

УДК: 364-78:81'373.6

DOI: 10.24144/2524-0609.2025.57.145-149

Приймак Олег Миколайович

доктор історичних наук, професор
професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
Запорізький національний університет, м.Запоріжжя, Україна
olegpriimak75@gmail.com
<http://orcid.org/0000-0003-0896-1431>

Приймак Юлія Олександрівна

кандидат соціологічних наук, доцент
доцент кафедри соціології
Запорізький національний університет, м.Запоріжжя, Україна
priimakulyia@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8575-9045>

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ СПІВВІДНОШЕННЯ ЛІДЕРСТВА ТА МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІННІ ЗАКЛАДОМ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Анотація. Відправним моментом статті є розуміння того, що розбудова принципів соціально-сервісної держави є одним із вагомих важелів забезпечення якості життя населення України. Особливого значення це питання набуває в умовах війни. Оскільки розвиток вітчизняної системи соціальної роботи є невідомою складовою цього процесу, питання ефективності управління закладами соціального обслуговування, на думку авторів, отримує не лише практичної значущості, а й науково-теоретичної актуальності. Мета публікації – дослідити співвідношення лідерства та менеджменту в управлінні закладом соціального обслуговування з позицій методології когнітивного підходу. Методологічною основою статті є міждисциплінарний когнітивний підхід, принципи неупередженості, об'єктивності та багатофакторності. Реалізація їх стала можливою шляхом використання методів когнітивного картування, класифікації когнітивних стилів, логічного, SWOT-аналізу, матричного аналізу, синтезу та наративного. Вибір авторами методології розкриття теми обумовив той факт, що теоретичним підґрунтям статті став доробок теорії соціального управління, соціальної роботи, масового обслуговування. Це дозволило визначити критеріями діагностики стилю управління закладами соціального обслуговування стан менеджменту, лідерства, прийняття рішень, відповідальності, мотивації, професійної культури, а також фреймів якості обслуговування. Відповідність їх індикаторів в сегментах матриць SWOT та Стогділл уможливило виявлення та аналіз зв'язку між стилями управління профільною організацією та стилями надання соціальних послуг її співробітниками.

Ключові слова: лідерство, соціальна послуга, соціальний процес, управління, якість.

Актуальність теми дослідження. Розбудова принципів соціально-сервісної держави є одним із вагомих важелів забезпечення якості життя населення України. Особливого значення це питання набуває в умовах війни. Оскільки розвиток вітчизняної системи соціальної роботи є невідомою складовою цього процесу, питання ефективності управління закладами соціального обслуговування отримує не лише практичної значущості, а й науково-теоретичної актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, не вирішеної раніше частини загальної проблеми. Окремі аспекти проблеми співвідношення неформального лідерства та формалізованого менеджменту розкриті в контексті класифікації стилів управління в організації такими представниками школи ситуаційного лідерства як П.Херсі, К.Бланшар, Ф.Фідлер, Р.Блейк, Дж.Моутон [7, с.421]. Натепер детально охарактеризовано їх вплив на процес прийняття управлінських рішень [2, с.33], формування організаційної культури [5, с.89], мотивацію персоналу [1, с.18]. Поряд з цим у науково-дослідницькому доробку соціальної роботи також сформовано потужний пласт інформації про сутність, порядок надання [3, с.104], класифікацію соціальних послуг [6, с.189], їх різноманітну якість [4, с.286], професійні регулятори повсякденної діяльності надавачів [9, с.253]. Але взаємозв'язок між стилями управління, лідерства, менеджменту, з одного боку та соціального обслуговування – з іншого, що тісно пов'язані між собою у буденній життєдіяльності профільних закладів залишився поза увагою науковців.

Мета публікації – дослідити співвідношення лідерства та менеджменту в управлінні закладом соціального обслуговування.

Методологічною основою статті став когнітивний підхід, а саме такі його методи, як класифікація когнітивних стилів, когнітивний та матричний аналіз. Використання їх разом із загальнонауковими методами пізнання дозволило авторам дотриматись принципів неупередженості, об'єктивності, багатофакторності та всебічності.

