

СОЦІАЛЬНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ: ПЕРСПЕКТИВА ТЕХНОЛОГІЗАЦІЇ

Тетяна НАДВИНИЧНА

Copyright © 2011

Постановка суспільної проблеми. Реалії сьогодення вказують на те, що за останні десятиліття проблеми управління на всіх рівнях суспільних взаємовідносин ускладнилися і загострилися. Суспільство як складна, багатоцільова соціальна система вимагає, щоб механізм управління забезпечував чітку взаємодію всіх його підсистем і сприяв розв'язанню найактуальніших задач, що постають перед ним. Із цієї позиції у загальному механізмі управління виділяють економічний, організаційний і соціально-культурний функціонали, основу взаємозалежної дії яких становлять вимоги системи об'єктивних законів соціального розвитку й управління. Відтак соціальне управління або, як зазначають науковці, котрі працюють у рамках зазначеної проблематики, *соціальний менеджмент* як особливий вид людської діяльності виникає з потреби організації спільної діяльності людей і породжується, з одного боку, поділом праці, а з іншого – соціально-історичними умовами розвитку конкретного суспільства. При цьому такий менеджмент є діяльністю, яка охоплює весь процес громадського життя, а відтак і його політичну, економічну, освітню та духовну сфери.

Один із основних видів соціального менеджменту – *менеджмент соціальної роботи*, де об'єктом діяльності на рівні відповідної організації є людина. Економічна лібералізація й утвердження нових ринкових відносин значним чином вплинули, зокрема, на розвиток сфери соціальних послуг. Державна система соціальної підтримки зазнала значних трансформацій, що, своєю чергою, призвело до виникнення нових та реструктуризації старих установ із надання такого виду послуг. Поряд із проблемою дефіциту кваліфікованих соціальних працівників, які могли б ефективно працювати з різними категоріями клієнтів, не менш важливою є проблема нестачі фахівців, котрі б на належному рівні володіли практичними вміннями з організації та реалізації професійної управлінської діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій з даної проблематики. Фундамент наукового менеджменту був закладений у працях М. Вебера, Ф. Тейлора, А. Файоля, Г. Емерсона, Л. Урвіка, Е. Мейо, П. Друкера, Г. Саймона, А. Етціоні, Л. Берталанфі, Р. Майлза. Їхні пошукування стали вихідною точкою для практичних розробок у сфері “гуманізації праці” і нових форм організації соціального управління, а також утворили підґрунтя спеціальної управлінської функції, названої управління персоналом (управління людськими ресурсами).

Дослідженням ж теоретико-методологічних засад управління в соціальній сфері займалися О.С. Віханський, В.І. Герчиков, Дж. Дебарделбен, А.П. Єгоршин, К. Клеман, Л.Т. Тюпія, В.В. Парцванія, В.А. Ядов та ін. Особливості застосування соціальних технологій у конкретних галузях суспільного виробництва вивчали російські та українські вчені І. М. Гавриленко, О.В. Євдокімов, Л.Г. Кайдалова, Л.О. Кочубей, В.І. Подшивалкіна, О.Л. Скідін, Ю.І. Яковенко, С.С. Якубовська та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячена стаття. Потреба, виникаючи у певній соціальній групі, діє як суб'єктивний чинник трансформації нужди-нестачі в усвідомлений мотив діяльності мільйонів. Такий суб'єктивний компонент входить до складу мети і технології соціальної діяльності. Велику роль у цій трансформації відіграють ідеї тих, хто зумів глибоко осмислити історичний процес, побачити далекі майбутнього і посприяти перетворенню соціального життя чи принаймні окремих його сфер. Образ майбутнього, створений в ідеальних уявленнях окремих особистостей, має важливе значення в усій соціальній діяльності, різноманітній за своїми конкретними формовиями, за цільовими функціями, за характером і результатами.

У контексті вищезазначеного очевидно, що у процесі усталеного розвитку суспільства слід домагатися ефективної віддачі всього управлін-

ського комплексу у взаємодоповненні структури, функцій, технологій. На жаль, нині на практиці докладно та всебічно описано лише два перші компоненти, а що стосується технології, то вона ще не проявилася належним чином. Тому при розробці кожної соціально-економічної проблеми треба продовжувати діяльність із проектування й упровадження науково обґрунтованих *технологій управління*. Тільки при виконанні цієї умови реформи відповідатимуть своїм цільовим функціям, а їх механізми діятимуть високоефективно.

