

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки  
кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Донченко Є.В.**

**Кваліфікаційна магістерська робота**  
**Актуальні проблеми управління соціальними**  
**закладами в кризовий період**

**Сєверодонецьк**

**2021**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет** гуманітарних наук, психології та педагогіки  
(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра** практичної психології та соціальної роботи  
(повна назва кафедри)

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

**до кваліфікаційної магістерської роботи  
освітньо-кваліфікаційного рівня** магістр  
(бакалавр, спеціаліст, магістр)

Спеціальності 073 «Менеджмент»  
(шифр і назва)

Спеціалізація «Управління соціальним закладом»  
(шифр і назва)

на тему: **АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ  
ЗАКЛАДАМИ В КРИЗОВИЙ ПЕРІОД**

Виконала: студентка групи УСЗМ-19дм

Донченко Є.В.

Керівник: д. психол. н., проф.

Тоба М.В.

Завідувач кафедри практичної психології  
та соціальної роботи  
д. психол. н., проф.

Завацька Н.Є.

Рецензент  
к. психол. н., доц.

Боярин Л.В.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки  
(повне найменування інституту, факультету)

Кафедра практичної психології та соціальної роботи  
(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр  
(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 073 «Менеджмент»

спеціалізація «Управління соціальним закладом»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри  
практичної психології та  
соціальної роботи, проф.  
Завацька Н.Є.

“ 01 ” вересня 2020 року

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**  
**Донченко Єлизаветі Вікторівні**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: Актуальні проблеми управління соціальними закладами в кризовий період

**Керівник роботи** Тоба М.В., д. психол. н., проф.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від « » 2020 року №

2. Строк подання студентом роботи 10.12.2020 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи - 105 сторінок, список використаної літератури – 64 джер.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного дослідження розробити заходи щодо можливих шляхів удосконалення управління соціальними закладами в кризовий період.*

5. Перелік графічного матеріалу: рисунки – 4 , таблиці – 4.

## 5. Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Тоба М.В. – д.психолн.н., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи	01.09.2020 р.	01.09.2020 р.
2.	Тоба М.В. – д.психолн.н., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи	01.09.2020 р.	01.09.2020 р.
3.	Тоба М.В. – д.психолн.н., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи	01.09.2020 р.	01.09.2020 р.

6. Дата видачі завдання 01.09.2020 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проектування	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи	09.2020 р.	09.2020 р.
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	09-10.2020р.	09-10.2017р.
3	Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту	10.2020 р.	10.2020 р.
4	Узагальнення результатів констатувального експерименту	10-11.2020 р.	10-11.2020 р.
5	Розробка програми формувальних заходів	11.2020 р.	11.2020 р.
6	Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів	11-12.2020 р.	11-12.2020 р.
7	Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи	01.2021 р.	01.2021 р.

Студент

Донченко Є.В.

Керівник роботи

Тоба М.В.

## РЕФЕРАТ

Текст – 105 с., джерел – 64.

У роботі проведено аналіз теоретичних аспектів соціального управління; розкриті особливості управління соціальною сферою; надано характеристику соціального закладу як об'єкту управління; розкриті особливості сучасних концепцій управління соціальною сферою.

Розглянуто та проаналізовано якість життя як базову категорію в системі соціального управління; надано характеристику сутності криз в системі соціального управління; розкрито особливості людського фактору в антикризовому управлінні.

Проаналізовано сучасний стан управління соціальними закладами в Україні; проведено соціологічний аналіз проблем управління соціальними закладами; розроблені заходи щодо можливих шляхів покращення управління соціальними закладами в кризовий період.

**Ключові слова:** АНТИКРИЗОВЕ УПРАВЛІННЯ, ЕКОНОМІЧНИЙ ПРОСТІР, ІНФРАСТРУКТУРА, ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР, СОЦІАЛЬНА СФЕРА, СОЦІАЛЬНИЙ ЗАКЛАД, КРИЗА, СОЦІАЛЬНИЙ ПРОСТІР, СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА, СОЦІАЛЬНА ІНФРАСТРУКТУРА, УПРАВЛІННЯ, ЯКІСТЬ ЖИТТЯ.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	7
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ</b> ....	12
1.1. Особливості управління соціальною сферою.....	12
1.2. Сучасні концепції управління соціальною сферою. ....	17
1.3. Соціальний заклад як об’єкт управління.....	21
<b>РОЗДІЛ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ КРИЗИ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ</b> .....	32
2.1. Якість життя як базова категорія в системі соціального управління.....	32
2.2. Сутність криз у системі соціального управління .....	45
2.3. Людський фактор в антикризовому управлінні.....	60
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ В КРИЗОВИЙ ПЕРІОД</b> .....	66
3.1. Сучасний стан управління соціальними закладами в Україні.....	66
3.2. Соціологічний аналіз проблем управління соціальними закладами.....	80
3.3. Розробка заходів щодо можливих шляхів покращення управління соціальними закладами в кризовий період.....	85
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	97
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	100

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Управління – неодмінна внутрішня властивість соціальної сфери. Ця властивість має загальний характер і впливає з визнання, що людина є явище соціальне, завжди належить до певної суспільної системи, класу, соціальної групи, які пред'являють до неї певні етичні, правові та інші вимоги, ставлять її вчинки в відомі рамки, які панують у економічних і суспільних відносинах.

У соціальній сфері діють два типи механізмів регулятивних впливів – спонтанний і свідомий. Причому, на якій би стадії розвитку не перебувало суспільство, воно не в змозі абсолютно звільнитися від стихійної сили випадку, але співвідношення свідомого і стихійного в управлінні буває різним.

Спонтанний механізм управління соціальними закладами проявляється у неврегульованих впливах складної і суперечливої сукупності факторів, умов на процеси відтворення населення, їх переплетення, зіткнення. Ці дії пробивають собі дорогу як загальна тенденція, що має ймовірнісний характер (наприклад, демографічні процеси народжуваності, смертності, шлюбності тощо).

Свідомі фактори управління пов'язані з цілеспрямованою соціальною діяльністю людей, яка здійснюється через специфічні суспільні інститути (суб'єкти управління) – систему органів і організацій, що забезпечують свідомий вплив на соціальну сферу з метою досягнення певних результатів. На державному рівні це міністерства соціального профілю (охорони здоров'я, освіти, соціальної політики та ін.), на регіональному рівні – відповідні органи управління, на місцевому – міські і районні ради, відділи, департаменти, різні установи та служби соціальної допомоги на місцях.

На соціальні процеси в суспільстві на всіх його рівнях роблять свій вплив також політичні, громадські та релігійні організації.

В умовах кризового періоду питання управління соціальною сферою, зокрема соціальними закладами мають надзвичайно велику актуальність і важливість.

Ключова роль у створенні і здійсненні програм розвитку соціальної сфери відводиться органам виконавчої влади. Базою для прийняття рішень є порівняння показників розвитку соціальної інфраструктури з нормативними або встановлення фактичного показника, прийнятого для опису певної галузі соціальної сфери.

Взаємозалежність соціальної сфери і системи виробництва і споживання вимагає зміни прийнятих рішень у відповідності з виробничими і фінансовими можливостями, а отже, програма розвитку соціальної сфери повинна поєднувати в собі як соціальні аспекти, так і економічні особливо в умовах кризи.

Управління соціальною сферою пов'язано з виконанням великої кількості функцій, рішенням різних управлінських і організаційних задач, обробкою великих за обсягом і складних за структурою потоків інформації. Так як соціальна сфера передбачає собою особливу область зв'язків і відносин, що складаються між суб'єктами суспільного життя, управління соціальними закладами повинне реалізовуватися, враховуючи умови і чинники, які забезпечують відтворення, розвиток, а також вдосконалення різних суспільних груп.

Пріоритетними напрямками управління соціальної інфраструктури, є формування елементів соціальної області і сфери послуг.

Розвиток економіки будь-якої держави у в чому залежить від рівня і якості життя населення. За рівнем і якістю життя населення оцінюють соціально-економічний розвиток країни.

Темпи і пропорції сталого розвитку залежать від якісного стану людського потенціалу (носієм якого є населення). Якісний стан людського потенціалу залежить від рівня добробуту населення, що визначає ступінь задоволення потреб в благах і доступ до соціальних послуг.



Сучасні цілі в сфері сталого розвитку полягають у сприянні зеленому росту, в раціональному природокористуванні, в забезпеченні доступу до якісних послуг охорони здоров'я та освіти, в підвищенні добробуту населення. Остання має на увазі, в першу чергу, скорочення багатовимірної бідності, численні групи соціальної локалізації якої складають інваліди, сім'ї з дітьми і неповні сім'ї, етнічні меншини.

**Об'єкт дослідження** – управління соціальними закладами в період кризи.

**Предмет дослідження** – актуальні проблеми управління соціальними закладами в кризовий період.

**Мета дослідження** – проаналізувати актуальні проблеми управління соціальними закладами в кризовий період та розробити практичні заходи щодо можливих шляхів удосконалення управління соціальними закладами в кризовий період.

Відповідно до мети визначено наступні **завдання**:

1. Охарактеризувати теоретичні аспекти соціального управління.
2. Розглянути концептуальні основи кризи в системі соціального управління.
3. Проаналізувати сучасний стан управління соціальними закладами в Україні та визначити проблематику управління соціальними закладами.
4. Розробити практичні заходи щодо можливих шляхів удосконалення управління соціальними закладами в кризовий період.

**Теоретико-методологічну основу** дослідження становили:

- принципи системного підходу в управлінській науці (М. Лапін, В. Радаєв, В. Ядов та ін.);
- аналіз соціальних проблем (Є. Головаха, Н. Паніна та ін.);
- концепції управління соціальною сферою (Г. Беккер, Е. Денісон, П. Капіца, К. Поппер та ін.);
- концепція поняття «криза» (А. Богданов, М. Лапін, П. Сорокін, Ю. Хабермас та ін.);

- аналіз поняття «якість життя» (В. Радаєв, І. Кучин, А. Лебедев та ін.);
- аналіз категорії «соціальний простір» (П. Бергер, П. Бурдьє, В. Добреньков, М. Кастельс, П. Сорокін, П. Штомпка та ін.).

Для досягнення мети та досягнення поставлених завдань використано **комплекс методів дослідження:**

- загальнонаукові (теоретичний аналіз наукової літератури, синтез, порівняння, конкретизація, узагальнення, класифікація, систематизація);
- статистичні (статистична обробка даних).

**Наукова новизна отриманих результатів дослідження.** Розроблено новий комплекс практичних заходів щодо можливих шляхів удосконалення управління соціальними закладами в кризовий період. В цілому можна відзначити, що соціальна інфраструктура є індикатором розвитку, визначаючи його потенціал до проведення адекватної соціальної політики і реалізації соціальних послуг населенню. У сформованих практичних заходах можна позначити, актуальність не тільки формування соціальної інфраструктури, але підтримки стану і реконструкції наявних об'єктів, питання кадрового забезпечення, а й розробки та реалізації, актуальних для населення соціальних послуг в необхідній кількості та якості, їх доступності та відповідності запитам споживачів.

**Теоретичне значення дослідження** полягає у поглибленні знань з проблеми управління соціальними закладами в кризовий період; поглибленні знань щодо поняття «криза».

**Практичне значення дослідження** полягає у розробці практичних заходів щодо можливих шляхів удосконалення управління соціальними закладами в кризовий період та аналізі сучасного стану управління соціальних закладів. Результати дослідження мають практичну значимість і можуть застосовуватися органами державної влади при формуванні ефективної соціальної політики. Матеріали проведеного дослідження будуть використані у підготовці та викладанні курсів з менеджменту, соціального

забезпечення, соціології економіки, загальної соціології, економічної статистики тощо.

**Структура й обсяг роботи** включає в себе: вступ, три розділи (перший розділ – «Теоретичні аспекти соціального управління», другий розділ – «Концептуальні основи кризи в системі соціального управління», третій розділ – «Шляхи удосконалення управління соціальним закладом в кризовий період» висновок і список використаної літератури, який нараховує 64 позиції та займає 6 сторінок. Загальний обсяг роботи 105 сторінок.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ

### 1.1. Особливості управління соціальною сферою

Соціальна сфера включає в себе галузі, діяльність організацій яких забезпечує вирішення соціальних проблем населення. Проблемне поле соціальної сфери зосереджено навколо наступних напрямків:

- рівень і якість соціального життя (розподіл соціальної допомоги, безробіття, зайнятість тощо);
- освіта;
- охорона здоров'я;
- житлово-комунальне господарство;
- соціальна політика [22, с. 11].

Крім того, окремо виділяють напрямок по роботі з молоддю, як найбільш перспективною і в той же час соціально незахищеною частиною населення.

Основою реалізації державної соціальної політики є територіальне утворення (область), так як особливості його розвитку повинні враховуватися при розробці і прийнятті управлінських рішень в соціальній сфері.

Мета функціонування соціальної сфери – соціальний розвиток, спрямований на зміну добробуту, структури потреб і форм життєдіяльності населення в мінливому соціально-економічному середовищі [22, с. 21].

Об'єктом соціального розвитку є населення.

Подання соціальної сфери в вигляді системи дозволяє представити її у вигляді системи взаємозв'язків основних галузей соціальної сфери (охорона здоров'я, освіта, житлово-комунальне господарство), діяльність яких спрямована на розвиток людського потенціалу і поліпшення якості життя населення.

Основним суб'єктом управління соціальної сфери виступає держава в особі державних органів влади. Крім того, суб'єктами управління соціальної сфери є господарюючі суб'єкти (бізнес структури), що виконують соціальні функції, і громадські організації, що грають роль сторонніх спостерігачів і контролерів.

На функціонування соціальної сфери як системи впливають різні чинники. Такими зовнішніми чинниками є:

- рівень економічного розвитку області, країни;
- соціально-політичні процеси області, країни;
- демографічні процеси;
- природне середовище;
- культурна і національна спадщина області, країни [37, с. 123].

Складові системи розвитку соціальної сфери невзаємозамінні і рівнозначні і визначають в цілому дві сторони розвитку – це компоненти, що визначають споживання (дохід) і людський капітал (освіта, здоров'я), з одного боку, і елементи, що характеризують рівень і доступ до базових благ і послуг [37, с. 185].

Визначення пріоритетності цих компонентів багато в чому залежить від концепції соціального розвитку і від рівня економічного розвитку. Так, в розвинених країнах з урахуванням високого рівня доходу населення в цілому на перше місце виходять компоненти, що характеризують рівень розвитку середовища, якість населення (людський капітал) і соціальні (нематеріальні) блага.

Для країн, що розвиваються провідну роль відіграють споживання (дохід) і доступ до базових матеріальних благ і послуг (чистої води та санітарії, первинної медичної допомоги, утворення початкового рівня).

Для більшості країн з перехідною економікою соціальний розвиток визначається можливостями самозабезпечення (доходом і зайнятістю), людським капіталом і трансформацією інститутів і соціальних функцій держави.

До основних завдань управління соціальною сферою відносяться:

- підтримка і розвиток освітніх установ;
- розробка програм громадської зайнятості та розвиток мережі громадських робіт;
- розподіл соціальної допомоги малозабезпеченим та інвалідам;
- надання медичних послуг населенню і створення мережі муніципальних медичних установ (стаціонарів, поліклінік, лікарень і профілакторіїв);
- підготовка і проведення культмасових заходів, свят;
- проведення заходів санітарно-гігієнічного, екологічного призначення тощо [45, с. 88].

Ключем до проведення соціальної політики є розробка механізму, що дозволяє здійснювати соціальне управління не тільки через надання дотацій нужденним, а й через вироблення організаційних умов для підвищення населенням рівня якості життя.

Розвиток соціальної сфери є найважливішим напрямком внутрішньої політики держави, забезпечення добробуту та всебічного розвитку громадян. У статті 3 Конституції України сказано: «Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави» [26].

Ознаками соціальної держави є не тільки декларовані права на працю, відпочинок, соціальне забезпечення, житло, охорону здоров'я, освіту тощо, скільки їх реалізація, реальна доступність соціальних благ абсолютній більшості населення.

Узагальнюючим показником розвитку соціальної сфери служать підвищення рівня життя, зростання грошових доходів населення при скороченні розриву в доходах між багатими і малозабезпеченими, що

особливо важливо для економіки, так як сприяє розширенню внутрішнього попиту, виробництва продукції українських підприємств.

Згідно з визначенням Міжнародної організації праці, соціальне забезпечення включає:

- стимулювання стабільної, оплачуваної трудової діяльності;
- запобігання соціальним ризикам та компенсацію доходів за допомогою механізмів соціального страхування;
- надання соціальної допомоги вразливим групам населення, які не є учасниками системи страхування;
- забезпечення доступу громадян до освіти та медичної допомоги [30, с. 116].

Для працездатного населення важливі економічні умови, що дозволяють громадянам за рахунок власних доходів забезпечувати більш високий рівень соціального споживання; це ефективна зайнятість, баланс попиту і пропозиції на ринках праці, в тому числі на основі підвищення якості та конкурентоспроможності робочої сили, регулювання міграційних процесів [40, с. 5].

Підтримка зайнятості вимагає проведення ефективної кадрової політики, забезпечення громадянам свободи вибору місця проживання і можливості продуктивно працювати, стимулювання організації сучасних виробництв і робочих місць, захисту трудових прав та інтересів працівників в рамках соціального партнерства; сприяння суспільно корисному і ефективному підприємництву, стимулювання економічної активності, більш адекватного відображення її фактичної результативності в доходах різних груп населення, в тому числі працівників бюджетної сфери; вирівнювання економічних можливостей [40, с. 6].

Проведення політики підвищення доходів включає встановлення державних гарантій у сфері оплати праці, що забезпечують відтворення робочої сили, формування ефективної системи оподаткування, контроль за інфляцією [40, с. 7].

Поліпшення життєзабезпечення населення перш за все зводиться до підтримки та розвитку комунальної інфраструктури, транспорту та зв'язку, охорони навколишнього середовища [48, с. 123].

Удосконалення системи соціального захисту громадян включає розробку і реалізацію державних програм боротьби з бідністю, комплексного захисту населення, в першу чергу незахищених категорій, від соціальних ризиків; реформування системи соціального страхування, в тому числі пенсійного [48, с. 125].

До основних компетенцій, що дозволяють ефективно управляти в соціальній сфері, відносяться наступні:

- готовність розробляти і реалізовувати управлінські рішення, спрямовані на поліпшення діяльності організацій в соціальній сфері;
- здатність організовувати роботу колективу з метою досягнення поставлених завдань;
- володіти навичками, застосовувати сучасні технології, що сприяють становленню конкурентних переваг соціальної організації;
- вміти розробляти програми стратегічного розвитку соціальної сфери;
- здатність розробляти і впроваджувати антикризові заходи, що сприяють досягненню поставлених соціальних цілей і пріоритетів розвитку на районному та місцевому рівні [48, с. 139].

Необхідно враховувати тенденції, що відбуваються в соціальній сфері, які вимагають від керівника:

- розширювати і впроваджувати нові види послуг, пов'язані зі зміною потреб і стилів життя населення;
- залучати постачальників соціальних послуг від недержавних, громадських і комерційних організацій;
- розробляти індикатори індивідуальної потреби;
- вирішувати соціальні проблеми [49, с. 55].

Зокрема, рішення соціальних проблем пов'язано з втручанням або «інтервенцією» в соціальне життя, результатом якого є зникнення проблеми з



контексту соціального життя. Хоча сучасні дослідники стверджують, що проблеми не зникають, а скоріше модифікуються. А якщо вони і зникають, то на зміну їм приходять інші. У зв'язку з цим слід зауважити, що модернізація не гарантує вирішення проблем [49, с. 58].

Технологічна сторона вирішення соціальних проблем або «соціальна інтервенція» була представлена в роботах англійського соціолога Карла Поппера (1902–1994). У своїй роботі «Злидні історизму» К. Поппер розглядав питання про способи втручання в соціальну практику. К. Поппер заклав важливе теоретичне розуміння втручання в соціальну практику і уявлення про соціальну технології як процесі, що має початок і кінець, який передбачає виділення послідовних етапів і обов'язкового досягнення поставленої мети [50, с. 213].

Остаточне вирішення питання про суб'єкта втручання було пов'язане з різними поняттями соціальної проблеми і соціологічної проблеми, а також з поділом предметних полів соціології як науки, і прикладних, по відношенню до неї, наук: соціальної політики і соціальної роботи [55, с. 234].

Виключно важливим для управління в соціальній сфері є аналіз її стану, виявлення різних тенденцій з використанням каналів інформації (маркетингові, моніторингові, соціологічні дослідження, зондаж громадської думки, статистичні дані). Отримані емпіричні дані дозволять визначити спектр потреб і запитів різних верств населення і затребуваність у відповідних соціальних інститутах, а також стан попиту, купівельну спроможність, потенціал і обсяг ринку послуг, якість життя соціальних груп населення.

## **1.2. Сучасні концепції управління соціальною сферою**

Серед концепцій соціального розвитку можна виділити наступні:

- теорія людського капіталу;
- концепція базових потреб;
- концепція якості життя;

– концепція розвитку людського потенціалу [60, с. 67].

Із сучасних концепцій соціального розвитку найбільш відома теорія людського капіталу, пов'язана з роботами Г. Беккера, Е. Денісон, Х. Джонсона, Т. Шульц та ін. За людським капіталом розуміється міра втіленої в людині здатності приносити дохід (сукупність знань, кваліфікації, здоров'я працівників, що дозволяють підвищувати продуктивність праці). Фактор людського капіталу став важливим джерелом економічного зростання, він пояснює економічну роль освіти, науки, охорони здоров'я, які раніше розглядалися як споживчі і непродуктивні сфери [60, с. 72].

