

УДК 364.005.7

Лях А. А.¹, Балухтіна О. М.²

¹ студ. гр. СНЗ-212 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. іст. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ОСНОВНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

У сучасних умовах трансформації українського суспільства, зокрема в умовах війни та соціально-економічної нестабільності, особливого значення набуває ефективність діяльності соціальних служб.

Одним із ключових чинників цієї ефективності є організаційна культура, яка визначає цінності, норми поведінки, стиль управління та взаємодії з клієнтами [1, с. 13]. Формування позитивної організаційної культури сприяє підвищенню якості соціальних послуг, довіри населення та професійної мотивації працівників.

Метою дослідження є визначення основних чинників формування організаційної культури соціальних служб та обґрунтування їх впливу на ефективність професійної діяльності. Організаційна культура соціальних служб формується під впливом низки взаємопов'язаних чинників.

По-перше, важливу роль відіграють цінності та місія організації, які визначають гуманістичну спрямованість діяльності та орієнтацію на потреби клієнтів.

По-друге, значення має стиль керівництва, який впливає на психологічний клімат у колективі, рівень довіри та відкритості. Демократичний стиль управління сприяє розвитку партнерських відносин і ініціативності працівників.

По-третє, професійна компетентність персоналу є основою формування якісної організаційної культури, адже рівень знань, навичок і етичних стандартів визначає характер взаємодії з отримувачами послуг.

По-четверте, комунікація в організації забезпечує ефективний обмін інформацією, узгодженість дій і запобігання конфліктам.

По-п'яте, організаційні традиції, норми та правила поведінки сприяють стабільності та ідентичності колективу [2].

Надзвичайно важливо зазначити, що демократичний стиль керівництва в соціальних службах проявляється насамперед у партнерській взаємодії керівника з колективом і орієнтації на спільне прийняття рішень. Його сутність полягає у залученні працівників до управлінських процесів, підтримці їхньої ініціативи та створенні сприятливого психологічного клімату. Передусім, це участь працівників у прийнятті рішень – керівник враховує думки фахівців, організовує обговорення, заохочує висловлення ідей і пропозицій. Важливою ознакою є відкрита комунікація – інформація вільно циркулює в колективі, існує можливість зворотного зв'язку, відсутній страх висловлювати власну позицію.

Демократичний стиль також проявляється у довірі до персоналу – працівникам делегуються повноваження, вони мають певну автономію у виконанні професійних завдань. Це сприяє розвитку відповідальності та професійної самостійності.

Ще однією рисою є підтримка та мотивація працівників – керівник виступає не лише контролером, а й наставником, створює умови для професійного розвитку, підвищення кваліфікації, самореалізації.

Крім того, характерним є орієнтація на командну роботу – формуються партнерські відносини, взаємодопомога та взаємоповага між членами колективу.

У соціальних службах це особливо важливо, адже така модель управління сприяє підвищенню якості соціальних послуг, кращому розумінню потреб клієнтів і зниженню професійного вигорання працівників.

Окремо слід виділити вплив зовнішніх чинників, зокрема державної політики у сфері соціального захисту, нормативно-правової бази та суспільних викликів. Також важливим є впровадження інновацій та орієнтація на розвиток, що сприяє адаптивності організації до змін.

Державна політика та нормативно-правова база формують стандарти роботи, етичні норми і відповідальність працівників. Соціально-економічна ситуація, зокрема умови війни, сприяють розвитку гнучкості, стресостійкості та здатності швидко реагувати на потреби клієнтів. Вплив громади та отримувачів послуг орієнтує діяльність соціальних служб на клієнтоцентричність і підвищення якості обслуговування. Співпраця з міжнародними організаціями та інформаційний простір стимулюють прозорість і професійний розвиток персоналу.

Отже, організаційна культура соціальних служб формується під впливом комплексу внутрішніх і зовнішніх чинників. Її розвиток є

необхідною умовою підвищення ефективності соціальної роботи, якості послуг та професійного зростання фахівців. Формування позитивної організаційної культури потребує цілеспрямованої управлінської діяльності, розвитку кадрового потенціалу та підтримки інноваційних підходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Захарчин Г. М. Організаційна культура: навчальний посібник. Львів : НУ «Львівська політехніка», 2011. 312 с.
2. Посібник з формування організаційної культури на публічній службі. Або як скласти пазл вашої організаційної культури. URL: <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/human%20resources.pdf>