

doi:10.15421/171635

УДК: 364.442.2:007:005.53

Типологія внутрішньоорганізаційних процесів у закладах системи соціальної роботи

О.М. ПРИЙМАК

Запорізький національний університет, м. Запоріжжя, Україна

Авторське резюме

Стаття розкриває проблему динаміки повсякденного функціонування закладів сфери соціальної роботи. Визначено, що продуктом установ означеного типу є соціальна послуга, яка виступає квінтесенцією внутрішньоорганізаційного життя. Встановлено, що внутрішньоорганізаційні процеси забезпечують надання соціальної послуги. Відповідно до сфер організаційного життя закладу сфери соціальної роботи запропонована їх типологія. Критеріальною основою останньої стали сутність, алгоритм, актори процесів. Охарактеризовані, таким чином, комунікативний процес, а також прийняття рішень, управління конфліктом, реалізації влади та впливу. Особлива увага приділена питанню їх соціального наповнення.

Процеси в комунікативному просторі закладу сфери соціальної роботи охарактеризовані як ключові для розуміння сутності внутрішньоорганізаційної динаміки. Підкреслено, що структура відносин у цьому різновиді соціального простору може незбігатися з формальною ієрархією системи управління організації. Процеси прийняття рішень, управління конфліктами, реалізації влади та впливу, в цьому руслі, розглядаються як відмінні від макроорганізаційної адміністративної динаміки. Характеристика їх дозволяє створити підґрунтя для аналізу ефективності стилю управління соціально орієнтованою організацією.

Ключові слова: комунікація; прийняття рішень; конфлікт; влада; соціальна послуга; соціологія менеджменту

Typology of processes in the organizations of the system of social work

O.N. PRIMAK

Zaporizhzhya national university, Zaporizhzhya, Ukraine

Abstract

The starting point of the article is the understanding that one of the most important features of modern research finding is the emergence of interdisciplinary work. Prominent among the latter, in author's opinion, take up works with the subject which is on the verge of sociology and philosophy of management, management of social work and quality. The relevance of the past defined the development of principles of service country in Ukraine, developing social services, the need to improve the performance of providers of the latter.

The purpose of the publication is to analyze the types of organizational processes to ensure implementation of the mission socially work institution.

It is emphasized that the product of socially work institution is service. Providing it is a consequence of the internal organizational processes. However, the author notes that this processes are complex associated and they make fuzzy line between formal and informal sectors routine workforce. However, this is the situation, in his opinion, regardless of the internal set of social norms and values can personalize responsibility and professional relationships without significantly reducing of the rationality goal.

It is proved that in the daily life of the collective labor of any organization, including socially oriented people, we can distinguish two areas - formal and informal. Describing the first area author emphasizes that within it are staff units, divisions or departments whose activities are coordinated and deliberately created by direction towards a common goal of instrumentally rational. In this area implemented behaviors and relationships that provided early and for legal reasons. The main feature of the formal sector, as defined in the article, is the presence of a coherent and general procedures specified individual units of the organization.

Based on this, the author concludes that in the labor group of social institution in his inner life, the dynamics defined processes are not always directly related to the final product. As stated in the article, as they occur in the formal and informal sectors institution correlated with standard management functions and structure of the latter, as well as ensuring its integrity and social self-sufficiency. However, the main focus of the publication focuses on the processes of communication, decision making, implementation of power and influence, conflict management. In everyday these processes are not rigidly delineated by typical feature and create diversity of combinatorial forms. Research of the relationship of instrumentally rational and attractive qualities in them will determine not only the nature of the subculture employees socially oriented institution, but may be a prerequisite for the theoretical reproduction of social image of their professional competence.

Keywords: communication; decision making; conflict; power; social service; sociology of management

© О.М. Приймак, 2016

Типология внутриорганизационных процессов в учреждениях системы социальной работы

О.Н. ПРИЙМАК

Запорожский национальный университет, г. Запорожье, Украина

Авторское резюме

Статья раскрывает проблему динамики повседневного функционирования учреждений сферы социальной работы. Определено, что продуктом учреждений указанного типа является социальная услуга, которая выступает квинтэссенцией внутриорганизационной жизнедеятельности. Установлено, что внутриорганизационные процессы обеспечивают предоставление социальной услуги. В соответствии со сферами организационной жизни заведения сферы социальной работы предложена их типология. Критериями последней стали сущность, алгоритм, акторы процессов. Охарактеризованы, таким образом, коммуникативный процесс, а также принятие решений, управление конфликтом, реализации власти и влияния. Особое внимание уделено вопросу их социального наполнения.

