

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

Представлений аналіз основних проблемних зон менеджменту соціальних служб. Шляхом застосування методів узагальнення і групування й аналізу документів визначилися три групи проблем, пов'язаних із менеджментом. На цій основі авторками визначилися їхні передумови та запропоновані заходи з удосконалення системи менеджменту соціальної служби. Зроблено висновок про необхідність розробки моделі менеджменту з узгодженням трьох рівнів: робота з персоналом, менеджмент організації та "зовнішній менеджмент".

Ключові слова: менеджмент соціальної роботи, розвиток організації, соціальна служба, управління, фахівець із соціальної роботи.

Постановка проблеми. Сучасний менеджмент – це нервова система організації, завдяки якій працюють усі функціональні підсистеми. "Показник якості управління – звичайні люди, які роблять незвичні речі" [7]. Цей доволі відомий вислів теоретика менеджменту ХХ ст. Пітера Друкера цілком дотичний не лише до сфери управління, але й до професійної діяльності фахівців соціальної сфери, зокрема соціальних працівників. Емоційно-комунікативна складова роботи висуває до цих спеціалістів серйозні вимоги особистісного характеру: емоційна врівноваженість, емпатія, стресостійкість, наполегливість, гнучкість, креативність. Ці звичайні люди щоденно роблять незвичайні речі – змінюють життя інших, розв'язують проблемні питання, запобігають девіаціям, допомагають відновити чи знайти життєві сили, спонукають рухатись уперед. Зрозуміло, що для ефективного функціонування організації і фахівців, що працюють із соціально вразливими категоріями населення, мають забезпечуватися умови та задіюватися відповідні ресурси як підґрунтя для якісних соціальних послуг. І це вже безпосереднє завдання менеджменту, який здійснює моніторинг зовнішнього середовища та створює інструменти реагування на його виклики й забезпечує взаємодію всередині організації між усіма її складовими шляхом системної кадрової роботи. Втім, проблеми в роботі соціальних служб існують. Вони різні за характером, масштабом, змістом. У певному сенсі – вони є відображенням недоліків системи управління. Ми переконані, що визначення проблемних зон в організації та конкретизація відповідних менеджерських завдань (першочергово, стосовно персоналу) сприятимуть підвищенню її загальної ефективності та якості послуг, що надаються клієнтам.

Аналіз останніх джерел і публікацій. Питання менеджменту соціальної роботи останнім часом стають дедалі поширеними й визнаними в науковому і практичному дискурсі. Коло проблем, які досліджуються фахівцями, розкриває різні аспекти управлінської діяльності, зокрема, методи менеджменту, організаційне забезпечення системи соціальної роботи, навчання та мотивація персоналу соціальних служб, розвиток лідерських якостей і формування soft skills соціальних працівників, комунікації та організаційна культура у службах, якість соціальних послуг тощо. Чимало наукових розвідок у цьому напрямі викликають зацікавлення. Це роботи І. Албул [11], О. Байдарової та О. Михайловської [1], В. Беха, Н. Гусак і Н. Кабаченко [12], А. Капської, Л. Колбіної, О. Кравченко [14], Л. Лескової, М. Лехолетової [5], В. Николаєвої [6], О. Песоцької та Є. Дєдова, Т. Сич, Г. Тимошко, Ю. Тептюк [13], К. Шендеровського, Л. Яценко та Н. Перхайло й ін. Ми погоджуємось із висновком

О. Масюка про необхідність побудови системної моделі менеджменту соціальної роботи, яка "має акцентувати увагу на трьох напрямках діяльності: оцінка суб'єктів галузі, керівництво організаційними процесами та розвиток персоналу" [8, с. 157]. У попередніх публікаціях авторки також досліджували питання побудови організаційних структур управління в соціальних службах і застосування інструментів менеджменту в роботі з персоналом із метою ефективного використання людського ресурсу та розвитку лояльності, формування soft skills і навичок самоменеджменту соціальних працівників (див. зокрема, 2–4), а також викладали свої міркування і прогнози щодо майбутнього соціальної роботи в Україні. Втім, вважаємо, що потребує наукового обґрунтування модель менеджменту соціальної служби з огляду на визначені актуальні проблеми організацій цього типу.

Мета статті – окреслити та схарактеризувати напрями удосконалення складових менеджменту соціальної служби з урахуванням аналізу проблемних зон роботи Харківського міського центру соціальних служб "Довіра".

