

Тема 1. Вступ до дисципліни «Інноваційні підходи в управлінні закладами сфери соціальної роботи»

1. Поняття і структура організації у менеджменті соціальної роботи. Різновиди організацій соціальної сфери

Головна мета менеджменту соціальної роботи – забезпечення реалізації основних принципів державного підходу до організації соціальної роботи в умовах конкретної соціальної організації (служби). Особливості організації менеджменту соціальної роботи показані на (див. Модель 1). Як свідчить модель, менеджмент соціальної роботи – це цілеспрямований вплив на процес і результат організації соціальної служби, зусиллями соціальних працівників і спеціалістів якої здійснюється соціальна допомога, обслуговування, профілактика, патронаж, інспектування, консультування, прийняття конкретного рішення щодо вирішення соціальних проблем клієнтів. Процес організації менеджменту соціальної роботи включає і співпрацю з іншими соціальними інституціями. Суспільство як систему складають багато різних підсистем. За типами соціальних зв'язків вони класифікуються на: соціальні групи (зв'язки взаємодій); соціальні інститути (регулятивні зв'язки); соціальні організації (функціональні зв'язки) тощо.

Поняття "організація" широко вживається в багатьох науках (філософії, математиці, економіці, соціології та ін.) і в практичній діяльності. Це поняття багатозначне, але найчастіше воно означає внутрішню упорядкованість, узгодженість взаємозалежних елементів цілого (системи) для досягнення поставленої мети. Організація як специфічне соціальне утворення, форма спільної діяльності людей у виробництві матеріальних благ (товарів) і послуг, наділена певними особливостями. Успішний менеджмент (управління) організацій передбачає розуміння їх основних рис і принципів функціонування, складових внутрішнього і зовнішнього середовища, розвитку організацій у різних соціально-економічних формаціях, особливостей комерційних і некомерційних організацій, функцій, способів управління організаційним розвитком. В повсякденній практиці ми часто використовуємо поняття «організація», причому вкладаємо в нього найрізноманітніший зміст. Терміном «організація» найчастіше позначають складне виробниче утворення, сформоване із виробничо-самостійних, але об'єднаних спільним керівництвом підприємств. У зарубіжній літературі це поняття розглядають набагато

ширше. Наприклад, в американському менеджменті організація визначається як «група людей, діяльність яких свідомо координується для досягнення загальної мети або цілей». У класичному менеджменті організація – це систематизоване, свідоме об'єднання дій людей для досягнення певних цілей. МСР (менеджмент соціальної роботи) Соціальна служба Інша соціальна служба Соціальний Клієнт працівник Соціальна організація являється одним із видів організації. Вона являє собою упорядкованість людської діяльності з метою вирішення соціальних проблем. Організація соціальної сфери (соціальна система, організація, яка здійснює соціальну роботу, тощо) – це систематизоване, структуроване, публічне, свідоме об'єднання дій людей для досягнення ефективного результату вирішення соціальної проблеми в контексті соціальної роботи. Головною метою діяльності соціальної організації – є досягнення успіху у вирішенні соціальних проблем людей. Складовими успіху при цьому виступають: а) конкурентоспроможність організації; б) результативність та ефективність діяльності організації. Щоб бути успішною впродовж тривалого часу, стати конкурентоспроможною та досягти своїх цілей, організація має бути як ефективною, так і результативною. Організації, як багатоаспектному феномену, характерні такі основні риси: - множина осіб або суборганізацій; - певна структура і порядок взаємодії між її складовими та співробітниками; - поділ праці; - загальні, взаємоузгоджені прагнення, спрямовані на досягнення визначених цілей; - ієрархія; - свідомо координатація (планування) внутрішньої і зовнішньої діяльності; - заміненість персоналу (організація не зникає, якщо хтось піде, а інший вступить до неї); - виключність щодо навколишнього середовища, яка виявляється в особливому ритуалі вступу до організації, ознаках належності до неї, символах, титулах, традиціях тощо, доступних лише належним до організації. Всі організації мають відповідну структуру (сукупність підрозділів та зв'язків між ними, а також взаємовідносин між рівнями управління та функціональними сферами діяльності), яка надає їм цілісність й спроможність реалізувати своє призначення. Структура організації соціальної сфери залежить від її типу і способу діяльності. Організація є системою, тобто сукупністю взаємодіючих елементів, які утворюють цілісне об'єднання, що має властивості. Кожна організація складається із керуючої й керованої підсистем, які в практиці називаються системами. Керуюча система включає елементи, які забезпечують процес управління організацією. Керована система включає елементи, які

