

МЕТОДОЛОГІЧНІ КОЛІЗІЇ ТА ПРАКТИЧНІ РЕАЛІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

Постановка проблеми. Тема оцінки якості соціальної роботи в Україні – тема гостра, полемічна, незручна, але тим не менше нагальна і практично необхідна для публічного обговорення. Україна, що позиціонує себе як соціальна держава, повинна не лише в теорії, а й на практиці дотримуватись стандартів соціального забезпечення та захисту, прямуючи до створення у майбутньому держави загального добробуту.

Огляд (аналіз) останніх досліджень і публікацій. Саме тому сьогодні в Україні подібна тематика активно розробляється. З'являються численні посібники та курси лекцій – серед них доробки Т.Семигіної, І. Миговича, **В.Беха**, В.Скуратівського, О.Палій, Д. Звереві, В.Полтавця, В.Пічі та інших. **Видаються журнали** «Соціальна робота в Україні: теорія і практика», «Інформаційно-методичний бюлетень Української асоціації соціальних педагогів та спеціалістів з соціальної роботи», «Соціальна політика і соціальна робота»; проводяться наукові конференції та семінари (наприклад, Міжнародна науково-практична конференція «Соціальна робота на початку XXI століття: Проблеми теорії та практики» (29-31 жовтня 2002 р., м.Київ), круглий стіл «Діяльність соціальних служб в Україні: досвід та шляхи вдосконалення соціальної роботи» (29 березня 2006 р., м.Чернігів), Науково-методичний семінар кафедри соціальної роботи «Професійна компетентність соціальних працівників: складові, детермінанти та шляхи формування», 2008 р., м. Чернігів) та інше.

Формулювання завдання дослідження. Завданням даного дослідження є теоретична постановка питань щодо ступеня ефективності та системної цілісності, а також існуючих моделей управління соціальною роботою в Україні. З огляду на формат та оглядовий характер статті, зроблено лише точкове окреслення можливих проблем, реалій та завдань щодо удосконалення менеджерської діяльності з впровадження соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу. Поняття «менеджмент» трактується передусім як «організація», «управління», «завідування», «очолювання»; часто як «продаж чогось комусь». При цьому англійське словосполучення «to manage» означає буквально «вдаватися», «отримувати позитивний результат» і є близьким за синонімічним рядом до «to be able» - «бути спроможним, вдалим». Таким чином, менеджмент як діяльність – це не просто і не тільки управління, а вдале, ефективне управління, при якому здійснюється система заходів, що якісно покращує стан і оптимізує розвиток об'єкта менеджменту. Така проекція менеджерської роботи потребує концентрації та консолідації в межах великої системи багатьох програм, які б реалізували різні аспекти глобального плану, підтримуючи єдину концепцію удосконалення (покращення) якості цієї системи через підвищення якості її сегментів. Необхідна єдина стратегія та тактика управлінської роботи, яка б унеможливила отримання суперечливих на різних етапах результатів, практично філософія, що дозволить визначити центральну ідею та підкорити їй всяку діяльність, скерувати її до єдиної практичної мети. Усвідомлено проводити менеджерську діяльність – це слідувати у будь-яких її проявах ідеї виключного блага об'єкта, а не суб'єкта управління.

Говорячи про менеджмент соціальної роботи, таким чином, перш за все слід визначити чітко її об'єкт, як вихідний пункт, до якого спрямовуються всі управлінські зусилля. Так, О.Главацька подає наступне визначення: «Менеджмент соціальної роботи є одним із видів соціального управління, тобто такого управління, де головним об'єктом та

об'єктом діяльності на рівні відповідної організації виступає людина» [1, с.3]. Н.І.Кривоконь зазначає, що оскільки «основним завданням соціальної роботи як діяльності є створення умов для поліпшення соціальної ситуації особистості (чи групи), то об'єктом соціальної роботи може виступати сама особистість (або група), що перебуває в скрутних життєвих обставинах, інакше кажучи – клієнт соціальної роботи» [2, с. 26]. Однак, виникає резонне питання, яке дисонує з понятійним рядом «усі люди», «абстрактні індивіди», «абстрактні групи»: «Чи всім соціальним групам та індивідам слід допомагати; чи слід надавати можливості соціального захисту та кар'єрного і статусного зростання злочинцям, терористам, шахраям; чи слід сприяти корупціонерам, що, прикриваючись масками бізнесу, правоохоронців, благодійників, культурних діячів, обкрадають державу? Звичайно, поняття «людина» деталізується в конкретних нормативних актах, постановах, наказах, однак все ж вказує на недостатність ознаки «той, що перебуває в скрутних життєвих обставинах». Практичним виявом цієї проблеми є неправильний, несправедливий перерозподіл соціальних благ, що перекреслює саму ідею менеджменту як вдалого управління.