Виклад основного матеріалу та результатів дослідження. Харківський міський центр соціальних служб "Довіра" було створено згідно з рішенням Харківської міської ради 11 травня 1992 р. Спочатку Центр мав назву – Харківський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді "Довіра". Рішення про перейменування Центру було прийнято 24 червня 2020 р., а набуло чинності – 1 серпня 2020 р. Засновником Центру є Харківська міська рада, майно Центру є комунальною власністю територіальної громади м. Харкова. Центр створюється, реорганізовується та ліквідується Харківською міською радою й належить до сфери її управління. Основною метою діяльності Центру є реалізація державної молодіжної політики у м. Харкові зі створення соціальних умов для життєдіяльності, гармонійного та різнобічного розвитку дітей і молоді, захист їхніх конституційних прав, свобод і законних інтересів, задоволення культурних і духовних потреб [9].

Проблемні зони роботи Харківського міського центру соціальних служб "Довіра", що пов'язані з менеджментом організації (за результатами аналізу звітів про базу практики студентів 4 курсу (гр. СР-45), освітня програма "Соціальна робота"):

1) Проблеми технічного та матеріального забезпечення (необхідність забезпечення гідних умов праці у приміщеннях як для працівників, так і для прийому клієнтів):

• технічне оснащення – освітлювальні прилади для робочих місць працівників, оновлення операційних

систем на ПК або забезпечення новими ПК для можливості швидкого опрацювання електронної інформації;

- некомфортні умови праці (необхідність заміни шпалер через аварійну ситуацію, заміни старих і пошкоджених офісних крісел, заміна вікон тощо).

2) Проблеми кадрової роботи:

- відсутність практики оцінки потреби у персоналі й руху кадрів в організації. Важливо проводити оцінку потреби організації в персоналі, займатися кадровим плануванням, яке передбачає правильну організацію довготермінової роботи з персоналом. Наприклад, планування буде доречним, коли існуватиме потреба в заміщенні персоналу з причини підвищення кваліфікації деяких фахівців із соціальної роботи;

- актуальним постає питання мотивації та формування лояльності до організації (ці складові корелюють один з одним);

- недосконалий (ситуативний) скринінг психоемоційного стану співробітників і профілактика емоційного та професійного вигорання (це також питання належної мотивації у виконанні фахових обов'язків). Зокрема, не у всіх відділах є психолог;

- зниження продуктивності праці, вигорання працівників унаслідок проблем із організацією місця роботи, відсутністю єдиної бази даних (є старі паперові носії інформації), низькою заробітною платнею при повному (іноді, надмірному) завантаженні, старим, погано працюючим обладнанням тощо;

- відсутність розподілу навантаження адресної роботи на кожного фахівця із соціальної роботи, дублювання інформації в 3–4 документах;

- проблема комунікації в мережі соціальних служб Харкова.

Також тривала плідна співпраця кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна з керівниками та співробітниками організацій м. Харкова, які є базами практики для студентів освітньої програми "Соціальна робота", та іншими стейкхолдерами в різних форматах, дозволяє визначити ще декілька проблемних аспектів, а саме, неналагоджений зв'язок у роботі державних структур та організації третього сектору для ефективного надання допомоги різним групам клієнтів, потреба в підвищенні рівня кваліфікації фахівців із соціальної роботи, не реалізуються програми, спрямовані на розвиток і підтримку емоційного інтелекту фахівців, навичок самоменеджменту. Практиками також відмічається потреба у скезуванні наукових досліджень на пошук інструментів розв'язання гострих соціальних проблем клієнтів (зокрема й управлінського змісту) тощо.

Отже, ґрунтуючись на визначеному спектрі проблем у роботі соціальних служб, можна їх узагальнити та згрупувати в такі три блоки: 1) проблеми матеріально-технічного змісту (умови праці); 2) проблеми кадрового менеджменту; 3) проблеми захисту й розвитку особистісних якостей фахівців. За кожним із напрямів має реалізовуватися багато заходів, що складатимуться в загальну концепцію розвитку організації.