забезпечують безпосередній процес виробничої, господарської, комерційної та інших видів діяльності. Організації є складними соціальними утвореннями, а елементом будь-якої організації є її соціальна структура. Вона представлена нормативною системою (нормативною структурою) і фактичним порядком (поведінковою структурою). Соціальна структура складається із взаємопов'язаних ролей, а також упорядкованих відносин між членами організації, а насамперед – відносин влади й підпорядкування. Існує дві точки зору на соціальну структуру групи. К. Девіс вважає, що в людському суспільстві завжди є те, що можна назвати подвійною реальністю: з одного боку – нормативна система, а з іншого – фактичний порядок. Правила, заборони і дозволи необхідні для впорядкування суспільного життя, але практичне життя за правилами неможливе: наше життя – це постійне відхилення від правил, і в той же час – орієнтація на них. Нормативна структура включає в себе ціннісні норми і рольові очікування. Цінності – це критерії привабливості і розумного вибору цілей, а також оцінки оточуючих соціальних норм. Норми – це управляючі поведінкою узагальнені правила, які змінюються і вдосконалюються, приводячи індивідів до досягнення колективних цілей, цілей організації. Ролі визначають вклад в загальну діяльність в залежності від займаної позиції, а також взаємне очікування учасників, взаємний контроль за їх поведінкою. Цінності, норми і ролі організовані так, що складають відносно стійкі системи взаємної довіри і приписів, керуючих поведінкою членів організації. Що ж стосується фактичного порядку – то його можна визначити як структуру поведінки. Вона значно відрізняється від нормативної структури перш за все тим, що в ній на перший план виступають особистісні якості учасників, і їх взаємні оцінки цих якостей. В цілому структура поведінки – це система відносин між людьми, які знаходяться в рамках нормативної структури, але в той же час яка відхиляється від нормативної структури в певних межах, обумовлених особистими почуттями, уподобаннями, симпатіями і інтересами. Таким чином, соціальна структура включає в себе сукупність взаємопов'язаних ролей, а також впорядкування взаємовідношень між членами організації, в першу чергу – керуючою і керованою силою. Основним критерієм структурування соціальних організацій є ступінь формалізації існуючих у них відносин. З його урахуванням розрізняють такі типи організації як формальні і неформальні. Формальна організація (формальна соціальна структура) – це така структура, в якій соціальні позиції і взаємозв'язки між

ними чітко спеціалізовані і визначені незалежно від особистісних характеристик членів організації, що займають ці позиції. Наприклад, існують соціальні позиції директора, його заступників, начальників відділів і рядових виконавців. Директор може бути діловим та енергійним, таким, що повністю відповідає займаній посаді, а може бути й пасивним та некомпетентним – але формально він залишається директором. Виконавець може бути талановитим, але все ж таки буде займати нижче місце в структурі організації. Взаємозв'язки між позиціями формальної структури засновані на жорстких правилах, регламентах, положеннях і закріплені в офіційних в офіційних документах. Таким чином, формальні організації здійснюють свою діяльність на підставі регламентації зв'язків, статусів, норм. Ними є, наприклад, промислове виробництво, фірма, соціальна установа, університет, муніципальна структура (мерія). Поділ праці у формальних організаціях здійснюється на основі прописаних службових обов'язків для кожного її члена. Завдання для кожного члена організації диференційовані на кількох рівнях. Крім горизонтального поділу праці, їм притаманна координація, керівництво (ієрархія посадових позицій) і різні спеціалізації по вертикалі. У формальній організації – службові зв'язки між індивідами встановлюються на основі стандартизованих відносин, заснованих на формально-діловому спілкуванні. Неформальна організація – це організація, у якій зв'язки між індивідами ґрунтуються на товариських взаєминах, на відношеннях престижу і довіри. З точки зору неформальної структури компетентний і добросовісний начальник відділу може мати більш високий престиж, ніж директор організації. Часто ми виділяємо керівника, який вміє працювати з людьми, здатний швидко і чітко вирішувати поставлені перед ним завдання. Віддаючи йому перевагу, налагоджуючи з ним пріоритетні ділові контакти, ми тим самим встановлюємо один з взаємозв'язків неформальної структури. Такі взаємовідносини не закріплюються офіційними правилами, регламентами і нормами, а отже, можуть бути легко зруйновані. Наприклад, якщо призначений керівник не виправдав довіри, то часто стверджують, що неформальна структура більш мінлива, рухома і нестійка, ніж формальна. Прикладами неформальних організацій є недержавні соціальні служби, об'єднання за інтересами (клуби), любительські групи, відносини лідерства, симпатій, тощо. Неформальна організація має значний вплив на формальну і прагне змінити існуючі в ній відносини за своїми потребами. Відомий дослідник О. Пригожий виділяє три типи організацій: 1.

