**Марія Пірен**

**(Чернівці, Україна)**

**СУТНІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ УПРАВЛІНСЬКОЇ КУЛЬТУРИ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ПРИНЦИПИ ЇХ РЕАЛІЗАЦІЇ В СФЕРІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

З’ясування сутнісних характеристик управлінської культури для сучасного фахівця соціальної роботи вимагає осмислення сутностей та уточнення взаємозв’язку між ключовими науковими категоріями – **соціальна робота, публічність, управління, менеджмент, соціальний працівник, соціальна відповідальність, децентралізація, регіоналізація тощо.**

У попередній, прорадянський період,використовувалися командно-адміністративні методи управління. Ці методи використовувалися з їх науково-технічним забезпеченням, де була відсутня орієнтація на людину, як головну діючу особу життєдіяльності суспільства. Тому як для дослідження, так і для практики життя не було інтересу та місця для аналізу стратегії управлінської культури з позицій публічності,тим більше, у сфері соціальної роботи, бо її як таку не виділяли. Управлінська культура, сьогодні є якісною характеристикою соціального працівника. Її розвиток багато в чому залежить від самого соціального працівника, його фахової підготовки, професійної компетентності та світової практики, де професія соціальний працівник сьогодні має певну історію і практику.

Анрі Файоль, відомий американський менеджер, у свій час стверджував, що управління – це культура роботи з людьми в усіх сферах діяльності людини, воно окультурює суспільну взаємодію. Сам процес управлінської культури ставить та вирішує наступні завдання:

* **передбачати** – вивчати на майбутнє, встановлювати програму дій;
* **організовувати** людей для взаємин у процесі самореалізації особистості та організації людей;
* **розпоряджатися** – приводити в дію персонал;
* **погоджувати** – зв’язувати, об’єднувати всі дії та зусилля на ефективну діяльність щодо захисту людини;
* **реалізувати** ефективно потрібні завдання, програми;
* **зворотній зв'язок,** контроль та узагальнення досвіду [3].

На даний час до цих напрямків слід приєднати «здійснення контролю» за ходом процесів та наслідком, спрямованим на ефективність та кінцевий результат.

**Мистецтво управлінської діяльності соціального працівника засвідчує про її публічність, складність та урахування наступної послідовності дій**:

* формулювання цілей соціального управління з напрямком стратегії;
* ідентифікацію (діагностику) об’єкта дослідження;
* побудову моделі з урахуванням можливостей;
* адаптоване динамічне програмування траєкторій формування та розвитку управлінської культури соціальних працівників;
* аналіз та координацію управлінської діяльності, спираючись на територіальну громаду, її потреби та можливості.

Сама управлінська культура, як феномен, являє собою взаємозв’язок діяльнісних складових – методологічної, інструментальної та організаційної. **Методологічна** складова детермінує процес вибудування управлінської,пізнавальної та практично-перетворюючої діяльності. **Інструментальна** – визначає вибір засобів і способів цієї діяльності. **Організаційна** – визначає узгодження складових,що ведуть до вдосконалення взаємозв’язків, з частинами цілого.

Вітчизняні дослідники у галузі соціального управління:Н. Гончарук, Г.Щокін виділяють настпуні підходи до досліджень сутнісних характеристик управлінської культури з позицій нового, публічного управління:

* конкретно-історичний підхід, який передбачає вивчення управління як процесу у напрямі розвитку та змін;
* комплексний підхід, який орієнтується на взаємозв’язок економічного, правового, психологічного, ментального, інноваційного підходів до аналізу відносин у процесі управління;
* аспектний підхід, де акцентується увага на певний аспект соціальної допомоги та асимілюється сутність з позиції філософії, економіки, політики та практики;
* системний підхід, що розглядає систему, як ціннісний комплекс взаємопов’язаних, об’єднаних складових, виявляє їх властивості, внутрішні та зовнішні зв’язки тощо[1;5].

Ефективне та результативне управління в системі роботи соціального працівника - це справжня наука і практика, що завжди в пошуку ефективного шляху реалізації людської взаємодії, яка веде до дієвої реалізації шляхів, щодо допомогти людям, які потребують соціальної допомоги та підтримки.

