

УДК 316.014

МОДЕЛЬ СОЦИАЛЬНОЙ ТЕХНОЛОГИИ МЕНЕДЖМЕНТА

© 2014 г.

М.В. Плотников

Нижегородский госуниверситет им. Н.И. Лобачевского

plotnikovm@gmail.com

Поступила в редакцию 07.11.2014

Предложено авторское понимание определения, объекта, функций и структуры социальных технологий менеджмента. Описанная позиция представляется конструктивной основой для реализации исследовательских и практических задач, а также для разработки профессиональных стандартов социальных технологий менеджмента.

Ключевые слова: социальные технологии, менеджмент, модель, структура.

Разработка, выбор, применение и исследование социальных технологий менеджмента представляют собой непростые задачи, учитывая степень теоретической неопределенности и практическое обилие и разнообразие применяемых и предлагаемых вариантов.

Спецификация социальных технологий менеджмента

Несмотря на разнообразие существующих социальных технологий менеджмента и практики их применения, представляется возможным обозначить их общее целевое назначение. «Социальные технологии, являясь связующим звеном между социологической теорией и методологией, с одной стороны, и социальной практикой – с другой, обеспечивают научно обоснованный выбор оптимальных способов воздействия субъектов управления на объект с целью создания благоприятных условий жизнедеятельности людей» [1, с. 51]. В самом общем виде можно утверждать, что «назначение социальных технологий – управляемое воздействие на социальную реальность» [2, с. 5]. Как отмечает Ж.Т. Тощенко, «характер социальной технологии, ее особенности обусловлены внутренней природой самого объекта технологизации и социальной установкой на ее разработку и внедрение» [3, с. 486]. Таким образом, для того чтобы точнее определить целевое назначение и характер современных социальных технологий менеджмента, необходимо обозначить их объект.

Традиционно в качестве объектов социальной технологии менеджмента принято выделять [4, с. 40]:

– работников, с их социальными качествами, мотивами поведения, социальными ролями, целями и ценностями;

– малые и большие социальные группы организации;

– социальную сущность организации (выступающая неформальной структурой взаимодействия между участниками организации в контексте ее наиболее общих целей и задач);

– социальную реальность (как «моментальный фотоснимок», конструируемый участниками организации в рамках ее социальной сущности посредством взаимодействия в соответствии с их взаимными ожиданиями).

Следует, однако, заметить, что такое разностороннее понимание объектов может существенно затруднять стандартизацию и операционализацию направленной на него деятельности. Если рассматривать социальные технологии как средство менеджмента, то их потенциальным объектом следует признать все социальные объекты менеджмента: «функционирование социальных технологий всегда связано с потребностью оптимизировать социальное управление, быстро и оперативно тиражировать социальные приемы и процедуры» [3, с. 486].

В то же время, учитывая практическую процессную направленность менеджмента, это разнообразие объектов целесообразно сузить до социального взаимодействия сотрудников и контрагентов организации. Следуя предложенной логике, в качестве структурных единиц такого объекта можно выделить:

– социальное поведение – форму и содержание демонстрируемого поведения;

– социальный контекст – нормы, артефакты, структуры, процессы и институты, в контексте которых демонстрируется и воспроизводится поведение.

Эти два компонента являются взаимовлияющими и взаимообуславливающими друг дру-

Таблица 1

Типы ситуаций в объектах СТМ

Критерии		Групповой контекст	
		Совпадает	Не совпадает
Организационный контекст	Совпадает	I Взаимодействие между сотрудниками одного подразделения одной организации	II Взаимодействие между сотрудниками разных подразделений одной организации
	Не совпадает	III Взаимодействие между сотрудниками организации и внешними контрагентами	IV Взаимодействие между сотрудниками разных организаций, работающих в составе одной проектной группы

га. Понимание и изменение одного невозможно в отрыве от другого. Различая групповой и организационный социальный контекст, представляется возможным выделить четыре группы возможных ситуаций – объектов социальной технологии менеджмента, обладающих определенной спецификой (табл. 1.)

Исходя из предложенного понимания объекта, можно выделить три основные функции социальных технологий менеджмента: 1) изучение; 2) обеспечение; и 3) преобразование социального взаимодействия для подготовки и/или реализации управленческих решений.

