, так і специфічні функції в соціальному обслуговуванні громадян, які потрапили у важкі життєві ситуації.

Поряд із «секторним підходом» до аналізу структури системи соціального обслуговування існує також інший підхід, в основі якого лежить ідея виділення не секторів, а рівнів у системі соціального обслуговування. Так, наприклад, Д. Білліс виділяє 5 основних рівнів у рамках системи соціальних служб, на кожному з яких розміщаються організації залежно від виконуваних ними функцій:

– «рівень повного охоплення сфери», на якому знаходяться організації, що розробляють політику в сфері соціального обслуговування та створюють концепцію діяльності соціальних служб у масштабах суспільства;

– «рівень повного здійснення служби», на якому розміщуються організації, які здійснюють організацію і управління діяльністю окремих видів соціальних служб;

– «рівень систематичного здійснення служби», на якому розміщуються організації, які несуть відповідальність за здійснення визначених аспектів соціального обслуговування;

– «рівень роботи з проблемами як із ситуаціями», на якому знаходяться організації, що безпосередньо займаються наданням підтримки громадянам, які потрапили у важку життєву ситуацію; – «рівень роботи з проблемами як вимогами», на якому розміщуються соціальні служби, що надають в основному інформаційно-консультаційні послуги клієнтам і направляють останніх в інші соціальні служби [1, 168-170].

Сфера надання соціальних послуг, згідно зі ст. 12 Закону України «Про соціальні послуги», заснована на використанні та розвитку всіх форм власності і складається з державного та недержавного секторів. Державний сектор представлений суб’єктами, що надають соціальні послуги і перебувають у державній власності, управління якими здійснюється центральними органами виконавчої влади. До комунального сектору належать установи та заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги і перебувають в підпорядкуванні органів місцевого самоврядування. Недержавний сектор представляють громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов’язана з наданням соціальних послуг.

На сьогодні слід виділити найбільш поширені державні і комунальні заклади соціального обслуговування в системі соціального захисту населення: територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян; центри соціальних служб для молоді; центри зайнятості; центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів; притулки для неповнолітніх; центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх; будинки нічного перебування бездомних громадян; центри обліку бездомних громадян; соціальні готелі; центри соціальної адаптації; інші заклади.

У структурі управлінської діяльності соціальних служб соціальні стереотипи можуть бути пов’язані із: 1) особливостями соціального сприйняття (перцептивні стереотипи); 2) раціональною інтерпретацією управлінських фактів (когнітивні

стереотипи); 3) соціальними установками стосовно значимих об’єктів управління (диспозиційні стереотипи); 4) ціннісним ставленням до значимих об’єктів управлінського контексту (аксіологічні стереотипи); 5) особливостями соціального оцінювання (оцінні стереотипи); 6) особливостями інформаційної взаємодії (інформаційні стереотипи); 7) особливостями організаційної діяльності (організаційні стереотипи); 8) особливостями технології здійснення управлінських функцій (технологічні стереотипи). На цій підставі О. Вервейко розкрив зміст стереотипів на різних етапах управлінського циклу при здійсненні окремих управлінських функцій [2]: 1) постановка управлінської цілі (стереотипи абстрактної цілі, близької цілі, протиставлення цільового і функціонального управління); 2) ресурсне забезпечення ціледосягнення (стереотипи пріоритетності економічних ресурсів, одновимірного розуміння соціальних ресурсів, статичного розуміння соціальних ресурсів); 3) прийняття рішень (стереотипи без альтернативності, «економії», «швидкого результату»); 4) організація (стереотипи екстенсивного розвитку, пріоритету організаційних форм, інверсії, організаційної самодостатності, формальної єдності); 5) мотивація (стереотипи одновимірної мотивації, колективної думки, вертикальної кар’єри); 6) оцінка (стереотипи каузальної атрибуції, проекції, стереотипи «ореолу», «порівняння», самооцінки у вигоду власного Я, недооцінки іншої людини); 7) контроль (стереотипи фетишизації контрольних функцій, орієнтації на контроль, недовіри тощо).

*Приклад*. Для виявлення особливостей соціальних стереотипів у структурі управлінської діяльності соціальних служб було проведено соціологічне опитування керівників і співробітників Запорізького обласного центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді і його структурних підрозділів у районах Запорізької області (вересень-жовтень 2017 р., n = 200, з них 50 респондентів – керівники різних підрозділів і 150 респондентів – співробітники цих підрозділів). Метою дослідження виступив аналіз стереотипів у структурі управлінських відносин в організації. В якості основних параметрів та індикаторів дослідження нами визначено: 1) службово-статусні відносини: стиль управління в організації, організаційні цінності в організації, рівень довіри в системі «керівник-підлеглий», оцінка якостей керівника; 2) мотиваційні відносини: мотиви ефективної і якісної роботи; 3) позиційні відносини: сприйняття конфліктів в організації, джерела конфліктів, реакції керівників на виникнення конфліктів в колективі.

Службово-статусні відносини: респонденти визначають у якості домінуючого стилю управління змішаний (ситуативний) стиль – 39% і демократичний стиль (32%), який характеризується децентралізацією влади, колегіальністю прийняття управлінських рішень, стимулюванням ініціативи підлеглих, достатністю інформації про перспективи діяльності організації. Причому респонденти визначили в якості найбільш значимих організаційних цінностей наступні: якість виконаної роботи, високий професійний рівень співробітників, досягнення запланованих результатів, співпраця і робота в команді, інтереси клієнтів (замовників), що відповідають орієнтації діяльності організації на якість і результат (отримання прибутку, матеріальний продукт, надання послуги, соціальний ефект тощо).

Соціальні стереотипи виступають як стійкі, стабільні уявлення про соціальних акторів (діячів), ситуації і поведінку людей або соціальних груп відповідно до прийнятих норм культури, соціального середовища, національних традицій, професійного середовища.

У структурі управлінської діяльності соціальних служб виділено такі управлінські стереотипи:

перцептивні,

когнітивні,

диспозиційні,

аксіологічні,

оцінні,

організаційні,

технологічні.

Зміст цих стереотипів можна розглядати на різних етапах управлінського циклу при здійсненні окремих управлінських функцій.

Література.

1. Спікер П. Соціальна політика: теми та підходи / П. Спікер. – Київ: Фенікс, 2000. – 383 с.

2. Швець Д. Є. Моделі управління освітою в структурно-функціональній парадигмі менеджменту та соціології управління / Д. Є. Швець // Гуманітарний вісник ЗДІА. – 2014. – № 56. – С. 23-31.