Виклад основного матеріалу. Якісне обслуговування клієнтів знаходиться у прямому зв'язку із стилем управління, що існує у відповідному закладі сфери соціальної роботи. Цей стиль можна визначити як стійку сукупність методів, прийомів і особливостей поведінки керівника під час взаємодії з підлеглими для досягнення цілей установи [7, с.403]. Ключовими складовими його виступають стиль менеджменту та лідерства, що є відображенням формалізованих та неформальних управлінських відносин. Співвідношення між цією парою ретранслюється на комбінацію джерел влади керівника, модель прийняття рішень, відповідальності, мотивації, комунікації та обслуговування. У повсякденній життєдіяльності закладу соціального обслуговування, в комунікативному просторі його трудового колективу воно є віддзеркаленням такого статусу керівника, який корелюється між діадами «менеджер-неменеджер», «лідер-нелідер». Використання матриці SWOT дозволяє, в цьому руслі, виокремити демократичний, бюрократичний, авторитарний та ліберальний (слабкий) стилі управління закладом соціального об-

слуговування. У відповідності до мети нашої публікації співвіднесемо їх з чотирма парами стилів надання соціальних послуг, що вміщені в тривимірну матрицю Стогділл [10, с.547].

Керівник закладу соціального обслуговування, який обрав траєкторію розвитку демократичного стилю управління, має позиціонувати себе в трудовому колективі в межах формули «і менеджер-і лідер». У повсякденній діяльності він спиратиметься не лише на владу винагороди, експертизи, над ресурсами, а й на харизму, потребу у владі, комунікативну та професійну компетентність. Поряд із персоніфікованою моделлю відповідальності він буде розбудовувати принципи децентралізації в системі прийняття адміністративних рішень і розв'язанні поточних проблем [8, с.137]. Обов'язковим елементом в демократичному стилі управління виступатиме корпоративна культура, норми якої вимагають від керівника участі не лише у формальному адмініструванні, а й у заходах поза робочого неформального життя [7, с.431].

У закладі сфери соціального обслуговування інституціалізація демократичного стилю управління (менеджменту і лідерства) окреслюється двома стилями надання послуг – оптимальної якості та суспільно-координованого. В межах першого з цих стилів в особі соціального робітника поєднуються риси висококваліфікованого фахівця з належними професійними навичками, знаннями та досвідом, який дотримується норм етичного кодексу, профільного законодавства, посадової інструкції. Перераховані якості синтезуються в його когнітивній карті з елементами статусно-рольового набору на основному місці роботи, з одного боку та позицією у соціальному просторі громади – з іншого [9, с.254]. У площині соціального обслуговування, тобто при безпосередньому виконанні функціональних обов'язків, працівник враховує можливість не лише експертної оцінки дій з боку очільника, колег, або клієнтів; він знаходиться під впливом небажання втрати почуття професійної самоповаги та зниження самооцінки. Невід'ємною складовою повсякденної діяльності, в такому стилі, є усталення норми розробки відповідних державним стандартам місцевих нормативів якості соціальних послуг за участю представників як влади, так і громади. Концептуально важливим аспектом тут є кореляція профстандартів соціальних працівників з сутністю актуалізованих у клієнтів потреб. Підкреслимо, що цей стиль соціального обслуговування вміщує у собі норму систематичного самовдосконалення очільника та співробітників закладу шляхом розвитку професіональних і особистісних якостей. Він є суспільним ідеалом у цій сфері [3, с.86].