Відповідно до теорії людського капіталу, накопичення його може здійснюватися в різних формах. Це розвиток здібностей і навичок під час навчання, а також їх придбання в ході професійної діяльності. Це турбота про здоров'я, отримання інформації та інші форми, що забезпечують розвиток інтелектуальних і фізичних здібностей людини з метою підвищення ефективності його праці. Усвідомлення цінності людського капіталу сприяло зміні ставлення до освіти, охорони здоров'я, культури та інших галузей соціальної сфери, в тому числі з позицій їх ресурсного забезпечення. Збільшення витрат на освіту сприймається владою багатьох держав як фактор економічного зростання, а підприємцями – як фактор підвищення продуктивності праці. У багатьох країнах освіта стала розглядатися як економічно раціональна діяльність людини протягом всього її життя [42, с. 34].

Ресурсне забезпечення освіти зросло не тільки за рахунок державних коштів, а й шляхом диверсифікації джерел. В США завдяки цьому частка витрат на освіту у ВВП за третину століття майже подвоїлася [36, с. 81].

У країнах з розвиненою ринковою економікою розвиток людського капіталу вже давно є загальною тенденцією, що ґрунтується на необхідності конкурувати в високотехнологічних сферах економіки. Розвиток працівника стало головним джерелом накопичення багатства [36, с. 83].

У країнах з перехідною економікою рівень бюджетних витрат на ці цілі явно недостатній, для всіх пострадянських країн характерно скорочення накопиченого людського капіталу в кризовий період [36, с. 88].

Концепція людського капіталу доповнюється поняттям якість населення. Сам термін запозичений з демографії, де він використовується для розширювальної оцінки репродуктивних характеристик, включаючи здоров'я, але все ж з опорою на фізичне відтворення. У розвиток цього підходу П. Л. Капіца запропонував розуміти під якістю населення «цілий комплекс медико-генетичних та соціально-психологічних характеристик життя людей – їх фізичне здоров'я, рівень розвитку інтелектуальних здібностей, механізми відтворення інтелектуального потенціалу» [21, с. 38]. Дане поняття застосовується і в соціології, в нього включається не тільки міра здібностей до продуктивної праці при досягнутому рівні здоров'я і освіти населення, але і ступінь інноваційності і соціальної мобільності людей.

У соціологічних дослідженнях використовується також поняття соціальний капітал як міра громадянської активності, соціальної мотивації людей і ефективності соціальних інститутів.

Поряд з теорією людського капіталу значну роль зіграла концепція базових потреб. Вона стала базовою для Міжнародної організації праці. У концепції передбачається обов'язкове задоволення базових мінімальних потреб і поліпшення суспільних послуг, дотримання прав людини і «розвиток через участь» людей в ухваленні рішень і їх реалізації. До базових потреб віднесено досить обмежене їх число:

- з індивідуальних потреб – мінімальні потреби в їжі, одязі, житлі і його обладнанні;
- з громадських послуг – забезпечення питною водою, санітарної очистки місць проживання, послугами громадського транспорту, охорони здоров'я та освіти [16, с. 177].

В основному це фізіологічні потреби найбільш вразливих груп населення. Проте, пов'язування цих потреб з правами людини і розкріпаченням ініціативи людей є базовим принципом в підходах міжнародних організацій і в сучасних оцінках розвитку.

Пізніше в західній науці з'явилося поняття якості життя. Принципова відмінність концепції якості життя – в розширенні числа компонентів, що забезпечують добробут не тільки в економічному сенсі, а й у широкому соціальному. Крім того, це наступний крок в порівнянні з концепцією базових потреб, в якій добробут розглядалося в більшій мірі як задоволення первинних потреб [16, с. 186]. У підході з позицій якості життя добробут розуміється як здатність індивіда використовувати ресурси (грошові, здоров'я, освіту, сімейні та соціальні зв'язки, цивільні права та ін.) для управління власним життям, тобто в термінах розширення можливостей вибору і дій [16, с. 189].

Але дане визначення відображає тільки один з існуючих підходів до оцінки добробуту, так звану «ресурсну концепцію», вона характерна для скандинавських досліджень рівня життя і заснована на об'єктивних показниках добробуту.

Англо-американська концепція визначає якість життя виходячи з суб'єктивних оцінок – ступенем задоволення потреб, яка може бути оцінена тільки самим індивідуумом. Для опису цих підходів часто використовують терміни «благополуччя», «задоволення» і «щастя», значення яких розмиті. В даний час серед західних дослідників більш поширена точка зору, що об'єктивні і суб'єктивні показники слід розглядати як рівнозначні, а показники якості життя визначаються як комбінація об'єктивних умов життя і суб'єктивного сприйняття добробуту [14, с. 28].

### 1.3. Соціальний заклад як об'єкт управління

Знання параметрів соціального закладу як соціального об'єкта є однією з важливих умов управління його соціальним розвитком.

Параметри соціального закладу як соціального об'єкта – це риси соціального закладу, що характеризують його як цільову соціальну спільність або, точніше, цільову групу.

Для таких груп характерна наявність чіткої внутрішньої організації, «центрів об'єднання» (лідерів, символів, традицій, цінностей, поділюваних більшістю її членів, і інших аналогічних елементів, що асоціюються з організацією як цілим) [4, с. 23].

Цільові групи відрізняються також персональним складом своїх членів. Персональний склад співробітників закладів обумовлює сукупні соціально-демографічні, професійно-кваліфікаційні, освітньо-культурні, етнічні та інші ознаки соціальної спільності, важливі для соціального управління [4, с. 25].

До рис закладів, що характеризують їх як соціальний об'єкт, відносяться також:

- дата створення і «вік»;
- згуртованість колективу;
- наявність сформованої культури, що виявляється в стійкості і позитивної спрямованості стереотипів трудової поведінки, в дотриманні етичних норм спілкування;
- сформована система офіційних і неофіційних відносин;
- соціально-психологічний клімат і рівень конфліктності;
- ставлення до праці і роботі в цілому;
- задоволеність працею;
- задоволеність стосунками з керівниками та колегами;
- популярність і авторитет закладу [13, с. 54].

При постановці цілей і завдань управління соціальним розвитком соціальних закладів важливо враховувати, що їх соціальні параметри (на

відміну від матеріально-технічних) безперервно змінюються. Це означає, що згуртованість трудового колективу це не тільки його стан в даний момент часу, що виявляється в відповідних вчинках, трудовій поведінці і відносинах між співробітниками, але і соціальний процес [13, с. 67].

Зміст цього процесу полягає в відповідних позитивних діях і взаємодіях співробітників: проявах уваги один до одного, наданні підтримки у важких робочих та життєвих ситуаціях тощо.

Звідси висновок, що соціальний заклад – об'єкт соціального управління – слід розглядати не як деякий структурований набір функцій, а як процес, точніше, як складну системну, сукупність безлічі взаємопов'язаних соціальних процесів [13, с. 23].

З цього положення випливає ще один важливий практичний висновок: управляти соціальним розвитком соціальних закладів – значить надавати систематичний, цілеспрямований вплив.

Управлінський вплив на соціальні процеси в організації ґрунтується на обов'язковому урахуванні характеру зв'язку між цілями основної діяльності закладу з його економічними параметрами, а також змінами соціальних характеристик соціальної спільності її співробітників. Знаючи характер зв'язку з цим, можна передбачити соціальні наслідки прийнятих суб'єктом управління соціально-економічних рішень [11, с. 181].

Інша сторона управлінського впливу на соціальні процеси в організації пов'язана з урахуванням фактичного стану соціальної спільності її співробітників, який описується за допомогою параметрів, перерахованих вище.

Третя сторона управлінського впливу на соціальні процеси в соціальному закладі обумовлена статусом закладу як соціальної підсистеми, яким він є по відношенню до навколишнього соціального та природного середовища [11, с. 183]. Зрозуміло, що можливість управлінського впливу на фактори зовнішнього середовища обмежена. Але ці межі можуть бути розширені за рахунок нарощування соціального потенціалу закладу.

Таким чином, можна виділити два основних механізми управлінського впливу на соціальні процеси в соціальному закладі:

- 1) опосередкований, що включає в себе зміну матеріально-технічної бази;
- 2) безпосередній, що полягає в зміні матеріально-побутових умов життя співробітників і членів їх сімей та соціально-психологічних стимулів трудової поведінки [7, с. 28].

Використання даних механізмів здійснюється за допомогою розробки відповідних систем показників, нормативів, за допомогою планування і програмування, що спираються на соціальну експертизу, моніторинг, соціально-економічне прогнозування.

При виборі засобів і розробці механізму управлінського впливу на соціальні процеси слід враховувати і таку важливу обставину, як сильний вплив на соціальні процеси зовнішніх факторів або факторів соціально-культурного середовища. Цей вплив накладає суттєві обмеження на можливості управління внутрішніми соціальними процесами. Тому механізм управління соціальними процесами повинен включати і певні способи взаємодії з регіональними, місцевими, державними органами соціального управління. Коло зовнішніх суб'єктів соціального управління, з якими необхідно взаємодіяти суб'єкту соціального управління, визначається розмірами і роллю в господарському житті більш широких соціальних спільнот [3, с. 37].

Управління соціальним розвитком соціальних закладів – одна з актуальних задач соціального управління як найважливішу функцію суспільства. Хоча рішення цієї задачі здійснюється на мікрорівні, його результати вносять істотний внесок в досягнення макросоціальних цілей. Управління соціальним розвитком закладів є важливим напрямком соціальної політики, оскільки забезпечує прямий зв'язок між конкретним трудовим внеском працівників і можливостями задоволення їх соціальних

потреб, істотно пом'якшуючи проблему соціальної нерівності, зменшуючи загальну соціальну напруженість [15, с. 56].

Соціальні зміни в соціальних закладах – це:

1) зміни в чисельності та складі їх працівників за соціально-демографічними, професійними і кваліфікаційними ознаками, за освітою і стажем роботи;

2) зміни в особистісних властивостях працівників, обумовлені приналежністю до різних соціальних класів, верств і груп, участю в різних політичних і громадських об'єднаннях та рухах;

3) зміни в ознаках, що характеризують заклад як соціальну спільність: зміни в цінностях, потребах, інтересах більшості працівників, в нормах їх трудової і загальної соціальної поведінки, в соціальних цілях, зміни в характері відносин між співробітниками, в соціально-психологічному кліматі, в рівні згуртованості колективу;

4) зміни в соціальній інфраструктурі закладу, що відображають матеріально-речову сторону соціальних змін. Від складу, глибини і напрямку цих змін залежать ступінь задоволення соціальних потреб і якість життя працівників [15, с. 67].

Соціальні процеси в соціальних закладах обумовлені взаємодією зовнішніх і внутрішніх факторів.

З одного боку, їх можна розглядати як певне відображення процесів, що відбуваються в суспільстві (на макрорівні). З іншого – вони є прямим наслідком діяльності співробітників і в першу чергу керівництва.

Співвідношення впливу зовнішніх і внутрішніх факторів на хід соціальних процесів багато в чому залежить від конкретних особливостей, фактичних значень і взаємозв'язку технічних, економічних і соціальних параметрів (ознак) [29, с. 171].

Чим більше соціальний заклад і стабільніше його положення, тим стійкіше і більш передбачуваний хід внутрішніх соціальних процесів [29, с. 123]. У той же час і найбільші соціальні заклади не застраховані від



негативного впливу зовнішніх дестабілізуючих чинників. Істотні зміни в політичній системі, законодавстві можуть призвести до внутрішньої нестабільності.

Зовнішні чинники соціального розвитку соціального закладу – це сукупність умов діяльності, що роблять істотний вплив на можливості його соціального розвитку, але змінити які самостійно практично неможливо [33, с. 16].

Соціальний заклад лише може (в більшій чи меншій мірі) врахувати, спрогнозувати їх дію при формулюванні і досягненні цілей соціального розвитку.

Розглядаючи зовнішні чинники соціального розвитку, доцільно розрізняти фактори безпосереднього оточення, пов'язані з місцем розташування, особливостями території, і макрофактори, пов'язані з особливостями країни, суспільства і держави.

Звідси випливає, що вирішення соціальних проблем соціальних закладів неможливо без урахування всього комплексу місцевих умов діяльності: природно-кліматичних, економічних та соціально-культурних. Від цих факторів залежать пріоритети, цілі і завдання управління соціальним розвитком соціальних закладів.

Природно-кліматичні чинники тісно пов'язані з географічними координатами. Вони безпосередньо визначають температурний режим, тривалість світлого часу доби, стабільність і характер погодних умов, середньорічна кількість опадів, сейсмічність і ймовірність стихійних лих. Все разом це обумовлює спосіб життя місцевого населення і відповідно працівників і членів їх сімей, особливості їх побуту, захворюваність, працездатність і працездатність, структуру сімейного бюджету, особливості проведення дозвілля. В кінцевому рахунку від природно-кліматичних факторів багато в чому залежать розміри і характер витрат на створення, експлуатацію і розвиток соціальної інфраструктури [33, с. 24].

Соціально-культурні фактори – це сукупність соціально-культурних характеристик місцевої соціальної спільності населення і об'єктів соціальної інфраструктури [33, с. 27].

До соціально-культурних характеристик відносяться: чисельність населення, демографічний і етнічний склад, соціальна диференціація, освіченість, цінності, норми поведінки, культурні і духовні запити, відданість традиціям, звичаї, спосіб життя, основні форми дозвілля.

Можливості соціального розвитку соціальних закладів в чималому ступені залежать від дії макрофакторів, що відображають історично сформовані особливості суспільства і держави. Дія макрофакторів носить тривалий, стійкий, практично постійний характер. До них відносяться загальний рівень соціально-політичного і економічного розвитку, наявність інститутів громадянського суспільства, ступінь участі населення в реальному політичному процесі, в прийнятті важливих рішень.

Соціальна політика держави визначає умови відтворення і формування робочої сили, задає мінімальний рівень споживання. Але якщо в суспільстві протягом тривалого періоду часу зберігається високий рівень бідності населення, збільшується диференціація доходів, то це веде до наростання нестабільності, погіршення загального соціально-психологічного клімату в країні, що не може не позначатися і на роботі самого соціального закладу [17, с. 201].

Соціальна політика держави є головним фактором макрорівня, від якого залежить соціальний розвиток соціального закладу. Вона проявляється в першу чергу в розмірах тієї частини національного доходу і бюджету, яка направляється на утримання і розвиток соціальної сфери. Обсяг коштів, що виділяються на ці цілі, визначає законодавчо встановлений мінімум заробітної плати, мінімальний розмір трудової пенсії, розміри коштів, що виділяються на соціальне страхування, різних пільг. Багато що залежить від загального механізму нарахування пенсій, порядку і розмірів оподаткування доходів [17, с. 205].

Ще одним важливим фактором соціального розвитку соціального закладу, що діють на макрорівні, є законодавство, що регулює трудові відносини між найманими працівниками і роботодавцями, що визначає можливості і обсяг участі працівників в прийнятті управлінських рішень, що стосуються заробітної плати, соціальних гарантій, інших умов праці.

Інфраструктура (лат. *Infra* – «нижче», «під» і лат. *Structura* – «будова», «розташування») представляє досить специфічну сферу сучасної будови економіки, де зустрічаються інтереси великого числа суб'єктів – населення, галузей, бізнесу, органів державної влади, некомерційного сектора [23, с. 282]. Слід враховувати, що соціальна складова інфраструктури останнім часом все більше залежить від зростання якості життя населення, від взаємопов'язаних зовнішніх змін, безпосередньо впливають на цей компонент економічної складової, також, як і умова конкурентоспроможності галузей національної економіки. В ситуації відсутності єдиної думки і вироблення чіткої концепції особливої актуальності набуває розгляд різних підходів визначення і аналізу соціальної інфраструктури. Останнім часом фахівці все більше сходяться до того, що інфраструктура є основною складової промислового і сільськогосподарського виробництва, сфери послуг і так далі. Однак, незважаючи на широке обговорення, все ж мають місце відмінності у визначеннях інфраструктури. Частина фахівців вважають інфраструктуру допоміжним комплексом галузей, виробництв, видів діяльності, які обслуговують основне виробництво і населення [23, с. 288].

Інші виділяють матеріально-речову частину, вважаючи інфраструктуру комплексом будівель, об'єктів, інженерно-технічних споруд, що забезпечують функціонування матеріального виробництва [23, с. 235].

Таким чином, сучасна інфраструктура є невід'ємною частиною допоміжних галузей і видів економічної діяльності, а в територіальному плані – комплексом споруд, об'єктів, природно і інженерно-технічних систем. Незважаючи на те, що чітких понять «інфраструктури» немає, слід

зауважити, що соціальна інфраструктура відіграє велику роль в успішному функціонуванні країни або регіону, так як вона здатна надати можливість задоволення потреб населення. Під потребами в рамках інфраструктури мається на увазі багато, в тому числі медичне, побутове, транспортне обслуговування, організація дозвілля, отримання освіти та інше. Саме через настільки велике охоплення сфер в житті населення соціальна інфраструктура є одним з найважливіших факторів, що впливають на якість життя, рівень доступності до отримання необхідних послуг. Значущість інфраструктури вимагає більш уважного і конкретного вивчення її елементів і зв'язків між ними. Розглянемо умовні чотири етапи дослідження соціальної інфраструктури [38, с. 97].

Перший етап можна назвати «знайомством». На цьому етапі відбувається перше зіткнення з досліджуваною темою, тобто досліджується понятійний апарат і методичні підходи, визначаються об'єкт і предмет дослідження, основні тенденції та проблеми в даній області. Методологія дозволяє виразно побачити причинно-наслідкові зв'язки, тим самим запобігти ймовірним негативним або недоцільним процесам [38, с. 122].

Однак не варто вважати, що сам факт формування методологічної бази є рішенням проблем. Базу можна вважати засобом, знаряддям, чинному через систему понять і зв'язків. Соціальна інфраструктура є безліч елементів і сфер діяльності, що вимагає застосування різних прийомів і методів аналізу.

Як вже говорилося, соціальна інфраструктура є досить широким поняттям, тому логічно розглядати її складові, систематизувавши їх в групи в розрізі галузей.

Другий етап, який характеризується визначенням рівня розвитку соціальної інфраструктури та різних факторів, що впливають на неї. Суть цього етапу полягає в аналізі причин, що перешкоджають розвитку соціальної інфраструктури, наслідків прийнятих рішень в рамках соціальної сфери [38, с. 154]. Також проводиться аналіз, який включає в себе визначення факторів, що впливають на соціальну інфраструктуру. Наприклад, залежність

конкретної території, в рамках якої розглядаємо соціальну інфраструктуру, від дотацій, трансфертів з державного бюджету, наявності на території регіону мінеральних ресурсів, брендів регіону або його впізнаваність в засобах масової інформації. Так, на даному етапі можна сказати, що в сучасному світі соціальна інфраструктура набула особливого значення, особливо охорона здоров'я. В першу чергу це пов'язано з пандемією коронавірусу COVID-19.

Своєчасні управлінські рішення на державному і регіональному рівні допомагають уникнути гіршого сценарію розвитку подій, проте ситуація з пандемією продемонструвала важливість розвитку соціальної інфраструктури та її модернізації. Це стосується не тільки охорони здоров'я, але і всієї соціальної сфери. Дана ситуація дозволила зрозуміти і відчувати важливість розвитку соціальної інфраструктури на даному етапі існування нашої країни.

Наступний етап є висновком з попереднього. Виявлені наслідки прийнятих рішень щодо соціальної сфери та аналіз факторів, що впливають і причин дозволяє визначити основні тенденції розвитку соціальної інфраструктури. Крім цього, даний етап включає в себе визначення напрямків вдосконалення розвитку соціальної сфери, в тому числі шляхом державного і регіонального регулювання [38, с. 162].

Повертаючись до ситуації з коронавірусом COVID-19, не можна не визнати, що пандемія вплинула на подальший розвиток соціальної інфраструктури нашої країни.

Наприклад, з'явилася велика потреба в медичних послугах, ніж раніше, освіта стала більш цифровою, як і культура. Такі зміни вимагають зовсім інший підхід до управління, фінансування і контролю соціальною інфраструктурою.

Останній етап управління соціальною інфраструктурою полягає в розробці прогнозів її розвитку, які, отже, лягають в основу державних, регіональних і муніципальних програм [38, с. 177].

Вище було розглянуто дуже обмежений перелік сфер в розрізі соціальної інфраструктури. Адже вона включає в себе побутове та транспортне обслуговування населення, забезпечення населення гідними умовами праці і так далі. Кожен елемент соціальної інфраструктури вимагає уваги і раціонального управління для реалізації цілей соціального розвитку з орієнтацією на досягнення високих соціальних стандартів і нормативів.

Управління тут грає важливу роль, так як вже зрозуміло, що в соціальну сферу входить певний комплекс галузей. У свою чергу, дані комплекси виробляють продукти споживання, що впливають на умови життя населення, рівень і якість його життєдіяльності. Попри це, все-таки важливо відзначити, що соціальна інфраструктура сильно залежить від державної підтримки, і велика частина установ і заходів фінансуються за рахунок державного, регіонального (обласного) або місцевого бюджету.

Іншими словами, система управління інфраструктурою вибудовується в залежності від охоплення території і масштабності її впливу [44, с. 25].

Можна сказати, що однією з особливостей управління соціальною інфраструктурою є переважання державного впливу з метою підтримки і розвитку комплексів, що входять в неї. Друга ж особливість полягає у формуванні досить складної підсистеми, в якій дії і елементи скоординовані на різних рівнях і взаємодіють один з одним, підвищуючи загальну ефективність всієї системи управління [44, с. 26].

Діяльність органів місцевого самоврядування в області розвитку соціальної інфраструктури муніципальних утворень підкріплена конституційними правами, відповідно до яких визначено характеристики, функції і повноваження місцевого самоврядування та його органів.

Отже, важливу роль для діяльності органів місцевого самоврядування по реалізації завдань у сфері формування соціальної інфраструктури території грають рішення місцевих представницьких і виконавчих органів спеціальної компетенції. Ці органи створюють і схвалюють відповідні нормативні правові документи, а також реалізують інші важливі для розвитку

соціальної інфраструктури функції і завдання, при цьому націлюються, більшою мірою, на галузеві установки.