Процессы в коммуникативном пространстве учреждения сферы социальной работы охарактеризованы как ключевые для понимания сущности внутриорганизационной динамики. Подчеркнуто, что структура отношений в этой разновидности социального пространства может не совпадать с формальной иерархией системы управления организации. Процессы принятия решений, управление конфликтами, реализации власти и влияния, в этом русле, рассматриваются как отличные от макроорганизационной административной динамики. Характеристика их позволяет создать основу для анализа эффективности стиля управления социальноориентированной организацией.

Ключевые слова: коммуникация; принятие решений; конфликт; власть; социальная услуга; социология менеджмента

Постановка проблеми. Однією з найважливіших рис сучасного дослідницького пошуку є виникнення робіт міждисциплінарного характеру. Важливе місце серед останніх займають праці предмет яких знаходиться на межі соціології та філософії управління, менеджменту соціальної роботи та якості. Актуальність останніх визначена розбудовою в Україні принципів сервісної держави, розвитком сфери соціальних послуг, необхідністю підвищення ефективності діяльності суб'єктів надання останніх.

Мета дослідження полягає в аналізі типів внутрішньоорганізаційних процесів, що забезпечують реалізацію місії закладу системи соціальної роботи.

Аналіз досліджень та публікацій. Окремі аспекти досліджуваної в статті теми розкриті в роботах О.С. Віханського, В.В. Гончарова, А.І. Кравченка, М.Х. Мескона, А.І. Наумова, Ю.П. Сурміна, М.В. Туленкова, І.О. Тюріної та інших. Але дослідники концентрують увагу переважно на питаннях алгоритмізації, соціального наповнення, формалізації організаційних процесів. У деяких публікаціях предметом аналізу виступають окремі різновиди останніх. Але процеси в трудовому колективі саме закладу сфери соціальної роботи ще не привернули увагу науковців, що лише підвищує актуальність написання цієї статті.

Виклад основного матеріалу. Продуктом діяльності закладу системи соціальної роботи є послуга. Надання її є наслідком сукупності внутрішньоорганізаційних процесів. Складнопов'язані між собою вони роблять нечіткою межу між формальною та неформальною сферами буденності трудового колективу. Втім, саме такий стан речей, незалежно від набору внутрішніх соціальних норм та цінностей, дозволяє персоналізувати відповідальність та про-

фесійні відносини без суттєвого зниження рівня цілераціональності.

У повсякденній життєдіяльності трудового колективу будь-якої організації, в тому числі й соціально спрямованої, можна виокремити дві сфери – формальну та неформальну. В межах першої діють групи співробітників підрозділів, відділів або департаментів, діяльність яких свідомо координується та які створені керівництвом задля досягнення спільної цілераціональної мети. В ній реалізується модель поведінки та відносин, яка передбачена заздалегідь та на нормативних підставах [8, с. 36]. Головною ознакою формальної сфери є наявність узгодженої і загально визначеної процедури діяльності окремих підрозділів організації. Формальні групи керівництвом створює в ході структуривання внутрішньоорганізаційного простору у зв'язку з управлінською необхідністю.

Інституціональні засади функціонування формальної сфери зафіксовані у статуті, типовому положенні територіального центру соціального обслуговування, правилах, планах, посадових інструкціях, що надає можливість свідомо координувати соціальні взаємодії для досягнення спільної раціональної мети. В ній чітко регламентуються формалізовані організаційні відносини, що цілеспрямовано штучно вводяться в соціальне середовище задля упорядкування діяльності, поділу, координації, контролю і планування праці співробітників та соціальних працівників [5, с. 91]. У формальних групах стосунки між співробітниками деперсоніфіковані. Внаслідок цього вони набувають характеру відносин між статусами й функціональними ролями. Тому ця ознака формальної сфери життєдіяльності закладу системи соціальної роботи має високий рівень раціональної інституціоналізації та нормативно встановлені правила і завдання.

