

## THE ROLE OF MANAGEMENT IN THE SOCIAL WORK

**Abstract:** Current issues related to the management of social organizations are discussed. Social governance is the management of social relations. The main functions of management - planning, organizing, motivating and controlling are outlined in the analysis of management. The chosen methods, principles and styles of management are of great importance for the achievement of the goals set before the social organization.

---

### Author information:

**Lora Rashkova**

PhD

Faculty of Education

at Konstantin Preslavsky – University of Shumen

✉ [l.rashkova@shu.bg](mailto:l.rashkova@shu.bg)

🌐 Bulgaria

### Keywords:

management, social systems, social work,  
social management, functions, management  
styles

**Р**олята на управлението в социалната работа е обществено значим проблем. То е свързано с постигане на целите на социалната система (организация) в условията на променящата се околна среда и ефективно използване на ограничените ресурси.

В основата на управлението стоят мотивацията, стимулирането и ценностната ориентация на членовете на трудовия колектив, група и екип, различни форми на общуване в организацията, изграждането, формирането и развитието на нормативно-оценъчна система на ръководители и подчинени, на специалисти и обикновени производственици, познаването на междуличностните, междугрупови и колективни конфликти и тяхното ефикасно управление и разрешаване [7,с.17].

Управлението се характеризира с няколко водещи признака:

- целенасоченост – процес на системни и взаимосвързани действия за постигане на строго определена и предварително планирана цел;

- приваждане на системата в едно състояние;

- възможност за постигане на максимален ефект от работата на системата;

- вземане на решение [7,с.18].

Според Г. Колев и колеги [7,с.34] мениджърът не е само специалист в определена професионална област – лекар, икономист, банкер, инженер, образователен деец. Той изпълнява ръководни дейности, за които са необходими допълнителни професионални качества в сферата на политическия мениджмънт; на организационното лидерство (да умее да организира и вдъхновява хората, да променя статуквото в групата); на изпълнителния мениджмънт (да мотивира, убеждава и ръководи членовете на групата, екипа, организацията).

**Професията „социална работа“** насърчава социалната промяна, разрешаването на проблеми на човешките взаимоотношения и развитието на способностите на хората с цел подпомагане и благоденствие. Използвайки теориите на човешкото поведение и социалните

системи, социалният мениджмънт се намесва там, където хората си взаимодействат със средата. Фундаментални за социалната работа са принципите на човешките права и социалната справедливост.

**Социалният мениджмънт** заема водещо и определящо място в живота на социума и държавата през последните десетилетия от развитието на обществото. Той обаче е в пряка зависимост от развитието на икономиката, принципите на разпределение на богатата и е свързан с политиката и социалното благополучие на трудещите се и неработещите, по една или друга причини слоеве от населението [7,с.100-101].

В. Иванова пише, че [6,с.104] в развитите държави индивидуалната сигурност, благополучие имат водещо значение в управлението на една държавата. Ключов фактор за една добра управленска политика е нивото на личната (индивидуална) сигурност за колкото се може повече граждани.

Н. Радев сочи, че [9,с.148] управлението е дейност по ръководство на хора в разнообразни организации, процес на оптимизация на човешки, материални и финансови ресурси за достигане на организационни цели, умение да се постигнат поставените цели, да се използва труд, интелект и мотиви на поведение на други хора.

Във вид на следната формула може да се представи мениджмънтът, той е равен на изкуството, опитът и обучението на мениджъра. Задачите на мениджъра са: кординация, ръководство, управление, вземане на решения.

Под **управление** е прието да се разбира дейността, осигуряваща планомерно и целенасочено взаимодействие с обекта на управлението. В зависимост от институцията, в която се изпълнява управлението като дейност – обектът на управлението е представен от един или друг вид дейност. Управлението винаги се упражнява в една или друга социална организация – училище, институт, завод и други. Особен обект на управление е дейността на хората, обединени от колективния труд [2,с.7-8].

Ф. Даскалова сочи, че [2,с.15] теорията на организацията и управлението е сравнително нова. Първоначалните разработки в тази област датират от края на XIX и началото на XX век. Те се появяват като отговор на потребностите на промишлената практика и стремежа към по-големи печалби.