Адміністративні, в яких жорстко задано структуру, наявний високий рівень формалізації відносин, директивно встановлено цілі й обмежено можливості працівників впливати на них. Належність до таких організацій не залежить від форми власності. Вони можуть бути державними, кооперативними, орендними, приватними (вузи, підприємства, фінансові установи тощо). 2. Громадські організації, на відміну від адміністративних, мають більш рухомі цілі, добровільне членство, менш формалізовану структуру, більші можливості впливати на кінцеву мету (політичні партії, профспілки, об'єднання за інтересами, спортивні організації та команди, культові організації тощо). 3. Асоціативні, де відносини мінімально формалізовані, структура рухома, цілі не декларовано, а вплив індивідів на них є досить великим (сім'я і та ін.). Усі ці типи організацій мають місце серед соціальних організацій і виконують важливі функції інтеграції соціальних елементів та регламентації їх різнопланової активності, спрогнозованої на надання якісних соціальних послуг різним верствам населення. В свою чергу соціальні організації класифікуються за такими параметрами: - За способом і метою – формальні і неформальні. - За кількістю цілей – великі, середні, дрібні. - За юридичним статусом – юридичні та неюридичні особи. - За формами підприємництва – підприємства, товариства, банки, страхові компанії, інвестиційні фонди тощо. Отже, організація соціальної сфери (соціальна система, організація, яка здійснює соціальну роботу, тощо) – це систематизоване, структуроване, публічне, свідоме об'єднання дій людей для досягнення ефективного результату вирішення соціальної проблеми в контексті соціальної роботи. Ефективність соціальної сфери представляє собою достатньо складний соціально-управлінський феномен, який залежить від багатьох факторів, що включають цілий ряд складових.

2. Фактори впливу, атрибути та компоненти в соціальній організації

Діяльність організації залежить від різноманітних факторів впливу. Фактори впливу на організацію – це рушійні сили, які впливають на діяльність організації і забезпечують певний рівень отриманих результатів. Фактори визначають будь-які процеси, які відбуваються в організації. Їх можна класифікувати за двома ознаками: рівень впливу (макрорівень, мікрорівень); середовище впливу (внутрішнє, зовнішнє). За рівнем впливу виділяють: макроекономічні фактори (цілі, структура, завдання, технологія, працівники, ресурси тощо); мікроекономічні фактори (законодавчі акти,

державні органи влади, політичні події, соціально-культурні обставини). За ознакою середовища впливу виділяють: фактори внутрішнього середовища організації (формують організацію із середини) та фактори зовнішнього середовища організації (пов'язані із розглядом організації як відкритої системи). У науковій літературі також визначено п'ять основних факторів, що сприяють розвитку співробітництва між організаціями: - наявність схожих цінностей та культури; - досягнення консенсусу з приводу сфери взаємодії (узгодженість з питання розподілу ролей та відповідальності); - усвідомлення важливості створення мережі організацій; - наявність обміну (чи виграють сторони від соціальної діяльності); - наявність альтернативних ресурсів. Характерно, що для кожної організації соціальної сфери (соціальної служби) типовими є кілька об'єднуючих «атрибутів»: - цінності (публічне обґрунтування корисності, етичні правила, права клієнтів, принцип роботи); - взірці (приклади, моделі, досвід), якими представляється, визначається соціальна служба; - соціально-філософські узагальнення: як сприймається людина, її права, демократичні сподівання; яка роль групових, командних зв'язків соціальних працівників, які погляди на зміст та характер змін в соціальному, суспільному вимірі тощо; - символічні узагальнення, своєрідні атрибути публічного (зовнішнього та внутрішнього) сприйняття організації. Отже, для підвищення ефективності діяльності організації соціальної сфери необхідно враховувати різноманітні фактори впливу, а також об'єднуючі її атрибути. Для підтримки організаційної системи в робочому стані необхідна взаємодія ряду компонентів організації, або її структурних складових. Компоненти організації соціальної служби показані у відповідній моделі (див. Модель 2). Модель 2. Компоненти організації соціальної служби На думку сучасних дослідників, дана базова модель дозволяє стороннім спостерігачам зрозуміти стратегічно важливі частини організації і їх системну взаємодію. При цьому системна взаємодія усередині організації слід розглядати як взаємозалежність чотирьох внутрішніх підсистем (компонентів): цілей організації (завдання), соціальної структури організації, технологій і персоналу, або членів, організації. Визначені компоненти організації досить автономні, і їх взаємозалежність, яка здійснюється через вплив одних компонентів на інші, обмежена. Всі чотири основні компоненти організації можуть ефективно взаємодіяти лише в рамках певних культурних норм і орієнтуватися на певну систему цінностей. Іншими словами, організаційна культура робить істотний вплив на діяльність