Обобщая сказанное выше, дадим авторское определение: социальная технология менеджмента – это технология изучения, обеспечения и изменения социального взаимодействия сотрудников и контрагентов организации для подготовки и/или реализации управленческого решения.

Применимость и успешность социальных технологий менеджмента определяется рядом общих и частных требований, предъявляемых к их структуре и процессу использования.

Выделяют четыре общих требования (т.е. универсальных для социальных технологий независимо от функциональной сферы их применения), каждому из которых соответствует определенная группа принципов, направленных на их реализацию [5, с. 47–50]:

1. Требование социальной значимости, диагностичности и достижимости цели. Этому требованию соответствуют следующие принципы:

- принцип актуальности цели, определяющий высокую социальную значимость цели социальной технологии;
- принцип диагностичности, регламентирующий наличие системы критериев и показателей, позволяющих констатировать достижение цели;
- принцип прогностичности, обуславливающий проведение оценки, экспертизы достижимости цели социальной технологии, опреде-

ление возможных неблагоприятных последствий, вызванных достижением цели.

2. Требование выраженности ценностно-смысловой направленности социальной технологии. Ценностно-смысловая направленность социальной технологии выражает отношение к объекту социальной технологии в профессиональной группе, а также допустимую границу вмешательства в процесс становления и развития объекта социальной технологии, границу трансформации этого объекта. Этому требованию соответствует группа принципов, которая ориентирована на обеспечение взаимосвязи цели и способов ее достижения, а также на сохранение единства системы норм и ценностей профессиональной деятельности разработчиков социальной технологии при переходе от одного плана деятельности к другому:

- принцип константности ценностно-смысловой направленности, определяющий сохранение ценностно-смысловой направленности социальной технологии при переходе от одного плана деятельности к другому;
- принцип взаимосвязи с целью, регламентирующий непротиворечивость цели и ценностно-смысловой направленности социальной технологии;
- принцип инструментальности, определяющий наличие компонента (компонентов) социальной технологии, обеспечивающих реализацию и сохранение ценностно-смысловой направленности социальной технологии.

3. Требование оптимальности социальной технологии. Ему соответствуют:

- принцип нормативности, регламентирующий нормативно-правовое обеспечение разработки и применения социальной технологии в вузах;
- принцип ресурсоемкости, определяющий соответствие уровня ресурсного обеспечения социальной технологии уровню развития вуза, его возможностям;

– принцип наукоемкости, обуславливающий решение социально значимых целей на основе новых научных идей.

4. Требование гарантированности и воспроизводимости результата. Этому требованию соответствует:

– принцип воспроизводимости социальной технологии, определяющий описание диапазона условий, в которых ее применение приведет к достижению поставленной цели;

– принцип гарантированности результата, определяющий необходимость обоснования компонентного состава социальной технологии как необходимого и достаточного для достижения цели.

Современный менеджмент как методология, теория, методика и практика управления организациями имеет ряд характерных особенностей, которые определяют специфику разрабатываемых и используемых в его контексте социальных технологий и предъявляемые к ним частные требования. К наиболее значимым частным требованиям можно отнести:

1. Требование управленческой целесообразности, т.е. ориентацию на достижение результата (цели).

2. Требование применимости, предполагающее соответствие технологии текущему организационно-управленческому контексту и уровню полномочий её пользователя.

3. Требование результативности, т.е. способность технологии обеспечить воспроизводство заданного результата.

4. Требование эффективности, т.е. ориентацию на эффективность решений (как соотношение совокупных затрат и получаемого результата).

5. Требование прозрачности и контролируемости процессов, обусловленное необходимостью оперативного получения достоверных сведений о параметрах и промежуточных результатах внутренних процессов.

6. Требование объективной измеримости процессов и результатов деятельности.

7. Требование эргономичности, т.е. удобства её применения заказчиком (пользователем).

Важно отметить, что применение социальной технологии менеджмента как инструмента управления неразрывно связано с особенностями заказчиков (пользователей).