В областта на организацията и управлението от първите американски изследователи най-известен е Ф. Тейлър (1856-1915). Той пръв доказва, че в тази област са приложими точните методи на научното изследване. Ф. Тейлър провежда интересни експерименти за организация на производството, някои от които са с подчертан психо-физиологичен характер. В резултат на това успява да получи четирикратно повишение на производителността на труда и с около 60% подобряване качеството на работата. Експериментите включват цялостен план за организиране на работата във фабриката, използване на оптимални оръдия на труда (например сменя вида на машините, материалите), намаляване на работния ден, въвеждане на две почивки в работния ден, включване на разходка, заплащане според изпълнението на задачата (на акорд, а не надница) и други [2,с.16].

За изпълнение на своите функции управляващата система за контрол трябва да има относително устойчива структура, която във всеки един момент от време да осигурява механизъм за развитие на управленските решения. Самата структура на управленската система може да бъде разгледана като съвкупност от части, които представляват подсистеми. Системата е по-организирана, когато има възможност да устои на въздействия които я отклоняват от реализация на поставените цели [12,с.24].

К. Спасов [11,с.13] определя **мениджмънта като творческа дейност** за поставяне и постигане целите на системата (организацията) в условията на променящата се околна среда и ефективно използване на ограничените ресурси. Той е въздействие от страна на управляващата система (субекта) върху управляваната система (обекта) за постигане на поставените цели.

Според А. Ангелов [1,с.18] **управлението е целенасочен начин на въздействие върху поведението на дадена организация за достигане на предварително формулирани цели.**

Дж. Донъли счита, че [3,с.5] **при управлението „един или повече индивиди координират дейността на останалите с цел постигане на определени резултати“.**

Р. Симеонова [10,с.19] очертава основните акценти на управлението. То е дейност, насочена към :

- обединяване и направляване/насочване усилията на група от хора;
- целенасочено въздействие върху поведението на дадена организация, система;
- постигане на определени цели, желани резултати;
- ефикасно и ефективно оползотворяване на ресурсите - материални, финансови, човешки, информационни.

**Мениджмънтът на социалните организации и мениджмънтът на социалната дейност в стопанските организации се включват в социалния мениджмънт.**

**Обект на социалния мениджмънт** са различните по социално положение лица и социални групи и възникващите отношения по повод производството, разпределението, обмяната и потреблението на социални продукти.

**Субект на социалния мениджмънт** е цялата институционална система на страната на различни равнища на управление – национално, регионално, отраслово, организационно (фирмено), международно – държавни институции (законодателна, съдебна и изпълнителна власт), общински съвети и кметства, неправителствени организации (синдикати, съюзи, фондации, сдружения и други). Развитието на човека като социално същество – цялостното развитие и пълноценната реализация на личността в живота и обществото е основната цел на социалния мениджмънт [10,с.24]

**Социалното управление** е управление на социалните отношения. Социалното управление визира преди всичко отношенията между хората, затова не е възможно неговото осъществяване без познания в различни научни области: - психология, право, икономика, педагогика и други [9,с.149].

**Мениджмънтът в социалната работа** е система на управление в обществото, насочена към ефективно регулиране на социалното положение на участниците в обществения живот и обезпечаване на тяхното развитие като субекти на обществени отношения, обезпечаване на достойно съществуване. Обект на организацията и управлението на социалната работа е управлението на социалната работа като вид професионална дейност. Предмет са особеностите на социалната работа и нейното управление [9,с.150].

В литературата **понятието социално** се употребява в два смисъла: в широк смисъл – като синоним на обществено и в тесен смисъл – като част от общественото, на определени страни от обществения живот. Социалното се разглежда и като общо понятие, в този случай то се свързва с положението на хората в обществото, с начина на живот, с дейността по изменение на обществото. Социалното е такова действие, което е насочено към стабилизация и перспективи за развитие на общността [9,с.150].

**Социалните системи** са институционални системи, разглеждани като устойчиви комплекси от правила, норми, разбирания, регулиращи човешкото поведение и преобразуващи го в системи от роли и статуси [13].

**Социалната система** притежава структура с равнища, свързани едно с друго: индивид – група – институция – обществото като цяло. На всяко от тези равнища съответства определен тип йерархия: технически, мениджърски, институционален и социален [13].

