

## **УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ ЯК ПЕРЕДУМОВА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО-ОРІЄНТОВАНОЇ РИНКОВОЇ ЕКОНОМІКИ**

На сучасному етапі розвитку українське суспільство знаходиться на шляху до створення соціально-орієнтованої ринкової економіки як визначального фактора посилення суспільної привабливості реформ, що впроваджуються. Необхідною умовою успішного прямування у цьому напрямі є нормалізація соціально-економічних відносин у суспільстві, що можливо за наявності ефективно функціонуючої соціальної сфери. Одним з найбільш прийнятних механізмів поліпшення діяльності соціальної сфери в умовах дефіциту ресурсів є удосконалення управління перш за все її основними функціональними ланками – підприємствами, що надають соціальні послуги. Управління у сфері соціальних послуг являє собою сукупність методів, принципів і засобів цілеспрямованого впливу на процеси господарювання в організаціях, що надають соціальні послуги, з метою підвищення ефективності їх діяльності.

Раніше в управлінні соціальною сферою переважав галузевий підхід, котрий передбачав практично повну залежність місцевих органів управління від установок вищих галузевих органів. Підприємствам також не надавалось достатньо свободи для незалежного прийняття рішень у процесі реалізації тих чи інших соціальних програм. Відсутність можливості швидко реагувати на ті зміни, що відбувалися, позбавляло підприємства, котрі були частиною такої системи, мобільності і здатності адаптуватися до роботи в умовах ринку. Таким чином, необхідність радикального розширення прав підприємств при збереженні їх взаємозв'язків в основному з місцевими органами влади є найважливішим кроком у здійсненні економічних перетворень.

Додатковим моментом, що надає неоднозначності трансформаційним змінам в управлінні соціальною сферою, є складність поєднання економічних і соціальних інтересів при виробництві соціальних послуг. Існуючі суперечності з питань вибору методів

удосконалення соціального обслуговування населення часто обумовлені різними підходами економістів і працівників, зайнятих у виробництві соціальних послуг, до поняття ефективності. У зв'язку із цим прийнято виділяти соціальні і економічні критерії для оцінки функціонування соціальної сфери. Однак, протиставлення цих двох різновидів критеріїв або надання одному з них вираженої переваги на шкоду іншому не може служити основою об'єктивної оцінки діяльності підприємств.

Однією із центральних проблем реформування українського суспільства у зазначеному напрямі є визначення ступеня поєднання ринкових відносин з державним регулюванням, який дозволить дотримуватися принципу соціальної справедливості. Соціальна справедливість в умовах ринку, крім державного соціального захисту та допомоги непрацездатним і мало-забезпеченим людям, передбачає створення рівних можливостей для працездатних членів суспільства. Ставлячи перед собою завдання дотримання принципів соціальної справедливості в управлінні, сучасні підприємства не тільки зможуть підвищити свою конкурентоспроможність, але й певною мірою сприяти послабленню негативного впливу суперечностей ринку на економічну та соціальну сфери суспільства.

Розглядаючи можливі шляхи досягнення соціальної справедливості, ряд авторів використовують поняття змістовного та організаційного збагачення соціального діалогу між суб'єктами трудових відносин [1, с. 345]. При змістовному збагаченні соціального діалогу у якості одного з найважливіших напрямів досягнення згоди виступає структура соціальних ролей учасників трудових відносин. Мері Паркер Фоллет, відомий представник наукової школи людських відносин, першою визначила процес управління як забезпечення роботи "за допомогою інших людей" [2]. У цьому контексті певного значення набуває визначення соціальних ролей, тобто нормативних систем дій, які очікуються від співробітників відповідно до місця, котре вони займають у конкретній системі соціальних відносин.

При організаційному збагаченні соціального діалогу велике значення надається розширенню комунікаційної інфраструктури, що сприятиме більш повному та прозорому представленню суб'єктами трудових відносин своїх інтересів. Ефективність

роботи організацій залежить від надійності комунікацій, що виконують такі основні функції, як надання інформації, мотивація членів організації, контролювання та координування зусиль окремих співробітників [3, с. 261]. Комунікативний процес, як елемент організаційного збагачення соціального діалогу між суб'єктами трудових відносин у соціальній сфері, містить певні складові, які зображені на рис. 1.

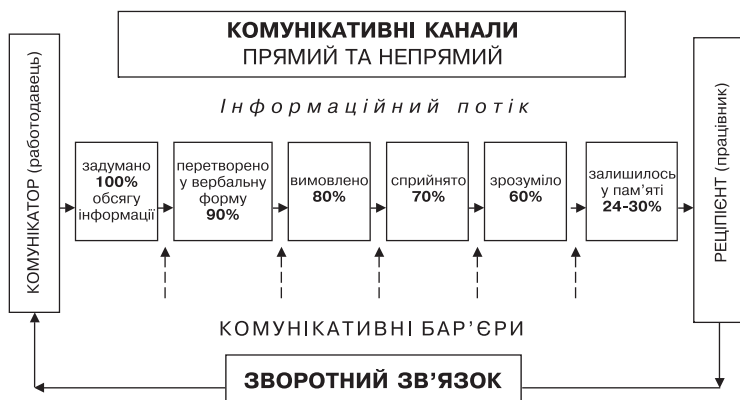


Рис. 1. Комунікативний процес між суб'єктами трудових відносин у соціальній сфері

При досконалих комунікативних процесах вірогідність досягнення взаєморозуміння буде досить високою, проте наявність будь-яких комунікативних бар'єрів, тобто перешкод на шляху адекватної передачі інформації, може стати на заваді до налагодження соціального діалогу.

Таким чином, знання менеджерами способів подолання комунікативних бар'єрів є однією з найважливіших передумов удосконалення соціального діалогу. До таких найвідоміших способів можуть бути віднесені наступні:

- оволодіння менеджером високою культурою мовлення, що передбачає використання доступних аудиторії термінів, чіткої та розбірливої мови, загальноживаних вербальних оборотів, дотримання відповідного ритму та гучності фраз, застосування невербальних засобів спілкування, які відображують зміст інформації, що доводиться до слухачів;

- використання при публічних виступах тієї ж логічної системи аргументацій, якою оперує цільова аудиторія, посилення на авторитетні для слухачів джерела інформації, попереднє створення спільної зі слухачами системи понять та термінів, що вживатимуться при обговоренні проблем;

- відповідність зовнішнього вигляду менеджера певній ситуації, демонстрування щирості та доброзичливого ставлення до партнера по спілкуванню, дотримання прийнятих у культурі співрозмовника норм поведінки, а також використання відомих засобів привернення уваги та пробудження довіри до особи комунікатора.

Менеджмент у соціальній сфері, окрім технічних аспектів, котрі, безумовно, є важливими для успішного функціонування підприємства, передбачає розуміння того, як працює співробітник. Більшість з необхідних менеджеру навичок зводяться до комунікації з підлеглими і керівниками, одержання інформації, проведення зборів, подолання конфліктних ситуацій. Таке розуміння менеджменту часто називають організаційною поведінкою, що розширює освіту менеджерів, орієнтує на вивчення людей, груп і їх взаємодії у структурі підприємства.

## **Література**

1. Яхонтова Е. Эффективные технологии управления персоналом. – СПб.: Питер, 2003. – 272 с.
2. Follet M. P. Community is a Process // *Philosophical Review*, Vol. XXVIII, 1919. – P. 576–588.
3. Джордж Дж. М., Джоунс Г. Р. Организационное поведение. Основы управления: Учеб. пособие для вузов / Пер. с англ. под ред. проф. Е. А. Климова. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2003. – 463 с.