Заказчиками (пользователями) социальных технологий менеджмента могут быть:

– СЕО (Генеральный/исполнительный директор), высшие должностные лица (собственники, топ-менеджеры);

– руководители линейных и функциональных подразделений;

– специалисты функциональных служб (персонал, качество и т.п.);

– консультанты по управлению и развитию организаций;

– исследователи организаций и управления.

К числу наиболее значимых особенностей, которые необходимо учитывать, следует отнести:

– индивидуальные и должностные цели, их согласованность и рассогласованность;

– индивидуальные и должностные ограничения, их согласованность и рассогласованность;

– уровень власти и полномочий в контексте организации;

– квалификацию и компетентность.

Учет приведенных выше общих и частных требований, принципов и особенностей необходим для обеспечения успешности практики применения социальных технологий менеджмента.

Базовые компоненты в структуре социальной технологии менеджмента

Современные технологии менеджмента неоднородны по своей структуре и степени ее сложности. Наряду с относительно простыми моделями, в явном виде включающими только предписываемую последовательность операций и некоторые замечания по их выполнению, существуют технологии, разработанные весьма детально, в структуре которых представлено множество различных компонентов.

Какой же должна быть необходимая и достаточная структура эффективной социальной технологии менеджмента? Чтобы ответить на этот вопрос, необходимо обратиться к типовой структуре социальной технологии, провести анализ структуры современных социальных технологий менеджмента, сопоставить их с требованиями, принципами и особенностями, обозначенными в предыдущей части.

Наиболее полно структура социальной технологии описана Н.В. Бордовской. Опираясь на сформулированные требования (диагностичность цели, оптимальность средств, гарантированность достижения цели, воспроизводимость результата) и принципы, направленные на их реализацию, она приходит к выводу, что компонентный состав социальной технологии должен включать [6, с. 50–53]:

– целевой компонент, представляющий собой систему критериев и показателей достижения цели. В него входят:

- система знаний о желаемом состоянии объекта;
- метод диагностики;
- средства оценки объекта, его идентификации с моделью;
 - содержательный компонент, который определяет отношение между субъектом и объектом социальной технологии. В зависимости от того, выступает социальная технология как теоретическая система, метод или средство достижения социально значимой цели, содержательный компонент может выступать как:
 - модель взаимодействия субъекта и объекта социальной технологии;
 - совокупность социальных норм, регламентирующая последовательность и характер выполняемых действий субъектов социальной технологии и меру их ответственности за свои действия;
 - специфика применяемой системы средств достижения поставленной цели;
 - прогностический компонент, учитывающий возможные неблагоприятные последствия от применения социальной технологии, нежелательные изменения в тех социальных системах, в которых она будет применяться. Кроме того, в прогностический компонент могут быть включены возможные пути преодоления возможных неблагоприятных последствий от применения социальной технологии. Соответственно прогностический компонент может выступать как:
 - знание о содержании социального риска, способах определения вероятности его наступления и нейтрализации последствий;
 - предписания, нормы, запрещающие совершение действий, увеличивающих вероятность наступления социального риска, или предписывающие совершение действий, снижающих, нейтрализующих возможные неблагоприятные последствия от применения социальной технологии;
 - средства определения вероятности наступления или нейтрализации неблагоприятных последствий;
 - стабилизационный компонент, обеспечивающий воспроизводимость социальной технологии в аналогичных условиях, содержит описание этих условий. В стабилизационный компонент может входить также совокупность факторов, которые влияют на успешность применения конкретной социальной технологии в вузовской практике. Таким образом, стабилизационный компонент может выступать как:
 - знания о факторах, определяющих эффективность социальной технологии, а также об условиях ее применения;

- правила, допускающие использование социальной технологии;
- средства, позволяющие идентифицировать условия применения социальной технологии.