Соціальна функція вважається основною, пріоритетною для муніципального управління. Її метою є послідовне збільшення якості життя населення і скорочення соціальної нерівності, а також організація загальної доступності ключових соціальних благ і якісного надання послуг, як в сфері медичного обслуговування населення, так і в галузі освіти, а також соціального обслуговування.

Підводячи підсумок, необхідно відзначити, що соціальна інфраструктура являє собою складний механізм, що зв'язує безліч життєво важливих галузей. Цей факт вимагає чіткого визначення етапів дослідження інфраструктури, її елементів і існуючих між ними взаємозв'язків.

Події сучасності виразно демонструють потребу в перманентному вивченні відповідності продуктів соціальної інфраструктури і потреб населення. Досягти ефективного функціонування інфраструктури можна тільки при правильному і раціональному управлінні усіма її складовими. Однак тут проявляється одна з головних особливостей управління соціальною інфраструктурою – переважаючого впливу державних, регіональних і місцевих органів влади, які накладають певні обмеження на процес управління.

## РОЗДІЛ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ КРИЗИ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ

### 2.1. Якість життя як базова категорія в системі соціального управління

В силу свого комплексного характеру поняття «якість життя» стало предметом досліджень, інтерпретацій та теоретичних узагальнень ряду гуманітарних наук: соціальної психології, філософії, соціології, економіки, демографії тощо. Перші концепції якості життя з'явилися в західній, зокрема, американській та західнонімецькій соціології. Термін «якість життя» був введений під час обговорення проблем індустріальних і постіндустріальних товариств для того, щоб позначати ті аспекти суспільного життя, які погано піддаються кількісним методам вимірювання та оцінки [41, с. 114].

В даний час ми є свідками кардинальної зміни економічної і в цілому соціальної реальності: трансформується її структура, змінюються напрямки і темпи економічних, соціальних, демографічних процесів. Ця реальність має риси високої невизначеності, нестійкості, багатоваріантності змін, що на поверхні можна інтерпретувати як якийсь хаос, однак за цим ховаються глибинні процеси соціально-економічних трансформацій. В таких умовах проникнення в суть безлічі взаємопов'язаних і взаємообумовлених змін передбачається застосування більш широких концептів, нових методологічних підходів, розширеного і оновленого інструментарію досліджень.

В рамках економічного простору акцентується увага на таких складових рівня і якості життя, як особливості територіальної локалізації проживання населення, економічні умови забезпечення життєдіяльності людей певної територіальної громади, ресурсний супровід їх соціальних потреб тощо. При цьому різноманітність і різнорідність цих умов обумовлює



значну диференціацію в рівні і якості життя населення [16, с. 76]. Традиційні підходи вчених-економістів до дослідження рівня і якості життя, як правило, вписані в парадигму економічного простору і розглядають якість життя з вітальних позицій, а саме з позицій задоволення матеріальних потреб людини і в системі об'єктивних, статистичних показників. У сучасних економічних і соціологічних дослідженнях категорія «якість життя» висловлює якість задоволення в основному матеріальних потреб людей [16, с. 77].

В рамках соціального простору акценти дослідження якості життя населення зміщуються в бік вивчення задоволеності соціальними благами, якості соціальних відносин, соціальних очікувань і ефектів для різних груп населення та окремих особистостей [1, с. 115].

Дійсно, у міру розвитку економіки і соціуму тільки матеріальних критеріїв якості життя стає недостатньо. Важливо, щоб з поля зору дослідників зникали такі аспекти, як задоволеність умовами життя (праці, відпочинку, дозвілля), сферою обслуговування, навколишнім середовищем, змістовним спілкуванням, знаннями, творчою працею.

Глобальні зміни у світовій економіці стали причиною відмови суспільств від вузьких економічних підходів до реформ, які недостатньо враховували соціальні процеси, які відбувалися в державах. Світова практика на власному прикладі свідчила про те, що у країнах які були більш розвиненими, найчастіше розвиток визначався через показник якості життя, як суспільного феномену, а також через свободу участі людства у господарських процесах. Тому можна сказати, що у теперішній час у більшості держав макроекономічні конфлікти, що виникли на основі трансформації соціально-економічної сфери, призвели до зниження якості життя населення, що є характерним для всіх країн із перехідною економікою.

Недостатність кількісних оцінок стосовно дослідження існуючих умов життя, які надавалися за допомогою використання лише економічного підходу та які відносилися до категорії «рівень життя», у 1960-х р. XX ст. викликала зародження соціологічної категорії «якість життя» [14, с. 46].

Вважається, що вперше цей термін згадується в книзі Дж. Гелбрейта «Суспільство достатку».

Під «якістю життя» малися на увазі всі блага, які можуть бути надані споживачеві «розвиненим індустріальним суспільством», «суспільством менеджерів» [16, с. 93].

Поняття «якість життя», починаючи з середини 60-х рр. ХХ ст., пройшло шлях від публіцистичного словосполучення до наукової категорії та в кінцевому рахунку стало важливим інструментом для пізнання дійсності і прийняття управлінських рішень. Протягом довгого часу велика кількість науковців давали свої визначення феномену «якість життя» в залежності від періоду часу, в якому вони проживали.

Вчені та фахівці з середини 1970-х рр. трактують якість життя в широкому контексті і пов'язують поняття, як з об'єктивною (кількісною, як правило), так і з якісною оцінкою (задоволеністю умовами буття, що включають норми поведінки, характер цінностей, свободу, всебічний розвиток особистості) [16, с. 98].

В даний час напрямки дослідження якості життя багатоаспектні і багатоваріантні, для них характерні міждисциплінарні підходи, які досліджуючи об'єкт з різних сторін, представляють більш об'єктивну картину життєдіяльності людей. Так, при вивченні якості життя важливі як економічні, так і соціальні підходи, а їх інтеграція може бути здійснена на основі просторового бачення.

Аналіз просторової економіки має історично-наукову спадщину: початковий імпульс вивченню просторового напрямку економічної діяльності було дано німецькими дослідниками ХХ ст., серед яких І. Тюнен, А. Вебер, В. Кристаллер, вони в основному робили акцент на питаннях територіального розміщення виробництва [16, с. 103].

Необхідно відзначити і вітчизняну школу просторових досліджень, в тому числі з регіональною специфікою, представлену такими вченими як М. М. Колосовський, М. М. Некрасов, В. С. Немчинов.

Сьогодні в економічній літературі є різні підходи до визначення економічного простору, серед них виділяються: ресурсний (В. В. Радаєв, І. А. Кучин, А. І. Лебедев та ін.); територіальний (А. Г. Гранберг, В. Б. Самсонов, С. А. Шаповалов і ін.); інформаційний (Р. Шулер, Г. Шібусава) [16, с. 24].

В даний час активізувався інтерес до вивчення економічного простору, як з теоретичних позицій, так і процесних [16, с. 54]. Є особливості і в трактуванні поняття «економічний простір». Найбільш загальне визначення економічного простору характеризує його як упорядковану систему внутрішніх взаємозв'язків і взаємовідносин, а також кількісних і якісних пропорцій між економічними об'єктами і агентами, які реалізують свої економічні інтереси в рамках певної території [16, с. 47].

Стосовно до вивчення якості життя населення, названі визначення і підходи можуть бути плідно використані. Так, ресурсний підхід визначає рівень життя населення через обсяг ресурсів і рівень споживання [16, с. 56]. В цьому випадку споживання і матеріальне благополуччя розглядаються як визначальна сторона якості життя. При цьому головним питанням є вирішення протиріччя між нагальними матеріальними потребами людини і наявністю / відсутністю ресурсів для їх задоволення. Територіальна ознака фіксує місце розташування та межі певної локалізації (країна, область, велике місто, міське чи сільське поселення).

Інформаційний аспект пов'язаний з аналізом трансакцій у формі обміну інформацією і присутності суб'єктів в загальному інформаційному потоці. При цьому економічний простір досліджується з позицій використання телекомунікаційної інфраструктури і обладнання, програмного забезпечення [16, с. 67].

Структурно економічний простір складається з територій з різним рівнем розвитку продуктивних сил і економічних відносин. Однак існують і інші ознаки структурування економічного простору, наприклад, з позицій його композиційної будови; розмірності; ієрархії; тимчасового чинника. В

цілому напрямки досліджень якості життя, що використовують економічний концепт, мають серйозну наукову основу і представлені різними позиціями і підходами вчених С. А. Айвазяна, В. В. Дробишева, В. В. Окрепілова та ін. В той же час слід зазначити, що в дослідженнях життєдіяльності людей, часто акцентується увага на кількісному вимірі матеріальних чинників, що визначають рівень і якість життя, які мають першорядне, але не єдине значення для людини. Як було зазначено вище, розширити поле дослідження якості життя доцільно в рамках вивчення концепції соціального простору [16, с. 85].

У науковий обіг категорія «соціальний простір» увійшла ще з 70-х рр. минулого століття, вона активно використовувалася філософами і соціологами. Питання соціального простору вивчалися в роботах П. Бергера, П. Бурдьє, М. Кастельє, П. А. Сорокіна, П. Штомпки, В. І. Добренькова, А. І. Кравченко та ін. Незважаючи на те, що категорія «соціальний простір» активно використовується в науці, єдиної ухвали не вироблено досі. В якості синонімів соціального простору часом використовуються такі поняття, як «суспільний простір», «простір життя людини», «простір соціальної діяльності», «життєвий простір» тощо. Звісно ж, що соціальний простір як форма соціальної реальності, в найзагальнішому вигляді може бути визначено як простір, в якому локалізована соціальна діяльність людей, їх відносини, соціальна взаємодія [59, с. 2].

Відомо, що в економічній літературі присутня думка, про те, що економічний простір сам по собі є результатом таких видів просторів як соціальний, технологічний та інформаційний. При цьому всі ці види просторів як би повністю включені в економічний простір [16, с. 23].

Будь-який простір це модель, тобто ідеальне (нормативне) уявлення про реальність (у вербальній, математичній або іншій формі), засноване на фактичному стані і розвитку процесів і відбите в об'єктивних і суб'єктивних показниках [16, с. 13]. Ця модель використовується як інструмент дослідження, задаючи вектор або спектр вивчення різних об'єктів.

Соціальний простір в широкому сенсі включає і економічну складову, і власне соціальну; у вузькому сенсі – соціальний простір існує поряд з економічним простором і перетинається з ним на суміжному полі досліджень того чи іншого об'єкта [59, с. 3].

Вивчення такого складного феномена як соціальна реальність можливо через систему відображення його категорій. Серед них: соціальний простір (взаємодії і статусні позиції соціальних акторів); соціальна спільність (спільність, пов'язана з демографічними, поведінковими чинниками, розвиненістю комунікацій, здатністю до соціальної дії, самоорганізації). Якісна визначеність соціального простору характеризується протяжністю, щільністю і системою громадських зв'язків, він має межі, структуру.

Структура соціального простору з позицій елементів і взаємозв'язків може бути визначена за такими критеріями [59, с. 4]:

1. Соціальні взаємодії суб'єктів (акторів), що включають:

- соціальні відносини (між людьми, групами людей, що володіють певним статусом), які можна визначити в термінах: взаємодія, солідарність, співпраця, відчуження;
- соціальні очікування – орієнтація людини в своїй поведінці на інших, прагнення відповідати їх очікуванням;
- соціальний ефект – якісний підсумок, що виникає в результаті взаємодії людей, груп людей.

2. Територія локалізації, на якій діють соціальні актори. Це так звані локальні середовища, які існують в межах держав, макрорегіонів, регіонів, муніципальних утворень, сімей та інших спільнот, що дозволяє конкретизувати локальний соціальний простір, врахувати регіональні та місцеві особливості.

3. Тимчасова ознака, згідно з якою соціальний простір аналізується як:

- минуле (історичний досвід, спадщина);
- дане (сьогоднішній стан соціального простору);
- майбутнє (прогнозування розвитку соціального простору).

#### 4. Мінливість соціального простору, яка характеризується з позицій:

- статичності (стану соціального простору на певний момент часу);
- динаміки (процесами змін, їх швидкістю і спрямованістю).

Очевидно, що ні один з критеріїв не може бути єдиним, тому що соціальний простір за своєю природою поліструктурний, а акценти і важливість того чи іншого критерію структурування соціального простору залежать від контексту і мети дослідження [59, с. 4]. У дослідженні якості життя названі критерії структурування соціального простору, є значущими і використовуються в залежності від поставлених цілей і завдань.

«Перетин» економічного і соціального просторів необхідно враховувати при аналізі таких ключових категорій, як «людський потенціал» і «людський капітал», при цьому виходити з того, що інтегральним показником стану цих просторів є рівень і якість життя людей, що розуміються як комплексна, інтегральна характеристика економічних, соціальних, політичних, духовних факторів, що визначають становище людини в суспільстві [16, с. 123].

В зарубіжній психології розробкою даної проблеми займалися – Е. Еріксон, А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс, К. Юнг, які описували різні аспекти позитивного функціонування особистості. У вітчизняній психології над дослідженням якості життя працювали А. Асмолов, Б. Братусь, О. Леонтьєв, вони описували становище психологічної сутності феномену сенсу життя [55, с. 218].

З соціально-психологічної точки зору, проблема якості життя традиційно розглядається в контексті наявних небезпек, які несуть дестабілізацію в організації соціальної структури, зростання соціальної несправедливості та соціально-економічної нерівності. Для аналізу якості життя у такий спосіб можуть використовуватися такі індикатори, як рівень досягнення соціальної злагоди (Е. Дюркгейм), рівень зростання суб'єктивної задоволеності існуванням (П. Сорокін), рівень можливостей творчої

реалізації та щастя (Л. Уорд, М. Михайловський), відсутність загроз фізичній і психічній цілісності людини (Д. Маркович) [55, с. 219].

Якість життя – це комплексна характеристика рівня життя людства та об'єктивних і суб'єктивних умов життя населення, які у свою чергу допомагають науковцям визначити фізичний, ментальний, соціально-культурний розвиток людини, групи або цілого суспільства [16, с. 13].

Якість життя населення певної країни може визначатися сукупністю наступних чинників: економічних, соціальних, техногенних, демографічних, екологічних, географічних, політичних та моральних.

На основі категорії «якість життя» представники різних наук намагалися охарактеризувати ті аспекти образу і рівня життя, які «не вписувалися» в рамки старих категорій через що не могли ними враховуватися. Американська психологія, вважала, що розгляд якості життя – одна з найважливіших проблем теорії і практики соціального і прикладного управління. У вітчизняній психології дана проблема стала активно досліджуватися, але в той же час поступово стала набувати суто прикладний характер.

Сучасні психологи стверджують, що при визначенні якості життя маються на увазі такі цінності людського існування, як почуття впевненості людей у завтрашньому дні, усвідомлення своєї необхідності суспільству та можливість самим визначати його розвиток, здатність й готовність суспільства відгукуватися на потреби і запити особистості [41, с. 54].

В такому розумінні модель «якості життя» представляє собою комплексну інтегральну характеристику напрямків взаємодії особистості з її соціальним оточенням та державною владою, що відображає ступінь соціальної свободи людини, можливості її всебічного розвитку, сукупність матеріальних, культурних і духовних цінностей, представлених в її розпорядженні [41, с. 55]. Головним показником в цій характеристиці виступає ступінь суб'єктивної задоволеності особистості чином своєї життєдіяльності в конкретному соціальному оточенні. Ця суб'єктивність

пояснює як по-різному одну й ту ж соціальне середовище оцінюють різні люди, тому що кожен виділяє пріоритетні для себе напрямки взаємодії з середовищем і оцінює їх з точки зору своїх потреб.

Можна стверджувати, що до сих пір феномен «якість життя» носить досить невизначений, гостро дискусійний характер. Оцінюючи ступінь розробки проблеми якості життя, доводиться констатувати відсутність певних, єдиних або узгоджених поглядів на питання про якість життя, наявність труднощів в теоретичному обґрунтуванні критеріїв його виміру і у виділенні соціальних індикаторів. Ці труднощі пов'язані з низкою факторів, що лежать в основі методологічних проблем дослідження якості життя.

Для того, щоб науковці мали можливість «проникнути» в соціальний світ життя сучасних людей, їм недостатньо отримати лише об'єктивну інформацію, тобто знання про об'єкт (тієї частини соціальної реальності, яка складається в результаті «природних» чинників і законів, тобто відносно незалежно від свідомості суб'єктів). Необхідно враховувати також і те, що об'єкти соціального світу встановлюються людьми в ході їх життєвої практики [41, с. 67].

Аналіз проблем якості життя свідчить, що даний феномен є не стільки наслідком соціально-економічної реальності, скільки соціально-психологічним, пов'язаний з особливостями сприйняття людьми свого положення в суспільстві. Високий рівень і навіть постійне зростання економічних можливостей може поєднуватися зі зменшенням задоволеності людини зростанням свого добробуту і якістю життя.

Провівши ряд досліджень вчені виявили, що для людей є дуже важливим відповідність їхніх потреб та можливостей їхнім очікуванням. Отже можна сказати, що у суб'єктивістських концепціях якості життя важливе місце повинні займати наступні характеристики: соціальна активність, задоволеність роботою, наявність можливостей розвивати свої здібності, почуття своєї індивідуальності, почуття причетності до життя суспільства тощо.



Знаходячись в транзитивних умовах, для суспільства, що перебуває у постійній трансформації, стає актуальним аналіз доль, групової ідентичності. Особливого значення набувають якісні методи аналізу, в тому числі біографічний метод. Аналіз життєвих ситуацій дозволить виявити справжні причини, наприклад, довготривалого безробіття, в числі яких, очевидно, будуть попередній досвід людини, особливості її сімейного життя, психології, а не становище тих чи інших груп, виходячи з статі, віку, освіти, місця проживання тощо [23, с. 243].

Спираючись на структуру якості життя, яка включає в себе потреби та інтереси особистості; умови її життя; види діяльності, що здійснюються людиною і включаючи, перш за все, працю, побут, відпочинок, можна констатувати те, що дана категорія включає в себе як об'єктивні, так і суб'єктивні складові. Таким чином, «якість життя – це не тільки самі умови людського існування, висловлені різними кількісними параметрами, а й ставлення людини до цих умов, що відображається в цінностях, ціннісних установках і світовідчутті, ставлення, яке може бути також виражений кількісно» [23, с. 245].

Можна констатувати, що плідне розуміння якості життя можливо лише на шляху синтезу і об'єктивної, і суб'єктивної сторін.

Прагнення соціуму до досягнення високих стандартів якості життя сприяє виникненню різноманітних загроз безпеки життєдіяльності. Тому в останні десятиліття вивчення проблеми безпеки суспільного життя, в тому числі і особистої безпеки, приділяється пильна увага з боку наукового співтовариства.

Безпека особистості в усіх розглянутих аспектах має на увазі ставлення людини із середовищем свого оточення, взаємозв'язок між змінними середовища і різними психологічними характеристиками людини, розробку механізмів і вишукування ресурсів, що підвищують готовність особистості протистояти небезпекам різного характеру. У зв'язку з тим, що проблематика

безпеки особистості багатоаспектна, в цій роботі особиста безпека була розглянута з точки зору забезпечення якості життя населення.

Як показує аналіз наявних робіт з дослідження особистої безпеки, подальше опрацювання теми вимагає проведення досліджень системного, концептуального характеру, в яких враховані різні аспекти становлення нової системи забезпечення особистої безпеки в контексті підвищення якості життя населення.

У зарубіжній і вітчизняній літературі досить багато джерел з проблем загальної теорії безпеки. Дослідженню проблем особистості, суспільства, держави і аспектів безпеки їх розвитку були присвячені праці таких вчених, як Платон, Арістотель, Т. Кампанелла, Т. Мор, Т. Мюнцер, Д. Уінстенлі, Ж. Мельє, Ф. Вольтер та ін.

До початку 90-х рр. ХХ ст. теорія особистої безпеки була обділена дослідниками увагою і цікавістю. Це було пов'язано з домінуванням парадигми національної безпеки, в рамках якої пріоритети інтересів держави ставилися на перше місце при вирішенні всіх проблем безпеки. Уже в 1990-і рр. почали з'являтися нові концепції безпеки особистості, суспільства і держави, в яких все ще відчувався «залишковий принцип», що став традиційним по відношенню до того, що пов'язано з інтересами особистості [23, с. 310].

Разом з тим теорію безпеки особистості можна охарактеризувати як досить складну міждисциплінарну галузь знання, яка вимагає концептуально-теоретичного аналізу.

Серед сучасних досліджень проблем особистої безпеки можна виділити роботи А. Здравомислова, М. Лапіна, В. Ядова, З. Голенкової, Ж. Тощенко. В цілому ж проблема з'ясування поняття безпеки особистості майже не досліджена.

Що стосується самого поняття «безпека особистості», то воно знаходиться в стадії формування і поки ще не склалося. Крім того, в науковій літературі залишаються такі недостатньо розроблені питання: місце і роль

безпеки особистості в системі забезпечення якості життя населення; аналіз основних факторів, що впливають на забезпечення безпеки особистості; оцінка реальних і потенційних загроз життю і здоров'ю людини, її інтересам і потребам, шляхи їх нейтралізації та подолання; характеристика механізмів забезпечення безпеки особистості [23, с. 324].

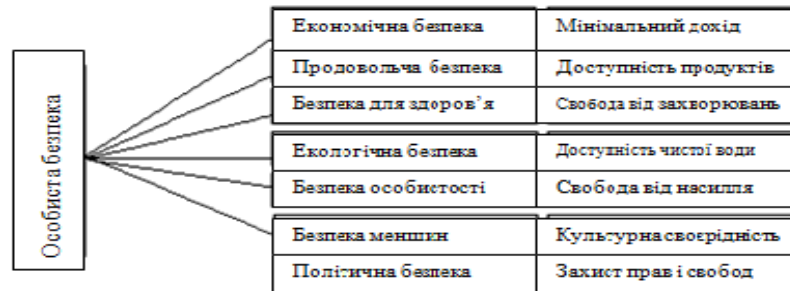
Поняття «особиста безпека» не існувало аж до кінця ХХ в. До цього протягом більше 300 років загальноприйнятою концепцією була ідея державної безпеки, яка полягала в здатності держави захистити свою територіальну цілісність від зовнішніх загроз. У 1990-і рр. світовою спільнотою була визнана важливість прийняття заходів для забезпечення не тільки державної безпеки, а й безпеки людей від загрози, навіть в тих випадках, коли це суперечило інтересам конкретної держави. Розвинені країни почали проявляти занепокоєння правами людини і виробляти їх норми [23, с. 328].

