МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини
Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Навчальний посібник

Укладачі:
Н. М. КОЛЯДА, Н. В. ЛЕВЧЕНКО

Київ – 2024

УДК 364.4 : 005 (075.8)
М 50

Рецензенти:

Кочубей Т. Д., доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Кравченко О. О., доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, декан факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Петренко О. Б., доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри теорії і методики виховання Рівненського державного гуманітарного університету.

Рекомендовано до друку вченою радою факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини (протокол №17 від 20 червня 2024 року).

Менеджмент соціальної роботи : навч. посіб. / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини, ф-т соц. та психолог. освіти, каф. соц. пед. та соц. роботи ; уклад. Н. М. Коляда, Н. В. Левченко. – Київ : Компринт, 2024. – 215 с.

У навчальному посібнику розкрито загальні поняття менеджменту соціальної роботи, його складові, особливості, функції та його об’єкти та суб’єкти. Окреслено структуру менеджменту соціальної роботи, інформаційне забезпечення управління соціальної роботи, супервізію та основні функціональні аспекти менеджменту. Детально висвітлено лідерство та керівництво в соціальній роботі, його кадрове забезпечення та конфлікти в органах управління, шляхи їх попередження, ділове спілкування менеджера соціальної роботи.

Навчальний посібник призначений для здобувачів вищої освіти спеціальностей «Соціальна робота» та «Соціальне забезпечення».

УДК 364.4 : 005 (075.8)

© Коляда Н.М., Левченко Н. В.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА……. 6

РОЗДІЛ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ЯК СУЧАСНИЙ НАПРЯМОК СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ……... 8

Тема 1. Соціальне управління та менеджмент соціальної роботи ……. 8
1.1. Поняття «управління» та «менеджмент» ……... 8
1.2. Значення та складові менеджменту соціальної роботи …… 9
1.3. Особливості менеджменту соціальної роботи …….. 12
1.4. Еволюція теорії менеджменту соціальної роботи …… 14
1.5. Історія наукового підходу до менеджменту соціальної роботи …….. 16
Запитання для самоконтролю …… 17

Тема 2. Теоретичні засади менеджменту соціальної роботи …….. 18
2.1. Об'єкти, суб'єкти, ресурси та принципи менеджменту соціальної роботи 18
2.2. Методи та форми менеджменту соціальної роботи…….. 19
2.3. Функції менеджменту соціальних служб……... 22
2.4. Моделі та методи взаємозв'язку об'єктів і суб'єктів менеджменту ... 24
Запитання для самоконтролю …… 26

Тема 3. Структура менеджменту соціальної роботи ……... 27
3.1. Організаційна структура управління та її типи……. 27
3.2. Трирівнева структура управління соціальною роботою в Україні …. 32
3.3. Заклади соціальної роботи та специфіка управління ними…….. 33
3.4. Методичні підходи до формування організаційної структури управління …… 34
3.5. Побудова організації соціальної сфери…….. 36
Запитання для самоконтролю …… 40

Тема 4. Інформаційне забезпечення управління соціальною роботою … 41
4.1. Інформаційне забезпечення управління …… 41
4.2. Інформаційно-базова система керування соціальною роботою…….. 43
Запитання для самоконтролю …… 44

РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ АСПЕКТИ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ …… 45

Тема 5. Планування та організаційна діяльність управління соціальною роботою …….. 45
5.1. Поняття «планування» та етапи стратегічного планування ……... 45
5.2. Поняття організаційної діяльності ……. 54
5.3. Норми керування соціальної роботи…….. 55
5.4. Взаємини повноважень в соціальній роботі…….. 56
Запитання для самоконтролю …… 61

Тема 6. Мотивація та контроль в менеджменті соціальної роботи …. 62
6.1. Мотивація в управлінні соціальної сфери ……..... 62
6.2. Форми визнання та оцінки результатів праці …….. 63
6.3. Поняття і види управлінського контролю ……. 71
6.4. Контроль та його етапи в соціальній роботі ……. 73
Запитання для самоконтролю …….... 80

Тема 7. Супервізія в соціальній роботі …….. 81
7.1. Сутність поняття «супервізія», мета, завдання, функції та типи супервізії……. 81
7.2. Цінності та принципи супервізії…….. 85
7.3. Значення супервізії у підготовці соціальних працівників …… 91
7.4. Особливості взаємодії супервізора та супервізованого …… 93
7.5. Проведення супервізії персоналу ……... 97
7.6. Види супервізії в управлінні соціальною роботою…… 102
Запитання для самоконтролю …… 104