Рассматривая структуру социальной технологии менеджмента на примере технологий диагностики, В.В. Щербина и Е.П. Попова выделяют три основных блока [5, с. 201–224]:

1. Блок описания реального состояния объекта (БОРСО). Этот блок составляет информационную основу диагностики. Блок представляет собой относительно самостоятельную технологию получения информации о состоянии социального объекта. Его основная задача – предложить стандартную процедуру получения информации, направленную на непротиворечивое описание социальной целостности, включенную в деятельность в рамках данной системы управления. Содержание БОРСО существенно различается в разных технологиях и зависит от многих факторов. В числе последних:

- тип диагностируемого объекта. В качестве такового могут выступать различные типы социальных целостностей: а) организация, б) целевая группа (коллектив), в) индивид; г) целевое окружение (другие организации, с которыми данная организация находится в социальном взаимодействии);
- тип решаемой задачи. В качестве таковых могут рассматриваться задачи: а) формирования организационной стратегии развития организации; б) формирования кадровой стратегии; организационного проектирования или реконструкции; в) подбора персонала; г) аттестации персонала; д) планирования карьеры работника; е) формирования или изменения состава коллектива; ж) разрешения или смягчения конфликтов; з) формирования организационного ядра; и) стабилизации кадрового состава; к) формирования и корректировки корпоративной культуры и другие задачи, лежащие (по преимуществу) в сфере управления человеческими ресурсами;
 - источники получения информации (субъективная информация, объективированная субъективная информация, объективная документальная информация, данные статистики и др.);
 - методы получения информации и тип информации;
 - способы обработки и анализа полученной информации (например, количественный или качественный анализ);
 - степень формализации показателей, в которых происходит описание объекта (количественная или качественная информация);

- степень технологизации и стандартизации процедур диагностики;
- степень возможности переноса данного средства с одного объекта на другой;
- простота заложенных в данное средство процедур;
- надежность и валидность данной методики.

2. Блок задания должного состояния объекта (БЗДСО). Этот блок содержит в себе:

- описание целей;
- описание нормативов.

3. Блок определения рассогласования между должным и реальным состояниями (БОРДР). Этот блок обеспечивает соотнесение реального и должного состояний. На его основе определяются уровень и тип отклонения реального состояния от должного, дается заключение о необходимости и направленности вмешательства в состояние или режим работы объекта. На основе этого соотнесения готовятся соответствующие управленческие решения.

В структуре западных социальных технологий менеджмента часто встречаются следующие разделы:

- кейс (повествование о реальной ситуации, в которой имело место успешное применение технологии);
- концептуальное описание;
- назначение и границы применимости;
- ожидаемые результаты;
- теоретические основы;
- описание процесса реализации технологии (алгоритм действий);
- схема принципов и механизмов действия технологии;
- роли, обязанности и взаимоотношения (конкретное описание способов и качества действия участников процесса реализации технологии);
- прогноз изменений в структуре власти и полномочий;
- прогноз затрат и ожидаемой эффективности;
- риски и способы их компенсации/нейтрализации;
- описание условий успешности применения технологии;
- типовые ошибки и способы их устранения/предупреждения;
- закрепление результатов после реализации/внедрения.

Следует отметить, что наличие многих разделов обусловлено коммерческой необходимостью: технологии являются рыночным продуктом консультантов, обеспечивающим их конку-

рентные преимущества, поэтому, помимо основной утилитарной функции, такая структура способствует реализации маркетинга и продаже самой технологии, предлагающего её консультанта или консалтинговой компании.

Современные российские социальные технологии менеджмента по своей структуре преимущественно либо повторяют структуру зарубежных технологий-оригиналов, с которых они были адаптированы, либо в упрощенном виде соответствуют структуре исходной теоретической модели, выбранной для работы с конкретной управленческой ситуацией. Согласно В.В. Щербине, к числу наиболее популярных у практиков моделей можно отнести [5, с. 221]:

- «модель сложных организаций» Дж. Томсона. Она показывает логику формирования организационных структур и стратегий развития организаций в связи с типами зависимостей между подразделениями организаций, а также дает представление о принципиальном различии функций подразделений «технического ядра» и «буферной зоны»;

- разработки А. Чендлера, выделяющего два принципиально различных типа стратегий развития бизнес-организаций, детерминирующих формирование двух типов организационных структур;

- разработки Г. Саймона и Ф. Селзника, вводящие критерии оптимальности организационных структур, задающих логику процесса организационного развития, а также признаки этого процесса;

- разработки П. Лоуренса и Дж. Лорша, связывающие логику развития организации с проблемой преодоления неопределенности в организационном окружении и описывающие логику и проблемы развития «комплексных организаций»;

- «модель теории жизненных циклов» И. Адизеса и Л. Грейнера, фиксирующая внимание на закономерностях и стандартных этапах организационного развития, а также на условиях протекания этого процесса и проблемах, возникающих при прохождении каждого этапа;

- модели Г. Саймона, А. Этциони, связанные с выявлением природы, типов и логики формирования разнотипных дисфункций, возникающих в организации в процессе развития.