Формальній сфері та її структурно-організаційним складовим притаманні такі риси, як раціональність, ефективність, деперсоніфікованість, однозначність, які є необхідними умовами існування будь-якої, не лише соціальноорієнтованої, організації. В її межах співробітники можуть втрачати змістовні цілі своєї діяльності й підпорядковувати правила її функціонування і ділові принципи завданню збереження та зміцнення установи як такої [6, с. 57]. Абсолютно протилежні риси, в цьому контексті, має неформальна сфера функціонування закладу соціальної роботи. Виходячи з цього процесу в організації досліджуваного типу поділяються на формальні та неформальні. Критерієм типологізації стилів управління ними, у цьому зв'язку, виступає рівень цілераціональності. Останній, за умов використання методу ідеальної типологізації, може бути максимальним та мінімальним. Група максимально раціональних, або цілераціональних, стилів управління організаційними процесами, таким чином, найбільш часто використовується та є ефективною у формальній сфері життєдіяльності трудового колективу. Мінімально раціональними, або патримональними, є, за типовою ознакою, ті стилі управління, що використовуються переважно у неформальній сфері організаційного повсякдення. Означена аксіома є універсальною й може бути використана для типологізації стилів управління процесами в соціальноорієнтованій організації. Втім, процеси у кожній із сфер також можна поділити на декілька різновидів. Серед них найбільш важливими є процес прийняття рішень, реалізації влади та впливу, конфлікт, комунікативний та мотиваційний процеси [3, с. 128].

Процеси прийняття рішень в закладі сфери соціальної роботи поділяються, в свою чергу, на прийняття формальних рішень неформальними групами, прийняття неформальних рішень неформальними групами та прийняття неформальних рішень формальними групами. У першому та третьому випадках доцільне використання колективних експертиз, що забезпечують велику обґрунтованість і, як правило, велику ефективність. Групове ухвалення рішень як неформального змісту, так і за допомогою неформальних технологій складається з чотирьох фаз: встановлення фактів, оцінка фактів, пошук рішень, ухвалення рішень [2, с. 75].

Не менш поширеною формою прийняття рішень з неформальних питань у соціальноорієнтованих організаціях є дискусія. Якщо рішення ініційоване неформальною групою, то воно є логічним висновком з дискусії, підтримано всіма її членами, його значення зростає, до того ж воно перетворюється на групову норму неформального характеру і в деяких випадках може бути сприйняте персоналом структурних підрозділів. Що ж до впливу групової дискусії як стадії, що передуює ухваленню неформального групового рішення, то напрям подальшого аналізу також

позначився досить чітко [10, с. 204]. В цьому контексті слід додати, що широко практикованою формою в трудовому колективі соціальноорієнтованих установ є різного роду наради, у порядку денному яких містяться й неформальні питання. Їх також можна класифікувати як неформальну групову дискусію. Поряд з процесами прийняття рішень у закладах системи соціальної роботи важливу роль відіграє соціальна комунікація. Вона, як різновид внутрішньо організаційного процесу, також поділяється на формальну та неформальну. Перша виступає засобом візуалізації, оскільки через неї реалізується представницька функція та визначається статусно-рольовий набір співробітників. Але значна кількість питань розглядається в трудових колективах неформальними групами, які не наділені офіційними повноваженнями. Остання, як правило, створюється на базі родинних або старих шкільних зв'язків, дружніх відносин та інших спільних інтересів. У повсякденній діяльності керівники усіх рівнів часто підтримують ділові зв'язки з однією або кількома неформальними групами всередині або за межами структурного відділу або підрозділу. При цьому слід зазначити, що природним джерелом неофіційних відносин є поліархія, яка характеризує взаємовідносини між різними групами, а також різні чутки: про переміщення кадрів, скорочення штатів, чвари між керівником та заступниками, випровадження на пенсію тощо. Для розвитку неформальних комунікацій використовують неофіційні правила й ритуали, система облаштування ящиків для анонімного внесення пропозицій, яка сприяє вільному потоку новаторства різних рівнів. У цьому руслі в закладах сфери соціальної роботи можуть діяти спеціальні комісії для розгляду скарг, «дні відкритих дверей», різні збори та наради [9, с. 83].

У вузькому сенсі комунікаційний процес – це обмін інформацією між двома або більшим числом осіб. Основні функції його полягають у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного з елементів [7, с. 58]. В неформальних групових комунікаціях в соціальноорієнтованих закладах реалізуються управлінська, інформативна, емотивна й контактна функції. В організаціях системи соціальної роботи співіснують декілька моделей групового комунікативного процесу. Перша з них має вертикальний вектор і відбувається за висхідним або низхідним напрямком. В цьому типі комунікативної мережі беруть участь керівники та персонал структурного підрозділу або лідер та послідовники неформальної групи. У горизонтальній моделі комунікації обмін інформацією відбувається між рівностатусними співробітниками. Вона сприяє координації діяльності між лінійними функціональними підрозділами і відіграє головну роль у тих неформальних групах, що мають у своєму складі декілька структурних відділів [4, с. 217].