організації. Культура організації – це сукупність прийнятих і засвоєних норм, правил поведінки, звичаїв, традицій, характерних для даної організації. Коріння культури організації – в культурі суспільства, але в ході здійснення своєї діяльності культура організацій набуває специфічної межі, що відрізняють її від культур інших організацій. Слід також відзначити, що основні компоненти організації неможливо розглядати ізольовано без врахування контексту внутрішнього та зовнішнього оточення. Сучасні дослідники в області соціології організацій вважають, що організацію (виділену як єдине ціле) слід представляти лише у вигляді відкритої системи. Це означає, що керівництву організації недостатньо налагодити взаємозв'язки між її окремими внутрішніми компонентами; у організації потрібно застосовувати певні види стратегії відносно різних складових зовнішнього середовища. Таким чином, фактори впливу, атрибути та основні взаємозв'язані компоненти організації визначають базові напрями і особливості її діяльності.

3. Особливості впливу зовнішнього та внутрішнього середовища на розвиток організації

Середовище організації – це сукупність певних обставин і факторів як у середині організації, так і навколо неї, що впливають на прийняття рішення керівником. Організація постійно перебуває під тиском окремих ланок зовнішнього та внутрішнього середовища. Відповідно до системного підходу в управлінні, організацією, як відкритою системою, яка функціонує й розвивається завдяки наявності в ній певних елементів, що дають змогу своєчасно і адекватно реагувати на сигнали зовнішнього оточення. Ці елементи і являють собою її внутрішнє середовище. Воно формується під впливом різних факторів. З одного боку – це особливості ринку, вимогам якого внутрішнє середовище має відповідати, з другого – розміри організації. Виокремлюють п'ять змінних складових у внутрішньому середовищі соціальної роботи до яких належать: цілі організації, її структура, технологія, завдання й люди. Цілі організації – це бажаний кінцевий результат діяльності організації. В різних організаціях вони можуть бути подібними або істотно різнитися. Так, для підприємства, що працює на комерційних засадах, важливою метою є отримання прибутку, а для соціальних організацій – вирішення в рамках правового законодавства тих проблем, які вони покликані вирішувати. Як правило, організації ставлять і реалізують не одну ціль, а декілька і є важливими для

їхнього функціонування й розвитку. Це можуть бути цілі, розраховані на перспективу або короткотермінові, що стосуються вирішення економічних, технічних та соціальних завдань. Цілі можуть бути пріоритетними або другорядними. Для того, щоб забезпечити досягнення цілей організації, необхідно відповідним чином координувати діяльність її елементів (підрозділів, окремих людей). Зважаючи на поставлені цілі, організація вибудовує свою структуру. Структура організації – це сукупність елементів і взаємозв'язків між ними, що дає можливість ефективніше перетворювати вхідні ресурси організації у завершальний продукт і досягати поставлених цілей. Згідно структури організації, формується розподіл праці, за яким кожен вид роботи доручається тим фахівцям, які можуть виконати її краще, ніж інші працівники із врахуванням інтересів даної організації. Структура організації великою мірою залежить від того, які технології запроваджуються у процесі перетворення ресурсів на готову продукцію (послугу). Для багатьох організацій технологія є основним чинником, що зумовлює її конкурентні переваги. Технологія – це спосіб перетворення вхідних елементів організації (матеріалів, сировини, інформації тощо) на вихідні (продукти, послуги). Основною характеристикою технології у сучасному світі стає її мінливість. У сфері інформаційних технологій зміни відбуваються навіть протягом кількох місяців. При цьому можна виокремити такі основні результати зміни технології, які впливають на стан внутрішнього середовища організації: • використання нової технології забезпечить випуск більш конкурентоспроможної продукції (послуги). Отже, організація має відчутти коли існуюча технологія вичерпала свої можливості, і своєчасно змінити її, щоб не ослабити свої конкурентні позиції; • запровадження нової технології вимагатиме від працівників, що її обслуговують, нових знань. Це зумовить необхідність їх навчання чи перепідготовки. Деякі працівники можуть опиратися таким змінам і тому організація може зіткнутися з дефіцитом кадрів; • нова технологія може значно змінити склад і способи вирішення управлінських завдань, що зумовить потребу в перерозподілі функцій та зміні організаційної структури.