Опираясь на проведенный теоретический анализ, типовую структуру социальных технологий, варианты структуры социальных технологий менеджмента, применяемых в России и за рубежом, личную управленческую и консультационную практику, автору представляется воз-

Таблица 2

Обобщенная структура социальной технологии менеджмента

Блоки	Элементы	Содержание	Ключевые вопросы, на которые отвечает элемент
1. Блок описания	1.1. Теоретическая модель	Дескриптивная модель объекта, включающая: язык описания; элементы объекта, подлежащие описанию и измерению; единицы измерения	Как устроен объект?
	1.2. Средства описания и измерения	Методы, методики и приемы объективного описания и измерения объекта	С помощью каких средств можно описать и измерить объект?
	1.3. Целевое состояние объекта	Описание должного состояния (нормативов)	Каким должен быть объект?
	1.4. Исходное состояние объекта	Описание текущего реального состояния объекта как измеряемого отклонения от заданных нормативов	Каково текущее реальное состояние объекта? Насколько велико расхождение реального состояния с должным?
2. Блок воздействия	2.1. Алгоритм	Нормативная модель – предписанная последовательность воздействий на объект, содержащая: – стадии, фазы, этапы или шаги осуществления воздействия; – описание принципов и механизмов воздействия; – описание ожидаемых результатов осуществления воздействия на каждом этапе	Что следует делать для приведения объекта к должному состоянию? Как и почему это работает? Что будет происходить с объектом в процессе работы с ним?
	2.2. Средства воздействия	Инструменты, методы, методики и приемы управленческого воздействия: – административные; – экономические; – социально-психологические	С помощью каких средств следует осуществлять воздействие на объект?
	2.3. Сценарий	Описание способов и качества действия участников процесса реализации технологии (для каждого этапа)	Кто должен участвовать, в каком качестве? Что и как они должны делать? Чего и как им не следует делать?
	2.4. Риски и компенсации	Описание типичных ошибок реализации технологии. Описание возможных нежелательных последствий. Описание способов и средств предупреждения ошибок и нежелательных последствий. Предписание действий для устранения ошибок, компенсации или нейтрализации нежелательных последствий	Что может пойти не так? С какими нежелательными последствиями можно столкнуться? Как эти последствия предупредить, компенсировать или нейтрализовать?
3. Блок ограничений	3.1. Условия применимости	Описание условий и границ применимости технологии	В каких случаях технологию применять не следует?
	3.2. Условия успеха	Описание условий, обязательных и желательных для обеспечения успешности реализации технологии	Каковы минимальные и рекомендуемые требования для успешного применения технологии?

можно предложить обобщенную структуру социальных технологий менеджмента. В таблице 2 представлены и описаны выделяемые автором блоки и их элементы.

Описанные блоки в совокупности составляют модель социальной технологии менеджмента, схематично представленную на рисунке.