Сутнісною характеристикою сучасної управлінської культури соціальних служб, що базується на засадах публічності є методологія управління**. Методологія управління –**  це принципи, категорії, методи, теорії, що мають специфіко-стратегічне призначення, пов’язане зі здійсненням управлінської культури фахівця соціальної служби.

Видатний психолог Є.Карнегі в 1990 р. видав працю «Євангеліє процвітання», де виклав доктрину благодійності, відповідно до якої прибуткові організації повинні жертвувати частину своїх коштів на благо суспільства. Змінна психології сприйняття реалій буття людини потребує спільних зусиль для вирішення проблем. Це й закладено у публічному управлінні.

**Публічне управління –** термін, вперше введений англійським автором Д. Кілінгом у 1972 р., який під ним розумів – пошук найкращих способів використання ресурсів задля досягнення та використання пріоритетних цілей держави, суспільства.

Публічне управління спрямоване на реалізацію прав, свобод та законних інтересів приватних осіб і передбачає якнайповніше застосування владою принципу публічності – відкритості, прозорості діяльності її апарату, право впливу громадян на діяльність органів влади, громадський контроль за діяльністю управлінського апарату.

До суб’єктів публічного управління належать органи державної влади, зокрема органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, а також інші суб’єкти у разі делегування їм публічних повноважень (територіальна громада).

У системі управлінської культури соціальної роботи слід виділити поняття об’єкту та суб’єкту.

**Об’єктом** управлінської діяльності в закладі соціальної роботи є організація. У даному контексті важливо виділити спеціальні властивості організації та загальні характеристики. **Суб’єктом** управлінської діяльності в закладах соціальної роботи є люди, які здійснюють соціальні дійства з метою надання соціальної допомоги тим,хто її потребує.

Ефективна взаємодія суб’єктів та об’єктів забезпечує ефективність реалізації управлінської культури, як свідомого впливу на процес організації і розвитку соціальної допомоги та підтримки населення через державні установи, громади, благодійні організації,бо вони:

* сприяють спрямованості управлінської діяльності на досягнення цілей організованої діяльності людей;
* забезпечують за допомогою управління функціонування і розвиток організацій соціальних служб;
* здійснюють управління через реалізацію основних функцій: планування, організацію, мотивацію, контроль, прийняття рішень, керівництво;
* управління через прогнозованість участі в цьому процесі персоналу організації та наявності зворотного зв’язку.

Управлінська культура, що базується на засадах публічності проявляється у повсякденній діяльності соціального працівника у громаді та індивідуальній роботі по наданні соціальних послуг та консультування. Оцінювати якість управлінської культури можна з урахуванням основних напрямків якісних характеристик зі сторони:

* когнітивної – знання істотної сутності управлінської діяльності психології її реалізації;
* аксіологічної – ціннісна спрямованість управлінської діяльності з метою досягнення цілей;
* технологічної – здатність якісно вирішувати управлінські завдання тощо.

Критеріями оцінки прояву якісних сторін управлінської культури соціального працівника виступають: мотиваційний, когнітивний та діяльнісний рівні.

Процес формування сучасної управлінської культури соціального працівника з позицій сьогодення публічного управління проходить поетапно. Науковці у цьому процесі виділяють три етапи: мотиваційний,когнітивний та діяльнісний. Знання про їх сутність надає майбутньому фахівцеві психологічна наука.

Для ефективного вирішення соціальних послуг, шляхом підвищення ефективності та результативності управлінської культури, важливе значення має серйозне усвідомлення та дотримання принципів у процесі діяльності соціальних служб та соціального працівника, як засад (основ) у роботі з людьми, що потребують соціальної допомоги та надання відповідних консультацій клієнтам.