Здійснення економічних реформ, існування різних форм власності та господарювання, свобода підприємництва, лібералізація цін, безробіття створили на сьогодні нову соціально-економічну ситуацію, яка викликає незворотність змін у системі соціальної роботи та соціального захисту населення. Тому пошук і створення найбільш сприятливих форм піклування про людей – основне завдання місцевих рад та їх виконавчих органів. Актуальною проблемою тут є забезпечення ефективності менеджменту (управління) соціальними процесами і, зокрема, пропозиціями якісних соціальних послуг, системність, циклічність та ефективність надання яких покликане уможливити їх оптимальну результативність.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Спираючись на засадничі положення *системно-діяльнісного підходу*, за яким компонентний склад людської діяльності вписується у такі схеми: “потреба – мотив – внутрішні умови – мета” та “предмет – засоби – способи – результат” (В.В. Давидов, О.М. Леонтьєв), обґрунтувати виняткову значущість *технологізації* як соціального менеджменту в цілому та менеджменту соціальної роботи зокрема, змістом якого є повноцінна професійна діяльність соціального працівника, що гарантує її оптимальний результат (задоволення актуальних потреб клієнта, котрий потребує соціальної допомоги). Водночас це уможливить проведення комплексного дослідження соціальної практики, ефективне використання методологічних знань як інструменту пошуку та вироблення нових засобів наукового пізнання, оскільки вони окреслюють й одночасно проєктують ту діяльність, яку треба для цього здійснити.

Виклад основного матеріалу з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Зачатки науки про соціальне управління можна знайти ще у трактатах античних філософів (Аристотеля, Демокрита, Лукреція Кара,

Платона, Сократа), а також у працях мислителів Древнього Китаю (Лао-цзи), у навчанні про управління державою в Індії (Артхашастра), а також у древньоіндійській “науці політики”. Так, наприклад, давньогрецький філософ Платон у своїй фундаментальній праці “Держава” давав поради стосовно управління людськими спільнотами та відзначав, що управління (правління) – не просто мистецтво, а діяльність, котра багато в чому є унікальною та має бути чітко впорядкована. Його учень Аристотель вважав, що за допомогою розумного управління держава може забезпечити соціальний добробут людей, а як основні його функції розглядав законодавчу, виконавчу і судову. Подальший розвиток ідей саме про управління суспільством як про особливе мистецтво можна простежити у роботах Томи Аквінського, Нікколо Макіавеллі, Томаса Мора, Томазо Кампанелли, Томаса Гоббса, Джона Локка, Жана-Жака Руссо, Еммануїла Канта, Шарль-Луї де Монтеск’є.

Суто науковий підхід до соціального управління був започаткований А. Ампером у його фундаментальній праці “Досвід про філософію наук чи аналітичне положення природної класифікації усіх людських знань” [3], у котрій він пропонував власну класифікацію наук та ввів назву “кібернетика” (від грецького “кібернет” – керманич, губернатор, правитель, який керує спільнотою людей). У 1843 році польською мовою вийшла книга професора філософії В. Трендовського “Відношення філософії до кібернетики як мистецтва управління суспільством”, у якій науковець розглядав суспільство та будь-яку його частину як суперечливу єдність і з цих позицій вивчав завдання керуючого. Кібернет (керуючий) повинен уміти узгоджувати різні погляди та прагнення, використовувати їх на загальне благо, створювати і направляти діяльність різних інститутів так, щоб із цих суперечностей народжувався єдиний поступальний рух-поступ. Він закликав керуючих до серйозного вивчення свого об’єкта і вважав, що управління без ґрунтовної теорії уподібнюється лікуванню без глибокого розуміння медичної науки. Під вивченням об’єкта управління він розумів насамперед вивчення цілей і домагань людей, стверджуючи, що, з одного боку, кібернет має вміти спостерігати, аналізувати, вичікувати, уникати прямого втручання, тобто отримувати користь із природної наявності речей; з іншого – бути активним – вимагати, щоб будь-яке своє рішення було вольовим і неухильно виконувалося.