Другим допустимим у досліджуваному типі закладів при демократичному стилі управління є суспільно-координований стиль надання соціальних послуг. Він може бути дієвим у соціальному просторі, акторами якого виступають чітко регламентовані у своїй діяльності державні або самоврядні заклади соціальної роботи, з одного боку, й структурована громада з високою самоуправлінською активністю, з іншого. Правила та норми взаємодії тут є кодифікованими діють стандарти, що відображають різноманітний характер якості соціальних послуг. Керівник та адміністрація організовує діяльність закладу таким чином, щоб максимально задовольнити потреби груп клієнтів [6, с.153]. Останні, при цьому, мають можливість впливати на місцеву владу і керівництво закладу соціального обслуговування, як в особистому порядку, так і через представницькі громадські організації. Але внаслідок приналежності до секто-

ру місцевої влади подібні заклади можуть прагнути до бюрократизації діяльності, що відображається в ситуативному небажанні реагувати на потреби й проблеми клієнтів; наявності суперечок, а іноді й конфліктів між громадою та місцевою владою стосовно якості соціальних послуг. Тому, суспільно-координований стиль надання соціальних послуг, як репрезентація демократичного стилю управління, є більш прийнятним, на нашу думку, у благодійних, волонтерських організаціях чи у приватному секторі.

Культивування бюрократичного стилю управління в закладі соціального обслуговування, як правило, призводить до виведення керівництвом на перший план формально-адміністративних процедур та процесів. Інституціалізація в організаційній культурі норм деперсоніфікації, субординаційного офіціозу в комунікації, спирання у повсякденній діяльності виключно на статті законодавства, пункти статуту та посадової інструкції, жорстка централізація механізму прийняття рішень, оперування правом на владу робить керівника в очах підлеглих «більше менеджером-ніж лідером» [7, с.396]. Підлаштування персоналу під такий стиль керівництва зумовлює надання соціальних послуг у когнітивному коридорі від бюрократично-раціонального до системообмеженого стилів надання. В теоретичному сенсі перший з цієї пари стилів обслуговування є стрижнем фрейму раціональної бюрократії. Перелік його елементів складається з де персоніфікації відносин, безапеляційного дотримання норм і стандартів надання соціальних послуг, стерильності адміністративних процедур. Як бачимо цей стиль є найбільш прийнятним переважно для співробітників системи адміністрування характеризованого закладу, а не для виконавців та клієнтів. У випадку його інституціалізації безпосередні надавачі соціальних послуг, будуть більше зорієнтовані не на задоволення потреб клієнтів, а на дотримання показників ефективності та стабільності діяльності закладу. За умов використання цього стилю вони будуть виходити більше із доцільності кар'єрної страгемі, мімікрії, покращення умов власного життя, ніж із відчуття необхідності і доречності допомоги особі чи сім'ї, які опинилися у складній життєвій ситуації та потребують сторонньої допомоги [10, с.549].

При цьому, системообмежений стиль соціального обслуговування громадян, до певної міри, виходить за межі класичної бюрократичної культури та вміщує паростки клієнтоцентризму. Це має прояв у тому, що соціальний робітник у своїй повсякденній діяльності поєднує риси не лише професійної та комунікативної компетентності, а й готовності виконувати функції та обов'язки. Під час комунікації з клієнтом соціальний робітник з таким стилем соціального обслуговування дотримується цінностей зафіксованих у профільному етичному кодексі. Підкреслимо також, що ключовими елементами цього стилю виступають пункти стандарту надання соціальних послуг, профільних законів та наказів, посадової інструкції [3, с.124]. При цьому, клієнт є тільки споживачем соціальних послуг. А функції громадських організацій обмежені інформуванням громадян та моніторингом громадської думки щодо якості соціального обслуговування.

При вибудові автократичного стилю управління керівник закладу соціального обслуговування також спирається на централізовану модель прийняття рішень. Але, на відміну від бюрократичного стилю, в цьому випадку очільник «більше лідер-ніж менеджер». Тому у повсякденній діяльності він спирається переважно на власну харизму, потребу у владі, владу зв'язків та експертизи. Невід'ємними рисами

цього стилю управління виступають також принцип тяжіння до персоніфікації відносин з підлеглими, виховання у них відчуття особистої відданості керівнику із беззапеченим делегуванням всього спектру можливостей неформального впливу, перетворення колективу на соціальний моноліт [2, с.32]. При цьому, в свідомості персоналу очільник наділяється рисами вдачі, везіння, справедливості, у якого розвинута управлінська та життєва інтуїція, що завжди викликають повагу. Втім, зазначимо, що передумовою впровадження авторитарного стилю управління у будь-якій організації є внутрішня криза, або перед катастрофічний стан, які обумовлюють очікування «сильної руки» та актуалізацію бажання у рядових співробітників перекласти всю відповідальність за виведення із складної ситуації на, одночасно, офіційного і неформального лідера [5, с.327]. Втім, потреба в авторитарному стилі зникає після виходу організації на шлях прогресивного розвитку. (Зазначимо також, що другою передумовою існування цього стилю є наявність, в цілому, в державі тоталітарного, а, інколи, і авторитарного, політичного режимів).