Підписуючись під міжнародно-визнаними нормами з прав людини, держави зобов'язуються ставити на перший план права людини, іноді навіть на шкоду національним інтересам. Таким чином, захист особистості, раніше розглядався як суверенна справа окремої національної держави, а перетворився в справу світової спільноти.

Незвичайний підхід до визначення особистої безпеки був описаний в роботі П. Роланда, згідно з яким ця категорія є новим типом міжнародної безпеки, пов'язаних з невійськовими загрозами безпеці товариств, груп, індивідів, на протипагу більш традиційним підходам, які приділяють основну увагу захисту держав від зовнішніх загроз [23, с. 335]. Цю точку зору підтримує група вчених, які запропонували розглядати особисту безпеку як сполучну ланку між рівнем окремого індивіда і глобальним рівнем. На їхню думку, особиста безпека – це свобода від загроз життя окремого індивіда при одночасному створенні умов для його вільного розвитку і реалізації прав і можливостей брати участь у суспільному житті [23, с. 336]. Концепція

особистісної безпеки в такому значенні дозволяє подолати протиріччя між людиною і суспільством, людиною і державою, суспільством і державою.

У доповіді ПРООН про розвиток людського потенціалу (Human development report, 1994) була розглянута концепція особистої безпеки і виділені сім її окремих компонентів, представлених на рисунку 2.1 [23, с. 339].



**Рис. 2.1. Компоненти особистої безпеки згідно доповіді ПРООН**

Запропонована ПРООН концепція безпеки особистості була схильна до критики з боку наукового співтовариства і політиків, на думку яких, концепція містить занадто багато компонентів, що звужує можливість її застосування в якості політичного інструменту. Так, представник міжнародного руху «Партнерство заради безпеки особистості» пропонує наступне визначення: «Безпека особистості – це відсутність наростаючої загрози правам людини, її безпеки і навіть життя ... Для того щоб визначити, чи доцільно розглядати те чи інше питання в контексті безпеки особистості, слід з'ясувати, в якій мірі захищеність людей під загрозою» [23, с. 341].

Особиста безпека – одна з базових потреб людини, ступінь її задоволення також впливає на оцінку людиною якості життя. Поняття якості життя використовується в міждисциплінарних дослідженнях, для відображення добробуту населення, опису позитивних і негативних умов життя.

Існує безліч досліджень якості життя і її оцінки, і деякі з них оцінюють також фактор особистої безпеки. До таких досліджень відносяться:

дослідження якості життя Національного інституту статистичних і економічних досліджень Франції (INSEE), Індекс кращого життя ОЕСР (OECD Better Life Index), Індекс соціального прогресу (Social Progress Index), дослідження якості життя інституту Мерсер та ін.

## 2.2. Сутність криз у системі соціального управління

Сучасна епоха характеризується різким збільшенням кризових явищ різного характеру. Під кризою (грец. Krisis – рішення, вирок, поворотний пункт, рішучий результат) в соціальних науках розуміється гостра форма прояву соціальних протиріч, що унеможлиблює стабільний, стійкий розвиток суспільства в цілому або його життєво важливих підсистем. При цьому об'єктивність загострення ситуації поєднується з суб'єктивними факторами, вираженими в «кризовій свідомості» [38, с. 52].

Спочатку в Стародавній Греції поняття «криза» мало значення «суд», «рішення», «становлення відмінностей», філософської розробкою цього трактування поняття криза займався французький мислитель Р. Генон, так в його інтерпретації криза – це критична точка в якій відбувається «винесення остаточного рішення», «з'ясування в який бік схиляться терези» [6, с. 31].

Так філософ Н. І. Лапін пише в своїй роботі: «У Давній Греції під кризою розумілося завершення або перелом під час деякого процесу, що має характер боротьби» [6, с. 39]. Надалі під кризою стали розуміти все більший спектр явищ пов'язаних з протиріччями, боротьбою і пов'язаними з ними процесами.

У соціології поняття криза пов'язують з феноменом соціальних переходів, що корінним чином змінюють все життя суспільства і називають і розуміють їх, в першу чергу, як кризи суспільного розвитку [56, с. 116].

В економіці – криза – циклічне явище властиве самій суті економічного життя суспільства. Тоді як в філософії під кризою розуміють різкі соціальні

зміни, що призводять до кардинальної зміни парадигми і появи міфів. В даний час однозначного і всеосяжного розуміння терміна «криза» немає, однак численні дефініції дають нам розуміння що криза – щось переломне, перехідний момент, нестійкість стану [56, с. 117].

В рамках синергетичної теорії криза з'являється там, де система досягла максимуму свого розвитку і натрапила на небувалу в її бутті перешкоду, якийсь виклик, в зв'язку з чим весь попередній досвід виявився безсилий, внаслідок чого виникає необхідність пошуку нових шляхів виходу з даної ситуації – кризової ситуації, де система знаходиться в нестійкому, перед новим викликом положенні. Такий стан інакше називають точкою біфуркації успішний вихід з якої гарантує вихід системи на новий рівень [56, с. 123].

Далі необхідно розглянути, як розуміється термін «конфлікт» в гуманітарних дисциплінах.

Соціологічне трактування конфлікту – Л. Козер: конфлікт – така поведінка, яке тягне за собою боротьбу між супротивними сторонами через дефіцит ресурсів і включає в себе спробу нейтралізувати супротивника [20, с. 86].

Психологічне трактування – конфлікт виникає через системи світоглядних розбіжностей (Я. Щепанський) [20, с. 72].

Структуралістське трактування Р. Дарендорф – «конфлікт – будь-яке відношення між елементами, яке можна охарактеризувати через об'єктивні чи суб'єктивні протилежності» [20, с. 93].

Одним з найбільш поширених трактувань поняття «конфлікт» у філософії, є його розгляд, як «спосіб негативної взаємодії і як соціальної форми антагонізму, що породжує протилежне становище індивідів і підсилює їх егоїстичну спрямованість у взаємодії» [20, с. 108], іншими словами, це стан коли існуючі суперечності досягають крайніх меж і набувають рис полярності, антогонізму, тобто конфлікт розглядається як форма «фактично існуючого універсального протиріччя між відносинами і

потребами людей» [20, с. 110], причому, як правило протиріччя трансформуються в реальне протиборство – відкриту або приховану боротьбу сторін. У цьому трактуванні конфлікт виступає виключно як форма взаємодії між індивідами, при цьому конфлікти між більшими соціальними об'єднаннями «виводиться за дужки» тобто виступають як сукупність негативних взаємодій окремих людей. Протилежністю конфлікту виступають «мир, згода, співпраця, єдність» [20, с. 116]. В рамках цієї позиції, постійно виникають конфлікти, що є нормою і навіть двигуном прогресу. Також в рамках даної позиції виділяється таке поняття як «соціальна криза», яке розуміється як конфлікт великих соціальних груп, а причиною виступають в першу чергу економічні устремління цих груп.

В рамках цієї позиції криза представляється або як «відображення не дії у взаємодії, а протидії»; «втрата єдності у взаємодії і є криза. Втрата єдності у взаємодії тягне за собою посилення відмінностей, породжує конфлікт», або як «обширна конфронтація, яка веде до дезорганізації суспільства» [20, с. 210]. Отже, дана позиція говорить, з одного боку, що поняттями «криза» і «конфлікт» відображаються одні і ті ж процеси взаємодії індивідів в об'єднанні. А самі по собі криза і конфлікт є двома сторонами взаємодії, здійснюваними індивідами. Індивіди, що знаходяться у взаємодії, перебувають або в кризовому стані, або в конфліктному стані. Або криза трактується як особливо велика форма конфлікту.

Це думка не зачіпає питання існування соціальних об'єктів ситуації, що в формі прихильників цієї позиції даний «рівноважний» стан об'єктів вважається «єдністю», «рівновагою», при цьому відбувається злиття буття даних об'єктів. Крім того конфлікт представлений виключно як міжособистісна взаємодія, як соціальний антогонізм, породжений егоїзмом і соціальною нерівністю. Дана позиція схожа з марксистською теорією, де конфлікт виникає між класами експлуататорів і експлуатованих, тоді як криза виявляє себе в житті суспільно-економічної формації, будучи обумовленим зіткненням виробничих сил і виробничих відносин.

Все це закономірно призводить до революції і зміни формації. Ще одна усталена в філософії точка зору вважає кризу – переломним моментом, а конфлікт характеризується процесом взаємодії, проте самі дослідники – прихильники даного підходу вважають, що і в конфлікті є переломний момент. Можна вказати не одну точку зору, де криза передуює конфлікту. Так, дослідники В. А. Барсамов і О. А. Рижов – жорстко поділяють кризу і конфлікт, криза передуює конфлікту: «криза – негативна проблемна ситуація в суспільстві; криза – передконфліктна стадія, після якої конфлікти набувають вищу форму» [20, с. 233].

З точки зору розвитку суспільства дослідники виділяють два шляхи – еволюційний і циклічний. У лінійному шляху – криза – необхідна, закономірна складова розвитку суспільства, в циклічному – криза – один з елементів фази циклу, її завершення, вихід на інший щабель розвитку суспільства [20, с. 276]. Іншими словами система-конфлікт-криза повторюється по колу (спіралі). Дана точка зору схожа з загальною цивілізаційною теорією, де розвиток суспільства йде по спіралі поступово розвиваючись від культури до індустріальної цивілізації, причому в ході розвитку суспільство повинно відповідати на різні «виклики» які інакше можна назвати кризами [20, с. 277].

Кризове управління являє собою комплекс організаційних дій по мінімізації дисфункціональних факторів для тієї чи іншої системи, здійснюваний на передкризовому, кризовому і посткризовому етапах: включає моніторинг інформації, координацію, прийняття рішень, внутрішні та зовнішні комунікації. Причини і наслідки кризи можуть розташовуватися на мікро-, мезо- і макрорівні соціального простору (від особистісного до соціетального), проте кризове управління завжди здійснюється на мезорівні організацій і соціальних мереж [6, с. 28].

Особливі форми управлінських відносин і механізми, що застосовуються в кризовому управлінні, входять в предмет вивчення соціології управління та вимагають на сьогоднішній день окремого, більш



ретельного розгляду і наукового осмислення. Ці дослідження можуть мати прикладне значення для застосування на різних рівнях: в вирішенні глобальних проблем, в державному управлінні та керівництві приватними компаніями.

Соціологічні теорії кризи можна умовно поділити на три адекватних історичним періодам групи:

– перший період – з початку ХХ ст. приблизно до середини 1970-х рр. – формування концепцій кризи як соціального явища (У. А. Томас, А. А. Богданов, П. А. Сорокін, Ю. Хабермас); паралельний розвиток спеціальної теорії лиха як відгалуження від концепції криз (Г. С. Прінс, Л. Карр, Р. Кутак та ін.);

– другий період – приблизно з середини 1970-х рр. до кінця ХХ в. – обґрунтування поняття «кризове управління» в рамках теорії лих (Р. Сталлінгс, Р. Дайнз і Е. Карантеллі); рутинізація концепції кризи; використання висновків соціологічних досліджень в менеджменті та адмініструванні; поява професії кризового управлінця;

– третій період – з кінця ХХ ст. по теперішній час – спроби створення інтегральної концепції кризи і кризового управління; зближення з іншими дисциплінами і підходами; поява нових парадигм; введення в науковий обіг концепції кризи соціальної системи: порівняльний аналіз спеціальних термінів для пояснення кризових явищ «складного соціуму» (Е. Карантеллі, А. Бойн, Н. Б. Андерсен, Б. Лучіні, Л. А. Пік, Д. Н. Саттон, В. Л. Романов, Н. І. Міронова, А. В. Мозгова, Б. Н. Порфір'єв та ін.) [6, с. 48].

Теорія кризи і соціальних змін була розроблена в перше десятиліття ХХ ст. відомим американським соціологом У. А. Томасом. Криза, на його думку, – це явище, яке «Порушує звичних хід речей» і вимагає «Нової моделі поведінки», щоб діяти в змінених умовах [6, с. 56]. Соціолог поділяє кризи на зовнішні і внутрішні по відношенню до соціальної групи. У. А. Томас підкреслює три основні чинники, наявність яких сприяє успішному подоланню кризи соціальною групою: присутність лідерів; достатній рівень

розвитку групи, в тому числі наявність необхідних технологій; прагнення до прогресу і гнучкість [6, с. 59].

Сучасні поняття «кризове управління» і «кризові комунікації» були сформульовані соціологами Р.Дайнзом і Е. Карантеллі на основі висновків масштабного дослідження 1976 р. «Організаційні комунікації та прийняття рішень в кризових ситуаціях», зробленого за підсумками аналізу понад 300 практичних випадків і на базі існуючої на той момент теорії. Предметом дослідження Р. Дайнза і Е. Карантеллі були такі взаємопов'язані елементи кризового управління, як прийняття рішень, координація та комунікації в умовах кризи [6, с. 84].

Можливості даного, а також інших емпіричних досліджень криз і їх широке застосування на практиці породили нове сприйняття кризи як пізнаваного і керованого процесу. Кризи, пише В. А. Акімов, «стали невід'ємною частиною способу життя людей», коли організації почали враховувати загрози криз у своїй діяльності і виникла професія кризових управлінців, для яких кризи перетворилися в рутинне явище [6, с. 89].

Рубіж ХХ-ХХІ ст. характеризується експертами як початок нового періоду – «світового суспільства ризику» і «ери криз». Наслідки терактів, соціальних і економічних потрясінь, катастроф і епідемій посилюються і стали все менш керованими в зв'язку з глобалізаційними явищами, новими технологіями та інформатизацією. В умовах «складного соціуму» стратегії кризового управління, що застосовувалися раніше перестали працювати. «У нас безліч відповідей на кризові формації минулого; але самі питання змінилися кардинально, – зазначає один з провідних світових експертів з управління кризами П. Лагадек [6, с. 118].

«Еру криз» відрізняють наступні характерні риси [6, с. 121]:

- посилення транскордонного та транссистемного характеру криз;
- зростання ролі засобів масових комунікацій і «масових самокомунікацій» (нових соціальних медіа) в розвитку криз, скорочення часу кризового реагування;

- посилення фактора нових технологій в генезисі і посиленні криз;
- ослаблення держави і посилення приватних компаній і транснаціональних корпорацій як причина ампліфікації криз (пріоритет економічної вигоди над безпекою, ослаблення можливостей державного контролю та застосування санкцій);
- посилення загроз, пов'язаних з асиметричним протистоянням міжнародних мережевих кримінальним і терористичним групам;
- «політизація криз і їх наслідків»;
- мутація криз, утворення нових складних форм за рахунок комбінацій кризових елементів, перетворення криз шляхом відтворення або перетікання в нові формації.

Характерні риси кризової ситуації як об'єкта управління мають об'єктивну і суб'єктивну складові: наявність загрози; раптовість; ескалація подій; втрата контролю; наростання втручання зовнішніх сил; паніка; посилення уваги до об'єкта кризи; невідомість; сприйняття ситуації як кризової; порушення очікувань і уявлень про об'єкт кризи [6, с. 202].

Як соціальне явище кризи мають ряд амбівалентних властивостей:

- 1) творчо-руйнівні (в залежності від свого результату кризи можуть як спровокувати руйнівні наслідки, так і сприяти позитивним змінам);
- 2) континуально-дискретні (переломний момент у розвитку системи і багатоетапний керований процес);
- 3) об'єктивно-суб'єктивними (об'єктивне порушення системи і суб'єктивне усвідомлення ситуації як кризової) [6, с. 207].

Концепцію кризи як амбівалентного явища щодо його наслідків запропонував ще У. А. Томас. Він міркував так: з одного боку, криза несе в собі серйозний руйнівний потенціал, може привести до будь-яких дисфункціональних наслідків, аж до повного знищення соціальної групи; з іншого боку, це явище є стимулом для подальшого розвитку; і оскільки такі властиві тільки людині явища, як «Мова, роздуми, обговорення, логічний аналіз, абстракція, технічні винаходи, магія, релігія і наука, розвивалися ...

при вирішенні складних ситуацій через перебудову звичної поведінки, то можна сказати, що і розум сам по собі – продукт кризи » [6, с. 215].

Як етнолог, Томас зазначає, що рівень прогресу окремих народів знаходиться в прямій залежності від кількості перенесених криз.

Дана властивість криз також знайшло відображення в роботах П. А. Сорокіна. Спираючись на концепцію П. А. Сорокіна, С. А. Кравченко робить висновок про те, що «кризи, особливо кризи світового масштабу, сприяють підвищенню динамічності мислення, збільшенню інноваційного знання» [6, с. 218].

Сучасні експерти з кризового управління також стверджують, що кризи при правильних організаційних діях можуть бути сприятливою можливістю для оновлення, консолідації та поліпшення репутації.

Що стосується другої групи амбівалентних властивостей, то в класичному значенні саме слово «криза» перекладається з грецької як «перелом», «поворотний пункт», тобто має на увазі якийсь момент розлому, точку біфуркації. Однак сучасні концепції кризи, як правило, розуміють під ним керований процес, який можна розділити на етапи і завдання. Сам термін «кризове управління» також перекладається як «управління кризою», що більш коректно, ніж поняття «антикризове управління» [6, с. 277].

Причиною кризи можуть бути як об'єктивні системні порушення, так і суб'єктивне колективне усвідомлення ситуації як кризової, проте в обох випадках ці дві площини виявляються взаємозалежними, і криза переходить з однієї площини в іншу [6, с. 279].

Ю. Хабермас в роботі «Проблема легітимації пізнього капіталізму» описує схему переходу кризи з об'єктивної площини в суб'єктивну. «Кризи виникають тоді, коли структура суспільної системи допускає менше можливостей для вирішення проблем, ніж необхідно для самої системи, але лише тоді, коли члени суспільства переживають структурні зміни як критичні по відношенню до стану системи і відчувають загрозу своїй соціальній ідентичності, ми можемо говорити про кризу. Кризові процеси

виникають з невирішених проблем управління, при цьому проблеми управління частіше за все не усвідомлюються діючими суб'єктами; однак вони створюють подальші проблеми, які специфічним чином впливають на їх усвідомлення» [6, с. 263], – стверджує цей мислитель.

Можлива і зворотна ситуація. Криза може бути наслідком перебільшення, слуху або інформаційного вірусу, запущеного в медіапростір. Оскільки, як випливає з теореми Томаса, ситуації, які визначаються як реальні, реальні за своїми наслідками, то наслідками суб'єктивно сприйнятої кризи будуть об'єктивні порушення соціальної структури. Вони можуть проявлятися в зміні звичного характеру соціальних взаємодій (конфлікти, акції протестів, страйки на виробництві, масові переміщення населення з певних територій) і функціонування організацій (закриття підприємств, перебої у функціонуванні транспортної інфраструктури, робота профільних державних служб в особливому режимі, корупція та інші дисфункції органів управління) [6, с. 285].

Співвідношення поняття «криза» з близькими за значенням термінами, такими, як «надзвичайна ситуація», «лихо» і «катастрофа», до кінця не розроблено. Вони часто вживаються як синоніми, але в науковому дискурсі вимагають чіткого свого поділу. В англійській соціологічній літературі, крім поняття «криза», широко вживається термін «лихо» («disaster»), проте різними авторами він використовується, як мінімум, в чотирьох різних значеннях: а) руйнівна сила; б) фізичні наслідки руйнівної сили; в) розвиток фізичних наслідків руйнівної сили; г) соціальні розлами і зміни, викликані діями руйнівної сили [6, с. 288].

В українському законодавстві поняття «лихо» і «катастрофа» чітко обмежені вмістом терміна «руйнівна сила». Надзвичайна ситуація визначається як «обстановка на певній території, що склалася в результаті аварії, небезпечного природного явища, катастрофи, стихійного чи іншого лиха, які можуть спричинити або спричинили за собою людські жертви,

шкоду здоров'ю людей або навколишньому середовищу, значні матеріальні втрати і порушення умов життєдіяльності людей» [6, с. 291].

Тобто якщо слідувати офіційною термінологією законодавства, то в якості об'єктів соціологічного аналізу можуть виступати тільки криза і надзвичайна ситуація [6, с. 292]. В Україні існує система протидії надзвичайним ситуаціям, опубліковані докладні наукові роботи за соціологічними концепціями надзвичайного управління, проте воно не тотожне кризовому управлінню, так як необов'язково в процесі розвитку кризи присутня загроза життю і фізичній безпеці громадян [6, с. 292].

Необхідно розуміти, що прийняття управлінських рішень та здійснення комунікацій з метою нейтралізації кризових ситуацій має лежати за межами повноважень спеціалізованих міністерств і відомств, які відповідають за ліквідацію надзвичайних ситуацій, оскільки мова йде про різні явища, які можуть в деяких випадках розвиватися паралельно і взаємопов'язано. Основна властивість надзвичайної ситуації – локальність, вони відносяться до певної географічної території, зони. Кризи ж, як зазначає соціолог Р. Сталлінгс, завжди є властивістю соціальної одиниці. Надзвичайна ситуація характеризується фізичним збитком, який, хоча і можна мінімізувати, завжди буде мати негативне значення. Наслідки криз соціальні: криза може являти собою виклик цінностям і нормам соціальних груп, а також нести в собі загрозу підриву легітимності влади, порушення соціальної структури і цілісності держави. В той же час ці наслідки амбівалентні, тобто в сумі можуть давати не тільки негативне, але також і позитивне значення в формі консолідації суспільства, переходу на новий рівень розвитку, а також зміцнення лояльності населення по відношенню до органів державної влади [6, с. 305].