До кінця XIX століття інтерес до кібернетики як науки про управління суспільством став помітно слабшати через зростання ролі економічної науки, що проголосила торжество вільної (від державного втручання) ринкової економіки. У центрі уваги виявилася фірма як основний учасник ринку. Для її успіху в жорсткій конкурентній боротьбі знадобилася наука. З'явився менеджмент як наука управління фірмою. Засновники наукового менеджменту зовсім інакше поставилися до управління, ніж колись кібернетики. Зокрема, Анрі Файоль [14], котрий уперше запропонував класифікацію функцій управління, називає такі: передбачення, планування, організація, розпорядництво, узгодження і контроль, що істотно відрізнялися від раніше визначеної законодавчої, виконавчої та судової функцій.

Відтак соціальне управління і класичний менеджмент мають різні теоретико-методологічні засадничі положення: позиції кібернетиків початку XIX століття і класиків менеджменту стосовно змісту управління істотно різняться. Суперечність виявляється, зокрема, у визначенні об'єктів управління – суспільство чи фірма. Наприкінці 30-х років, особливо після видання у 1936 році відомої праці Дж. Кейнса [16], спостерігається повернення до ідеї державного управління економікою і суспільством. Однак до цього часу світова наукова громадськість уже встигла забути про кібернетику як науку про управління суспільством. Тому, коли після війни з'явилася книга Н. Вінера "Кібернетика", її стали сприймати не як продовження розвитку кібернетики початку XIX сторіччя, а як нову науку про управління. Приблизно в той же час з'явився *системний підхід*, що пропонує всі навколишні об'єкти розглядати через формат системи та відносити суспільство і фірму до одного класу соціальних систем. Завдяки цьому багато науковців стали трактувати класичний менеджмент як універсальну науку про соціальний менеджмент. Проте незабаром з'ясувалося, що менеджмент, через зростаюче проникнення в нього ідей системного аналізу та кібернетики, став відходити від практики вирішення практичних завдань й усе більше перетворюватися у суто "кібернетичну" науку. У 70-і роки нараховувалося кілька десятків шкіл і напрямків менеджменту, число яких постійно збільшувалося.

Щодо сучасного розвитку науки про управління, то більшість дослідників надають перевагу використанню у своїх працях терміна "менеджмент" та розподіляють його на два

рівні знань. Перший упредметнений теоріями соціального управління, що є частиною більш загальних політико-економічних і соціально-філософських концепцій, які пояснюють механізм функціонування суспільства на різних історичних етапах; другий належить до більш конкретних розробок і забезпечує науково-методичний базис для вироблення практичних рекомендацій із раціоналізації праці й удосконалювання управління у вигляді прикладних теорій організації та управління. Обидва рівні ґрунтуються на фундаментальних законах і закономірностях суспільного розвитку та соціального управління, а також на широкому історичному досвіді, що відображає зміни світового менеджменту. Сполучна ланка між двома частинами єдиного процесу соціального менеджменту – безпосереднє керівництво людьми, котрі здійснюють соціальні працівники та забезпечують, з одного боку, розробку і постановку задач, а з іншого – їхнє прийняття та виконання. У такому розумінні менеджмент постає як об'єднуюче поняття всього соціального управління, включаючи його складові, рівні і ланки. Погоджуючись із таким трактуванням у цілому, зауважимо, що основною засадовою ознакою саме менеджменту є забезпечення такого типу управління, що найбільшою мірою відповідає потребам та умовам ринкової економіки.

Аналізуючи функціонування основних законів і принципів класичного менеджменту підкреслимо, що вони так само поширюються та діють у сфері соціальної роботи, хоча характер цієї діяльності вимагає від соціальних працівників дуже широкого спектру знань і не завжди може чітко окреслюватися, тому підготовка майбутніх фахівців цієї галузі обов'язкового передбачає, окрім академічного сегменту (володіння науковими знаннями), ще й обов'язкове практикування під керівництвом досвідченого наставника. Важливе значення надається також формуванню особистих психологічних якостей і рис соціального педагога, працівника, які відповідають вимогам професій, характеризують уміння контактувати, вести переговори, захищати інтереси клієнтів, співпрацювати із представниками суміжних професій, бути формальним і неформальним лідером тощо. У такому випадку соціальний менеджмент трактується більше як мистецтво, якому можна навчитися через досвід і яке вимагає певного таланту. Так, аналізуючи дане питання, В.І. Подшивалкіна влучно зауважує: "Результати та зміст професійної діяльності

доцільно оцінювати з чотирьох позицій: а) соціального значення, б) зовнішньої результативності, в) внутрішнього змісту та г) особистісних сенсів усіх тих, хто долучений до цієї діяльності... Крім того, він (соціальний працівник) здебільшого має відчутну перевагу в різних функціональних сферах – діяльнісній, комунікативній, пізнавальній” [7, с. 11].