Според В. Илиева [5,с.9] **терминът общество** произлиза от латински език от съществителното другар, приятел, съюзник, което означава взаимодействие между приятелски настроени страни. Обществото е голяма група от хора, общност, споделяща една и съща географска или социална територия. Обществата се характеризират с модели на социални взаимоотношения между индивидите, които споделят определена култура.

**Управлението на социалната работа** е условие за функциониране на всяка социална организация, дейността на която се координира за достигане на поставените цели. Организациите се създават от хора и са елемент на обществената система.

**Обекти на управление в социалната работа** са социалните работници, сътрудниците на служби и учреждения на социална защита.

**Субекти на управление в социалната работа** са ръководния състав на службите и учрежденията на социална защита и органите за управление [9,с.153].

**Социалният мениджмънт** е отрасъл на управлението, формиращ в бъдещите специалисти теоретически знания и практически умения, позволяващи ефективно да въздействат върху социалните процеси, да влияят върху формирането на благоприятна за човека социална сфера, да проектират социални организации, което осигурява рационално използване на най-богатия и неизчерпаем от всички ресурс- човешкия капитал [9,с.154].

**Предмет на социалния мениджмънт** е изследване на управленската действителност в единство с управленските отношения, които се формират в обществения труд. Основен метод за изследване на социалния мениджмънт е системен анализ на явленията от обществения живот [9,с.155].

#### **Функции на управлението**

Функциите на управление са дейности на органите за управление, с помощта на които те въздействат на управляемия обект.

А. Файол извършва първото формулиране и разделение на функциите в сферата на управлението. Пет основни функции се посочват в неговата концепция – планиране, организиране, ръководене, координиране и контрол [2,с.46].

Ф. Даскалова [2,с.46] посочва, че *при анализа на управлението на социално педагогическите заведения се очертават четири основни функции: планиране, организиране, мотивиране и контрол.*

**Планирането** е основна функция на управлението. Чрез нея се формира стратегията на осъществяване на управленските взаимоотношения. По своята същност планирането е свързано с очертаване на временни граници за реализация на основните дейности в организацията.

**Организирането** като функция на управлението обхваща система от дейности, които са насочени към структуриране на новосъздадената институция, формиране на взаимоотношения и взаимодействие между елементите на институцията и установяване на динамично равновесие със средата.

**Мотивирането** като функция на управлението определя поведението на личността, нейните постъпки. Определя общуването, реализирането и активността на личността. Мотивирането е свързано с използване на система от дейности – икономически, организационно-педагогически, психологически, и други с цел да се стимулира професионалната активност на хората в организацията. Една от главните функции на

ръководителя е да се познават и изследват мотивите за труд и активност, тяхното съдържание и динамика, механизмите за тяхното формиране.

**Контролът** като функция на управлението е система от аналитични и оценъчни дейности, чрез които се установяват резултатите от реализирането на целите на организацията. Създават се условия при необходимост да се внасят изменения или правят корекции в дейността.

Във функционално отношение контролът обхваща всички етапи на дейността: подготовката, реализацията и постигнатите резултати [2,с.46-54].

### **Стилове на управление**

В теорията на организацията и управлението едно от основните понятия е стил на управление. Често се използват и други термини, взаимозаменяеми като стратегия на управлението. За да се определи стилът на управление на даден ръководител е необходимо да се има предвид реалната организационна ситуация, в която той работи.

**Стилът на управление е преди всичко комплекс от способности и начини за въздействие върху групата ръководени хора, с оглед осъществяване на целите, поставени пред организацията за управление.** Това въздействие от страна на ръководителя върху подчинените му се осъществява в определен културен, политически и социален контекст [2,с.38].

К. Генов пише [4,с.442], че: „Под стил на управление следва да се разбира специфичния начин на изпълнение на управленските функции, осъществявани в конкретно време и при конкретни условия“.

Още през 30-те години на XX век американският психолог К. Левин определя **три типа управленски стилове: - автократичен, демократичен и пасивен** [2,с.39].

**При автократичния стил** ръководителят-автократ издава разпореждания и твърдо държи да се изпълняват, определя какво да работят другите без да вземе под внимание тяхното мнение, поддържа строги дистанции във взаимоотношенията си с подчинените, сам установява наказания и награди.

**При демократичния стил** на управление ръководителят-демократ разбира добре ролята си на координатор на дейността на хората в институцията, умее да делегира своите права и да ги разпределя. Той цени високо мнението на хората, които ръководи и при оценка на дейността им използва определени критерии.