Розгляд організації як системи, у якій кожна ланка має значення та забезпечує її цілісність і міцність визначає так: не варто спрямовувати зусилля на один "фронт", наприклад, працювати виключно над питанням мотивації працівників. Згідно із законом найменших (О. Богданова) – міцність усієї організації визначається її найслабшою ланкою. Навряд чи людина відчуватиме задоволення від роботи, якщо їй доводиться працювати в холодному приміщенні на старому комп'ютері, або ж

міркувати над підвищенням власного професіоналізму, коли спостерігається професійна втома внаслідок перенавантаження. Тож, робота з удосконалення менеджменту соціальної служби мусить бути комплексною.

На наш погляд, необхідно визначити передумови виникнення визначених груп проблем для подальшої роботи адекватного плану дій. Це можуть бути як об'єктивні умови, так і певні організаційні патології й управлінські помилки. На жаль, розв'язання проблем першого блоку переважно залежить не від менеджменту, а від системи фінансування цих установ із місцевого бюджету. Однак, як додатковий ресурс для організацій може використовуватися розгалужена мережа партнерських відносин із іншими структурами, інституціями та благодійними фондами, які за певних обставин можуть сприяти поліпшенню матеріально-технічної бази соціальних служб. Проблеми другого та третього блоку безпосередньо пов'язані із системою управління організації.

До другої групи належать: планування персоналу та його оцінювання, мотивація й лояльність, розвиток і навчання (підвищення кваліфікації) соціальних працівників. Варто зазначити, що деякі з цих завдань систематично виконуються (зокрема, атестація та підвищення кваліфікації фахівців), адже існують відповідні нормативні документи, за якими визначені їх терміни і процедури. Проте, офіційний характер цих заходів перетворив їх у "бюрократичну процедуру" оформлення й отримання відповідних документів і зменшив їхнє істинне змістовне призначення. Натомість якісно організована та проведена атестація дозволяє не лише отримати реальну картину професійної майстерності фахівців, а й працює як потужний механізм мотивування, особистісного зростання, підвищення рівня довіри до керівництва й загальної лояльності до організації. А на основі отриманого зрізу фахових навичок працівників доцільно вибудувати стратегію навчання, розвитку персоналу й кар'єрного просування з урахуванням індивідуальних потреб, схильностей і мотивів. Щодо професійного навчання соціальних працівників, то якісні зміни в цьому питанні можливі за умови розв'язання декількох ключових суперечностей, які визначили у своїй публікації О. Байдарова та О. Михайловська: 1) Суб'єкти, які відповідають за підвищення професійної компетентності/кваліфікації, підпорядковані різним міністерствам і не координують свої вимоги із програмами навчання; 2) відсутнє фінансування на підвищення кваліфікації/компетентності фахівців із соціальної роботи й інших працівників системи соціального захисту; 3) розрив між змістом програм професійного навчання й актуальними навчальними потребами працівників; 4) обласні ЦСС набули вагомим повноважень із професійного навчання, однак вони не мають достатнього ресурсного й методичного забезпечення для професійної підготовки всіх надавачів соціальних послуг у регіонах; 5) розподіл кількості суб'єктів, відповідальних за професійну підготовку та підвищення кваліфікації, є нерівномірним [1, с. 9–10]. Кафедра соціології управління та соціальної роботи має власний досвід реалізації освітніх програм для фахівців соціальних служб м. Харкова, який був презентований на Міжнародній науково-практичній конференції "Освіта дорослих в умовах невизначеності: залучення, мотивація, тенденції" у лютому 2022 р. (див. 10).

Третій блок проблем містить діяльність із підтримки й розвитку особистості соціального працівника. Це цілком усвідомлювані керівництвом соціальних служб проблеми, пов'язані із професійною втомою і вигоранням фахівців, комунікацією, відновленням і особистісним