Звичайно, соціальну вагомість має будь-яка професійна діяльність. Значущість майстерної діяльності соціального працівника полягає передусім у поданні опрацьованої або нової інформації та у формуванні продуктивно оптимальної комунікації, а його робота оцінюється за критерієм успішності зліквідування проблем окремих людей, тобто за тим, який сенс його професійні впливи мають для клієнта та, зрештою, якою мірою його діяльність відповідає сучасним і потенційним потребам навколишніх [7, с. 11]. Відтак постає нагальна потреба таким чином zorganizувати роботу соціального працівника, щоб його профдіяльність перетворилася на добре спланований, системний, контрольований та, найголовніше, результативний процес.

Новим підходом у сучасних наукових дослідженнях до організації соціальної роботи та системи надання соціальних послуг є так звані *соціальні технології* і *технології соціальної роботи*, що досі ще недостатньо термінологічно й змістовно обґрунтовані і викликають у науковців певні труднощі при їх опрацюванні. Нагадаємо, що термін “технологія” походить від двох давньогрецьких слів: “техно” – мистецтво, майстерність і “логос” – наука, знання, закон. У словниках та енциклопедіях технологія визначається як: 1) сукупність знань про способи обробки матеріалів і виробів та методи здійснення будь-яких дій; 2) сукупність операцій, що здійснюються певним чином і у визначеній послідовності, з яких складається процес обробки матеріалу чи виробу [10; 11].

Технологія організації соціальних процесів і явищ – це чітко впорядкована система засобів продуктивної практичної діяльності відповідно до мети, специфіки і навіть логіки процесу перетворення та трансформації матеріалу у певний об’єкт. Створення і використання технологій дає визначену гарантію оптимізації, раціоналізації, передбачуваності та змодельованості процесу діяльності, а відтак і гарантію одержання заданих властивостей і якостей кінцевого продукту, заради якого вона у цьому випадку і застосовується. Соціальні технології – це специфічне виробництво соціогуманітар-

них інновацій, цілісне продукування соціальної творчості, уможливлення і самоорганізація різних видів циклічно завершених соціальних діяльності та взаємодії, у тому числі прогнозування і діагностики параметрів перебігу соціальних процесів [6; 12; 13].

При створенні умов, за яких можливий процес технологізації, потрібно враховувати збіг (або близькість) інтересів і потреб особистості та клієнтів у досягненні кінцевого результату, рівень потенційних можливостей особистості (освіта, професійні знання, психологічні дані, моральні якості та ін.). Значення технології полягає насамперед у тому, що вона надає професійній практиці раціональнішого характеру, задіюючи до неї тільки ті процеси й операції, які справді потрібні для досягнення поставленої мети. Технологізація відповідає суб’єктивному прагненню людини визначити той природний алгоритм, який полегшить її діяльність і підвищить її ефективність. Водночас, проектуючи технологію, треба прагнути досягнення максимальної послідовності та простоти, не допускати дублювання процедур та операцій.

Виокремлюють [12; 15] такі ознаки технологізації: 1) розмежування, розподіл, розчленування процесу на внутрішні взаємопов’язані етапи, фази, операції (точне визначення меж іманентних вимог до суб’єкта, який діє за цією технологією, в забезпеченні оптимальної (або близької до неї) динаміки розвитку процесу); 2) координованість і поетапність дій із досягнення бажаного результату (послідовність і порядок їх виконання мають базуватися на внутрішній логіці функціонування та розвитку даного процесу); 3) однозначність виконання включених до неї процедур та операцій (є вирішальною умовою досягнення результатів, адекватних поставленим меті), і чим значніші відхилення від продиктованих технологією параметрів, тим реальніша небезпека деформувати весь процес й одержати результат, що не відповідає очікуваному. До того ж деформація однієї процедури або операції відбивається на всьому технологічному ланцюжку та наперед визначає виникнення негативних наслідків.