У науковій літературі немає однозначного трактування співвідношень між зазначеними явищами. Якщо об'єднати всі точки зору і співвіднести їх з офіційною термінологією, можна виявити такі взаємозв'язки. Лиха і катастрофи – причини надзвичайних ситуацій. Надзвичайні ситуації

провокують кризи, які посилюються в разі, якщо виникає відчуття того, що держава не здатна контролювати ситуацію. Між даними явищами існує і зворотний взаємозв'язок: лиха і надзвичайні ситуації можуть виникнути в якості загострень криз (наприклад, коли соціальні протести переростають в погроми) [6, с. 311].

Також необхідно позначити взаємозв'язок термінів «криза» і «ризик».

С. А. Кравченко характеризує соціальний ризик як:

- «виникнення ситуації з невизначеністю, заснованої на дихотомії реальної дійсності і можливості»;
- «ймовірність настання об'єктивно несприятливих наслідків для соціальних акторів (індивідуальних чи колективних);
- «ймовірності набуття вигод і благ, що суб'єктивно сприймається акторами в контексті певних ціннісних координат, на основі чого здійснюється вибір альтернативи дії» [6, с. 317].

При цьому багато експертів відзначають, що ризик завжди має на увазі активний аналіз і прийняття усвідомленого рішення. Провідні експерти з кризового управління О. Лербінгер і Т. Кумбс відносять оцінку ризиків і управління ними до початкового етапу кризового управління [6, с. 320]. Однак з урахуванням багатовимірної і поліцентричної природи сучасних криз оцінка ризиків повинна проводитися на всіх етапах, що дозволить уникнути мутації кризи.

У той же час сприйняття складних глобальних ризиків сучасності значно ускладнило сутність криз за рахунок «накладення один на одного нормального і виняткового стану» соціальної системи, тобто «віртуальні ризики можуть сприйматися як велика реальність, ніж об'єктивний зміст загроз, за цим слідує не завжди раціональні превентивні дії» [6, с. 337]. Таким чином, оцінка ризиків в сучасній реальності може перетворитися з ресурсу запобігання та мінімізації криз в інструмент їх провокації.

Кризи можуть охоплювати соціальні одиниці різного рівня. Соціетальна криза охоплює все суспільство, його основні системи, інститути,

відносини і процеси. Ядром соціетальної кризи є системна соціокультурна криза [6, с. 340].

Системна криза – криза соціальної системи (економічної, політичної або соціокультурної) [6, с. 341].

Інституційна криза – криза одного з інститутів влади (наприклад, уряду) або суспільства (наприклад, сім'ї) [6, с. 341].

Організаційна криза – криза, з яким стикається організація в процесі своєї діяльності [6, с. 342].

Також криза може вражати локальні спільноти і малі соціальні групи.

А. В. Мозгова спільно з групою дослідників поділяє кризи за формою протікання на:

– кризи-процеси (суспільні явища, які поступово розвиваються, але довго і не завжди доходять до точки кипіння: фінансові, енергетичні кризи та ін.);

– кризи-наслідки (викликані дестабілізацією ситуації);

– кризи-події (викликані надзвичайною ситуацією, що вимагає негайної реакції) [6, с. 356].

Кризи також підрозділяються на:

а) конфліктні (криза викликана конфліктом, одна сторона прагне загострити ситуацію: теракти, соціальні хвилювання, революції і бунти, міжетнічні зіткнення і внутрішньо групові конфлікти);

б) консенсусні (в суспільстві існує консенсус, що кризу потрібно подолати якомога скоріше, розбіжності не принципові: природні і більшість техногенних криз) [6, с. 357].

Соціологічні дослідження показують, що конфліктні і консенсусні кризи істотно розрізняються за такими показниками, як поведінкова, організаційна реакція і висвітлення в засобах масової комунікації, тому вимагають різних управлінських рішень. У разі консенсусних криз у людей проявляється тенденція до взаємодопомоги і турботи про близьких, раціональність їх мислення і адекватність вчинків залишаються на



колишньому рівні або підвищуються, а рівень злочинності і насильства знижується. Відповідно управлінські рішення повинні бути спрямовані на мотивацію і організацію роботи волонтерів. Консенсусні кризи часто несуть в собі позитивний фактор консолідації суспільства, що має бути використано державними органами [6, с. 374].

У періоди конфліктних криз, навпаки, людям властиві напади паніки, агресивної поведінки і мародерства, що часто вимагає введення жорсткого надзвичайного режиму, максимального обмеження і контролю дій людей. Конфліктні кризи провокують міжгрупові протиріччя, що в особливо важких випадках може привести до розвалу держави. Психологічні наслідки конфліктних криз значно важчі, часто населення стає об'єктом інформаційно-психологічних маніпуляцій. Інтерес мас-медіа до конфліктних криз вище, ніж до консенсусних. Журналісти прагнуть відобразити дві сторони конфлікту і навмисно підігривають ситуацію, що ускладнює розв'язання кризи і вимагає грамотної медіа політики [6, 381].

Значну роль в провокації криз грають суб'єктивний людський фактор непрофесіоналізму і приватних інтересів. Соціолог Ч. Перроу, коментуючи економічну кризу 2008 р., висловився проти застосування своєї відомій теорії нормальних аварій, неминучих в складних системах, для прикриття некомпетентних або злочинних дій управлінців. За Ч. Перроу, кризи управління (організаційні провали) поділяються на:

- 1) організаційні провали (ненавмисні помилки в роботі організації);
- 2) посадові провали (наслідки неправомірних ризиків керівництва);
- 3) посадові злочини (злочинні дії керівництва);
- 4) наслідок недостатнього державного регулювання галузі [6, с. 374].

В останні роки вчені також виділяють кілька нових типів криз:

– транссистемний соціальний злам – критичне явище, яке поширюється поверх державних кордонів і порушує функціонування декількох соціальних систем (Наприклад, нові біологічні та комп'ютерні віруси) [6, с. 379];

– соціально посилені кризи і лиха – поєднання лих і соціальних проблем (наприклад, загибель соціально незахищених людей похилого людей в результаті спеки в Європі в 2003 р.) [6, с. 380];

– пошкодження критичної інфраструктури – руйнування інфраструктури, найважливішої для функціонування суспільства і забезпечення безпеки (електроенергія, телекомунікації та ін.) [6, с. 380]. Дані види криз потребують удосконалення механізмів кризового управління.

Вчені рекомендують застосовувати комплексний поліпарадигмальний підхід до кризового управління, враховуючи амбівалентну сутність криз і складність їх сучасних формацій [6, с. 381].

Планування і оцінка ефективності управління кризою як об'єктивним порушенням соціальної структури доцільно здійснювати з позицій структурного функціоналізму.

Ступінь кризи в об'єктивній площині визначається відповідно до ступеня соціальних девіацій і дисфункцій. Кризове управління включає в себе дії, спрямовані на відновлення нормального стану системи [6, с. 402].

Що стосується суб'єктивної сторони кризи як зламу звичних символічних рамок, легітимізуючих колишній соціально-політичний порядок», вивчення його показників можливо з позицій символічного інтераціоналізму та феноменології [6, с. 410]. Механізмом управління суб'єктивним сприйняттям криз є кризові комунікації. Основним методом вимірювання як ступеня посилення кризової ситуації, так і успішності антикризових заходів є в рамках даної парадигми контент-аналіз інформаційного простору [6, с. 411].

В результаті дослідження згадок кризової ситуації і організації в даному контексті кризи може бути присуджено науковий ступінь. Залежно від концептуального розуміння сутності кризи, можливе застосування двох системних підходів: кібернетичного і синергійного [6, с. 412]. З урахуванням творчо-руйнівних властивостей криз слід знаходити баланс між ними. З позицій кібернетичного підходу сприйняття кризи – переважно негативний,

він розглядається як наслідок управлінської помилки. причиною кризи є неузгодженість організаційних цілей (коли елементи системи власні інтереси ставлять вище інтересів системи), а також брак інформації про ризики і вразливості. Кібернетичний підхід робить акцент на передкризовий етап, що включає створення інформаційної системи кризового управління: побудова стійкої до криз організаційної структури, а також аналіз ризиків і вразливостей шляхом експертних оцінок або з використанням технічних можливостей моніторингу, прогнозування і моделювання криз. Результат кризи залежить від повноти зовнішньої інформації та безперешкодної циркуляції внутрішньої інформації, що забезпечується на передкризовому етапі [6, с. 414].

Синергійний підхід передбачає в цілому позитивне сприйняття кризи. Криза – це можливість розвитку і вдосконалення самоорганізації, без якої вона переходить в період стагнації і деградує [6, с. 414]. З точки зору синергетики основними є кризовий і посткризовий етапи, на яких необхідно направити енергію кризи в прогресивне русло, а також мінімізувати окремі негативні фактори і соціальні втрати.

Можна зафіксувати три стадії в розвитку кризової ситуації [6, с. 420]:

– Деформація окремих структур, окремих функцій або процесів всередині соціальної системи, а також окремі порушення міжсистемних зв'язків. На рівні всього суспільства як соціетальної системи це головним чином деформації окремих соціальних інститутів.

– Загальна нестабільність соціальної системи як такої, коли істотно порушується її цілісність. Це стадія загальної кризи соціальної системи або, якщо мова йде про соціетальну систему, системна криза всього суспільства. На цій стадії ще можливе відновлення, відродження системи в колишній якості, хоча для цього потрібно значно більше сили, ніж на попередній стадії. Небезпека виникнення незворотних процесів розпаду, в подібних ситуаціях, залежить від визначення гранично критичних, порогових показників системної кризи суспільства.

Ці показники згруповані в семи найважливіших сферах життєдіяльності конкретного суспільства: економічні відносини, соціальна сфера, демографічна ситуація, екологічна ситуація, девіантна поведінка, політичні відносини, обороноздатність.

Так, соціальна сфера містить чотири показники:

– співвідношення доходів 10% найбагатших і 10% найбідніших громадян. Гранично критичне значення в світовій практиці виражається числом 10: 1;

– частка населення, що живе за межею бідності. Гранично критичне значення в світовій практиці – 10%;

– співвідношення мінімальної і середньої заробітної плати. Гранично критичне значення в світовій практиці – 1: 3;

– рівень безробіття. Гранично критичне світове значення 8-10% [46].

Третя стадія нестабільності – це катастрофа, тобто руйнація даної соціальної системи як такої, кінець її існування [6, с. 431]. Повернення до попереднього стану вже неможливий, і руйнівні антисистемні соціальні зміни набувають незворотного характеру. Історія знає лише два шляхи виходу з таких соціальних катастроф:

а) розпад, вмирання даної соціальної системи (суспільства), цивілізації і культури (загибель давньоєгипетської, грекоримської, візантійської та інших цивілізацій);

б) перехід в принципово нову соціальну якість, формування якісно нової соціальної системи (трансформація феодальних або напівфеодальних соціальних систем і інститутів в Японії, Малайзії та інших країнах в капіталістичні) [6, с. 432].

### **2.3. Людський фактор в антикризовому управлінні**

Незалежно від об'єкта управління чільну роль в антикризовому управлінні буде грати людина, хоча її роль часто недооцінюється. Розгляд людського фактора передбачає формування людського капіталу, вивчення в

процесі управління психології і конфліктології стосовно кризових або інших ситуацій, формування корпоративних відносин в організації, а також забезпечення ефективної діяльності арбітражного керуючого в організації.

У міру розвитку соціально-економічної системи спостерігається підвищення ролі людського фактора в її антикризовому розвитку, яке означає не виняток кризи, не бездумну протидію їй, а передбачення і впевнене, своєчасне і по можливості безболісне її вирішення. Антикризовий розвиток – це не абсолютна відсутність кризи, а наявність таких криз, які є імпульсом успішного (з позицій інтересів людини) розвитку. Тільки людина може мати мету і інтереси. Саме вони є основою розпізнавання і подолання криз. Людський фактор кризових ситуацій проявляється не тільки щодо людини до кризи, але і в управлінні кризою на різних етапах її прояву, виникнення і протікання [8, с. 20].

Управління – це діяльність людини, яка визначається такими якостями: досвідом, освітою, ставленням до дійсності і людей, методологічними підходами тощо. Будучи об'єктивним явищем, криза завжди несе в собі фактори людської природи – менталітет, культуру, інтереси, громадську свідомість, рівень освіченості, світогляд [15, с. 75].

Кожна криза – унікальна подія, а ефективне управління вимагає врахування як внутрішньофірмових процесів, так і подій у зовнішньому середовищі. У керівництві підприємством важливо управління всіма чинниками виробництва і всіма видами використовуваних ресурсів, проте провідне місце, безсумнівно, належить управлінню персоналом. Однією з важливих складових управління персоналом на кризових підприємствах є кадрова політика. Її мета – забезпечення оптимального балансу збереження та оновлення кадрів відповідно до потреб підприємства і станом ринку праці [15, с. 78].

Важливим в процесі обліку людського фактора в антикризовому управлінні є і управління конфліктами в організації. Конфлікт – це відсутність згоди між двома або більше сторонами [20, с. 213]. Для

організацій, які переживають кризу, руйнівні наслідки конфлікту особливо небажані. Але разом з тим конструктивний конфлікт – єдиний спосіб пошуку шляхів виходу з кризи конкретного підприємства. Тільки його персонал володіє інформацією про внутрішні взаємодії і реальні можливості колективу. Реалізація ж цього потенціалу, його матеріалізація у реструктуризації бізнесу, освоєнні нововведень немислима без конфліктів [20, с. 214].

Методи запобігання конфліктної ситуації діляться на адміністративні, організаційні та методи міжособистісного управління [20, с. 220]. Крім перерахованих вище, існують також структурні методи вирішення конфліктів і цілий ряд способів управління конфліктами: дії по роз'яснювальній роботі, координуючі дії, розробка системи заохочень.

Людський фактор значно впливає на діяльність організації, зокрема, на виникнення криз в ній. Важливим є вироблення ефективних методів управління в умовах кризи, в тому числі в сфері управління конфліктами в організації, так як сам по собі конфлікт може надавати не тільки негативний, але і позитивний вплив на організацію.

Корпоративна культура є вкрай важливою стороною організації, і взаємовплив її та кризового менеджменту дуже великі.

У монографії, присвяченій впливу корпоративної культури на антикризове управління, К. Філіп [6, с. 492] максимально повно розкриває наступні взаємозв'язки:

- як схильність до ризиків розподіляється по організації;
- як відповідальність за ризик і кризовий менеджмент делегується по різним підрозділам компанії, згідно їх компетенцій;
- як організовуються потоки інформації, в тому числі по превентивному кризис-менеджменту;
- як повинна бути влаштована корпоративна антиризикова політика виходячи з фінансування та ліквідності;

– якими мають бути політики зовнішніх комунікацій компанії, відкритості та прозорості.

Близьким до корпоративної культури є інший аспект антикризового управління – організаційне навчання, під яким розуміється колективне навчання і саморозвиток в організації, накопичення досвіду і знань з наступною зміною організаційних структур [6, с. 495]. Логічно припустити, що здатність організації відповісти викликам і зменшувати масштаб шкоди залежить від накопичення і поширення в ній антикризового досвіду, знань і компетенцій. З точки зору організаційного навчання важливо не тільки пом'якшити перебіг кризових явищ за рахунок високого рівня попереднього навчання, але і в повній мірі скористатися тим, що відбувається з кризою, щоб досвід його дозволу максимально можливо закріпився і в корпоративній культурі, і в структурі, і в професійних навичках окремих співробітників.

Цій проблематиці присвячено цілий ряд цікавих робіт, повних моделей і рекомендацій.

Однак є кілька підходів, що суперечать організаційному навчанню, основна ідея якого полягає в тому, що менеджери буму (зростання) і антикризові менеджери – це принципово різні за складом розуму і світосприйняттям люди. Тому акціонерам, можливо, виявиться більш доцільним змінити команду управлінців при різкому погіршенні ситуації в галузі або макроекономіці, тому як менеджери буму ні психологічно, ні ментально не здатні впоратися із серйозною кризовою ситуацією [25, с. 188].

Реакція на стресові і кризові ситуації є важливою областю досліджень психологічної науки. Тут вона може запропонувати чимало для розуміння деяких особливостей організаційної поведінки компаній в ході розвитку кризи і подальшого антикризового управління.

Одним з найбільш очевидних запозичень з психології в антикризовому менеджменті є синдром заперечення [32, с. 96]. Питання усвідомлення і прийняття кризи багатогранне.

Рішення про визнання ситуації в компанії кризової в певних обставинах не може бути прийняте виключно на підставі кількісних даних щодо її фінансового та ринкового становища. Особливо це актуально в ситуації превентивного кризис-менеджменту, коли вже на початковому етапі розвитку кризи потрібно психологічна готовність визнати ситуацію кризовою [27, с. 129].

При цьому початкове заперечення кризової ситуації може спостерігатися як щодо фінансових параметрів компанії, так і техніко-технологічних параметрів її діяльності.

Іншим психологічним аспектом є те, що можна назвати згубною самовпевненістю і зайвою самовпевненістю, коріння яких сягають, перш за все, до американської корпоративної культури оптимізму і сильним особистостям багатьох головних виконавчих директорів, які часто одночасно займають і пост голови ради директорів. Некритичність в сприйнятті ризиків тільки підсилює наступний синдром заперечення. Можна також привести в приклад навіть такий неординарний напрямок досліджень, як вивчення впливу як інструмент антикризового управління [51, с. 174]. Сам по собі вплив є важливою частиною корпоративної культури, трансформує сучасний менеджмент [51, с. 174]. В рамках кризової ситуації його призначення полягає в тому, щоб пом'якшити емоційний збиток співробітників і їх напругу в ході антикризового менеджменту. Щоб більш конкретно передати, про що йдеться, необхідно навести конкретні приклади.

1. Під час кризи в компанії заохочується обговорення того, як вона долала попередні організаційні або галузеві / макроекономічні кризи.

2. При фактичному скасуванні проектів і невикористанні вже досягнутих результатів з яких-небудь проектів менеджмент всіляко дає зрозуміти співробітникам, що проведена робота все одно дуже цінується компанією і напрацювання, швидше за все, будуть використані в майбутньому.



3. Максимально ретельне роз'яснення найбільш непопулярних заходів з прикладами-розповідями про те, як вони в подібних ситуаціях в результаті приводили до сприятливих результатів [51, с. 217].

Основна ідея всієї цієї концепції полягає в тому, щоб не допустити деморалізації персоналу, знизити занепокоєння і поліпшити емоційний мікроклімат у час проведення болючих антикризових заходів [51, с. 227]. Не можна недооцінювати важливість подібних психотерапевтичних аспектів при проведенні антикризового управління. Для цього немає необхідності наймати саме професійних психологів або навіть бізнес-тренерів, а досить того, щоб спілкування між менеджером і співробітниками, а також між співробітниками з різним досвідом було максимально відкритим і довірчим.

Таким чином, не всі концепції антикризового управління є універсально застосовними і плідними у всіх ситуаціях. Залежно від макроекономічних, галузевих та інституційних обставин ті чи інші концепції можуть послужити хорошу службу як для більш повного осмислення того що відбувається і розуміння його в більш широкому контексті, ніж просто дуже вузький і обмежений контекст неплатоспроможності, який впливає з законодавства про неспроможність, так і для вироблення найбільш наближеного до оптимального плану (в тому числі і стратегічного) компанії з попередження, адаптації та протидії кризовим тенденціям і загрозам.

## **РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ В КРИЗОВИЙ ПЕРІОД**

### **3.1. Сучасний стан управління соціальними закладами в Україні**

Соціальні перетворення, що спостерігаються в останні десятиліття з усією очевидністю дозволяють фіксувати докорінні зміни не тільки повсякденних практик, а й трансформацію соціальних інститутів і нормативно-ціннісної системи, характеру і змісту соціальних процесів. Значну роль в цих змінах відіграють нові інформаційні технології. Саме вони в даний час є детермінантою сучасних виробничих та економічних відносин, надаючи при цьому істотний вплив на соціокультурну сферу.

Перехід до ринкової економічної системи надав істотні зміни на розвиток всіх сфер українського суспільства. Кардинальній модернізації піддалася і соціальна сфера. У минулому соціальні проблеми були пріоритетом держави. В даний час держава не завжди здатна швидко і ефективно реагувати на знову виникаючі соціальні проблеми. Сучасні реалії диктують необхідність оптимізації наявної системи соціального обслуговування, а також розширення сектора, який надає соціальні послуги. Більш того, в умовах становлення соціальної держави зростає соціальна активність людини, що виявляється у свідомому бажанні участі в соціальному житті і можливістю зміни соціального середовища [5, с. 140].

На сучасному ринку соціальних послуг на паритетних засадах з реалізації соціальних програм беруть участь, з одного боку бюджетні та автономні установи державних і муніципальних організаційно-правових форм, з іншого – мережа некомерційних структур, що базуються на приватній власності [34, с. 156]. Вони формують ринок соціальних послуг, здійснюючи спільно діяльність по реалізації прав громадян, орієнтовану на соціальні стандарти життєдіяльності.

Соціальні орієнтири передбачаються в прогнозах соціально-економічного розвитку держави, регіонів з урахуванням зростаючих запитів потреб людини в соціальних послугах. Один з механізмів реалізації соціальних прав громадян – декларування та фінансове забезпечення з боку держави мінімальної її частини. На думку ряду авторів, основу соціальних гарантій повинні складати «мінімальні стандарти» як міра «для забезпечення єдиного соціального простору на території країни і відносного вирівнювання життя на території її суб'єктів» [37, с. 38].

Широкій громадськості відомі такі категорії соціальних стандартів як прожитковий мінімум окремих категорій громадян, мінімальний розмір пенсій, норми забезпечення безкоштовною освітою та медичними послугами, нормативи по соціальному обслуговуванню інвалідів, людей похилого віку, дітей, які залишилися без піклування батьків і деяких інших категорій громадян. Тут важливо відзначити, що держава гарантує субсидії громадянам на державні послуги в межах встановлених нормативів, а споживання понад нормативів – з особистих ресурсів громадян. В рамках даної проблеми важливо відзначити, що держава фінансує учасників ринку соціальних послуг незалежно від організаційно-правових форм власності [37, с. 123].