Основою внутрішнього середовища організації є людські ресурси. Люди, спеціалісти, які працюють в соціальних організаціях, поведуться в суспільстві й на роботі по-різному, залежно від складного поєднання їх індивідуальних рис, особливостей організаційного оточення та обставин

зовнішнього середовища. Наявність індивідуальних рис, що можуть формувати потенційно активного працівника, здатного виконувати роботу з високою продуктивністю й результативністю, не завжди гарантує його активну поведінку в організації. На людину в організації, впливає колектив, під його впливом формуються певні норми поведінки, створюються певні ціннісні орієнтири й зумовлюються ставлення до роботи. В кінці 1950-х років, в теорії менеджменту зародилась ідея про важливість зовнішнього середовища і врахування факторів, які діють на всі організації в цілому і соціальні – зокрема. Враховуючи аналіз системного підходу в розвитку менеджменту стає зрозумілим, що менеджерам необхідно розглядати свою організацію як поєднання взаємозалежних частин, тісно пов'язаних із зовнішнім світом. Завдяки ситуативному підходу була розроблена нова концепція, у якій утверджувався найбільш доцільний у тій чи іншій ситуації метод менеджменту, обумовлений конкретними внутрішніми та зовнішніми факторами, які характеризують організацію і впливають на її діяльність. Зовнішнє середовище соціальної організації – це сукупність елементів, які не входять до складу організації, але здійснюють певний вплив на неї. Зовнішньому середовищу соціальної організації властиві: - взаємозалежність – це рівень сили, з якою зміна одного фактору впливає на інші фактори; - складність зовнішнього середовища – це число факторів, на які організація зобов'язана реагувати. Наприклад, переукладання договорів з іншими відомствами, групи впливу, технології; - рухливість середовища – це швидкість, з якою відбуваються зміни в оточенні організації. Є організації, у яких зовнішнє середовище особливо рухливе: зміна технології і конкурентна боротьба в електронній промисловості, хімічній, біотехнології, сфері комунікації; - нестабільність зовнішнього середовища – це функція кількості інформації. Якщо інформації замало чи вона недостовірною, середовище стає більш нестабільним. Зовнішні фактори – це в основному неконтрольовані сили, які мають вплив на рішення менеджерів та їх дії, на внутрішню структуру і процеси в організації (екологічний, економічний, політико-правовий, соціально-культурний, демографічний і технологічний впливи). Отже, зовнішнє середовище організації – це зовнішні сили стосовно до організації, які впливають на її результативність. Функціональними сферами зовнішнього середовища є: Соціальне середовище. Зростання населення, розвиток культури, освіти, економіки, що визначають характер зростаючого потенційного ринку; вимірювання потреби в кількості та якості благ, які споживаються (продуктів, житла,