Менеджмент соціальної роботи – один із видів соціального менеджменту, що характеризується специфічністю й у взаємодії з останнім технологізує управлінський цикл (*рис.*). Оскільки фахівці у даній сфері професійної діяльності мають справу не зі сталими технічними об’єктами, а із людьми як окремими одиницями соціальних потреб та із суспіль-

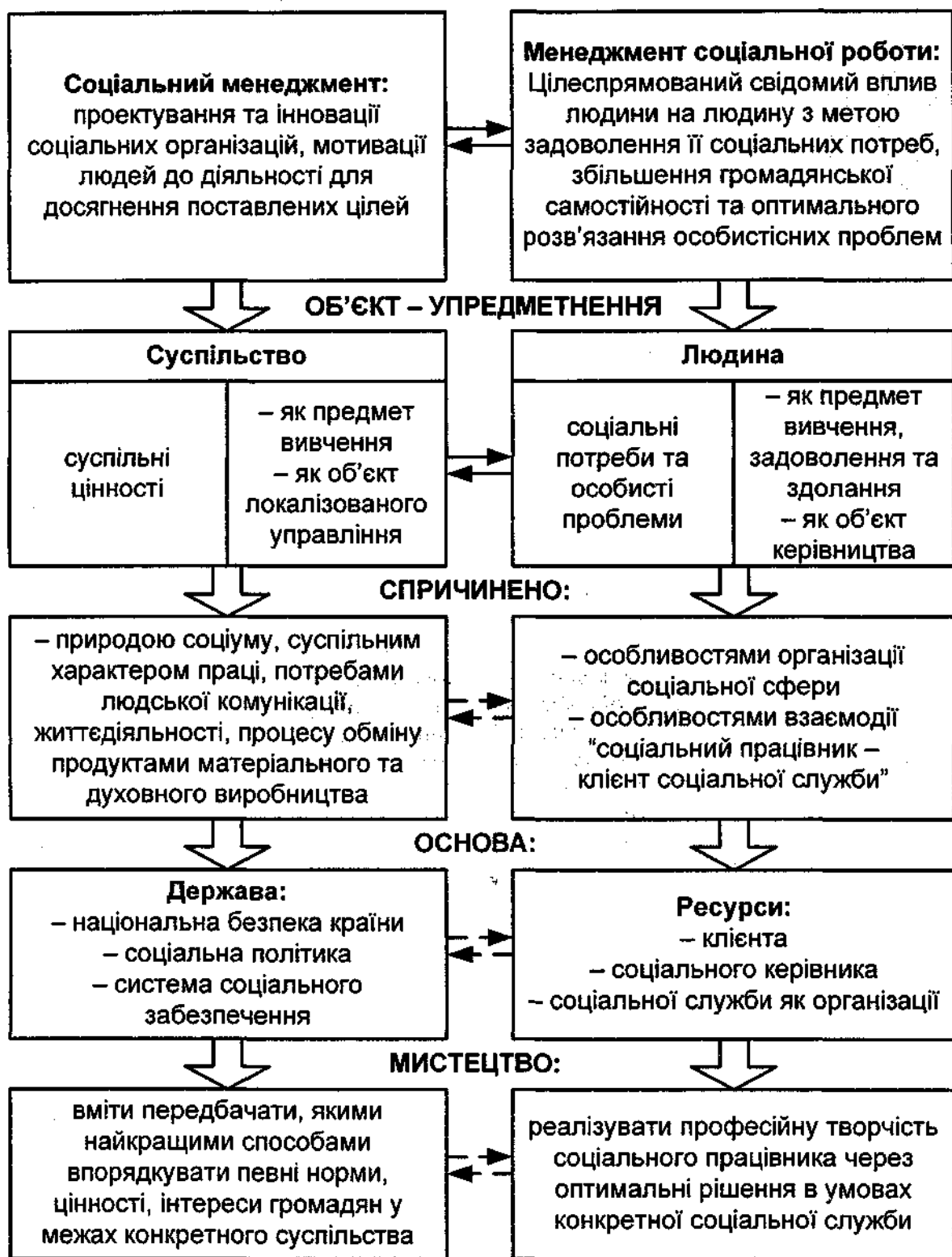


Рис.