Авторитарії в організаційному управлінні відповідають імпульсний та вибірковий стилі надання соціальних послуг. В першому з них пересічного соціального працівника характеризує наявність комунікабельності, когнітивної готовності до циклічного, рутинного, довготривалого виконання своїх функціональних обов'язків, належного рівня професіоналізму в обслуговуванні громадян. Втім, перераховані здатності були закріплені у свідомості членів трудового колективу характеризованого закладу не внаслідок реакції на вимоги клієнтів чи визнання змісту нормативно-правових документів, а з причин дієвості особистісного авторитету очільника, поваги до службовців адміністративних підрозділів, засвоєння цінностей умовно раціональної професійної субкультури. Тобто соціальний працівник чи робітник є здатним і готовим до надання послуг достатньої якості. Але проблема може міститися в іншому, наприклад, в особливостях його мотиваційної структури, очікуванні додаткового стимулу тощо. Крім того, слід враховувати й чинник особистого ставлення співробітника до конкретного клієнта та керівника. При цьому, відносно першого – ієрархія мотивів соціального працівника припускає доречність емпатії, життєвої справедливості, певної суб'єктивної прихильності, а в другому – патронаж у вигляді керівного чи вибіркового доступу до ресурсів завдяки особистим знайомствам [3, с.74].

В умовах існування у закладі імпульсного стилю надання послуг соціальний працівник часто керується професійними переконаннями, що сформовані під впливом низки не кодифікованих факторів. Важливу роль серед них відіграють авторитет керівника, управлінський імпульс який «підштовхує» безпосередніх надавачів послуг до рефлексивного переходу в тимчасовий режим покращеного формату діяльності. Стимулом також може слугувати, наприклад, емоційно підвищена реакція незадоволеного низькою якістю отриманої соціальної послуги клієнта. За таких умов статті профільних законів, нормативи діяльності, стандарти соціальних послуг, офіційні інструкції в свідомості соціального працівника визначаються, як другорядні. Дії соціального працівника підтверджують готовність всього закладу до виконання суспільної місії та ефективної діяльності. Якщо ж імпульси як від клієнтів, так і очільника закладу не в «авральному» порядку, а в режимі лінійно-функціонального тиску, то надання якісних соціальних по-

слуг стає, спочатку, «новою буденністю», а з часом – узвичаєнням. Втім, зникнення керівника-лідера або клієнтів з активною громадянською позицією може стати причиною відмови соціального працівника від використання імпульсного стилю надання якісних соціальних послуг [4, с.298].

В межах існування останнього – ліберального або слабого – стилю управління керівник закладу соціального обслуговування позиціонується, як «і неменеджер – і нелідер». У його повсякденній діяльності простежуються риси децентралізованої моделі прийняття рішень, не завжди структурованої комунікації, хиткої відповідальності, непрофесійного застосування джерел влади та впливу, умовності адміністративної субординації, недостатності управлінського досвіду, навичок та знань [1, с.19]. Внаслідок такого стану речей в трудовому колективі зникають умови для існування синергійного ефекту, що призводить до виникнення інерційного регресу та ефекту груповщини [5, с.512]. Внаслідок цього існує високий рівень вірогідності інституціалізації у профільному закладі двох стилів соціального обслуговування – або умовної або інтуїтивної якості. В обрії першого унаслідок відсутності норм, механізмів регламентації суб'єкту суб'єктивних відносин не має обґрунтованого розуміння якісних соціальних послуг. У буденній свідомості як соціального працівника, так і клієнта фрейм такого стилю обслуговування є нечітким, розмитим, що компенсується схожістю параметрів якості життя в їх когнітивних картах. Позитивний осад, як наслідок процесу надання/отримання соціальної послуги, може слугувати у такому випадку індикатором якості. Ситуація та випадок, апостеріорі, визначають відчуття здорового глузду та життєвої справедливості мірилом псевдо професіоналізму працівника. За таких умов у закладі соціального обслуговування узвичаєння можуть набути феномен адміністративного хаосу, мімікрія та клієнтеля.