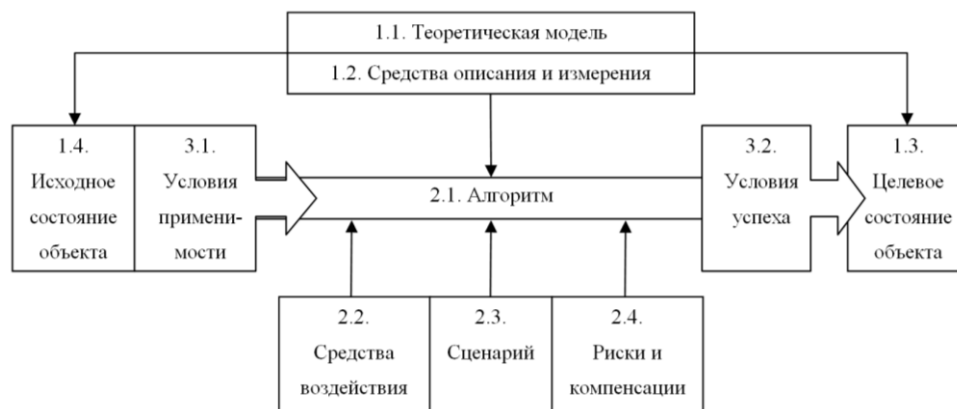


Рис. Модель социальной технологии менеджмента

Основу составляет теоретическая модель объекта (1.1.), которая с помощью средств описания и измерения (1.2.) позволяет определить целевое (1.3.) и исходное (1.4.) состояние объекта. Содержание, характер и последовательность действий, которые необходимо предпринять в отношении объекта, чтобы привести его в целевое состояние, описывает алгоритм (2.1.), предполагающий наличие определенных этапов и промежуточных состояний объекта, которые можно описать и/или измерить. В соответствии с параметрами должного воздействия происходит выбор необходимых средств (2.2.), проектирование сценария (2.3.), прогнозирование вероятных рисков и способов работы с ними (2.4.). Перечень условий применимости (3.1.), характеризующих объект и – более широко – управленческую ситуацию, а также условий успеха (3.2.), характеризующих качество реализации технологии, позволяют принять решение о возможности и целесообразности выбора и применения конкретной технологии для решения поставленной задачи.

Предложенная модель представляется универсальной для всех классов социальных техно-

логий менеджмента, опирается на ключевые принципы, отвечает общим и частным требованиям и способна стать основой для формирования базового стандарта СТМ в практике их разработки, применения и исследования.

Список литературы

1. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления. М.: Экономика, 2001. 277 с.
2. Калачев И.В. Социальные технологии в управлении современной организацией: Дис. ... канд социол. наук: 22.00.08. Тюмень, Тюменский государственный нефтегазовый университет, 2004. 173 с.
3. Тощенко Ж.Т. Социология. Общий курс. 2-е изд., доп. и перераб. М.: Прометей: Юрайт-М, 2001. 511 с.
4. Тихонов А.В. Социология управления. Теоретические основы. М.: Канон+, 2009. 472 с.
5. Щербина В.В., Попова Е.П. Организационное развитие: Монография. М.: Школа издательского и медиабизнеса, 2011. 297 с.
6. Бордовская Н.В. Гуманитарные технологии в вузовской образовательной практике: теория и методология проектирования: Учебное пособие. СПб.: ООО «Книжный Дом», 2007. 408 с.

A MODEL OF SOCIAL MANAGEMENT TECHNOLOGY

M.V. Plotnikov

The author presents his concept of the definition, the object, the functions, and the structure of social management technologies. The proposed framework is seen as a constructive basis for a range of research and applied tasks, as well as for the development of professional standards of social management technologies.

Keywords: social technologies, management, model, structure.

References

1. Ivanov V.N., Patrushev V.I. Innovatsionnye sotsial'nye tekhnologii gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniia. M.: Ekonomika, 2001. 277 s.

2. Kalachev I.V. Sotsial'nye tekhnologii v upravlenii sovremennoi organizatsiei: Dis. ... kand sotsiol. nauk: 22.00.08. Tiumen', Tiimenskii gosudarstvennyi neftegazovyi universitet, 2004. 173 s.
3. Toshchenko Zh.T. Sotsiologiia. Obshchii kurs. 2-e izd., dop. i pererab. M.: Prometei: Iurait-M, 2001. 511 s.

4. Tikhonov A.V. Sotsiologiya upravleniia. Teoreticheskie osnovy. M.: Kanon+, 2009. 472 s.

5. Shcherbina V.V., Popova E.P. Organizatsionnoe razvitiie: Monografiia. M.: Shkola izdatel'skogo i mediabiznesa, 2011. 297 s.

6. Bordovskaia N.V. Gumanitarnye tekhnologii v vuzovskoi obrazovatel'noi praktike: teoriia i metodologiia proektirovaniia: Uchebnoe posobie. SPb.: OOO «Knizhnyi Dom», 2007. 408 s.