Взаємозалежність соціального менеджменту та менеджменту соціальної роботи
в контексті розв'язкового функціонування суспільства

ством загалом як носієм певних соціальних цінностей у цілому, то не досить коректно використовувати термін “технологія” у його традиційному трактуванні, адже він – продукт ізольованого технічного мислення. Не дотримуючись усіх технологічних етапів, у такому випадку неможливо якимось іншим шляхом отримати шуканий результат з такою ж ефективністю. На нашу думку, доцільніше використовувати поняття “квазітехнологія”, запропоноване П. Ленж’єлом. Функціонування останньої зазвичай націлене на зміну та виправлення певних умов, щоб надати процесові потрібного напрямку чи визначити його. Науковець також виокремлює головні критерії квазітехнології – передбачуваність та часову обмеженість. Перший з них має проєктивний характер і дозволяє спрогнозувати наперед не лише запланований результат, а й варіативність шляхів його досягнення, другий – вимагає дотримання певних часових обмежень, які можуть значно коливатися залежно від кожного конкретного випадку.

Технологічне завдання соціальної роботи полягає у виявленні соціальної проблеми з використанням наявного у розпорядженні соціальних служб інструментарію та засобів, своєчасної корекції дій працівника і стану об’єкта такої роботи для надання йому соціальної допомоги. Характер соціальної проблеми є найважливішим чинником, від якого залежать визначення змісту, інструментарію, форм і методів продуктивної соціальної роботи з конкретним клієнтом.

Замкнений цикл технологічного процесу традиційно охоплює такі етапи [13]:

1. *Попередній етап* – здійснюються операції виявлення, оцінювання і ранжування соціальних проблем, з’ясування сукупності чинників, що зумовили їх виникнення. У психологічному плані організатор соціальної роботи налаштовується на її розв’язання, мобілізуючи свій інтелектуальний, морально-психологічний і професійний потенціал. Одночасно уточнюються критерії дієвості й ефективності діяльності соціальних служб при подоланні означеної проблеми.

2. *Визначення мети* – реалізується первинне формулювання цільової настанови діяльності фахівців й організаторів соціальної роботи; мета зумовлює вибір можливих засобів і способів її досягнення, визначає напрям пошуку інформації про умови та соціальне оточення клієнтів.

3. *Обробка інформації* – пошук додаткових джерел інформації, її збір і систематизація, аналіз й узагальнення; висновки, що впли-

вають із результатів аналітичної роботи, становлять змістовну базу для уточнення мети і завдань, для вироблення програми дій, визначення змісту, організаційних форм і методів соціальної роботи.

4. *Процедурно-організаційних учинкових дій* – здійснюються послідовна реалізація намічених програмою заходів соціального впливу конкретними виконавцями у визначений час і терміни, зіставлення та порівняння результатів із критеріями успішності соціальної роботи.

5. *Контрольно-аналітичний* – завершальний етап технологічного циклу, на якому організатори соціальної роботи аналізують підсумки діяльності фахівців, виявляють фактори, що сприяли позитивному розв’язанню соціальних проблем, з’ясовують причини, що заважали успішному вирішенню завдань соціальної роботи, й окреслюють шляхи усунення цих причин надалі.

Для того щоб технологічний процес професійної діяльності соціального працівника набув свого довершеного вигляду, доцільно ввести ще один етап – *рефлексивний*, на якому б відбувався самозвіт фахівця про ефективність власних дій у вирішенні поставлених цілей. У цьому випадку рефлексія слугує основним критерієм теоретичного мислення і вказує на “...здатність особистості виділяти та аналізувати способи власної діяльності та співвідносити їх з наявною ситуацією..., при цьому розмежовуючи зовнішній ефект виконання тих чи інших завдань і власне отриманий результат” [1, с. 34].