В межах стилю надання інтуїтивно-якісних соціальних послуг статус клієнта у профільному закладі окреслюється радше роллю шукача, ніж замовника. Його кроки у пошуці особи, яка б могла надати якісну соціальну послугу, характеризується безсистемною або хаотичною активністю – «на вдачу». Для нього можуть бути невідомі порядок, стандарти, нормативно-правова база соціального обслуговування, але сутність останнього для нього є практично окресленою. З іншого боку, соціальний працівник, що має надавати послугу, не може бути охарактеризований як досвідчений, висококваліфікований фахівець. Інтуїція, як апіорі, для обох цих учасників ситуативної комунікації та обслуговування має визначальне значення. Деінституціалізованість норм діяльності, неефективність санкцій у соціальноорієнтованому закладі, поєднані з безініціативністю та невисоким ступенем етичності персоналу визначають когнітивний образ якісної соціальної послуги фрагментарним та суб'єктивним. Інтуїтивність такого стилю полягає у ймовірній випадковості «знаходження» клієнтом такого соціального працівника, результати діяльності якого співпадали б з суб'єктивним образом якісної послуги та відчуттям задоволення потреб [10, с.550].

Висновки. Таким чином, методи когнітивного картування та класифікації когнітивних стилів є базовими у разі обрання когнітивного підходу методологічною основою дослідження співвідношення лідерства і менеджменту в управлінні закладом соціального обслуговування. Теоретичне підґрунтя, у такому випадку, складає доробок теорії соціального управління, соціальної роботи, масового обслуговування. Це дозволить визначити критеріями діагнос-

тики стилю управління закладами соціального обслуговування стан менеджменту, лідерства, прийняття рішень, відповідальності, мотивації, професійної культури, а також фреймів якості обслуговування. Відповідність їх індикаторів в сегментах матриць SWOT та Стогділл робить релевантним зв'язок між: а) демократичним стилем управління та стилями оптимальної якості обслуговування й суспільно-координованого обслуговування; б) бюрократичним стилем управління та раціональним і системо об-

меженням стилями обслуговування; в) автократичним стилем управління та імпульсним і вибірковими стилями обслуговування; г) ліберальним (слабким) стилем управління та стилями умовної і інтуїтивної якості обслуговування. Перспектива подальшої розробки теми полягає у деталізації індикаторів та маркерів охарактеризованого в цій статті зв'язку між стилями управління та соціального обслуговування з подальшою апробацією в ході емпіричних соціологічних досліджень.

Конфлікт інтересів. Авторі підтверджують відсутність фінансових, особистих чи інших інтересів, що можуть розглядатися як потенційний конфлікт інтересів щодо публікації цієї статті.

Фінансування. Робота виконана за відсутності фінансової підтримки з боку будь-яких організацій.

Доступність даних. Це теоретичне дослідження не передбачає використання додаткових наборів даних.

Використання штучного інтелекту. Інструменти штучного інтелекту не використовувались при написанні цієї роботи.