комфорту); зміна стилю життя, яка призводить до трансформації понять зайнятості та відпочинку, здорового способу життя, комфорту житла, а все разом – мотивація для зміни виробництва благ і послуг. Правове середовище. Всі організації мають працювати в юридичних рамках, норми права регулюють поведінку бізнес-організацій і вирішують спори, конфлікти між ними і суспільством у цілому. Тому розвиваються закони, контрактне право, захист споживачів тощо. Державне середовище. Держава в економіці може відігравати три різні ролі: невтручання держави в процеси економіки (вільний ринок); радикальне втручання в економіку (соціалізм і комунізм); прагматичне втручання, тобто узгодження політичних поглядів, індивідуальної ініціативи, прибуткової мотивації, ринкових сил (ринок, що регулюється). Політичне середовище. Внутрішній ринок знаходиться під впливом політичних подій і рішень, аналогічно цьому політичні фактори можуть впливати на операції у сфері міжнародного бізнесу. Технологічне середовище. Динаміка попиту і пропозиції на ринку праці, ресурсів і фінансів впливає на темпи інноваційних процесів у технології. Сили конкуренції стимулюють процес розвитку технологій. Економічне середовище. Процеси виробництва продукції та послуг завжди знаходяться в конкретному зв'язку з економічним середовищем: рівнем зайнятості, платіжним балансом, темпами економічного росту. Ресурсне середовище. Економісти вважають, що ресурси, які споживаються людством, завжди обмежені. Це твердження можна вважати правильним, якщо мова йде про ресурси, які не вимагають глибокої переробки. Організацію від її оточення відокремлює певна мета. Зміни в організації впливають на один чи кілька її атрибутів і, навпаки, зміни в організації впливають на оточення. Зовнішнє середовище організації схематично представлене на схемі 1. Схема 1. Зовнішнє середовище організації Діяльність організації повинна відбивати зовнішнє середовище. В основі її будови лежать передумови економічного, науково-технічного, політичного, соціального чи етичного характеру. Ключові фактори успіху організації знаходяться у двох сферах: у зовнішній (з якої вона одержує всі види ресурсів, включаючи інформацію) і у внутрішній (сильні та слабкі сторони якої створюють ті чи інші передумови для перетворення ресурсів у продукцію та послуги). Сучасна організація як відкрита система може вижити тільки у взаємозв'язку із зовнішнім середовищем. Розрізняють зовнішнє середовище прямого і непрямого впливу. До середовища прямого впливу відносяться: постачальники, трудові ресурси, закони й установи державного регулювання, споживачі й

конкуренти. Споживачі – це фізичні або юридичні особи, які використовують продукцію організації для особистих потреб або потреб своєї організації. Конкуренти – це виробники потрібних послуг і продукції на ринку. Постачальники – це фірми або окремі особи, які здійснюють постачання машин, устаткування, та інших матеріальних ресурсів для задоволення технологічних або особистих потреб організації чи окремої особи. Закони і державні установи – це правові та нормативні акти вищого органу законодавчої та виконавчої влади, або їх спеціальні органи, які здійснюють нагляд за дотриманням державних вимог підприємствами, установами, організаціями, а також громадянами. До середовища непрямого впливу відносять – стан економіки, науково-технічний прогрес, соціально-культурні та політичні зміни, групові інтереси і події в інших країнах, що стосуються організації. Стан економіки – це тенденції та рівень інфляції, ставки банківського процента, рівень безробіття та ін. Науково-технічний прогрес – це розвиток технологічного процесу у конкурентів. Політичні зміни – це тенденції у сферах законодавства, судової справи, політики, державного регулювання. Соціально-культурні зміни – це сукупність відносин, цінностей, норм, переконання, поведінки тощо. Вплив міжнародних подій – це процеси, які відбуваються за межами країни і впливають на курс національних грошей, конкуренцію тощо. Фактори непрямого впливу можуть не робити безпосереднього впливу на організацію, але позначаються на її діяльності. Фактори зовнішнього середовища впливають на розвиток всієї системи суспільних відносин (соціальних, економічних, політичних тощо), що складають середовище менеджменту організації в цілому. Зовнішнє середовище диктує також стратегію розвитку організації. Управляючи процесами взаємодії соціальної організації з навколишнім середовищем, соціальний менеджмент вирішує проблеми, що породжуються станом навколишнього середовища. Однією з найважливіших задач, що стають перед менеджментом соціальної роботи, є невизначеність положення соціальної організації в соціумі. Це досягається шляхом розвитку її адаптованості до зовнішнього середовища та встановленням широких зв'язків з оточенням, які дозволяють соціальній організації органічно вписуватися в навколишнє середовище. В залежності від того, наскільки соціальна організація адаптована до змін в оточенні, виділяється два типи управління такою організацією: 1) механічний тип управління; 2) органічний тип управління. Механічний тип управління організацією характеризується набором таких