Поряд із прийняттям рішень та комунікацією як у формальній, так і неформальній сферах життя трудового колективу соціальноорієнтованого закладу важливу роль займають конфлікти. При цьому, якщо рольові різновиди його мають всі ознаки формальності, то конфлікти неспівпадіння норм поведінки та бажань є суто неформальними. У структурному відношенні конфлікт являє собою складне соціальне явище, елементи якого мають тісні зв'язки. В організаційному житті, серед останніх, соціально системно утворюють актори конфлікту, конфліктний простір, уявлення про ситуацію, мотиви, причини, передумови та привід відкритого протистояння, а також обставини, за яких відбувається неформальний груповий конфлікт [1, с. 359].

В організаційному конфлікті поведінка акторів має певні принципи, стратегії й тактики. У першому спектрі головними принципами дії конфліктуючих сторін виступають концентрація, координація сил, нанесення удару по найуразливіших зонах суперника, економія сил та часу. У другому, тактичному спектрі, поведінка акторів конфліктної ситуації може бути жорсткою, нейтральною та м'якою. При цьому кожен із учасників внутрішньоорганізаційного конфлікту застосовує такі шаблонні методи досягнення мети, як тиск, санкціонування, соціальне та психологічне насильство, демонстраційні дії, фіксація власних позицій, дружельюбність, угоди. Втім, у будь-якому випадку можна виокремити два критерії аналізу шляхів розв'язання внутрішньоорганізаційного конфлікту – це ступінь бажання конфлікту та ступінь готовності до нього. Зміст останнього віддзеркалює раціональне ставлення учасників до протистояння, яке обтяжене певним формалізмом. У свою чергу, готовність до конфлікту є соціально-психологічною, дуже часто емоційною, похідною й містить ознаки неформальності. Виходячи із розуміння того, що ступені в обох випадках є мінімальними та максимальними, логічно зробити припущення про використання у повсякденних конфліктних ситуаціях в соціальноорієнтованих закладах таких шляхів їх розв'язання як співпраця, боротьба до перемоги, компроміс, ухилення від конфлікту [3, с. 316].

Важливе місце як у формальній, так і неформальній сферах життя закладу системи соціальної роботи є процеси реалізації влади та впливу. При цьому в загальнотеоретичному вигляді вплив – це така поведінка однієї особи, що змінює поведінку іншої. В свою чергу, влада – це можливість або офіційне право одних осіб впливати на поведінку інших або давати накази підлеглим, а також стимулювати чи карати їх при виконанні різних завдань за допомогою кодифікованих у посадових інструкціях важелів [2, с. 93]. У неформальній сфері повсякдення соціальноорієнтованого закладу влада та вплив є латентними й пов'язані не стільки з рівнем ієрархії, скільки з ступенем залежності однієї особи від іншої. Такий стан речей, з одного боку,

пояснюється прямою залежністю соціальних працівників від керівника в підвищенні заробітної плати, службовому підвищенні, розширенні повноважень, задоволенні соціальних потреб тощо. З іншого – залежність керівника від підлеглих полягає в отриманні необхідної інформації для прийняття рішень, здатності підлеглих виконати завдання, а також схильності до виконання норм трудової дисципліни. В цьому контексті основними важелями неформальної влади та впливу можна вважати навіювання, переконання, прохання, погрозу, наказ. Формальна влада та вплив у трудовому колективі ґрунтуються на експертизі, винагороді, законності, праві розпоряджання ресурсами. Внаслідок відсутності різкого розмежування означені групи важелів можуть використовуватись у структурі управління соціальноорієнтованого закладу у вигляді комбінаторних форм. Такий стан речей є абсолютно логічним і доцільним, оскільки кінцевим продуктом діяльності такої організації є не адміністративна процедура, а один з багатьох різновидів соціальних послуг.

Висновки. Таким чином, продуктом закладу системи соціальної роботи будь-якої форми власності є соціальна послуга. Надання й отримання останньої відбувається одночасно і виступає тим процесом, що визначає сутність організації та доводить необхідність її існування в соціумі. Але саме надання послуги є наочним елементом та квінтесенцією внутрішньоорганізаційної життєдіяльності. В трудовому колективі закладу сфери соціальної роботи, у його внутрішньому житті динаміка визначається процесами не завжди безпосередньо пов'язаними з кінцевим продуктом. Вони протікають як у формальній, так і неформальній сферах закладу, корелюються з типовими функціями управління та структурою останнього, а також забезпечують його соціальну самодостатність та цілісність. Головними серед них є процеси комунікативні, прийняття рішень, реалізації влади та впливу, управління конфліктом. У внутрішньоорганізаційному повсякденні ці процеси жорстко не розмежовуються за типовою ознакою та утворюють різноманіття комбінаторних форм. Дослідження співвідношення цілераціональних та атрактивних рис у них дозволить визначити не лише характер субкультури співробітників закладу системи соціальної роботи, а й може стати передумовою для теоретичного відтворення соціального образу їх професійної компетентності.