розвитком. Ці проблеми неодноразово поставали на порядку денному різних спільних заходів, що проводила кафедра соціології управління та соціальної роботи зі стейкхолдерами (зустрічі зі студентами, науково-практичні конференції, круглі столи тощо). Відзначимо, що робота в цьому напрямі постійно проводиться – це періодичні супервізії, професійна допомога психолога та спілкування (обмін досвідом) й обговорення проблем. Утім, увага до особистості працівника, як головного і найбільш цінного ресурсу організації нині утворює основу успішного менеджменту. Тому інтенсивно розвиваються й реалізуються різні програми, спрямовані на збереження й розвиток цього ресурсу (тренінги, майстер-класи, групові та індивідуальні програми навчання, участь у неформальній освіті, стажування й ін.). При чому, важливо враховувати неоднорідність персоналу соціальної служби у формуванні програми кадрової роботи (детальніше див. 2). Головним суб'єктом у цьому процесі є менеджер, відповідно, має постати питання про рівень кваліфікації й обізнаності управлінця щодо нових підходів до управління персоналом. Доцільним є періодичне навчання менеджерів соціальних служб у галузі нових підходів і методів роботи з персоналом. Цими питаннями мають опікуватись менеджери з персоналу. Також важливою вважаємо потребу в інтенсифікації комунікації й обміні досвідом між фахівцями різних категорій з соціальної роботи та різних районних соціальних служб. Проблема перевантаження спеціалістів, що є основною причиною професійної втоми й емоційного вигорання, не може розв'язуватися лише збільшенням відповідних компенсаційних програм і заходів. Збільшення кількості фахівців, що надають допомогу особам, які опинились у скрутному становищі, особливо за сучасних умов воєнного стану в країні, є неминучим. Тому на державному й місцевих рівнях управління мають ухвалюватися відповідні рішення.

Отже, модель менеджменту соціальної служби має вибудовуватись "знизу догори", що підвищить її гнучкість і життєздатність за мінливих нинішніх умов. А саме, узгоджено мають діяти три рівні менеджменту. Перший рівень – робота з персоналом – моніторинг особистого стану, потреб і можливостей фахівців із соціальної роботи. Побудова на основі цього програм індивідуальної й групової допомоги й розвитку. Другий рівень – менеджмент організації – полягає в розробці й реалізації кадрової політики як складової цілісної стратегії розвитку організації, з урахування вимог і пропозицій першого рівня. Третій рівень – "зовнішній менеджмент" – розвиток співпраці з вітчизняними й зарубіжними партнерами, лобіювання інтересів та ініціація необхідних та обґрунтованих змін (на базі висновків із попередніх рівнів) у нормативних документах, що регламентують роботу фахівців із соціальної роботи й діяльність організації загалом.

Висновки. Резюме з вище викладеного зводиться до такого: головні причини проблем у роботі Харківського міського центру соціальних служб "Довіра" формуються навколо нормативних документів, що не оцінюють реальне навантаження на фахівців і загострюють професійні ризики; недостатнім фінансуванням на тлі збільшення кількості клієнтів і необхідності поліпшення матеріально-технічної бази установ і недостатнім рівнем кваліфікації менеджерів, які не завжди обізнані в ефективних методах роботи з персоналом. Аналіз та узагальнення проблемних зон роботи визначеної організації дозволив сформувати модель менеджменту, у якій ураховано конкретні рекомендації щодо кадрового управління. Ця модель може розглядатись як основа для

побудови індивідуальної менеджерської стратегії будь-якої соціальної служби. Загалом, такий підхід до побудови системи управління дозволить організації бути сталою, гнучкою та привабливою, як для потенційних фахівців, так і для клієнтів, що отримуватимуть високоякісні соціальні послуги.

Перспективи дослідження. З огляду на визначені вище проблеми в роботі соціальних служб, на наш погляд, цікавим і перспективним напрямом досліджень є особливості підготовки менеджерів для роботи із фахівцями з соціальної роботи та своєчасне й правильне діагностування й розв'язання кадрових проблем в організації.