характеристик: - консервативна, негнучка структура; - чітко визначені, стандартизовані та стійкі задачі; - опір змінам; - влада постає з ієрархічних рівнів в організації та з позиції в організації; - командний тип комунікацій, що йдуть зверху вниз; - змістом комунікацій переважно являються розпорядження, інструкції та прийняті керівництвом рішення. Для органічного типу управління організацією характерні: - гнучка структура; - динамічні, не жорстко визначені задачі; - готовність до змін; - влада базується на знаннях та досвіді; - самоконтроль та контроль колег; - багато спрямованість комунікацій (вертикальні, горизонтальні, діагональні та ін.); - змістом комунікацій є інформація та поради. Кожен з наведених типів має свої переваги. Якщо оточення є динамічним – рівень невизначеності є високим, тоді більш перспективним є органічний тип управління організацією. Якщо оточення організації є стабільним, а невизначеність знаходиться на низькому рівні, перевага може бути надана механічному типу управління. Таким чином, фактори внутрішнього та зовнішнього середовища мають велике значення для розвитку організації у менеджменті соціальної роботи. Менеджер соціальної роботи повинен обов'язково їх враховувати у своїй діяльності. Щоб організація не припинила своє функціонування, менеджерам слід дотримуватись певних закономірностей у керівництві організацією і вміти визначати зовнішні фактори, які здатні вплинути на організацію найсильніше, що дасть можливість спеціалістам організацій зорієнтуватись і виконувати соціальні послуги на високому професійному рівні.

4. Закономірності вдосконалення менеджменту соціальної роботи
Діяльність керівництва будь-якої установи соціальної сфери, у тому числі й кожного керівника-менеджера соціальної роботи підпорядкована дії не тільки закономірностей природи і суспільства, але й дії певних законів управління. «Закон» у сучасному наукознавстві це – нормативний акт, прийнятий і затверджений в установленому порядку вищим представницьким органом державної влади. В цьому випадку він має суб'єктивний характер, тому що відбиває такі фактори, як ступінь інтелекту його розробників, розстановку політичних сил у суспільстві, зацікавлених у прийнятті цього закону, а також інші численні фактори. Закони є найвищим ступенем людського пізнання і мають форму загальності, тобто виражають найбільш загальні відносини і зв'язки, що властиві усім явищам і процесам даного класу, роду чи виду. Крім поняття «закону» у соціальних

та інших наукових дисциплінах, зокрема, в теорії менеджменту соціальної роботи, розрізняють й такі категорії, як «закономірності» і «тенденції». Закономірність – деякий повторюваний зв'язок між явищами або процесами суспільного життя на певних етапах суспільного процесу. В цілому ж категорія «закономірність» значно вужча, ніж термін «закон» за обсягом у просторі і часі. До основних законів розвитку природи, суспільства, мислення, тобто об'єктивних законів діалектики відносять: 1) закон єдності і боротьби протилежностей; 2) закон заперечення заперечень; 3) закон переходу кількісних змін у якісні. Вони є найбільш загальними, тому розглянемо їх докладніше в контексті менеджменту соціальної роботи. Закон єдності і боротьби протилежностей стверджує, що: - у всякому явищі чи предметі існують певні протилежності, які можуть займати полярні положення; - ці протилежності не просто співіснують, а постійно взаємодіють, борються одне з одним, переходять одне в одного, тобто міняються місцями; - боротьба протилежностей, їхня взаємодія і взаємоперехід є джерелом внутрішніх протиріч, а самі ці протиріччя служать одночасно й внутрішнім джерелом розвитку, джерелом саморуху; - в процесі подолання цих протиріч створюються передумови не тільки для виникнення протиріч нового, більш високого рівня, але й для їхнього вирішення. Закон заперечення заперечень виражає послідовність сходження різноманітних явищ і процесів від нижчого до вищого, від простого до складного, характеризує зміну усього старого на нове, нового на новітнє і т.п. Закон переходу кількісних змін у якісні полягає в тому, що в процесі розвитку будь – якого явища, процесу, або об'єкта відбуваються безупинні кількісні зміни. Досягнувши визначеного рівня, вони приводять й до суттєвих змін. Після того, як якість пережила докорінну, принципову зміну, вона прискорює темпи зростання. Закони менеджменту соціальної роботи носять найбільш загальний характер, своєю дією охоплюють усі соціальні системи, способи виробництва і надання соціальних послуг, незалежно від стадії чи етапу суспільного розвитку. Нескінченність процесів і явищ об'єктивного світу припускає, таким чином, і нескінченність законів управління, діючих у ньому. Основними законами системи менеджменту соціальної роботи: 1. Закон єдності та цілісності системи менеджменту соціальної роботи – означає, що система управління установою соціальної роботи повинна мати організаційну і функціональну єдність, а також містити у собі необхідні елементи, які відповідають цілям і задачам управління соціальною роботою. Функціональна цілісність