Та ж сама проблема надмірної понятійної широти виникає і з поняттям предмету та мети соціальної роботи. Так, «Резолюцією № 67, прийнятою Радою Європи, соціальна робота визначається як «професійна діяльність, спрямована на сприяння кращій адаптації індивідів, сімей та груп до соціального середовища, в якому вони проживають, та розвитку самоповаги та самовідповідальності людей». Крім того, соціальна робота передбачає використання можливостей людських міжособистісних відносин та ресурсів, що надаються спільностю людей. У словниках із соціальної роботи дане поняття трактується як «цілеспрямована діяльність у суспільстві через уповноважені органи, спрямована на забезпечення належного соціального, культурного та матеріального рівня життя членів суспільства та надання допомоги різним категоріям людей» (...). Одним із перших вітчизняних науковців, хто охарактеризував соціальну роботу був В.М. Сидоров, котрий даний вид діяльності визначив як «професійну роботу щодо надання допомоги особі, сім'ї, різним віковим і соціальним групам (клієнтам) у розв'язанні їхніх психолого-педагогічних, медичних, правових, економічних та інших проблем» (...). Дещо пізніше ще одне визначення було сформульоване І.І. Миговичем у одному з перших навчальних посібників з соціальної роботи: «Соціальна робота – професійна діяльність соціальних інститутів, державних і недержавних організацій, груп та окремих індивідів, пов'язана з наданням допомоги особам чи групам людей щодо соціалізації, якщо в них за відсутності належних умов в суспільстві або через наявність особистих вад процес соціалізації ускладнюється, призупиняється або відбувається у зворотному напрямі...» (...). У російських підручниках із соціальної роботи (...), в основному, розвивається цільовий підхід до соціальної роботи і дається наступне визначення даної категорії: «це – різновид людської діяльності, який має на меті оптимізувати здійснення суб'єктивної ролі людей в усіх сферах життя суспільства в процесі життєзабезпечення й діяльнісного існування особистості, сім'ї, соціальних та інших груп і верств у суспільстві» (...). Заслуговує особливої уваги також визначення, представлене у навчальному посібнику за ред. А.Й. Капської: «Система соціальної роботи як діяльність по наданню допомоги людині, сім'ї, групі осіб, які знаходяться у складній життєвій ситуації, шляхом надання матеріально-фінансової підтримки, консультування й обслуговування» (...))» [2, с. 10-11] .

Таким чином, як бачимо, соціальна робота включає в себе різноманітні аспекти постійного супроводу – від подолання проблем соціалізації до надання психологічної, матеріальної, медичної допомоги, забезпечення житлом, влаштування на роботу, правових консультацій, тобто охоплює фактично всі можливі сфери соціального буття. Соціальний працівник, або працівник соціального відділу (служби) повинен або бути універсальним спеціалістом, або ж мати технічну можливість організувати сітку інших спеціалістів та перескерувувати клієнтів безпосередньо до них. Отже, до соціальної роботи як такої,

повинні бути залучені медики, психологи, педагоги, спеціалісти з профорієнтації, роботодавці, юристи, економісти, працівники поліції, фіскальної служби, банківських установ, представники робітничих професій (наприклад, для проведення тренінгів), чиновники установ, що займаються розподілом природних та соціальних ресурсів, митці, священники, власники рекреаційних та реабілітаційних установ і т.д. Колосальний обсяг такої праці та рівень взаємодії, що при цьому вимагається, а також постійна модернізація (переформатування) законодавчої бази такої роботи створюють ситуацію, коли управління (менеджмент соціальної роботи) стає недостатньо ефективним, або ж просто не дає ідеальних результатів (закладених на рівні ідеї соціального захисту).