Отже є підстави стверджувати, що ефективність соціального менеджменту залежить не стільки від його змістового наповнення, скільки від уміння соціального працівника керувати саме вказаною рефлексивною діяльністю. При цьому змінюється сама сутність такого управління: рівень професійної майстерності фахівця визначається не тим, скільки часу він затратив на роботу з клієнтом, котрий потребує допомоги, а наскільки правильно, точно і, що найважливіше, ефективно організував роботу самого клієнта у досягненні власної мети. Це явище у роботах науковців отримало назву “*метадіяльність*”, тобто діяльності з управління іншою діяльністю, де провідним завданням керівника є “...керівництво людиною як суб’єктом його персоніфікованої діяльності, формування у нього внутрішніх “основ” (знань, переконань, дій), котрі надають йому змогу самостійно вирішувати життєві задачі..., а майстерність фахівця виявляється у тому, як і якою мірою він спроможний поставити

особистість у позицію суб'єкта діяльності – пізнавальної, суспільної чи трудової” [9, с. 113]. У такому разі найоптимальнішим чином реалізується основне правило роботи соціального працівника: “Потрібно не лише надати допомогу клієнту, а треба зробити все для того, щоб він сам у подальшому міг обходитися без цієї допомоги”.

Соціальна робота як особлива сфера практичної діяльності зі створення сприятливих умов життя громадян характеризується різнобічністю соціальних впливів. З одного боку, фінансування, допомога та підтримка найбільш соціально уразливих прошарків населення, з іншого – соціально-психологічна, соціально-педагогічна допомога, рекреаційна діяльність тощо. Крім зазначених, з'являються комплексні підходи, що засновані на подоланні зовнішнього соціального та внутрішнього психологічного тиску на особистість, створення системи само- і взаємодопомоги. Про це свідчить сфера призначення і застосування соціальної роботи на різних рівнях життя суспільства, діяльність його основних соціальних інститутів (освіта, культура та ін.).

Можливість технологізації соціальної роботи міститься у структурі самої людської діяльності. Як форма активної творчої взаємодії особистості із соціальним довкіллям, вона спрямована на досягнення свідомо поставленої мети пізнання чи перетворення навколишнього світу, охоплює також мотиви, умови, способи, результат та, з позицій *системно-діяльнісного підходу*, набуває вигляду замкненого ланцюжка: “потреба – мотив – внутрішні умови – мета – предмет – засоби – способи – результат” (О. М. Леотьев, В. В. Давидов) [4; 5] та забезпечує саме технологічність виконання будь-якої діяльності, у тому числі й професійної соціального працівника.

ВИСНОВКИ

1. Соціальний менеджмент як тип і водночас як функція загального управління – особливий вид управлінської діяльності, що забезпечує виконання відповідних соціальних завдань через адекватну організаційну структуру та є свідомою, систематичною, спеціально організованою суспільною практикою, покликаною впорядкувати розвитковий перебіг його соціокультурних процесів, процедур, механізмів.

2. Менеджмент соціальної роботи – один із головних видів соціального управління, професійна діяльність керівника з організації

ефективного, цілеспрямованого функціонування та розвитку всіх рівнів соціальної роботи і системи в цілому з надання соціальних послуг громадянам відповідно до мети і завдань соціальної політики конкретного суспільства та з урахуванням тенденцій розвитку зазначеної роботи у світі.

3. Належна технологізація будь-якого процесу, зокрема соціального менеджменту, забезпечує реалізацію неперервного ланцюжка “мета-засоби-результат”, змістом якого є повноцінна професійна діяльність соціального працівника, що гарантує отримання прогнозованого результату та оптимального задоволення актуальних потреб клієнта.

4. Ефективність отриманого результату має визначатися не лише кількістю отриманих послуг, а й їх якістю. Моніторинг здійсненої професійної діяльності у цьому разі (так звана рефлексія власних дій) покликаний “повідомити” фахівця про те, чи достатньо послідовно, чітко та системно була надана допомога, якої потребував конкретний клієнт.

1. Асмолов А.Г. Психология личности: Принципы общепсихологического анализа / Александр Григорьевич Асмолов. – [3-е изд., перераб. и доп.]. – М.: Смысл, 1990. – 526 с.

2. Головатий М.Ф., Лукашевич М.П., Дмитренко Г.А. та ін. Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій. – К.: МАУП, 2004. – 368 с.

3. Гринченко С. Н. История человечества с кибернетических позиций // История и Математика: Проблемы периодизации исторических макропроцессов. – М.: КомКнига, 2006. – С. 38–52.

4. Давыдов В.В. Теория развивающего обучения: [монография] / Василий Васильевич Давыдов. – М.: ИНТОР, 1996. – 541 с.

5. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / Алексей Николаевич Леонтьев. – М.: Политиздат, 1975. – 304 с.

6. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. – М.: 1999. – 288 с.

7. Подшивалкина В. Проблемы фахового самовизначення та професійної диференціації психологічного товариства // Психологія і суспільство / Гол. редактор А.В. Фурман. – 2005. – № 1. – С. 7–15.

8. Подшивалкина В.И. Социальные технологии: Проблемы методологии и практики. – Кишинев: ИПФ “Центральная типография”, 1997. – 352 с.

9. Психология программированного навчання / За ред. Г.С. Костюка і Г.О. Балла. – К.: Наукова думка, 1973. – 127 с.

10. Социальные технологии: Толковый словарь / Отв. ред. В.Н. Иванов. – М.; Белгород, 1995. – С. 130–131.

11. Павленок П.Д. Краткий словарь по социологии. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 150 с.

12. Теория социальной работы / Под ред. профессора Е.И. Холостовой. – М.: Юрист, 2000. – 360 с.

13. Тюптя Л.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота (теорія і практика): Навч. посіб. – К.: ВМУРОЛ “Україна”, 2004. – 320 с.

14. Файоль А., Г. Эмерсон Г., Форд Г. Управление – это наука и искусство. – М.: Республика, 1992. – 352 с.

15. Шендеровський К.С. Управління соціальною роботою з дітьми та молоддю. Менеджмент соціальної служби. – К., 2002. – 154 с.

16. Rothbard M.N. Keynes the Man. – in: Dissent on Keynes. A Critical Appraisal of Keynesian Economics (ed. by M. Skousen). – New York: Praeger, 1992. – P. 171–98.

АНОТАЦІЯ

Надвична Тетяна Лонгінівна.

Соціальний менеджмент: перспектива технологізації.

У статті обґрунтована нагальна потреба технологізації як соціального менеджменту в цілому, так і менеджменту соціальної роботи зокрема, змістом якого є повноцінна професійна діяльність соціального працівника, що гарантує її оптимальний результат (задоволення актуальних потреб клієнта, котрий потребує соціальної допомоги), а можливість здійснення якої міститься у структурі самої людської діяльності. Зазначено, що для того щоб вона набула свого довершеного вигляду, доцільно, крім традиційних етапів технологічного процесу, ввести ще один – *рефлексивний*, на якому б відбувався самозвіт фахівця про ефективність власних дій у вирішенні поставлених цілей.

Ключові слова: соціогуманітарна сфера, соціальна робота, соціальний менеджмент, менеджмент соціальної роботи, технологія, соціальна технологія, квазі-технологія, професійна діяльність.

АННОТАЦИЯ

Надвичная Татьяна Лонгиновна.

Социальный менеджмент: перспектива технологизации.

В статье обоснована необходимость технологизации как социального менеджмента в целом так и менедж-

мента социальной работы в частности, содержанием которого является полноценная профессиональная деятельность социального работника, которая гарантирует ее оптимальный результат (удовлетворение актуальных потребностей клиента, который нуждается в социальной помощи), а возможность осуществления которой содержится в структуре самой человеческой деятельности. Отмечено, что для того чтобы она приобрела свой совершенный вид, целесообразно, кроме традиционных этапов технологического процесса, ввести еще один – *рефлексивный*, на котором бы происходил самоотчет специалиста об эффективности собственных действий в решении поставленных целей.

Ключевые слова: социогуманитарная сфера, социальная работа, социальный менеджмент, менеджмент социальной работы, технология, социальная технология, квазитехнология, профессиональная деятельность.

ANNOTATION

Nadvynychna Tetiana.

Social Management: Perspective of Technologization.

The article substantiates the vital need in technologization as a social management in the whole and management of social work in particular, the essence of which is a full professional activity of an employee, which guarantees its most favorable result (satisfaction of actual demands of a client who needs a social assistance), and the opportunity of implementation is in the structure of a very human activity. It has been mentioned that it is worth introducing one more stage of technological process – reflexive where the self-report of a specialist about the efficiency of his own acts in the solving of aims would take place.

Key words: socio-humanitarian sphere, social work, social management, management of social work, technology, social technology, quasi-technology, professional activity.

Надійшла до редакції 31.01.2011.