Список використаних джерел

1. Байдарова О. Організаційні форми професійного навчання працівників у галузі соціальної роботи в Україні / О. Байдарова, О. Михайловська // Вісн. Київ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка. Серія: Соціальна робота. – К.: ВПЦ "Київський університет", 2021. – Т. 1. – № 7. – С. 6–13. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2021/7-1/1>
2. Бутиліна О. Диференційований підхід до роботи з персоналом соціальних служб / О. Бутиліна, І. Євдокимова // Перспективи. Соціально-політичний журнал. – 2021. – № 4. – С. 188–194. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2021.4.25> (дата звернення: 3.08.2022).
3. Бутиліна О. Організаційні структури управління у соціальних службах / О. Бутиліна, І. Євдокимова // Ввічливість. Humanitas. – 2021. – № 3. – С. 25–31. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.3.4>.
4. Бутиліна О. В. Самоменеджмент соціального працівника як управлінське завдання / О. Бутиліна, І. Євдокимова // Соціальна робота та соціальна освіта. – 2021. – № 1 (6). – С. 5–14. – Електронний ресурс. – Режим доступу: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(6\).2021.234056](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(6).2021.234056)
5. Лехолетова М. Методи менеджменту соціальної роботи у діяльності соціального працівника / М. Лехолетова // Соціальна робота та соціальна освіта. – 2021. – № 2(7). – С. 51–60. – Електронний ресурс. – Режим доступу: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(7\).2021.244079](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(7).2021.244079)
6. Николаєва В. І. Організаційне забезпечення системи соціальної роботи в Україні: сучасні реалії / В. І. Николаєва // Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. – 2019. – Т. 30 (69). – № 3. – С. 131–137. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://doi.org/10.32838/2663-6468/2019.3/23>
7. Питер Друкер – цитати. URL: <https://cityinfo/man/piter-druker>
8. Масюк О. П. Інституціональні виклики менеджменту соціальної роботи / О. П. Масюк // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2016. – № 1–2. – С. 150–158. – Електронний ресурс. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/snutip_2016_1-2_18
9. Офіційний сайт ХМЦСС "Довіра". – Електронний ресурс. – Режим доступу: dovira.kh.ua
10. Євдокимова І. А. Підвищення кваліфікації з соціальної роботи: досвід реалізації програми / І. А. Євдокимова, О. В. Бутиліна. Освіта дорослих в умовах невизначеності: залучення, мотивація, тенденції: матеріали ХХ Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 11 лют. 2022 р. / М-во освіти і науки України, Ін-т вищої освіти НАПН України, Харк. гуманітарний ун-т "Нар. укр. акад.". – Х.: Вид-во НУА, 2022. – С. 103–105.
11. Албул І. Лідерство у соціальній роботі: теоретичний аспект / І. Албул // Соціальна робота та соціальна освіта. – 2018. – Вип. 1. – С. 52–57.
12. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник / Н. Гусак та ін.; заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак; ПРООН в Україні, Проект "Підтримка реформи соціального сектору в Україні". – К.: К.І.С., 2013. – 178 с.
13. Тетлюк Ю. Розвиток стресостійкості соціальних працівників: від результатів експерименту до методичних рекомендацій / Ю. Тетлюк // Соціальна робота та соціальна освіта. – 2020. – Вип. 1(4). – С. 89–96.
14. Кравченко О. О. Гендерний менеджмент у закладах соціальної сфери: стан та перспективи / О. О. Кравченко // Вісн. Київ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка. Серія: Соціальна робота. – К.: ВПЦ "Київський університет", 2020. – Вип. 1(6). – С. 13–18. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2020/6-1/3>

References

1. Bajdarova O., Mihajlovs'ka O. Organizacijni formi profesijnogo navchannja pracivnikiv u galuzi social'noї roboti v Ukraїni. Visnik Kiїvs'kogo nacional'nogo universitetu imeni Tarasa Shevchenka. Serija "Social'na robota". Tom 1, # 7, 2021. S. 6-13. <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2021/7-1/1>
2. Butylina O., Yevdokymova, I. Diferencijovani pidhid do roboti z personalom social'nih sluzhzb. Perspektivi. Social'no-politichnij zhurnal. # 4, 2021. S. 188-194. <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2021.4.25> (data zvernennja: 3.08.2022).
3. Butylina O., Yevdokymova I. Organizacijni strukturi upravlinnja u social'nih sluzhzbah. Vvichlivist'. Humanitas. #3, 2021. S. 25-31. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.3.4>
4. Butylina O.V., Yevdokymova I.A. Samomenedzhment social'nogo pracivnika jak upravlins'ke zavdannja. Social'na robota ta social'na osvita. 2021. # 1 (6). S. 5-14. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(6\).2021.234056](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(6).2021.234056)

5. Leholetova M. Metodi menedzhmentu social'noi roboti u dijal'nosti social'hogo pracivnika. Social'na robota ta social'na osvita. # 2(7), 2021. S. 51-60. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.2\(7\).2021.244079](https://doi.org/10.31499/2618-0715.2(7).2021.244079)

6. Nikolayeva V.I. Organizacijne zabezpechennja sistemi social'noi roboti v Ukraini: suchasni realii. Vcheni zapiski TNU imeni V.I. Vernad'skogo. Serija: Derzhavne upravlinnja. Tom 30 (69) # 3. 2019. S.131-137. <https://doi.org/10.32838/2663-6468/2019.3/23>