означає, що система управління повинна реалізувати усі функції, необхідні для ефективного розвитку і функціонування соціально-економічних систем, явищ і процесів у сфері соціальної роботи тощо. 2. Закон забезпечення необхідного числа ступенів свободи системи менеджменту соціальної роботи – наголошує, що система управління повинна мати необхідне й достатнє число ступенів свободи. У кожному конкретному випадку закони розвитку суспільного виробництва, надання соціальних послуг та організації управління соціальною роботою проявляються різними шляхами. Система управління соціальною роботою повинна забезпечити всі необхідні ступені свободи керованих систем, явищ і процесів. Для цього вона має бути не тільки досить гнучкою, але й відзначатися певною стійкістю і твердістю. 3. Закон необхідної організаційно-структурної розмаїтості систем менеджменту соціальної роботи – полягає в тому, що будьяка система управління повинна мати необхідну структурну різноманітність відповідно до потреб керованої системи, або об'єкта управління соціальною роботою. 4. Закон співвідношення керуючої та керованої підсистем (або суб'єкта і об'єкта) менеджменту соціальної роботи – означає, що вони мають відповідати один одному за функціональними і структурними можливостями, а також за рівнями, напрямками, цілями й задачами функціонування і подальшого розвитку. 5. Закон організації системи менеджменту соціальної роботи – показує об'єктивну необхідність відповідності функцій, повноважень, прав і відповідальності на кожному з рівнів системи менеджменту установи соціальної роботи і відбиває залежність ефективності її функціонування від чіткості розподілу і кооперації праці в самій системі управління, як у горизонтальному, так і у вертикальному розрізі. 6. Закон спеціалізації менеджменту соціальної роботи – передбачає, що управління в сфері соціальної роботи веде до розділу його функцій, а також до специфічного їх прояву в конкретних умовах, на різних рівнях системи управління та різних напрямках. Тому управління соціальною роботою в суспільстві потребує наявності високого професіоналізму в різних підсистемах, галузях і сферах: економічній, соціальній, політичній, психологічній, організаційно-технологічній, правовій, екологічній, демографічній. 7. Закон інтеграції менеджменту соціальної роботи – означає об'єднання в системі управління соціальною роботою різних спеціалізованих дій, що здійснюється на різних рівнях і напрямках у єдиний управлінський процес в рамках єдиного соціального організму – системи. 8. Закон економії часу в

системі менеджменту соціальної роботи – характеризує ефективність управління соціальною роботою, і відповідно, досягнення поставленої мети з урахуванням найменших часових втрат: матеріальних та фінансових ресурсів, що в більшості випадків залежить від швидкості та адекватності реакції суб'єкта управління, тобто його впливу на об'єкт управління соціальною роботою. 9. Закон пріоритетності соціальних цілей в системі менеджменту соціальної роботи – вказує на те, що не виробництво, не політика або економіка є метою розвитку суспільства та головною умовою підтримки його рівноваги і подальшого розвитку, а постійне підвищення якості та удосконалення способу життя його членів, їх благополуччя та соціального самовідчуття. 10. Закон домінування глобальної цілі в системі менеджменту соціальної роботи – визначає, що кожна соціальна система складається з певних підсистем: економічної, політичної, організаційної, технічної, технологічної, соціальної, культурно-духовної, професійнокваліфікаційної тощо. 11. Закон зростання суб'єктивності та інтелектуальності в системі менеджменту соціальної роботи – дозволяє випереджати характер управлінського впливу. Закономірність управлінських відносин в сфері соціальної роботи полягає в тому, що будучи за своєю суттю відношеннями людей, усі вони в тій чи іншій формі проходять через їх свідомість, утворюються і удосконалюються ними, звичайно, в залежності від об'єктивних змін, що відбуваються у виробництві, природі та суспільстві. Слід підкреслити, що термін «закон менеджменту соціальної роботи» варто трактувати як істотний, повторюваний, причиннонаслідковий зв'язок між окремими елементами системи управління соціальною роботою, що обумовлює ступінь її цілісності, а отже кількість, якість та результативність керуючого впливу на соціальні системи, об'єкти, явища і процеси. Таким чином, закономірності менеджменту соціальної роботи, як і закони управління мають об'єктивний характер і проявляють себе незалежно від волі й бажання людей та можуть прискорити або припинити їх дію в необхідному напрямку стосовно удосконалення результативності та якості надання соціальної допомоги найбільш вразливим верствам населення.