Матеріали публікації можуть бути використані при розробці тем стилістики управління закладом системи соціальної роботи, менеджменту соціальної роботи, ефективної діяльності соціального працівника. Вони стануть у нагоді дослідникам проблем соціології та філософії управління, спектр інтересів яких пов'язаний з питаннями сутності інституціональних засад регламентації та змістом соціальних регуляторів повсякденної поведінки службовців.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ:

1. Алиев В.Г. Теория организации. / А.В. Алиев – М.: Экономика, 2005. – 432 с.
2. Бурганова Л.Л. Теория управления / Л.Л. Бурганова – М.: ИНФРА-М, 2005. – 138 с.
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Гардарики, 2002. – 528 с.
4. Граждан В. Д. Теория управления: учебн. пособ. / В. Д. Граждан. – М.: Гардарики, 2006. – 416 с.
5. Гура О.І., Гура Т.Є. Психологія управління соціальною організацією: навчальний посібник / О.І. Гура, Т.Є. Гура – 2-е доп. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2015 – 212с.
6. Канке В.А. Философия менеджмента / В.А. Канке. – М.: КноРус, 2010. – 388с.
7. Кожухарь В. М. Основы теории организации / В. М. Кожухарь. – М.: Экономика, 2006. – 184 с.
8. Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления. / А.И. Кравченко, И.О. Тюрина. – М.: Деловая книга, 2008. – 983с.
9. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Менеджмент соціальної роботи: теорія і практика / М.П. Лукашевич, М.В. Туленков – К.: Каравела, 2012. – 296с.
10. Монастирський Г. Л. Теорія організації / Г. Л. Монастирський. – К.: Знання, 2008. – 320 с.
11. Плотинский Ю.М. Модели социальных процессов. Учебное пособие для высших учебных заведений. / Ю.М. Плотинский. – М.: Логос, 2001. – 296с.

Стаття надійшла до редакції 19.06.2016

REFERENCES:

1. Aliev, V.G., 2005. Teoriya organizatsii [Organization Theory]. Ekonomika, Moscow (in Russian).
2. Burganova, L.L., 2005. Teoriya upravleniya [Control theory]. INFRA-M, Moscow (in Russian).
3. Vihanskiy, O.S., Naumov, A.I., 2002. Menedzhment: Uchebnik [Management: A Textbook]. Gardariki, Moscow (in Russian).
4. Grazhdan, V. D., 2006. Teoriya upravleniya: uchebn. posob. [Management theory: Training. Collec]. Gardariki, Moscow (in Russian).
5. Hura, O.I., Hura, T.Ye., 2015. Psykholohiya upravlinnya sotsial'noyu orhanizatsiyeyu: navchal'nyy posibnyk [Management Psychology social organization: a tutorial]. OLDI-PLYuS, Kherson (in Ukrainian).
6. Kanke, V.A., 2010. Filosofiya menedzhmenta [The philosophy of management]. KnoRus, Moscow (in Russian).
7. Kozhuhar, V. M., 2006. Osnovyi teorii organizatsii [Fundamentals of the theory]. Ekonomika, Moscow (in Russian).
8. Kravchenko, A.I., Tyurina, I.O., 2008. Sotsiologiya upravleniya [Sociology of Management]. Delovaya kniga, Moscow (in Russian).
9. Lukashevych, M.P., Tulenkov, M.V., 2012. Menedzhment sotsial'noyi roboty: teoriya i praktyka [Social Work Management: Theory and Practice]. Karavela, Kyiv (in Ukrainian).
10. Monastyr'skiy, H. L., 2008. Teoriya orhanizatsiyi [Organization Theory]. Znannya, Kyiv (in Ukrainian).
11. Plotinskiy, Yu.M., 2001. Modeli sotsialnyih protsessov. Uchebnoe posobie dlya vysshih uchebnyih zavedeniy [Models of social processes. Textbook for higher educational institutions]. Logos, Moscow (in Russian).

*Приймач Олег Миколайович – доктор історичних наук, доцент, професор
Запорізький національний університет
Адреса: 69000, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 66*

*Primak Oleg N. – doctor of historical science, associate professor, Full Prof.
Zaporizhzhya national university
Address: 66, Zhukovsky Str., Zaporizhzhya, 69000, Ukraine
E-mail: Oleg_priimak@mail.ru*

*Приймач Олег Николаевич - доктор исторических наук, доцент, профессор
Запорожский национальный университет
Адрес: 69000, г. Запорожье, ул. Жуковского, 66*