Список використаної літератури

- Біда О., Оросі І., Чичук А. Зміст та сутність поняття «лідерство». Наукові записки. Серія: Педагогічні науки. 2021. № 197. С.17–20.
- Валенкевич Л., Балагуровська І. Лідерство як чинник ефективного керівництва. Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. 2018. №4. С.31–35.
- Гура О.І., Ільїн С.В., Широбокова О.О., Маловічко О.В., Сорокіна О.С., Бойко Г.В., Бірюкова Т.Ф., Приймак Ю.О. Сучасні підходи надання соціальних послуг в територіальних громадах. Запоріжжя: ТОВ "ПРОФІ ПРІНТ", 2022. 160 с.
- Колбіна Л.А. Менеджмент соціальної роботи: навч. посіб. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с.
- Лідерство та комунікації в організації: навчальний посібник / упорядники: Н.Я. Михаліцька, М.Р. Яцик. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2024. 512 с.
- Лукашевич М.П., Шандор Ф.Ф. Соціологія соціальної роботи: теорія та практика: Підручник Ужгород: ТОВ «РІК-У», 2018 232 с.
- Назарчук Т.В. Менеджмент організацій. Навчальний посібник. Київ: «Центр учбової літератури», 2016. 560 с.
- Приймак О.М., Приймак Ю.О. Вплив трудового колективу на формування лідерських рис та якостей керівника закладу сфери соціальної роботи. Підприємництва, торговель, біржова діяльність: тенденції, проблеми та перспективи розвитку. Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (10 січня 2024 р.) Київ: ДУТ, 2024. С.137–140.
- Приймак О. М., Тарасенко А. Організація соціального обслуговування в релокованих територіальних громадах. Матеріали XV Міжнародної науково-практичної конференції «Соціальне прогнозування та проєктування майбутнього країни: людська суб'єктність vs штучний інтелект у миротворенні та повоєнному відновленні України» (25 квітня 2025 року, м.Запоріжжя) Запоріжжя: ЦНСД, 2025. С.251–254.
- Приймак Ю.О. Тривимірна матриця як інструмент діагностики стилю соціальної допомоги вдома. The VI International Science Conference «Trends and directions of development of scientific approaches and prospects of integration of Internet technologies into society», February 23 – 26, 2021, Stockholm, Sweden. Стокгольм : International Science Group, 2021. С.546–550.
- Сардак С.Е., Братчікова Ю.К. Трансформація когнітивних підходів до пізнання. Глобальні та національні проблеми економіки 2017. №17. <http://globalnational.in.ua/archive/17-2017/8.pdf>

References

- Bida, O., Orosi, I., & Chychuk, A. (2021). Zmist ta sutnist poniattia «liderstvo» [The content and essence of the concept of "leadership"]. *Naukovi zapysky. Serii: Pedagogichni nauky*, 197, 17–20. URL: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2021-1-197-17-20> [in Ukrainian]
- Valenkevych, L., & Balahurovska, I. (2018). Liderstvo yak chynnyk efektyvnogo kerivnytstva [Leadership as a factor of effective management]. *Visnyk Sumskoho derzhavnoho universytetu. Serii Ekonomika*, 4, 31–35. DOI: 10.21272/1817-9215.2018.4-4 [in Ukrainian]
- Hura, O.I., Ilin, S.V., Shyrobokova, O.O., Malovichko, O.V., Sorokina, O.S., Boiko, H.V., Biriukova, T.F., & Pryimak, Yu.O. (2022). *Suchasni pidkhody nadання sotsialnykh posluh v terytorialnykh hromadakh* [Modern approaches to the provision of social services in territorial communities]. PROFI PRINT. [in Ukrainian]
- Kolbina, L.A. (2017) *Menedzhment sotsialnoi roboty* [Social work management]. Vydavets Bukaiev Vadym Viktorovych. [in Ukrainian]
- Mykhalitska, N.Ya., & Yatsyk, M.R.. (Eds.). (2024). *Liderstvo ta komunikatsii v orhanizatsii* [Leadership and communications in the organization]. Lvivskyi derzhavnyi universytet vnutrishnikh sprav. [in Ukrainian]
- Lukashevych, M.P., & Shandor, F.F. (2018). *Sotsiologhiia sotsialnoi roboty: teoriia ta praktyka* [Sociology of social work: theory and practice]. RIK-U. [in Ukrainian]
- Nazarchuk, T.V. (2016). *Menedzhment orhanizatsii* [Management of organizations]. Tsentr uchbovoi literatury. [in Ukrainian]
- Pryimak, O.M., Pryimak, Yu.O. (2024). Vplyv trudovoho kolektyvu na formuvannia liderskykh rys ta yakosti kerivnyka zakladu sfery sotsialnoi roboty [The influence of the labor collective on the formation of leadership traits and qualities of the head of an institution in the field of social work]. *Proceedings of International conference – Pidpriemnytstva, torhoveln, birzhova diialnist: tendentsii, problemy ta perspektivy rozvytku* [Entrepreneurial, trade, stock exchange activity: trends, problems and prospects for development] (pp.137–140). DUT. [in Ukrainian]
- Pryimak, O., & Tarasenko A. (2025). *Orhanizatsiia sotsialnoho obsluhovuvannia v relokovanykh terytorialnykh hromadakh* [Organization of social services in relocated territorial communities]. *Proceedings of International conference – Sotsialne prohnouzuvannia ta proiektuvannia maibutnoho krainy: liudska sub'iektnist vs shtuchnyi intelekt u myrotvorenni ta povoiennomu vidnovlenni Ukrainy* [Social forecasting and design of the country's future: human subjectivity vs artificial intelligence in peacemaking and post-war reconstruction of Ukraine] (pp.251–254). TsNSD. [in Ukrainian]
- Pryimak, Yu.O. (2021). Tryvymirna matrytsia yak instrument diahnostryky styliia sotsialnoi dopomohy vdoma [Three-dimensional matrix as a diagnostic tool for the style of social assistance at home]. *Proceedings of International conference – Trends and directions of development of scientific approaches and prospects of integration of Internet technologies into society*