РОЗДІЛ 3. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 105

Тема 8. Лідерство та керівництво в соціальній роботі …….. 105
8.1. Поняття та загальна характеристика влади і керівництва …… 105
8.2. Лідерство й лідери в організації соціальної роботи……... 113
8.3. Основні вимоги до лідерських якостей менеджера …….. 117
8.4. Класифікація стилів управління ……. 120
8.5. Управлінська праця менеджерів соціальної роботи …… 125
Запитання для самоконтролю …… 134

Тема 9. Кадрове забезпечення соціальної роботи …….. 135
9.1. Кадровий потенціал менеджеру соціальної роботи …… 135
9.2. Поняття та принципи управління персоналом …… 137
9.3. Відбір та атестація персоналу…….. 139

9.4. Навчання та підвищення кваліфікації персоналу…….. 143
Запитання для самоконтролю …….. 146

Тема 10. Конфлікти в органах управління, шляхи їх попередження …… 147
10.1. Загальна характеристика конфлікту як явища …….. 147
10.2. Основні типи конфліктів ……. 148
10.3. Нормативно-правові і соціальні основи управління конфліктами …. 153
10.4. Шляхи попередження конфліктів ……... 156
Запитання для самоконтролю …… 158

Тема 11. Ділове спілкування менеджера соціальної роботи ……... 159
11.1. Норми поведінки керівника …… 159
11.2. Способи ділового спілкування та моделі спілкування ……. 163
11.3. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування …….. 165
11.4. Колективне обговорення ділових проблем …… 170
11.5. Форми колективного обговорення ділових проблем……. 173
11.6 Правила ділового спілкування з клієнтом…….. 180
11.7. Ділові переговори в управлінських діях……. 182
11.8. Правила та стилі ведення переговорів…… 189
11.9. Прийоми ведення переговорів……. 194
Запитання для самоконтролю …… 198

ГЛОСАРІЙ ……... 199
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ …….. 215

ПЕРЕДМОВА

Навчальний посібник «Менеджмент соціальної роботи» призначений для підготовки фахівців соціальної сфери, націлений на формування у здобувачів вищої освіти таких компетентностей як здатність виявляти і залучати ресурси особистості, соціальної групи та громади для виконання завдань професійної діяльності; здатність до генерування нових ідей та креативності у професійній сфері; здатність розробляти шляхи подолання проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.

У навальному посібнику розкрито загальні поняття менеджменту соціальної роботи, його складові, особливості, функції та його об'єкти та суб'єкти. Окреслено структуру менеджменту соціальної роботи, інформаційне забезпечення управління соціальної роботи, супервізію та основні функціональні аспекти менеджменту. Детально висвітлено лідерство та керівництво в соціальній роботі, його кадрове забезпечення та конфлікти в органах управління, шляхи їх попередження, ділове спілкування менеджера соціальної роботи.

Посібник складається з трьох розділів «Менеджмент як сучасний напрямок соціального управління», «Функціональні аспекти менеджменту соціальної роботи», «Управління персоналом у соціальній роботі» та 11 тем до них. Кожна тема розділу завершується запитаннями для самоконтролю.

Завдання курсу полягають у представленні концептуальних питань вивчення складових менеджменту соціальної роботи, в допомозі студентам зрозуміти та розкрити нові можливості, які притаманні сучасному розвитку соціальної роботи в Україні, розглянути нові підходи та моделі взаємозв'язку суб'єктів та об'єктів менеджменту соціальної роботи, позитивно вплинути на формування менеджерської логіки та культури в умовах діяльності сучасної соціальної служби.

В результаті вивчення запропонованого навчального матеріалу здобувач вищої освіти повинен вміти застосовувати методи менеджменту для організації

власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу. А також у нього мають сформуватися уявлення про сучасні основи управління, менеджмент, методи і стиль керівництва, прийняття і реалізацію управлінських рішень, зміст і форми організації супервізії, виконання основних функцій менеджменту соціальної роботи, вміння вести переговори та індивідуальну бесіду з підлеглими та клієнтами.

Вивчення менеджменту соціальної роботи дасть можливість майбутнім фахівцям набути вмінь: використовувати отримані знання у повсякденній діяльності, при проведенні ділових нарад, телефонних розмов та інших засобів спілкування, створення нормального психологічного мікроклімату в колективі; формувати відповідний стиль керівництва, забезпечувати ефективну діяльність персоналу соціальної сфери; швидко знаходити шляхи вирішення конфліктних ситуації та правильне прийняття управлінських рішень.

Навчальний посібник може бути корисним для здобувачів вищої освіти та для всіх кому цікаво ознайомитись з основами менеджменту соціальної роботи.