На ринку бюджетних соціальних послуг розвинене конкурентне середовище, що формує і стимулює дійсні потреби, породжувані науково-технічним прогресом. Залежність від конкретної галузевої групи послуг і соціально-економічних характеристик регіону вкрай слабка: монопольними постачальниками послуг є державні установи, незважаючи на зростання числа приватних організацій [43, с. 78].

За 2017-2020 рр. кількість установ державної форми власності в Україні скоротилася в сфері освіти на 18, охороні здоров'я та наданні соціальних послуг на 70 установ. Одночасно, число приватних закладів збільшилось, відповідно на 32 і 48 одиниць в порівнянні з 2017 роком [19]. Таким чином, в сфері освіти задіяно 78% установ, в охороні здоров'я та в сфері надання соціальних послуг 66%, заснованих на приватній формі власності [19].

У сфері надання комунальних, соціальних і персональних послуг зберігається позитивна динаміка зростання числа підприємств державної форми власності.

Таким чином, організації приватної форми власності, поряд з державними, стали учасниками реалізації соціальних прав громадян. У державних установах характерною особливістю послуг, що надаються є їх уніфікація, а в приватних, що надають послуги, адаптовані до запитів споживачів.

Монополізм установи на ринку соціальних послуг в умовах більшої самостійності може призвести до невиправданого підвищення ціни і зниження якості товару і послуг.

В контексті процесів, що змінюють зміст централізованого фінансування соціальної інфраструктури (охорона здоров'я, освіта, наука, культура, мистецтво), становить інтерес розгляд зміни ролі однієї зі складових системи централізованого фінансування місцевих бюджетів. В економіці будь-якої країни існують сфери діяльності, управління якими і забезпечення раціональніше здійснювати через регіональні (муніципальні) органи влади і, перш за все, тому, що місцеві бюджети за своєю природою призначені бути джерелом фінансування необхідних суспільству витрат в соціальних, наукових і культурних галузях на кожній конкретній території [62, с. 69].

Розвиток ринкових відносин в галузях соціальної інфраструктури має свою специфіку, пов'язану з державним втручанням і регулюванням найбільш важливих послуг, де зберігається значний неринковий сектор, який фінансується з бюджетів різних рівнів [61, с. 45].

Проблема розвитку конкурентоспроможних наукомістких виробництв вимагає негайного вивести на перші місця в національних пріоритетах систему освіти і науки, систему науково-технічної інформації, систему трансферу науково-технічних знань на основі перегляду механізму надання та формування централізованих фінансових коштів з урахуванням

довгострокових тенденцій і наслідків діяльності галузей соціальної інфраструктури. Обмеженість бюджетних ресурсів, особливо в ринкових умовах, вимагає максимального підвищення ефективності використання державних ресурсів в соціальних цілях. Неможливо всі установи соціальної інфраструктури перевести на ринкові відносини і самоокупність. Дуже важливо і та обставина, що в галузях соціально-культурного обслуговування існують об'єктивні перешкоди ринку на принципах «чистої конкуренції» [54, с. 39].

До числа подібних перешкод слід віднести:

- унікальність і масштабність окремих галузей (телебачення, радіо, вища школа та ін.);
- диференціацію послуг, обумовлену творчим змістом діяльності людей в цій сфері;
- широке поширення в соціально-культурному комплексі різних некомерційних організацій, асоціацій, товариств тощо [54, с. 41].

Незважаючи на велику кількість досліджень в цій області, існують питання, які потребують подальшого вивчення:

- питання фінансового забезпечення галузей соціальної інфраструктури на регіональному рівні;
- проблема збалансованості обласних і місцевих бюджетів;
- необхідність перерозподілу бюджетних функцій між різними рівнями державної влади, а також зміна меж фінансової компетенції регіональних та інших одиниць;
- розширення повноважень органів місцевого самоврядування щодо переліку і розмірів місцевих податків і зборів [48, с. 52].

Реформа системи фінансування галузей соціальної інфраструктури повинна привести до перерозподілу бюджетних функцій між різними рівнями державної влади і зміни фінансової компетенції регіональних та муніципальних одиниць [48, с. 67]. Такий підхід дасть можливість місцевим органам виявляти ініціативу, самим шукати джерела задоволення місцевих

потреб. Інакше кажучи, самостійність місцевих органів влади буде рости пропорційно обсягу дотацій, що виділяються з державного бюджету.

В цілому для соціально-культурних галузей сьогодні характерні процеси роздержавлення і формування недержавного сектора, поява приватних установ і комерційних організацій. Стосовно до таких установ і організацій функції держави обмежуються ліцензуванням, акредитацією, атестацією кадрів, регулюванням цін на окремі види соціальних послуг [55, с. 214]. В охороні здоров'я, наприклад, роздержавлення розгортається по лінії поступової заміни державної бюджетної медицини системою державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення (створення Національної служби здоров'я України). Перехідний період в охороні здоров'я відрізняється високим рівнем бюджетних витрат на гарантоване медичне обслуговування громадян. Особливо населення України відчуло складнощі під час спалаху коронавірусу. Незважаючи на значний прогрес у сфері охорони здоров'я, досягнутий за останні століття, інфекційні захворювання, як і раніше представляють серйозну загрозу для сучасного суспільства. В той час як одні з них були успішно подолані і зустрічаються тільки в межах декількох географічних зон (ендеміки), інші мають здатність швидкого поширення від спочатку обмеженою спалаху і перетворення в епідемії або пандемії. Безумовно, першим і найбільш важливим аспектом епідемії або пандемії є і завжди буде залишатися людський фактор, однак поширення вірусів може мати і важливі економічні наслідки [45, с. 218]. У грудні 2019 – січні 2020 року в Китаї було зафіксовано спалах нового коронавірусу SARS-CoV-2. До кінця березня 2020 року він перекинувся майже на всі країни світу і набув характеру пандемії. Обмежувальні заходи, пов'язані з поширенням цього захворювання, привели до початку нової світової фінансової та економічної кризи.

Становлення демократичних інститутів і в першу чергу місцевого самоврядування потребують певної децентралізації державного управління та передачі функцій, що стосуються забезпечення життєдіяльності населення,

тим органам, які максимально наближені до населення [35, с. 112]. Роздержавлення всіх сторін суспільного життя потребують подальшого розподілу функцій і відповідних ресурсів між державним і приватним секторами економіки. Аналіз практики функціонування механізму регіонального управління свідчить про те, що функції територіального управління здійснюються безпосередньо з центру за допомогою прямого перерозподілу ресурсів, централізованого адміністративного впливу на регіони і жорсткого регламентування їх діяльності [31, с. 162]. Регіональні виконавчі органи мають статус державних і залежать від уряду функціонально як в плані співпідпорядкованості, так і в призначенні посадових осіб. Область є основним елементом реалізації регіональної політики держави, яка повинна забезпечувати створення необхідних умов для життєдіяльності цієї територіальної спільноти людей, ефективного використання місцевих господарських ресурсів, розвитку взаємовигідних міжрегіональних фінансово-економічних відносин. На сьогодні немає чіткого розмежування функцій регіональних органів влади та органів місцевого самоврядування [31, с. 167].

Функції регіональних державних виконавчих органів влади, які перетинаються з відповідними функціями виконавчих органів місцевого самоврядування: економіка і власність, фінанси, промисловість, енергетика, транспорт і зв'язок, торгівля і побутове обслуговування, соціальний захист населення, охорона праці, капітальне будівництво та житлово-комунальне господарство, освіта, охорона здоров'я, культура, питання фізичної культури та ін. [40, с. 9].

Необхідний обов'язковий перегляд функцій органів державної виконавчої влади з подальшим перерозподілом вищих повноважень між державними органами і місцевими органами. До сфери компетенції органів місцевого самоврядування можуть бути віднесені наступні питання: місцеві фінанси, економічний розвиток населених пунктів, управління об'єктами муніципальної власності, планування і будівництво населених пунктів,

робота громадського транспорту, благоустрій парків і садів, робота дошкільних, початкових і середніх навчальних закладів, здійснення медичної допомоги муніципальними установами охорони здоров'я; дотримання пожежної безпеки та прав споживачів [40, с. 10].

Перерозподіл функцій і повноважень між органами управління загальнодержавного, регіонального і місцевого рівнів тісно пов'язаний з формуванням фінансових ресурсів, необхідних для їх здійснення. Кожен рівень влади повинен мати законодавчо закріплену дохідну і видаткову частини своїх бюджетів. Роль централізованого бюджету в нових умовах здійснення бюджетної політики повинна зводитися лише до цільової державної підтримки деяких регіонів в межах прийнятих державних і регіональних програм, що є основою механізму вирівнювання фінансових можливостей окремих територій [53, с. 77].

В Україні потреба в соціальних послугах у населення значно перевищує пропозицію. Державна система соціальної підтримки і допомоги не задовольняє повною мірою запити населення. У зв'язку з цим існує об'єктивна необхідність залучення нових постачальників соціальних послуг.

Відповідно, законодавчо закріплено, що постачальниками соціальних послуг можуть бути як державні організації, так і недержавні – приватні.

Участь недержавних організацій у соціальній сфері сприяє появі здорового конкурентного середовища, доступності соціальних послуг шляхом розширення їх спектру, можливостей впровадження інновацій, облік регіональної специфіки і, як наслідок, поліпшення якості соціального обслуговування [53, с. 85].

Поняття соціального підприємництва отримало теоретичне обґрунтування в працях зарубіжних дослідників ще в другій половині ХХ століття.

Основним завданням державних і приватних організацій сфери соціального сервісу є надання соціальних послуг. Закон трактує соціальну послугу як дію або дії в сфері соціального обслуговування з надання



постійної, періодичної, разової допомоги, в тому числі термінової допомоги, громадянину з метою поліпшення умов його життєдіяльності і (або) розширення його можливостей самостійно забезпечувати свої основні життєві потреби [48, с. 115].

У науковому співтоваристві немає єдиної думки про феномен «соціальна послуга». Наприклад А. І. Тюбе, Ф. М. Куршаєва визначають соціальну послугу, як предмет обміну і споживання, але на відміну від речових благ соціальна послуга має властивість невідчутності, неможливістю збереження та накопичення, неоднорідністю або мінливістю якості, а також її виробництво збігається зі споживанням [39, с. 171]. У першому випадку поняття соціальної послуги відповідає її розумінню в широкому сенсі слова – це все послуги, спрямовані на рішення яких-небудь проблем людини, груп, суспільства в цілому.

У другому визначенні є характеристика соціальної послуги в її вузькому розумінні, тобто надання підтримки соціально незахищеним верствам суспільства (пенсіонери, малозабезпечені, інваліди тощо). В цьому випадку надання соціальних послуг зводиться до поняття «соціальна робота» [39, с. 180].

Найбільша кількість соціальних організацій надають послуги громадянам похилого віку та інвалідам. Це пов'язано з тим, що кожен шостий житель – представник старшої вікової категорії. У зв'язку зі старінням населення частка літніх людей в суспільстві збільшується, і потреба в організації даного профілю буде рости. У таблиці 3.1 проілюстрована загальна чисельність населення України у період з 2017 по 2020 рр. в порівнянні з кількістю народжених та померлих [19].

Центри, які надають послуги дітям та неповнолітнім, складають 34% від загальної частки організацій [19]. Послуги надаються стаціонарно і напівстаціонарно. Діти, як соціально незахищені верстви населення, потребують особливої уваги і підтримки з боку держави.

Таблиця 3.1

### Чисельність населення України у 2017-2020 рр.

Населення	2017	2018	2019	2020 січень- липень
Чисельність наявного населення (на кінець періоду), млн осіб	42,4	42,2	41,9	41,7
Кількість живонароджених, тис. осіб	364,0	335,9	308,8	168,7
Кількість померлих, тис. осіб	574,1	587,7	581,1	334,3

На рис. 3.1 показана статево-вікова піраміда населення України у 2020 році [19].

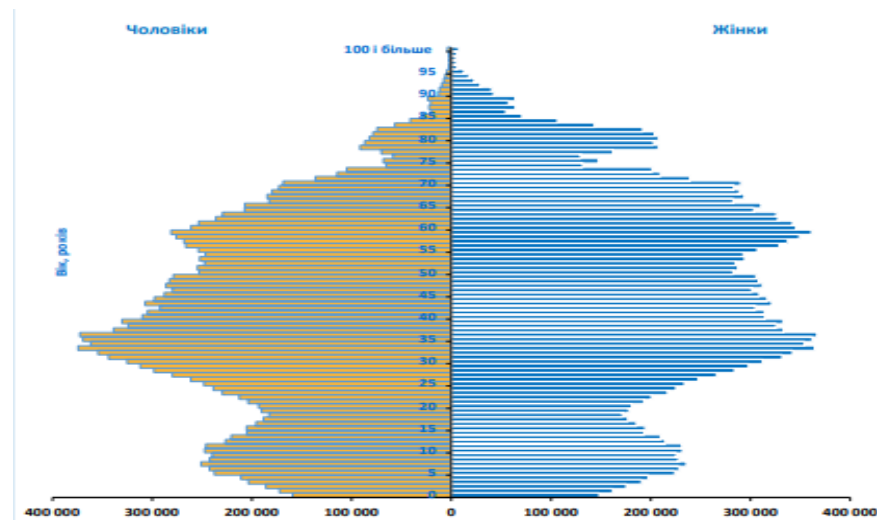


Рис. 3.1. Статево-вікова піраміда населення України у 2020 році

Аналіз реєстру постачальників соціальних послуг показав, що держава є монополістом у сфері соціального сервісу [19]. Споживачі соціальних послуг позбавлені вибору. Вони змушені звертатися до державних установ допомоги і підтримки, де суворо регламентований перелік послуг, що надаються і процедура їх надання. Реалії часу вимагають серйозної модернізації системи соціальної допомоги. Державні організації в сфері соціального сервісу орієнтовані в основному на надання соціально-медичних та побутових послуг, але інтеграція людини з обмеженими можливостями в сучасному житті вимагає адаптивних здібностей, розвитку стресостійкості, високих комунікативних навичок, цифрової грамотності тощо [23, с. 267].

Сфера соціального сервісу передбачає роботу зі специфічною категорією споживачів і не може бути уніфікована. Значна частина проаналізованих організацій являє собою комплексні центри обслуговування. Охоплюючи максимально широку категорію населення, вони не володіють ресурсами для надання вузькоспеціалізованих послуг. Приватні організації з надання соціальних послуг населенню могли б зайняти цю нішу [23, с. 272].

Аналіз ринку соціальних послуг показав, що діяльність організацій сфери соціальних послуг в даний час здійснюється в усіх районах України. Однак соціальна сфера не справляється із запитами сучасного суспільства, а також потребує розширення, оптимізації і наявності кваліфікованих кадрів. До того ж кількість споживачів соціальних послуг протягом останніх років залишається приблизно однаковою, тобто не враховується динаміка соціально-демографічної структури населення, в цьому проявляється консервативність державної системи соціальної підтримки населення, нездатність трансформації в сучасних реаліях [23, с. 274].

Однією з особливостей сфери соціальних послуг є низький рівень участі в наданні соціальних послуг комерційних організацій.

Крім економічних бар'єрів, при організації підприємницької діяльності в сфері соціальних послуг важливу роль відіграють соціальні фактори:

- особлива група споживачів даного виду послуг;
- високі професійні вимоги до кваліфікації працівників;
- особливі вимоги до комунікативних навичок фахівців соціальних послуг;
- ризики професійного вигорання [9, с. 87].

Слід зазначити, що комерційним організаціям в сфері соціальних послуг надаються пільги, наприклад, податкові послаблення, державна підтримка у вигляді субсидій, державне співфінансування на будівництво та ін. [9, с. 92]. Але скористатися цими заходами підтримки можуть лише комерційні організації з надання соціальних послуг, що відзначаються в реєстрі постачальників соціальних послуг. До організації та надання послуг у

соціальній сфері пред'являються особливі вимоги. Включення організації до реєстру постачальників соціальних послуг є гарантом якості їх надання.

Водночас розвиток нових технологій веде до очевидних і неминучих соціальних змін. Їх вплив на суспільство, характер можливих вигод і наслідків були багаторазово описані представниками соціогуманітарного знання. По суті, можна говорити про двох сформованих в зв'язку з цим позиціях щодо технологізації сучасного суспільства: технології як засіб вирішення соціальних проблем і як джерело появи нових соціальних деструкцій [4, с. 25].

В силу своєї цільової орієнтації обидва ці підходи не в змозі повною мірою відобразити вплив нових технологій на соціокультурний контекст. Описуючи процеси цифровізації в суспільстві, кожен з них будує свою концептуальну схему, залишаючи, як правило, поза полем своєї уваги особливості трансформації соціокультурної сфери під впливом зростання швидкості впровадження нових технологій в повсякденне життя, їх різноманітності видів, фізичної і цінової доступності для населення. У свою чергу акцентуація уваги саме на взаємозв'язок соціально-культурного середовища та сучасних технологій дозволяє виявити нові можливості його вимірювання та інтерпретації [4, с. 28].

Цифровізація і технологізація стають ключовими характеристиками функціонування економіки, промисловості та суспільства в цілому. Як процес зближення реального і віртуального, вони виявляються основною рушійною силою інновацій та змін, що констатується багатьма дослідниками. Серед найбільш актуальних і затребуваних в даний час слід назвати такі технології та напрями їх розвитку електронний уряд, надання електронних державних послуг, роботизацію і автоматизацію виробничих і побутових процесів, впровадження цифрової медицини і т. д. [8, с. 15]. Цілком очевидно, що сучасні технології не можуть забезпечити вирішення всіх соціальних і економічних проблем, але їх функціонал цього прагне. Одним з механізмів підвищення ступеня корисності є зведення їх використання в

статус своєрідного соціального стандарту. Так, наприклад, застосування інформаційно-комунікативних технологій вже стало невід'ємним атрибутом освітнього процесу (незважаючи на консервативність його змісту). До теперішнього часу використання технологій нового покоління перестало бути сакральним процесом [8, с. 17].

Вплив цифровізації на суспільство очевидно і не обмежується тільки модернізацією промисловості, економіки, освіти. Вона формує складну систему інформаційних мереж і відповідних технологій, що охоплюють, по суті, всі сфери життєдіяльності людини. Це призводить до того, що технологічні інновації, активно просуваються суб'єктами соціального управління (в тому числі і з метою підвищення конкурентоспроможності регіону, соціально-демографічних груп). Детермінують не тільки природну трансформацію традиційного виробничого і соціального устрою, але і сприяють зміні моделей поведінки соціальних суб'єктів, комунікації, пошуку, відтворення і сприйняття інформації [12, с. 73].

Збільшений вплив цифровізації на суспільні процеси і відносини призводить до того, що вона стає своєрідним засобом конструювання соціальної реальності, основу якого складають сучасні технології. Разом з цим формуються нові соціальні та особистісні цінності. Цілком очевидно і закономірно, що інтенсивність їх закріплення в суспільній свідомості опосередковується збільшенням залежності повсякденності від нових технологій [12, с. 75].

Процеси цифровізації об'єктивно призводять до зміни системи групових інтересів і способів соціальної взаємодії. По суті, змінюються якісні характеристики соціальних суб'єктів, а ті аспекти їх діяльності, які детерміновані використанням нових технологій. У зв'язку з цим цілком можна погодитися з твердженням К. Манхейм про те, що риси характеру, схильності і пристрасті людини розвиваються як відповідна реакція на нову ситуацію, що пред'являє до особистості свої вимоги [18, с. 32]. Наслідком цих імперативів є формування нових типів свідомості, життєвих стилів і

цінностей, що виявляються і закріплюються як на рівні індивідів, так і на рівні соціальних груп і суспільства в цілому. При цьому зміна групових інтересів і ціннісних орієнтацій не є радикальною, процес їх трансформації відбувається поступово і пов'язаний більшою мірою зі швидкістю адаптації соціальних суб'єктів до нових умов [18, с. 35].

Наприклад, у всьому світі пріоритетом розвитку сфери охорони здоров'я виступають цифрові технології. Цифровізація забезпечує доступність і якість послуг без збільшення витрат на охорону здоров'я, при цьому розвиток цифрової медицини неможливий без участі держави.

Не стала винятком і Україна, де вже впроваджуються декілька інформаційно-аналітичних проектів. Процес інформатизації сфери охорони здоров'я в Україні йде повільно, це визначено низьким рівнем використання засобів інформатизації в медичних установах на регіональних рівнях, також спостерігається відставання у використанні і впровадженні нових технологій, сервісів для поліпшення якості медичних послуг. Першорядне значення для вирішення поставлених завдань мають дослідження, безпосередньо спрямовані на вивчення забезпечення своєчасної, високотехнологічної медичної допомоги пацієнтів.

Ефективність управління в сфері охорони здоров'я здатна поліпшити якість лікування пацієнтів, а також зберегти життя або запобігти тяжким ускладненням у хворих. Рішення проблем, пов'язаних з інформатизацією охорони здоров'я в регіонах, можливо при проведенні глобальної інформатизації, впорядкування впроваджень в організаціях охорони здоров'я по регіонах і взаємодії між лікувальними установами. Глибокий і всебічний розгляд різних аспектів роботи лікувальних установ регіонів, як і сфери охорони здоров'я в цілому, виявило гостру проблему інформаційної інтеграції, в зв'язку з недостатньо повною автоматизацією процесів електронного обміну медичними документами між підрозділами на всіх рівнях. Поступово проходять процеси відмови від «бумажної інформатизації», удосконалюються процеси виписки і передачі електронних

лікарняних листів, шикуються і розвиваються процеси виписки і обліку електронних рецептів, поетапно встановлюються зв'язки між інформаційними системами відомчих установ для формування єдиного інформаційного простору і організації підтримки наскрізних бізнес-процесів на робочих місцях за рівнями управління. Разом з тим слід зазначити, що недостатньо задіяні інструменти інформатизації контролю якості при наданні медичної допомоги [24, с. 56].