- (pp.546–550). Inational Science Group. [in Sweden]
- 11.Sardak, S.E., & Bratchikova, Yu.K. (2017) Transformatsiia kohnityvnykh pidkhodiv do piznannia [Transformation of cognitive approaches to cognition]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*, 17, <http://globalnational.in.ua/archive/17-2017/8.pdf> [in Ukrainian]

Статус статті: Отримано: 22.08.2025 Прийнято: 25.09.2025 Опубліковано: 30.10.2025

Pryimak Oleh

Doctor of History, Professor
Professor in the Department of Philosophy, Public Management and Social Work
Zaporizhia National University, Zaporizhzhia, Ukraine

Pryimak Yuliya

Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor
Associate Professor of the Department of Sociology
Zaporizhia National University, Zaporizhzhia, Ukraine

METHODOLOGICAL ASPECT OF RESEARCHING THE RELATIONSHIP BETWEEN LEADERSHIP AND MANAGEMENT IN THE MANAGEMENT OF A SOCIAL SERVICES INSTITUTION

Abstract. The starting point of the article is the understanding that the development of the principles of a social service state is one of the important levers for ensuring the quality of life of the population of Ukraine. This issue becomes especially important in war conditions. Since the development of the domestic system of social work is an unknown component of this process, the issue of the effectiveness of management of social service institutions, in the opinion of the authors, acquires not only practical significance, but also scientific and theoretical relevance. The purpose of the publication is to investigate the relationship between leadership and management in the management of a social service institution from the standpoint of the methodology of the cognitive approach. The methodological basis of the article is an interdisciplinary cognitive approach, the principles of impartiality, objectivity and multifactoriality. Their implementation became possible through the use of methods of cognitive mapping, classification of cognitive styles, logical, SWOT analysis, matrix analysis, synthesis and narrative. The authors' choice of the methodology for disclosing the topic was determined by the fact that the theoretical basis of the article was the development of the theory of social management, social work, and mass services. This allowed us to determine the criteria for diagnosing the management style of social service institutions as the state of management, leadership, decision-making, responsibility, motivation, professional culture, and service quality frames. The correspondence of their indicators in the segments of the SWOT and Stogdill matrices made it possible to identify and analyze the relationship between: democratic management style and styles of optimal service quality and socially coordinated service; bureaucratic management style and rational and system-limited service styles; autocratic management style and impulsive and selective service styles; liberal (weak) management style and styles of conditional and intuitive service quality.

Keywords: leadership, social service, social process, management, quality.