7. Piter Druker – citati. URL: <https://citaty.info/man/piter-druker>

8. Masjuk O. P. Instytucional'ni vikliki menedzhmentu social'noi roboti. Social'na robota v Ukraini: teorija i praktika. 2016. # 1-2. S. 150-158. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2016_1-2_18

9. Oficijnij sajt HMCSS "Dovira". URL: dovira.kh.ua (data zvernennja: 04.08.2022).

10. Yevdokymova I. A., Butylina O. V. Pidvishennja kvalifikacij z social'noi roboti: dosvid realizacii programi. Osvita doroslih v umovah neviznachenosti: zaluchennja, motivacija, tendencii : materialii XX Mizhnar. nauk.-prakt. konf., Harkiv, 11 ljut. 2022 r. / M-vo osviti i nauki Ukraini, In-t vishhoi osviti NAPN Ukraini, Hark. gumanitarnij un-t "Nar. ukr. akad.". Harkiv: Vid-vo NUA, 2022. S. 103-105.

11. Albul I. Liderstvo u sotsialnij roboti: teoretychnij aspekt. Sotsialna robota ta sotsialna osvita. Vyp. 1, 2018. S. 52-57.

12. Upravlinnja diialnistiu sotsialnykh sluzhb: metod. posibnyk [avt. kol. : N. Husak, N. Kabachenko, V. Nazaruk, K. Savchuk, O. Savchuk, L. Skoropada, L. Chornij] / uporiadn.-zah. red. O. Ivanova, N. Husak ; PROON v Ukraini, Proekt "Pidtrymka reformy sotsialnoho sektoru v Ukraini". Kyiv : K.I.S., 2013. 178 s.

13. Teptiuk Yu. Rozvytok stresostiičnosti sotsialnykh pratsivnykiv: vid rezultativ eksperymentu do metodychnykh rekomendatsii. Sotsialna robota ta sotsialna osvita. Vyp. 1(4), 2020. S. 89-96.

14. Kravchenko, O. (2020). Gendernij menedzhment u zakladah social'noi sferi: stan ta perspektivi [Gender management in social sphere institutions: condition and prospects]. Visnik Kiiv'skogo nacional'nogo universitetu imeni Tarasa Shevchenka. Social'na robota – Bulletin of Taras Shevchenko national university of Kyiv. Social work, 1 (6), 13–18. Access mode: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2020/6-1/3> [in Ukrainian]

Надійшла до редколегії 03.09.22

Рецензовано 05.10.22

O. Butylina, PhD in Sociology, Associate Professor

ORCID ID: 0000-0002-3943-4098

I. Yevdokymova, PhD in Sociology, Associate Professor

ORCID ID: 0000-0001-7099-757X

V. N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv, Ukraine

DIRECTIONS OF SOCIAL AGENCY MANAGEMENT IMPROVEMENT

The article is devoted to the actual problem of improving the management of social agencies since the stability, efficiency and attractiveness of any organization depends on the personnel and the management system. The purpose of the article was to outline and characterize the directions for improvement of the components of social agency management, taking into account the analysis of problem areas of the Kharkiv city center of social agencies "Dovira". By applying methods of generalization and grouping, as well as document analysis (reports after the practice of 4th-year students studying under the "Social Work" educational program) and discussions with specialists and stakeholders, two groups of problems related to management were identified: 1) problems of technical and material support and 2) problems of personnel work. Based on them, the authors of the article proposed to analyze three blocks: 1) problems of material and technical content (working conditions); 2) personnel management problems; 3) problems of protection and development of personal qualities of specialists. Their prerequisites were determined and measures to improve the social agency management system were proposed. A conclusion was made about the need to develop a management model with coordination of the following levels: the first – monitoring of the personal condition, needs and capabilities of social work specialists. Building on this basis programs of individual and group assistance and development. The second is management of the organization – development and implementation of personnel policy, taking into account the requirements and proposals of the first level. The third level is "external management" – the development of cooperation with domestic and foreign partners, lobbying of interests and the initiation of necessary and justified changes (on the basis of conclusions from the previous levels) in normative documents regulating the work of social work specialists and the activities of the organization as a whole.

Keywords: management, organization development, social agency, social work management, social work specialist.