Для прийняття управлінських рішень в сфері охорони здоров'я України необхідно спиратися на:

- аналіз та обробку даних моніторингу показників здоров'я населення, включаючи оцінку захворюваності, інвалідності та смертності різних статевовікових груп населення для цілей прийняття управлінських рішень в сфері охорони здоров'я;

- порівняльний аналіз діяльності медичних організацій, а також аналіз забезпеченості і потреби в основних видах медичної допомоги, включаючи контроль виконання територіальної програми державних гарантій безкоштовного надання громадянам медичної допомоги;

- оцінку показників, що характеризують систему надання медичної допомоги, і їх динаміку [24, с. 70].

Моделювання інформаційних процесів сфери охорони здоров'я актуальне в даний час і спрямоване на реформування системи охорони здоров'я, що дозволить регулювати процеси цифровізації медичної інформаційної системи на всіх державних рівнях.

Таким чином, цифровізація і технологізація істотно впливають на соціокультурну сферу. В рамках дії нових технологій на суспільство спостерігається двобічна тенденція.

З одного боку, цифровізація стає одним з ключових чинників нарощування прогресивних переваг технологій нового покоління, драйвером розвитку соціально-економічної сфери, а з іншого – веде до зміни існуючої моделі трансляції соціального досвіду від одного покоління до іншого.

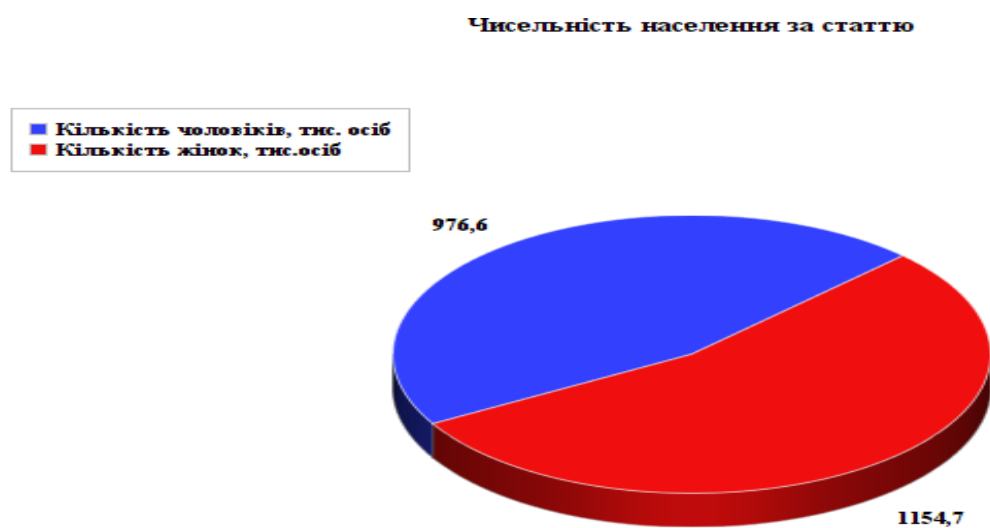
Розширення міжінформаційного простору призводить до трансформації традиційної нормативно-ціннісної системи, виникнення нових доміант мислення і поведінки соціальних суб'єктів. Така неоднозначність передбачає формування нової методології міждисциплінарної рефлексії, що дозволяє не тільки фіксувати соціокультурні зміни, а й прогнозувати їх характер і наслідки.

### 3.2. Соціологічний аналіз проблем управління соціальними закладами

Управління соціальною інфраструктурою забезпечує сприятливі умови життя населення, розвиток економічної, соціальної і духовної сфери. Для аналізу управління соціальними закладами розглянемо галузеву структуру в розрізі муніципальних утворень Луганської області.

Базою стануть ключові галузі – охорона здоров'я, освіта, житлово-комунальне господарство і культура.

Загальні відомості щодо співвідношення кількості населення Луганської області та статі подані на рис. 3.2 [19].



**Рис. 3.2. Сегментограма чисельності населення Луганської області відносно статі**



У таблиці 3.2 розглянуті ключові показники галузі охорони здоров'я.

Таблиця 3.2

### Показники сфери охорони здоров'я Луганської області

Показник	Значення
Кількість лікарняних закладів	27
Кількість центрів первинної медико-санітарної допомоги	16
Кількість диспансерів	7
Кількість станцій екстреної допомоги	3
Кількість лікарняних ліжок (тис.)	6,15

За даними соціологічного опитування КМІС на рис. 3.3 зображено самооцінку стану здоров'я населення впродовж 1995-2020 років [46].



Рис. 3.3. Самооцінка стану здоров'я з 1995 по 2020 рр.

Проаналізувавши ситуацію в сфері охорони здоров'я в Луганській області, можна зробити висновок про те, що ситуація в регіоні, пов'язана з проблемами даної галузі, була і залишається напруженою.

У Луганській області зберігається ряд ключових проблем, що перешкоджають ефективній реалізації державної політики в сфері охорони здоров'я, поліпшення показників здоров'я населення, в тому числі:

1) низька зацікавленість населення в збереженні і зміцненні здоров'я, недостатнє залучення населення в профілактичні медичні огляди;

2) недостатнє застосування нових ефективних медичних технологій;  
 3) дефіцит медичних працівників, децентралізована система управління.

4) недостатнє використання сучасних інформаційних технологій в охороні здоров'я.

Наступним об'єктом аналізу стане галузь освіти, яка, безумовно, становить одну з найбільших частин соціальної сфери.

За даними Державної служби статистики показники системи освіти Луганської області подано у таблиці 3.3 [19].

*Таблиця 3.3.*

### **Показники сфери освіти у Луганській області**

<b>Назва</b>	<b>Кількість</b>
Заклади дошкільної освіти	268
Заклади загальної середньої освіти	280
Заклади професійно-технічної освіти	23
Заклади вищої освіти	4

Протягом 2020 року кількість навчальних закладів загальної середньої освіти зменшилась у порівнянні з минулим навчальним роком на 5 %. Скорочення наявної кількості шкіл у Луганській області зумовлено реформуванням системи освіти, зокрема загальної середньої освіти, а також реорганізацією, тобто зміною статусу шкіл на коледжі, гімназії тощо.

Кількість учнів в закладах загальної середньої освіти збільшилась на 3 % та склала 55 тис. осіб протягом 2020 року.

Кількість вчителів у закладах середньої освіти зросла на 110 осіб і складає 6,3 тис. осіб.

Що стосується закладів професійно-технічної освіти, то вона так само зазнала змін в плані реорганізації та проведенні реформування. В порівнянні з 2014 роком кількість таких закладів зменшилась, відповідно і зменшилась кількість учнів на 40 %.

На території Луганської області, підконтрольній українській владі залишилось 4 заклади вищої освіти. Вони так само перебувають на етапі реформування, але наразі мають стабільний розвиток.

Дані оцінки в цілому характеризують досить хороший стан системи освіти Луганської області, проте існують райони, яким необхідно приділити увагу в розвитку даної галузі.

Система житлово-комунального господарства – найважливіша галузь не тільки економіки, а й соціальної сфери. Житлово-комунальне обслуговування стосується безпосередньо всіх. З системою житлово-комунального господарства людина взаємодіє постійно – це і наявність в будинках електрики, газу, каналізації і якісної питної води, підтримання відповідності норм житлових приміщень, вивезення сміття та прибирання територій. Від ефективності функціонування житлово-комунального господарства безпосередньо залежать повсякденний, побутовий комфорт громадян, їх життєвий рівень, соціальне самопочуття, а також і ступінь соціального невдоволення. Ці параметри задають позитивну або негативну спрямованість суспільної думки і визначають ступінь підтримки державної соціальної політики, принципів державного устрою та ступеня довіри до місцевих органів влади [60, с. 42].

Сталий розвиток країни вимагає, щоб соціальна політика, відповідальна за безпосереднє життєзабезпечення населення, ефективно використовувала надані ресурси і гнучко реагувала на зміни настроїв і самопочуття людей, пов'язаних з задоволеністю якістю життя.

На сьогоднішній день серед найбільш актуальних проблем сфери житлово-комунального господарства, що хвилюють населення, можна виділити наступні.

1. Тарифи на житлово-комунальні послуги. Тема підвищення тарифів дуже чутлива для населення. Особливо в зв'язці ціна / якість. Підвищуються тарифи – логічно, що має підвищуватися і якість послуг. Об'єктивно зростає статистика по заборгованості населення за житлово-комунальні послуги.

Значне зростання цін на житлово-комунальні послуги за останні роки при незначному зростанні і навіть падінні зростання грошових доходів населення істотно відбивається на витратах домашніх господарств, роблячи послуги малодоступними для певних категорій громадян. Соціологічні показники стурбованості проблемами житлово-комунального господарства, частки їх витрат в сімейному бюджеті, задоволеності якістю послуг за місцем проживання, – ймовірно, найоб'єктивніша оцінка громадянами [46].

2. Житлові проблеми. В основному це пов'язано з тим, що за довгі роки сформувався досить жорсткий стереотип щодо обов'язковості власності на житло. Варіант найманого житла не є вирішенням житлових питань, і ця проблема продовжує хвилювати людей.

Загальна кількість багатоквартирних будинків у населених пунктах Луганської області складає 3841 одиниці.

Культурний ресурс Луганської області має позитивні тенденції до зростання, що представлено в таблиці 3.4 [19].

*Таблиця 3.4*

#### **Показники сфери культури Луганської області**

<b>Показник</b>	<b>Значення</b>
Кількість публічних бібліотек	327
Кількість клубних установ	302
Кількість шкіл естетичного виховання	29
Кількість музеїв	13
Кількість театрів	2
Кількість філармоній	1

На кінець 2020 року частка житлового фонду Луганської області, обладнаного всіма видами благоустрою (централізованим водопостачанням, водовідведенням (каналізацією), опаленням, газом), склала 72,8% від всього житлового фонду. Частка житлового фонду, обладнана водопроводом, в

міській місцевості – 90%, в сільській – 56,1%, водовідведенням (каналізацією) – 89,3% і 44,2%, опаленням – 92,3% і 57,3% відповідно [19].

Проведений аналіз дає підстави стверджувати, що в Луганській області існує потреба в удосконаленні управління соціальними сферами. Сучасний стан соціальної інфраструктури області можна охарактеризувати як задовільний, проте поступово втрачається потенціал розвитку соціальних закладів.

Соціологічні дослідження незамінні для прийняття більш зважених соціально орієнтованих управлінських рішень, заснованих на очікуваннях громадян. З одного боку – дослідження служать механізмом зворотного зв'язку: показують, наскільки ефективно те чи інше управлінське рішення, як населення на нього реагує і як проводить в життя. З іншого – за даними соціологічних досліджень, за суб'єктивним сприйняттям жителів різних районів області можна в достатній мірі судити про особливості ситуації на місцях, в населених пунктах, коригувати та прогнозувати подальший розвиток. Дані соціологічних досліджень дозволяють відстежувати готовність населення в реалізації планів держави, виявляючи проблемні точки (нерівномірний розвиток по областям, типам населених пунктів). На підставі даних соціологічних досліджень коригуються багато управлінських рішень, вивчається їх сприйняття населенням: рівень задоволеності поточною ситуацією, проблеми, очікування, інтереси, ступінь підтримки і поведінкові стратегії населення. Такий механізм зворотного зв'язку дозволяє проводити зважене і найбільш ефективно управління людськими, організаційними, матеріальними та іншими ресурсами з урахуванням економічних реалій і соціальних очікувань населення.

### **3.3. Розробка заходів щодо можливих шляхів покращення управління соціальними закладами в кризовий період**

Сучасний стан та розвиток галузей соціальної сфери характеризується наступними основними факторами і тенденціями:

- 1) наявною широко розгалуженою мережею державних і муніципальних установ соціальної сфери з низькою фондоозброєністю і застарілим обладнанням;
- 2) невідповідністю існуючої мережі закладів соціально-культурної сфери і обсягом надаваних ними послуг потребам населення;
- 3) скороченням числа цих установ, як внаслідок структурних змін галузей, так і обмеженості фінансових коштів на їх утримання і підтримання матеріально-технічної бази;
- 4) зниженням обсягів капітальних вкладень в соціальну сферу, уповільненням темпів введення об'єктів в експлуатацію, зростанням незавершеного будівництва [37, с. 124].

Можна виділити кілька варіантів оптимізації та підвищення ефективності управління соціальною інфраструктурою: поступова зміна сформованих раніше відносин в системі управління соціальною інфраструктурою; модернізація системи управління; поетапне реформування і перехід до суттєвої трансформації.

Такі напрямки по оптимізації повинні бути реалізовані в управлінській практиці соціальної інфраструктури, які ґрунтуються на принципах: соціальної держави та соціально орієнтованих взаємодій влади, бізнесу і населення; активної участі населення в управлінні і розвитку міської соціальної інфраструктури.

Модернізація системи управління даною сферою – поступова зміна сформованих раніше відносин в системі управління соціальною інфраструктурою [37, с. 126].

Як інструмент управління розвитком соціальної інфраструктурою використовується програмно-цільовий підхід, який передбачає реалізацію програм в соціальній сфері. Незважаючи на позитивні зрушення, які обумовлені реалізацією комплексу соціальних проектів і програм, стан соціальної інфраструктури протягом останніх років продовжує погіршуватися. Це пояснюється в першу чергу, відсутністю ефективних важелів державної підтримки та інструментів інвестування. Роль управління соціальною інфраструктурою не велика, внаслідок цього, протягом багатьох років її елементи багато в чому не відповідають потребам населення при економічних можливостях і замість того, щоб стати фактором, що підвищує сталий розвиток, слабе формування елементів соціальної інфраструктури перешкоджає подальшому розвитку [37, с. 127].

Поряд з незбалансованістю розвитку соціальної інфраструктури досить гострою управлінською проблемою є нерациональне просторове розміщення об'єктів соціальної сфери, що ускладнює використання населенням наявних ресурсів. У зв'язку з цим важливе значення має вдосконалення механізму управління соціальною інфраструктурою, особливо на територіальному рівні. Очевидно, що він не може бути однаковий для всіх районів. Ефективне управління соціальним розвитком в області неможливо без врахування інтересів муніципальних утворень, які займають особливе місце в цій системі [6, с. 104].

У зв'язку з цим на сучасному етапі найбільш актуальними в практичному плані для органів місцевого самоврядування представляються дослідження, які покликані всебічно вивчити соціальну інфраструктуру, виявити найважливіші тенденції та шляхи її формування, функціонування та розвитку, розробити конкретні рекомендації з управління інфраструктурою. Для реалізації заходів з ефективного управління на конкретній території повинна бути запропонована комплексна оцінка території, яка визначає специфіку територій, дозволяє оцінити ризики і потенціали конкретної

території, оцінити сучасний стан і сформулювати основні перспективні напрями соціально-економічного розвитку [6, с. 207].

Потрібен диференційований підхід до регулюючого впливу, що включає пошук нових форм і методів. Удосконалення процесу інфраструктурного забезпечення окремих територій повинно будуватися з урахуванням ситуації, що виражено в диференціації регіональних особливостей даного процесу.

Проведений аналіз і отримані аналітичні дані свідчать про потенційні можливості використання запропонованого підходу для концентрації уваги регіональних органів влади на необхідність підвищення ефективності організаційно-управлінського механізму в певних галузях і на конкретних рівнях управління, що стосуються інститутів або системи інфраструктури в цілому.

Найбільш проблемною є сфера охорони здоров'я, при цьому фокус проблем локалізований в діяльності безпосередньо закладів охорони здоров'я, а також в управлінні органами виконавчої влади регіональною галуззю.

Організаційно-управлінськими заходами підвищення ефективності управління галуззю, можуть бути:

1) організація сімейно орієнтованих технологій надання медичних послуг; повноцінний перехід до електронної системи особистого кабінету пацієнта, лікаря і медичної сестри, що вимагає, в свою чергу, підвищення кваліфікації медичних кадрів на основі впровадження телекомунікаційних технологій (що зніме ряд проблем обслуговування населення медичними установами) [13, с. 36];

2) створення інформаційно-аналітичних служб для підготовки управлінських рішень в сфері охорони здоров'я; організація моніторингу здоров'я населення за результатами диспансеризації та профоглядів, зонування території по неінфекційним захворюванням; реструктуризація мережі установ та оптимізація потоку пацієнтів в контексті складності



надання стаціонарної медичної допомоги; організація роботи невідкладної, швидкої та екстреної спеціалізованої медичної допомоги як єдиної організаційної системи; моніторинг потреб в кадрових ресурсах і координація підготовки з установами середньої професійної, вищої та додаткової освіти (що дозволить підвищити результативність управління галуззю і задоволеність населення).

Характерний комплекс проблем і в інших галузях інфраструктури, що вимагають від державних органів виконавчої влади істотного коригування програмних заходів і посилення підтримки та уваги до наступних проблем: розширення спектра соціальних послуг в цих галузях; розвиток сучасних форм і орієнтації на різні сегменти навчання тощо (організація діяльності інноваційних центрів освіти, забезпечення інформаційно-технічної бази інфраструктури державних обласних бібліотек і музеїв; створення дистанційних шкіл і центрів підтримки обдарованих дітей та їх адресної фінансової підтримки; створення центрів соціальних технологій; розробка стажувальних майданчиків для підвищення кваліфікації педагогічних кадрів; організація цільової заочної освіти працівників системи освіти; орієнтація кадрів, зайнятих в фізкультурно-спортивній роботі, на підвищення фізичних можливостей і здоров'я населення) [13, с. 42].

Дану методику слід застосувати і в Луганській області, розрахувати індекси за кожним показником і виявити райони з нерозвиненою соціальною інфраструктурою, що допоможе більш якісно будувати соціальну політику в регіоні.

Також потрібно враховувати, що існує багато інших важливих чинників розвитку соціальної інфраструктури, що визначають ефективність соціальної інфраструктури, крім географічної близькості. Наприклад, такі фактори, як час роботи об'єкта соціальної інфраструктури, мова, доступний список черги в мережі Інтернет тощо.

У світовій практиці для розвитку соціальної інфраструктури моделі приватного партнерства використовуються вже не одне десятиліття. До

будівництва та управління лікарнями, школами і навіть в'язницями приватний сектор почали залучати після успішної модернізації фундаментальних галузей. Модель приватного партнерства в сфері будівництва, фінансування і управління лікарнями була представлена в Канаді 10 років тому. Найбільш загальною для різних країн причиною утворення приватного партнерства в тій чи іншій формі є зростання суспільної потреби в послугах при одночасному завданні зниження державних витрат. Досвід розвинених країн показав, що проекти приватного партнерства забезпечують ефективне функціонування об'єктів соціальної інфраструктури при зниженні державних витрат [12, с. 102].

Пріоритетними галузями для застосування приватного партнерства і є система охорони здоров'я і освітня сфера.

Таким чином, реалізація пропонованих рекомендацій сприятиме збільшенню результативності соціальної політики на основі проведеного аналізу, до вирішення проблем розвитку соціальної інфраструктури як інструменту покращення якості життя населення регіону.

При аналізі розвиненості соціального середовища недостатньо оцінювати лише кількість об'єктів. Важливими в цьому випадку є характеристик затребуваності і доступності послуг населенню, динаміка короткострокового і довгострокового попиту, на які в свою чергу впливають такі характеристики як:

- 1) пропускна здатність об'єктів соціальної сфери;
- 2) місце розташування об'єктів соціальної сфери;
- 3) асортимент соціальних послуг;
- 4) цінова політика;
- 5) якість послуг, що надаються і їх відповідність запитам всіх груп

споживачів [24, с. 47].

В рамках вдосконалення існуючого соціального середовища влада включила в стратегічні плани розвитку цілі в соціальній сфері, до яких зокрема належать:

- 1) збільшення середньої тривалості життя населення до 75 років;
- 2) скорочення частки населення з доходами нижче прожиткового мінімуму;
- 3) зростання реальних грошових доходів і реальної заробітної плати населення не менше ніж в 4-5 разів;
- 4) збільшення щорічних обсягів будівництва житла;
- 5) збільшення забезпеченості житлом [24, с. 47].

В цілому можна відзначити, що соціальна інфраструктура є індикатором розвитку, визначаючи потенціал до проведення адекватної соціальної політики і реалізації соціальних послуг населенню. У сформованих економічних умовах можна позначити, актуальність не тільки формування соціальної інфраструктури, але підтримки стану і реконструкції наявних об'єктів, питання кадрового забезпечення, а й розробки та реалізації, актуальних для населення соціальних послуг в необхідній кількості та якості, їх доступності та відповідності запитам споживачів [10, с. 52].

Розглянемо галузі соціальної інфраструктури, за якими проводився аналіз. Галузь охорони здоров'я, вимагає додаткових програм розвитку. Стан сфери охорони здоров'я безпосередньо визначає зміну ряду демографічних показників. Зокрема, показники смертності і тривалості життя тісно пов'язані з ефективністю функціонування закладів охорони здоров'я. Ось чому в рамках проведення демографічної політики і збереження людського капіталу особливу увагу необхідно приділяти мережі об'єктів охорони здоров'я. До основних необхідних населенню, нормованих об'єктів охорони здоров'я відносяться лікарські амбулаторії (повсякденний рівень) і лікарні (періодичний рівень). Крім того, в структурі установ першого рівня обслуговування можуть бути аптечні пункти та фельдшерсько-акушерські пункти (ФАП), які повинні замінювати лікарські амбулаторії в тих районах, де їх немає.

Ключовими етапами розвитку галузі охорони здоров'я є такі:

- 1) зміцнення матеріально-технічної бази муніципальних установ охорони здоров'я, в найбільш депресивних районах;
- 2) оснащення існуючих установ сучасним обладнанням і інвентарем;
- 3) забезпечення кадрового потенціалу охорони здоров'я (цільовий напрямок фахівців, вирішення питань по виділенню службового житла);
- 4) поетапне створення єдиного інформаційного простору в закладах охорони здоров'я на основі подальшого розвитку комп'ютерних технологій; наближення кваліфікованої і спеціалізованої допомоги безпосередньо до жителів найвіддаленіших муніципальних утворень і підвищення якості медичної допомоги населенню [46].