З іншого боку, соціальна робота є лише одним з аспектів соціальної політики взагалі: «Соціальна політика має свої елементи (складові), основні з них – соціальне забезпечення, соціальне управління, соціальна робота і соціальний захист» [4, с. 6]. Слідуючи вимогам до класифікації понять у класичній логіці, **соціальна робота не лише відрізняється від соціального управління** (див. наведене вище визначення О.Главацької), але і **не повинна включати в себе соціального забезпечення та соціального захисту**. Фактично, якщо соціальна політика - «це діяльність держави й інших політичних і соціальних інститутів, спрямована на прогресивний розвиток соціальної сфери життя суспільства, на удосконалювання умов, способу і якості життя людей, на забезпечення їхніх життєвих потреб, надання їм необхідної соціальної підтримки, допомоги і захисту з використанням у цих цілях наявного у відповідного інституту потенціалу» [1, с. 3], то утворюється наступна схема – держава та інші політичні та соціальні інститути, беручи на себе навантаження із соціального забезпечення та соціального захисту, створюють певну ідеологію соціальної політики, на основі якої управляють конкретною соціальною роботою на місцях.

З цього випливає методологічна колізія, що створює дві моделі управління:

1. Соціальна робота на місцях, не включаючи в себе соціального забезпечення та соціального захисту, не має смислу, оскільки навіть за наявності потенціалу та ресурсів, не володіє відповідними компетенціями;

2. Сім'я, церква, військо, медичні та освітні заклади, підприємства, партії повинні самі підтримувати та захищати своїх членів (проблеми сім'ї є проблемами самої сім'ї, проблеми школярів є проблемами школи, проблеми ветеранів є проблемами спілки ветеранів, проблеми пацієнтів є проблемами лікарень, проблеми військових є проблемами війська і т.д.), оскільки частка участі держави в цих процесах полягає лише в управлінні, а не в реалізації, а власне держава, як і решта політичних інститутів не трактуються (принаймні у вищенаведеному визначенні) як соціальні.

Залишаючи осторонь роздуми над методологічною недосконалістю термінології, що описує специфіку соціальної роботи, сконцентруємося на питанні, якою ж насправді є модель участі держави Україна у нелегкій справі захисту всіх без виключення людей, що проживають на її території, сьогодні.

Відповідь на це питання знаходимо в загальних рисах в тому ж «Курсі лекцій» під редакцією М.Головатого. «Серед напрямків функціонування і реалізації соціальної політики виокремлюють власне два головних – соціально-демократичний і ліберальний, кожен з яких має відповідний характер, мету, зміст, специфіку особливості практичної реалізації. Суть соціально-демократичного напрямку в соціальній політиці визначається основною його метою — досягнути в суспільстві відповідної соціальної справедливості, усунути або хоча б пом'якшити нерівність у розподілі соціальних, економічних та інших ресурсів за рахунок зменшення відмінності у статусі і доходах. Така модель не ставить істотних вимог власне до особистості, зменшує роль особистісних стимулів самореалізації і боротьби людини за власне життя (...) За соціально-демократичного напрямку реалізації соціальної політики насамперед держава (вона зобов'язана) гарантує певний рівень доходів, соціальних послуг, який фактично не залежить від внеску конкретної людини в

загальнодержавний продукт. Величина, межі соціальних витрат при цьому визначаються реальними потребами населення. Дещо інші особливості має ліберальний напрямок реалізації соціальної політики — держава намагається і практично надає кожному громадянину певну можливість для самостійного вирішення власних проблем. При цьому держава бере на себе лише ті функції, які не може вирішити самостійно сама людина або окремі соціальні групи. У цьому разі держава власне надає рівні можливості і шанси усім для досягнення певного соціального статусу, створюючи лише відповідні, образно кажучи, стартові умови — економічні, політичні, правові, культурні тощо. Для України нині фактично характерне поєднання двох згаданих моделей соціальної політики, оскільки жодна з них яскраво виражених ознак в соціальному житті країни не має. Скажімо, реалізація ліберальної моделі передбачає відповідний рівень соціально-економічного розвитку суспільства, чого в Україні ще немає і це є суттєвим гальмом для соціального розвитку. Втім, ліберальний напрямок, ліберальна модель окреслюються дедалі помітніше» [4, с.6-7].