Такими принципами ефективності в реалізації управлінської культури соціальних служб можуть бути принципи, що базуються на загальнолюдських цінностях:

* до кожної людини слід ставитися з повагою та доброзичливістю;
* кожна людина має право на самореалізацію у суспільстві, але не в ущерб іншим;
* кожне суспільство повинно функціонувати так, щоб забезпечити гідні блага для усіх його членів;
* кожен соціальний працівник повинен бути свідомо відданим принципам соціальної справедливості;
* соціальний працівник зобов’язаний мати високий рівень професійної компетентності, щоб вміло надавати соціальну допомогу, проводити соціальне консультування окремим особам, групам людей, в процесі виникнення проблемних ситуацій;
* кожен соціальний працівник повинен поважати основні права людей відповідно до Міжнародної декларації прав людини ООН, що випливають з цієї декларації;
* соціальні працівники з професійним та морально-етичним розумінням мають ставитися до приватного життя клієнті;.
* соціальні працівники приймають етично обґрунтовані самоуправлінські рішення і дотримуються їх, віддаючи належну повагу положенням Міжнародної декларації етичних принципів МФСП а також положенням Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, ухвалених їхньою професійною асоціацією [4].

**Поряд з тим, мають місце принципи обмеження прав соціального працівника.**

**Принципи обмеження прав у процесі самореалізації управлінської культури та надання допомоги нужденним соціальним працівником:**

* пересторога, згідно з якою люди, що претендують на допомогу, яка піднімає їх на рівень, що є вищим від рівня людини, що працює і одержує найменшу платню у конкретному суспільстві.
* не сприяти тим клієнтам, які претендують на підтримку, немаючи для цього підстав.

Ці підходи захищають соціального працівника від прийняття неефективних, незаконних,самостійних управлінських рішень.

Принципи соціальної роботи формуються для того, щоб повсякденна практика соціального працівника була раціонально дієвою та ефективною для клієнтів.

У сучасній науково-практичній сфері соціальної роботи осмислено до певної міри принципи прийняття самостійних управлінських рішень соціальним працівником.

**Умовно виділяють наступні принципи у соціальній роботі з метою надання допомоги нужденним**:

* **загальнофілософські** (методологічні принципи: принцип детермінізму, розвитку, єдності свідомості та діяльності, історизму, соціальної обумовленості,соціальної значущості);
* **соціально-політичні принципи** (принцип гуманізму і детермінізму, змісту і методів соціальної роботи, урахування умов життєдіяльності з метою самореалізації кожної особистості);
* **організаційні принципи** – це професійна компетентність,принцип загальності, комплексності, інтеграції, солідарності, контролю і перевірки виконання, єдності прав і обов’язків, повноважень і відповідальності тощо.
* **психолого-педагогічні принципи** – це вплив на клієнтів, включаючи симпатію, довіру, системність, толерантність, тактовність у роботі з клієнтами;
* **специфічні принципи практики соціальної роботи** - принцип універсальності, конфіденційності, опори на власні сили, максимілізації допомоги, мінімалізації шкоди, охорони соціальних прав, опори на власні сил через гідну бесіду.

Дуже вагомо для демократизації соціальних служб врахувати досвід розвинених країн та власні інновації.

Реалізація перерахованих принципів у процесі прийняття самостійних управлінських рішень є позитивом для специфіки індивідуальної роботи соціальних працівників з окремими клієнтами. Слід звернути на це увагу при підготовці фахівців соціальних служб у процесі навчання, самоосвіти, проходження різних форм навчання.

**Література:**

1. Гончарук Н.Т. Управління керівним персоналом у сфері державної служби України: теорія і практика: монографія / Н.Т. Гончарук. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2012. – 343 с.
2. Пірен М.І. Європейські цінності – детермінанта змін в сучасній Україні: навчальний посібник. – Чернівці: Друк Арт,2016. – 256с.
3. Пірен М.І. Менеджмент і маркетинг і діяльності державної влади: навч. посіб. М.І. Пірен. – К.: «Талком», 2013. – 210 с
4. Пірен М.І. Нова парадигма державного управління та корпоративної культури в Україні. [Навчальне видання]: монографія /М.І. Пірен. – Чернівці: Технодрук, 2016. – 244 с.
5. Щокін Г. В. Закони соціального розвитку і управління / Г. Щокін. – К.: МАУП, 2006. – 192 с.
6. Ященко А.М. Організаційно-культурні ресурси і механізми соціального управління. Монографія. – Одеса: «Астропринт», 2003. – 208 с.