Розвиток галузей освіти є одним з базових показників розвитку соціальної сфери. Основними її складовими є дитячі дошкільні установи, загальноосвітні школи, система професійної середньої та вищої освіти, система додаткової освіти дітей.

При подальшому розвитку, необхідно передбачити комплексний розвиток системи освіти і її інтеграцію в існуючу освітню інфраструктуру з підтримкою багаторівневих потреб населення. Система освіти дітей об'єднує в єдиний процес виховання, навчання і розвиток особистості дитини. Головною метою розвитку системи освіти є підвищення доступності якісної освіти, формування конкурентоспроможного на ринку праці фахівця.

Ключовими етапами розвитку галузі освіти є наступні:

- 1) збільшення матеріально-технічної бази сфери освіти, в найбільш депресивних регіонах;
- 2) оснащення існуючих установ сучасним обладнанням і інвентарем;
- 3) збільшення інформативності населення;
- 4) рекомендується відкриття нових дошкільних освітніх установ.

Заклади культури активно співпрацюють з органами влади, відділеннями соціального захисту населення, з дитячими дошкільними установами, школами і підприємствами. Приділяється особлива увага роботі з пропаганди ведення здорового способу життя серед молоді. Заклади культури планують

свою роботу, керуючись законами, постановами та розпорядженнями уряду [28, с. 112].

Робота закладів культури ведеться за наступними напрямками:

1) Розвиток сфери дозвілля для дітей, підлітків та їх батьків з максимальним наближенням до житла.

2) Створення багатопрофільних центрів для дозвілля в мікрорайонах, що включають зали для глядачів, приміщення для розміщення бібліотек, виставок та інших видів культурного обслуговування, приміщення для аматорської діяльності з використанням вбудованих приміщень в житловій забудові.

3) Модернізація кінотеатрів, будинків і палаців культури і перетворення їх в багатопрофільні культурно-дозвільні комплекси.

4) Розміщення нових сценічних майданчиків, концертних залів для забезпечення діяльності творчих колективів і розвитку концертно-філармонічної діяльності, в тому числі в периферійних районах міста.

5) Залучення до музейної сфери об'єктів історико-культурної спадщини, відкриття нових музеїв.

6) Забезпечення розвитку і реконструкції найважливіших об'єктів культури історичного центру.

7) Розвиток і реконструкція існуючих музеїв і виставкових залів, створення нових на базі збережених об'єктів історико-культурної спадщини.

8) Модернізація існуючих бібліотек з розширенням сховищ і розгортанням експозицій бібліотечного фонду.

9) Створення багатопрофільних культурно-дозвільних центрів районного рівня з концертними, лекційними і виставковими залами, кінотеатрами, бібліотеками, клубами за інтересами.

Житлово-комунальне господарство. Основна мета житлової політики є забезпечення доступності житла для громадян з різними доходами, забезпечення відповідності обсягів комфортного житлового фонду потребам населення.

Пріоритетними напрямками житлової політики повинні стати:

- 1) щорічне збільшення показника забезпеченості населення житлом;
- 2) забезпечення ділянок масового житлового будівництва інженерною, транспортною та соціальною інфраструктурою;
- 3) формування житлового фонду соціального використання з наданням громадянам житлових приміщень за договорами соціального найму;
- 4) розвиток і вдосконалення механізмів адресного підтримки населення для придбання власного житла, в тому числі молодих сімей та молодих фахівців на селі;
- 5) створення умов, що забезпечують зниження морально-технічного зносу житлового фонду, в тому числі ліквідація старого житлового фонду [52, с. 12].

До них належать такі:

- 1) створення розвинутого конкурентного середовища на ринку по обслуговуванню житла та надання комунальних послуг;
- 2) об'єднання необхідної інформації в єдиному місці і в режимі онлайн, тобто в реальному часі;
- 3) можливість отримання органами влади інформації про сферу для проведення аналітики по всій території країни;
- 4) зміцнення довіри громадян до органів влади шляхом забезпечення вільного доступу громадян до інформації в сфері житлово-комунального господарства, отримання можливості направлення звернень через систему в керуючу організацію, органи житлового нагляду з отриманням гарантованої реакції по ним;
- 5) підвищення оперативності прийняття рішень і керованості галуззю на всіх рівнях влади;
- 6) можливість отримання громадянами повної та актуальної інформації про будинок [52, с. 15].

На міждисциплінарному рівні «соціологія-економіка» бажані такі дослідні проекти, як розробка науково обґрунтованих рекомендацій щодо

вдосконалення та оптимізації тарифної політики в області житлово-комунальних послуг за принципами соціально орієнтованої держави (з метою запобігання соціальної напруженості), розрахунок і визначення оптимального балансу в тарифах економічної рентабельності, соціальних і економічних можливостей населення тощо. Ще одним дуже важливим напрямком наукових досліджень на стику економіки і соціології можна назвати визначення факторів, що призводять до утворення заборгованості по оплаті житлово-комунальних послуг у споживачів [56, с. 218].

В першу чергу – це соціальна проблема, пов'язана з ростом тарифів, зміною економічної ситуації на місцях в ряді регіонів, і як наслідок – зростання недоступності житлово-комунальних послуг для певних категорій громадян. Необхідно оперативне виявлення таких об'єктивних факторів, розробка негайних заходів щодо пом'якшення економічних наслідків зростання тарифів і вдосконалення підходів до нарахування за користування житлом. Необхідна також розробка практико-орієнтованих рекомендацій по роботі з населенням і різними соціальними, соціально-демографічними категоріями жителів в сфері надання житлово-комунальних послуг, а також з урахуванням територіально-регіональних особливостей, вироблення рекомендацій та заходів запобігання маргіналізації (зниження рівня життя людей «до межі», зниження соціального статусу, загрози виходу з суспільного життя) груп населення за критерієм заборгованості послуги в умовах підвищення вартості тарифів. Таке можливо при систематизації інформації щодо боржників послуг, збір статистичної інформації та її соціолого-економічний аналіз. При роботі з повною базою даних по боржникам можна проводити різні види математико-статистичного аналізу, який найбільш повно розкриває соціальні і соціально-економічні закономірності [56, с. 324].

А також, має сенс запропонувати різні стратегічні напрямки розвитку соціальної інфраструктури. Громадяни України, незалежно від регіону проживання, повинні бути рівні в доступу до соціальних благ, так як це їх

право за Конституцією. Тому слід розвивати соціальну інфраструктуру на всіх територіях. Вона може бути різною, але вона повинна бути. Соціальна складова антикризової стратегії повинна фокусуватися на підтримці на прийнятному рівні соціальної інфраструктури (освіти, медицини), а також на розширенні можливостей самореалізації громадян. Важливою умовою інноваційного розвитку та переходу на новий технологічний уклад є приведення у відповідність з його вимогами системи освіти і підготовки кадрів.

Сформовані умови функціонування і розвитку установ соціальної сфери вимагають проведення державної політики, спрямованої на раціональне використання обмежених інвестиційних ресурсів.

Обов'язковою умовою для виділення коштів на будівництво установ соціальної сфери є розробка органами виконавчої влади плану інвестиційної діяльності з розвитку соціальної інфраструктури. Розробці інвестиційного плану повинен передувати аналіз економічної ситуації в галузях соціальної сфери і, перш за все, проведений аналіз діяльності установ соціальної сфери.



## ВИСНОВКИ

1. Виключно важливим для управління в соціальній сфері є аналіз її стану, виявлення різних тенденцій з використанням каналів інформації (маркетингові, моніторингові, соціологічні дослідження, зондаж громадської думки, статистичні дані). Отримані емпіричні дані дозволять визначити спектр потреб і запитів різних верств населення і затребуваність у відповідних соціальних інститутах, а також стан попиту, купівельну спроможність, потенціал і обсяг ринку послуг, якість життя соціальних груп населення.

Соціальна інфраструктура являє собою складний механізм, що зв'язує безліч життєво важливих галузей. Цей факт вимагає чіткого визначення етапів дослідження інфраструктури, її елементів і існуючих між ними взаємозв'язків.

Події сучасності виразно демонструють потребу в перманентному вивченні відповідності продуктів соціальної інфраструктури і потреб населення. Досягти ефективного функціонування інфраструктури можна тільки при правильному і раціональному управлінні усіма її складовими. Однак тут проявляється одна з головних особливостей управління соціальною інфраструктурою – переважаючого впливу державних, регіональних і місцевих органів влади, які накладають певні обмеження на процес управління.

2. В даний час ми є свідками кардинальної зміни економічної і в цілому соціальної реальності: трансформується її структура, змінюються напрямки і темпи економічних, соціальних, демографічних процесів. Ця реальність має риси високої невизначеності, нестійкості, багатоваріантності змін, що на поверхні можна інтерпретувати як якийсь хаос, однак за цим ховаються глибинні процеси соціально-економічних трансформацій. В таких умовах проникнення в суть безлічі взаємопов'язаних і взаємообумовлених змін передбачається застосування більш широких концептів, нових

методологічних підходів, розширеного і оновленого інструментарію досліджень.

Не всі концепції антикризового управління є універсально застосовними і плідними у всіх ситуаціях. Залежно від макроекономічних, галузевих та інституційних обставин ті чи інші концепції можуть послужити хорошу службу як для більш повного осмислення того що відбувається і розуміння його в більш широкому контексті, ніж просто дуже вузький і обмежений контекст неплатоспроможності, який впливає з законодавства про неспроможність, так і для вироблення найбільш наближеного до оптимального плану (в тому числі і стратегічного) компанії з попередження, адаптації та протидії кризовим тенденціям і загрозам.

3. Цифровізація і технологізація істотно впливають на соціокультурну сферу. В рамках дії нових технологій на суспільство спостерігається двобічна тенденція. З одного боку, цифровізація стає одним з ключових чинників нарощування прогресивних переваг технологій нового покоління, драйвером розвитку соціально-економічної сфери, а з іншого – веде до зміни існуючої моделі трансляції соціального досвіду від одного покоління до іншого. Розширення міжінформаційного простору призводить до трансформації традиційної нормативно-ціннісної системи, виникнення нових доміант мислення і поведінки соціальних суб'єктів. Така неоднозначність передбачає формування нової методології міждисциплінарної рефлексії, що дозволяє не тільки фіксувати соціокультурні зміни, а й прогнозувати їх характер і наслідки.

4. Управління соціальною інфраструктурою забезпечує сприятливі умови життя населення, розвиток економічної, соціальної і духовної сфери. Проведений аналіз дає підстави стверджувати, що в Луганській області існує потреба в удосконаленні управління соціальними сферами. Сучасний стан соціальної інфраструктури області можна охарактеризувати як задовільний, проте поступово втрачається потенціал розвитку соціальних закладів.

Сучасний стан та розвиток галузей соціальної сфери характеризується наступними основними факторами і тенденціями:

1) наявною широко розгалуженою мережею державних і муніципальних установ соціальної сфери з низькою фондоозброєністю і застарілим обладнанням;

2) невідповідністю існуючої мережі закладів соціально-культурної сфери і обсягом надаваних ними послуг потребам населення;

3) скороченням числа цих установ, як внаслідок структурних змін галузей, так і обмеженості фінансових коштів на їх утримання і підтримання матеріально-технічної бази;

4) зниженням обсягів капітальних вкладень в соціальну сферу, уповільненням темпів введення об'єктів в експлуатацію, зростанням незавершеного будівництва.

Сформовані умови функціонування і розвитку установ соціальної сфери вимагають проведення державної політики, спрямованої на раціональне використання обмежених інвестиційних ресурсів.

Обов'язковою умовою для виділення коштів на будівництво установ соціальної сфери є розробка органами виконавчої влади плану інвестиційної діяльності з розвитку соціальної інфраструктури. Розробці інвестиційного плану повинен передувати аналіз економічної ситуації в галузях соціальної сфери і, перш за все, проведений аналіз діяльності установ соціальної сфери.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бех Ю. В. Алгоритм саморозгортання соціального світу : монографія / Ю. В. Бех. – К. : Видво НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2007. – 225 с.
2. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом. Підручник / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 468 с.
3. Балабанова Л. В. Управління персоналом: Навчальний посібник/ Л. В. Балабанова; Мін-во освіти і науки України, ДонДУЕТ ім. М. Туган-Барановського. – К. : Професіонал, 2006. – 511 с.
4. Білорус О. Г., Панченко Є. Г. Менеджмент: конкурентоздатність і ефективність / О. Г. Білорус, Є. Г. Панченко. – К. : Т-во «Знання» України, 2002. – 40 с.
5. Буряк П. Ю. Економіка праці й соціально-економічні відносини : навч. посіб. / П. Ю. Буряк, Б. А. Карпінський, М. І. Григор'єва. – К. : ЦНТ, 2014. – 440 с.
6. Василенко В. О. Антикризове управління підприємством: Навч. посіб. Вид. 2-ге, виправл. і доп. / В. О. Василенко. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – 504 с.
7. Василенко В. О. Теорія і практика розробки управлінських рішень: навч. посібник. / В. О. Василенко. – К. : ЦУЛ, 2002. – 155 с.
8. Верба В. А. Управлінське консультування: світові та регіональні тенденції розвитку / В. А. Верба // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – № 11. – 35 с.
9. Вірт Ю. П. Шляхи і напрямки державного регулювання ринку праці в Україні в умовах економічної кризи / Ю. П. Вірт, Н. М. Заярна // Наук. вісн. НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20. – 198 с.
10. Воронкова В. Г. Кадровий менеджмент: навч. посібник для вузів / В. Г. Воронкова. – К. : Професіонал, 2004. – 192 с.

11. Виноградський М. Д. Управління персоналом: Навчальний посібник / М. Д. Виноградський. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 249 с.
12. Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посібник / П. Е. Герчанівська. – К. : ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. – 152 с.
13. Гілета О. П. Деякі особливості управління організаціями з надання соціальних послуг / О. П. Гілета // Менеджмент за умов трансформаційних інновацій: виклики, реформи, досягнення : матеріали міжнародної наукової конференції (10-12 травня 2007 р.). – Суми: ВТД «Університетська книга», 2007. – 76 с.
14. Гірняк О. М. Менеджмент: теоретичні основи і практикум / О. М. Гірняк. – Львів : «Новий світ», 2003. – 128 с.
15. Головатий М. Ф. Політично-правові засади соціального менеджменту в Україні : курс лекцій / М. Ф. Головатий. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 130 с.
16. Гражевська Н. І. Еволюція сучасних економічних систем : навч. посіб. / Н. І. Гражевська. – К. : Знання, 2011. – 286 с.
17. Гриненко А. М. Соціальна політика : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / А. М. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2003. – 309 с.
18. Данюк В. М. Менеджмент персоналу : навч. посібник / В. М. Данюк. – К. : КНЕУ, 2004. – 398 с.
19. Державна служба статистики України / Статистична інформація: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
20. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
21. Жигалов В. Т. Основи менеджменту і управлінської діяльності: Підручник / В. Т. Жигалов. – К. : Вища школа, 2004. – 118 с.
22. Зверева І. Д. Соціальна політика та менеджмент у соціальній роботі / І. Д. Зверева. – К. : Наук. світ, 2001. – 53 с.
23. Зеркалов Д. В. Соціальні проблеми сталого розвитку / Д. В. Зеркалов. – К. : Основа, 2013. – 562 с.

24. Касич А. О. Методичні підходи щодо оцінки ефективності діяльності підприємства / Касич А. О. // Бізнес-Інформ, 2012. – № 12. – 88 с.
25. Колпаков В. М. Самоменеджмент: нав. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Колпаков. – К. : ДП «Видавничий дім «Персонал», 2008. – 528 с.
26. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
27. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників / А. І. Кредісов. – К. : Знання, 2003. – 556 с.
28. Крушельницька О. В. Управління персоналом: Навчальний посібник. Видання друге, перероблене й доповнене / О. В. Крушельницька. – К. : «Кондор». – 2005. – 308 с.
29. Кузьмін О. Є. Теоретичні та прикладні засади менеджменту: [навч. посібн.] / О. Є. Кузьмін. – [3-тє вид., доп. і перероб.]. – Львів: Нац. ун-т «Львів. Політехніка», 2007. – 384 с.
30. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту: Підручник / О. Є. Кузьмін. – К. : Академвидав, 2003. – 416 с.
31. Куйбіда В. С. Принципи і методи діяльності органів місцевого самоврядування : монографія / В. С. Куйбіда. – К. : МАУП, 2004. – 432 с.
32. Лагунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності. / М. М. Лагунова. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 196 с.
33. Лескова Л. Ф. Особливості управління персоналом організації соціальної сфери / Л. Ф. Лескова // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – 2012 – Вип.104. – 46 с.
34. Лукашевич М. П. Соціальна робота (теорія і практика) : підручник / М. П. Лукашевич. – К. : Каравела, 2009. – 368 с.
35. Малиновський В. Я. Державне управління: Навч. Посіб. – / В. Я. Малиновський. – Луцьк : РВВ «Вежа» . – 2000. – 325с.

36. Мармаза О. І. Основи теорії менеджменту / О. І. Мармаза. – Х. : ТОВ «Планета-принт», 2015. – 139 с.
37. Мельник С. В. Механізм регулювання соціально-трудової сфери України : моногр. / С. В. Мельник. – К. : Соцінформ, 2009. – 786 с.
38. Мельниченко О. А. Управління структурними зрушеннями: підручник / О. А. Мельниченко. – Х. : Оберіг, 2013. – 300 с.
39. Михайлова Л. І. Управління персоналом. Навчальний посібник / Л. І. Михайлова. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 248 с.
40. Новикова О. Напрями вдосконалення державного і регіонального управління щодо збереження та розвитку трудового потенціалу України / О. Новикова // Україна: аспекти праці. – 2005. – № 2. – 12 с.
41. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник / Л. Е. Ор бан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
42. Петюх В. М. Управління персоналом: навч.-метод. посібник / В. М. Петюх. – К. : КНЕУ, 2007. – 97 с.
43. Полтавець В. І. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. І. Полтавця. – К. : Видавничий дім «КМ Academia», 2000. – 236 с.
44. Процюк Т. Б. концептуальні засади процесно-структурованого менеджменту / Т. Б. Процюк // Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту. – 2013. – № 7. – 107 с.
45. Реалії та перспективи розвитку соціальної сфери в умовах децентралізації / Чечель А. О., Тарасенко Д. Л., Сухова К. К. / Проблеми та перспективи розвитку державного управління в умовах реформування: [колективна монографія] / Заг. ред. Чечель А. О., Хлобистов Є. В. – Бельско-Бяла (Польща): Вища школа економіки та гуманітаристики, 2017. – 287 с.
46. Реформи в Україні: експертна оцінка [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://dif.org.ua/article/reformi-v-ukraini-ekspertna-otsinka\\_2019\\_2020](https://dif.org.ua/article/reformi-v-ukraini-ekspertna-otsinka_2019_2020)
47. Руженський М. М. Соціальний менеджмент: навч. посіб. / М. М. Руженський; Ін-т підготов. кадрів держ. служби зайнятості України. - К. : ПК ДСЗУ, 2011. – 255 с.

48. Руженський М. М. Соціальний захист населення в умовах формування ринкової моделі економіки України: монографія / М. М. Ружевський; Ін-т підготов. кадрів держ. служби зайнятості України. – К. : ПК ДСЗУ, 2013. – 317 с.

49. Сич Т. В. Особливості управління соціальними закладами / Т. В. Сич // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2013. – № 3 – 4. – 167 с.

50. Скібіцька Л. І. Менеджмент: навчальний посібник для вищих навч. закладів / Л. І. Скібіцька; Мін-во освіти і науки України. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 415 с.

51. Степанов О. М. Основи психології і педагогіки : навч. посіб. / О. М. Степанов. – К. : Академвидав, 2006. – 520 с.

52. Топішко Н. П. Соціальний захист населення як механізм сприяння розвитку суспільства: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.07 / Топішко Наталія Петрівна. – Л. : Приват. ВНЗ «Львів. ун-т бізнесу та права», 2014. – 20 с.

53. Туленков М. В. Теоретико-методолічні основи організаційної взаємодії в соціальному управлінні: Монографія / М. В. Туленков. – Київ : Каравела, 2009. – 120 с.

54. Туленков М. В., Чувардинський О. Г. Теоретичні основи раціональності соціального управління : Монографія / М. В. Туленков, О. Г. Чувардинський. – Ніжин : «Видавництво «Аспект-Поліграф», 2009. – 89 с.

55. Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій/ М. Ф. Головатий (кер.авт.кол.), М. П. Лукашевич, Г. А. Дмитренко та ін. – К. : МАУП, 2004. – 368 с.

56. Хіт Р. Кризовий менеджмент для керівників / Р. Хіт ; пер. з англ. Р. Ткачук, С. Рябчук, Н. Мішеніна. – К. : Всеуито, Наукова думка, 2002. – 566 с.



57. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2006. – 488 с.
58. Цимбалюк І. М. Психологія управління : навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – К. : ВД «Освіта», 2008. – 624 с.
59. Черняк Д. В. Концепція соціальних змін Петра Штомпки / Д. В. Черняк. – К. : КНУ ім. Т. Шевченка, 2005. – 5 с.
60. Шавкун І. Г. Соціальний менеджмент: суб'єкти, особливості, спрямованість / І. Г. Шавкун. – К. : Освіта, 2010. – 134 с.
61. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи. Навчальний посібник / В. М. Шахрай. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 464 с.
62. Шевчук П. І. Соціальна політика / П. І. Шевчук. – Львів : Світ, 2013. – 122 с.
63. Шегда А. В. Менеджмент: підручник / А. В. Шегда. – К. : Знання, 2004. – 687 с.
64. Янковська Л. А. Менеджмент персоналу: підготовка та перепідготовка працівників підприємства: [навч. посібн.] / Л. А. Янковська. – Л. : Вид. Нац. ун-ту «Львів. Політехніка», 2005. – 196 с.