Питання, які природно виникають з цього приводу, звучатимуть приблизно так: «Чи достатньо вже зроблено державою Україна в даній сфері на цей момент, щоб претендувати на високий статус «захисника людей», «Чи можливо взагалі на даний момент вимагати від держави Україна комплексного соціального захисту населення, і чи не правильніше буде покласти офіційно таку турботу на регіони, місця і організації, де безпосередньо знаходяться потребуючі соціального захисту люди», а, відповідно, «Чи не є нинішня політика децентралізації спробою остаточно, лишаячись у вищезгаданому статусі, позбавити себе практичних дій в цьому напрямку», і, нарешті, «Чи можна говорити при такому підході про ефективне управління (власне менеджмент) соціальною роботою на найвищому рівні»? Для того, щоб хоча би приблизно дати відповідь на ці питання, треба окреслити загальну схему організації та нормативного регулювання соціальної роботи в сучасній Україні.

Наразі, «в соціальній роботі суб'єктами можуть називатись усі ті, хто її здійснює (тобто сприяє перетворенню, зміни соціальної ситуації клієнта) – соціальні працівники, волонтери, соціальні служби (державні та недержавні), благодійні організації тощо» [2, с. 27]. Реально до системи управління соціальною роботою в Україні сьогодні залучені наступні організаційні ланки (таблиця 1):

Таблиця 1 – Організаційні ланки управління соціальною роботою в Україні

Тип інституції організації	Назви (приклади) організації	Функції організацій
Найвищі керівні органи	Верховна Рада і місцеві ради народних депутатів, Адміністрація Президента, Кабінет Міністрів	Розробка політики та планування, окреслення меж служб = <i>Визначення сфери системного підходу до соціальної роботи</i>
Міністерства і відомства	Міністерство праці та соціальної політики, Міністерство молоді та спорту	Забезпечення всебічності та широкого територіального охоплення механізмів для організації та функціонування служб = <i>Розробка варіантів вирішення певних соціальних проблем, типів соціальних відносин, соціальних ризиків тощо</i>
Державні соціальні центри	Державний центр зайнятості, Державний центр соціальних служб для молоді	Створення системи, управління цією системою, розв'язання певного кола проблем = <i>Розробка варіантів вирішення певних соціальних проблем, типів соціальних відносин, соціальних</i>

		<i>ризиків тощо</i>
Соціальні служби	територіальні центри обслуговування одиноких непрацездатних громадян, управління праці та зайнятості населення	інформаційні, консультативні служби, відділи, які визначають суть проблеми і направляють клієнтів до відповідних спеціалістів = Здійснення конкретного вирішення комплексу задач за допомогою сучасних технологій
робота професіоналів – соціальні працівники, правники тощо	Профкоми	Розв'язання проблеми як окремої ситуації = Здійснення конкретного вирішення комплексу задач за допомогою сучасних технологій
Волонтерські організації	Громадські, добродійні організації, фонди різного профілю, приватні соціальні служби	Люди, котрі виконують функції соціального працівника як професіонали чи на громадських засадах

Що ж до напрямків та функцій, що реалізуються соціальною політикою, теоретично обов'язковими для соціальної держави є наступні [2,с.53] (таблиця 2). За поданням О.В.Ватаманюк, у період з 1998 по 2013 рік в Україні було прийнято 44 Закони та інші нормативні документи Верховної Ради; з 2009 по 2013 рік вийшло 37 Постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, 50 Нормативних актів міністерств, центральних органів виконавчої влади та інших некомерційних державних установ; в період з 2011 по 2013 роки побачили світ 5 Указів Президента України, що так чи інакше стосуються соціального захисту [3, с.4-16]. Серед напрямків такої роботи – захист дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, захист ветеранів праці та людей похилого віку, допомога сім'ям, молодіжні програми із забезпечення житлом, програми страхування від безробіття тощо.

Таблиця 2 – Основні напрямки соціальної політики

Основні напрямки соціальної політики	Основні функції соціальної політики	Основні риси, притаманні соціальній політиці
1. Забезпечення розвитку народонаселення.	1. Протидія тенденціям погіршення демографічної ситуації.	орієнтація на моральний, культурний, духовний розвиток громадян, що формує особистість, котра сповідує гуманістичні ідеали
2. Удосконалення трудових відносин.	2. Запобігання виникненню масової бідності населення, стримування процесу майнового розшарування на дуже бідних та дуже багатих.	
3. Реформування системи соціального забезпечення.	3. Мінімізація наслідків безробіття.	підтримка в прийнятних межах майнової диференціації суспільства
4. Захист громадян як споживачів.	4. Цілеспрямована допомога населенню, що перебуває у скрутному становищі.	
5. Гуманітарна сфера.	5. Здійснення додаткових заходів по відношенню до громадян, котрі перебувають у кризовому стані.	
6. Регіональна соціальна політика.		