**Пасивният стил** се отличава с ненамеса на ръководителя в работата на групата. Този стил е известен още като либерален. Ръководителят - либерал е неспособен да упражнява конкретна власт и контрол над своите подчинени, не може да координира дейността им. Той избягва да оценява подчинените си, независимо дали оценката е положителна или отрицателна [2,с.39-40].

Социалната работа е професия, която включва професионално насочване, консултиране и решаване на социални проблеми на индивида с цел повишаване на индивидуалната му сигурност. Тя е насочена към подпомагане на хората да получат подходящи социални услуги и социални помощи, към даването на съвет и закрила, към подпомагането на общности и групи в решаването на социални проблеми и конфликти на личностно ниво и реализиране на промяна, представляваща по-добра взаимна адаптация в личностен и социален план [8,с.5].

Общуването в социалната работа е обусловено от взаимна нужда за обмяна на мисловна, емоционална и волева енергия. Истинското общуване е възможно само ако има разбиране, съпричастност, емпатия. Общуването като феномен има силно влияние върху психичните състояния на хората, техните междуличностни и делови отношения.

В процеса на общуване особено важна е толерантността, защото това е един многостранен процес на взаимодействие между индивидите, отношение на хората един към друг, процес на взаимно разбиране и взаимно влияние.

В обсега на толерантността е разбирането за мотивацията на другия, противоположната позиция, създава условия за общуване с предвиждане поведението на хората в една или друга ситуация [8,с.7-9].

**Заключение:** В основата на управлението стоят мотивацията, стимулирането и ценностната ориентация на членовете на екипа, групата, колектива, различни форми на общуване в организацията, изграждането, формирането и развитието на нормативно-оценъчна система на ръководители и подчинени, познаването на междуличностните, междугрупови и колективни отношения, възникналите конфликти и тяхното ефикасно управление и разрешаване. Социалното управление е управление на социалните отношения. Професията „социална работа“ насърчава социалната промяна и разрешаването на проблеми на човешките взаимоотношения. Тя подпомага развитието на способностите на хората с цел подобряване на техния живот и повишаване на индивидуалната им сигурност. Основните функции на управлението – планиране, организиране, мотивиране и контрол се очертават при анализа на управлението. За осъществяване на целите, поставени пред социалната организация са от голямо значение избраните методи, принципите и стиловете на управление.

#### References:

1. **Angelov, A.**, Osnovi na menidzhmanta, S., 1998.
2. **Daskalova, F.**, V. Stoimenova, Organizatsiya i upravlenie na preduchilishtnite zavedeniya, Universitetsko izdatelstvo „Neofit Rilski“, Blagoevgrad, 1997.
3. **Donali, D.**, Osnovi na menidzhmanta, S., 1997.
4. **Genev, K.**, Organizatsiya i upravlenie na obrazovaniето, S., 1992.
5. **Ilieva, V.**, Obshtestvoto I funkcionirane na choveka v nego, Shumen, 2020.
6. **Ivanova, V.**, Environmental security – a factor for sustainability at a global and national scale, SocioBrains, www.sociobrains.com, Bulgaria, Issue 65, January 2020, pp. 101-107, ISSN 2367-5721 (online), български език, 2020.
7. **Kolev, G.**, Ch. Milkov, Menidzhmant na sotsialnite deinosti, S., 2016.
8. **Kolev, G.**, Empatiya i tolerantnost v sotsialnata rabota, Sbornik „Sotsialni deinosti“ Teoretiko-prakticheski aspekti, Universitetsko izdatelstvo „Episkop Konstantin Preslavski“, Shumen, 2017.
9. **Radev, N.**, Osnovi na sotsialnata rabota, Pleven, 2017.
10. **Simeonova, R.**, Upravlenie na sotsialnata rabota kato deinost i sistema, S., 2011.
11. **Spasov, K.**, Sotsialen menidzhmant, S., 2003.
12. **Stefanov, N.**, N. Yachiev, S. Kachaunov, Upravlenie, modelirane, prognoziranje, M., 1972.
13. [https://bg.wikipedia.org/wiki/Tolkat\\_Parsans](https://bg.wikipedia.org/wiki/Tolkat_Parsans), Uikipediya, svobodna entsiklopediya, 2018.