Новим урядом проводиться велика робота щодо оформлення субсидій на комунальні послуги; в Україні існує і дає ефективні результати інститут уповноваженого з прав дітей та молоді, уповноваженого з прав людини. Практично об'єктами соціальної роботи виступають: люди похилого віку, люди з функціональними обмеженнями що втратили годувальника, діти-сироти, безпритульні, біженці, мігранти, безробітні, малозабезпечені, діти та молодь з девіантною поведінкою, uzалежнені особи, неблагополучні сім'ї, жінки, що потерпіли від насильства та інші. Виникає, однак, занепокоєння щодо місця і ролі в цій системі **науково-дослідницьких установ, освітніх закладів III-IV рівнів акредитації та різного роду волонтерських організацій**. Щодо перших – з приводу якості організації системної взаємодії з міністерствами і відомствами у плані розробки і впровадження чіткої ідеології соціальної політики держави. Саме науково-дослідницькі інститути, такі, як Інститут соціології НАНУ, Український Інститут соціальних досліджень, Інститут демографії, здатні збирати та аналізувати емпіричну інформацію про реальні потреби та проблеми населення, узагальнювати результати, робити висновки та розробляти практичні моделі реалізації програм покращення добробуту громадян та управління соціальною роботою взагалі. Звичайно, до складу найвищих керівних органів, міністерств та відомств обов'язково входять відомі науковці – професори, що очолюють ту чи іншу дослідницьку лабораторію, проте, на нашу думку, профільним міністерствам все ж слід звертати більшу увагу на результати реальних опитувань громадської думки, наприклад, щодо якості життя в Україні, рівня безробіття та міграції за кордон серед молоді, можливості отримати житло для молодих сімей тощо. Щодо других – з приводу можливостей державного замовлення підготовки висококваліфікованих спеціалістів з соціогуманітарних дисциплін, здатних на фаховому рівні обґрунтовувати конкретні напрямки діяльності соціальної служби, використовувати методи та моделі, напрацьовані вченими-теоретиками та дослідниками з вищевказаних наукових інститутів, грамотно впроваджувати х рекомендації та інноваційні технології. Серед таких – Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП), Міжнародний університет бізнесу і права (МУБіП), Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника та інші. Щодо третіх – з приводу легітимації їхньої діяльності, оцінки її державою як партнерської, адже поширені на Заході моделі філантропічної допомоги, суспільної благодійності в Україні лише впроваджуються.

Висновки. Соціальна робота в Україні традиційно проводиться в руслі європейських цінностей, однак, потребує більшої злагодженості і системності на рівні менеджменту, а саме, особливої уваги до методології та ідеології такої роботи, та сприяння діяльності наукових та громадських організацій, що нею займаються.

Анотація

У статті розглядаються методологічні аспекти менеджменту соціальної роботи в Україні, оцінюється її ефективність, окреслюються реалії.

Ключові слова: менеджмент, система управління, соціальна робота, соціальна політика, соціальний інститут.

Аннотация

В статье рассматриваются методологические аспекты менеджмента социальной работы в Украине, оценивается её эффективность, очерчиваются реалии.

Ключевые слова: менеджмент, система управления, социальная работа, социальная политика, социальный институт.

Summary

The article deals with methodological aspects of the management of social work in Ukraine, its efficiency is estimated, defined realities.

Keywords: management, management system, social work, social policy, social institution.

Список використаних джерел

1. Главацька О.Л. Менеджмент соціальної роботи. Курс лекцій / Тернопіль, ТДПУ, 2009.- 65 с.
2. Кривоконь Н.І. К 85 Проблеми соціальної роботи та соціальної політики в Україні [Текст:] навчальний посібник / Н.І. Кривоконь: .- Чернігів: Чернігівський державний технологічний університет, 2012.- 320 с.
3. Соціальна робота: теорія і практика: бібліографічний посібник / [уклад. В.О.Ватаманюк] . – Чернівці, 2013. – 45 с.
4. Управлінські аспекти соціальної роботи / Курс лекцій / М.Ф.Головатий (кер. авт. колективу), М.П.Лукашевич, Г.А.Дмитренко та ін. – К.: МАУП, 2004. – 368 с.