

УДК 316.42.35

РЕФЛЕКСИВНАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Цветкова И.И.

В сложившихся экономических условиях особое значение приобретает личность руководителя, его способность к рефлексивному управлению, саморазвитию и самоменеджменту. Для достижения социальных целей любой организации необходим особый тип руководителя - социального лидера, которому свойственны определенные социально-психологические и профессиональные качества. В этом поможет применение разработанного алгоритма деятельности руководителя в рефлексивной модели управления.

Ключевые слова: *социальный менеджмент, рефлексивное управление, руководитель, алгоритм, модель, лидер, технология.*

Становление и развитие социального менеджмента связано с тем, что в современных условиях нарастают тревожные тенденции, угрожающие разрушению человека как личности, его связей с обществом, оскудению его духовности и культуры.

К их числу специалисты относят [1]:

- а) происходящие изменения в природной среде, обусловленные деятельностью человека;
- б) резко растущая социальная дифференциация как между различными странами, так и внутри отдельных стран;
- в) быстрый рост численности населения Земли при сокращении ресурсных возможностей планеты;
- г) расточительный режим расходования невозобновимых природных ресурсов;
- д) нарушение социальных приоритетов, неадекватность средств социальной защиты;
- е) характер политической организации общества, политического режима, неспособного обеспечить демократические методы решения общественных проблем;
- ж) низкий духовный потенциал, недостаточная управленческая культура субъектов деятельности.

В сложившихся условиях особое значение приобретает личность руководителя, его способность к рефлексивному управлению, саморазвитию и самоменеджменту, что и определяет актуальность данного исследования.

Цель статьи – обосновать алгоритм деятельности руководителя в рефлексивной модели управления и обосновать его применение в социальном менеджменте.

Проблемам социального менеджмента посвящены работы целого ряда ученых. Так, Афонин Ю.А., Жабин А.П. и Панкратов А.С. определяют структуру и особенности социальных ресурсов, показывают пути рационализации их использования, формулируют понятие социального лидера-управленца. Большое внимание уделяется роли человеческого фактора в системе социального управления, муниципальному социальному менеджменту и другим его аспектам [1].

Иванов В.Н., рассматривая теорию социального менеджмента, основное внимание уделяет формированию инновационной управленческой культуры как главному условию рационализации социального управления [2].

Кравченко А.И. анализирует проблемы социального и организационного пространства, системы социальных фильтров и социального контроля [3].

Эффективность управленческой деятельности обусловлена субъективным фактором. Поэтому качество субъективности, мера познания объективной реальности во многом зависят от состояния духовной культуры общества в целом, ее отдельных субъектов, начиная от государства и кончая каждым отдельным человеком. И значимость субъективного фактора в управлении возрастает и будет возрастать. Это связано с увеличением объема интеллектуальной собственности, повышением значимости информационного ресурса в управлении, с появлением интеллектуальных сис-

тем управления.

Поэтому уже сегодня степень управляемости общественными делами во многом зависит от действенности таких регуляторов, как: культура, традиции, нормы морали, идеология, зрелость сознания, научность и целостность мышления и т. п.

Для достижения социальных целей любой организации необходим особый тип руководителя - социального лидера, которому свойственны определенные социально-психологические и профессиональные качества. Руководители этого типа играют ключевую роль в эффективном управлении. Они направляют людей на достижение целей управления с наименьшими издержками и побуждают их действовать эффективно и целесообразно. Лидерами социального управления являются люди, которые по своим профессиональным и личностным качествам выделяются в организации среди других и умеют использовать свои профессиональные и личные качества для создания сильной дееспособной организации. Они также способны выбирать оптимальные методы решения поставленных задач, осуществлять эффективный контроль на всех этапах управления за деятельностью своих подчиненных [2].

Каждый руководитель должен выбрать свою роль в управлении и организации, сформировать свой стиль управления, свою управленческую и организационную культуру на основе освоенных социальных норм и ценностей, как интеллектуальных, так и нравственных. Только в этом случае мы получим эффективный тип управленца, характеризуемого единством личных и профессиональных качеств [3].

Модель руководителя - социального лидера, пока только складывается, хотя отдельные фрагменты ее уже известны. В свое время Институт Гэллага провел опрос 782 руководителей высшего ранга крупнейших корпораций США и выявил сильные и слабые личностные стороны руководителя. Исследования показали [2]:

сильные руководители обладают: а) честностью и прямоотой; б) способностью ладить с другими людьми; в) трудолюбием; г) интеллектом; д) знанием экономической деятельности; е) способностью быть лидером;

слабые руководители проявляют: а) ограниченность взглядов; б) неспособность понимать других людей; в) неспособность работать с другими людьми; г) нерешительность; д) отсутствие инициативы; е) неспособность брать на себя ответственность.

С другой стороны, было выявлено 5 общих черт суперлидера [2]:

- 1) проницательность — способность создавать привлекательную картину желаемого состояния дел, которая воодушевляет людей на действие;
- 2) коммуникативность — способность четко представлять свое видение ситуации таким образом, чтобы оно нашло поддержку у клиентуры и потребителей;
- 3) настойчивость — способность идти выбранным курсом, несмотря на препятствия, встречающиеся на пути;
- 4) воодушевление — способность создавать структуру, которая использует энергию подчиненных для достижения желаемых результатов;
- 5) организационные способности — умение направлять деятельность групп, учиться на ошибках и использовать полученные из этого опыта знания для совершенствования деятельности организации.

Достичь желаемого результата возможно, используя разработанный алгоритм построения деятельности руководителя на основе рефлексивного управления.

Рефлексия – форма теоретической деятельности человека, направленная на осмысление своих собственных действий и их законов.

В алгоритме деятельности руководителя (рис. 1) этапы и точки принятия решений размежеваны пунктирными линиями и включают в себя итеративный элемент, то есть возможность возврата и согласования ранее принятых решений. Предложенный алгоритм имеет три элемента, которые в свою очередь состоят из ряда этапов, начинающих функционировать после осознания субъектом управления личной неудовлетворенности.

A1 – смысловой элемент алгоритма:

-осознание личной неудовлетворенности;

-постижение смысла деятельности.

A2 – исполнительский элемент алгоритма:

-построение пространства деятельности;

-постановка целей и описание действий по их достижению.

A3 – рефлексивный элемент алгоритма:

-классификация операций;

-унификация описания операций;

-разработка технологии достижения целей;

-рефлексия деятельности.

P1 – принятие решения об использовании рефлексивного управления.

P2 – утверждение целевых параметров.

P3 – оценка рефлексивной деятельности.

Осознание личной неудовлетворенности - необходимое исходное условие разворачивания деятельности руководителя. Понятие неудовлетворенности не следует рассматривать как негативное, наоборот, оно фиксирует нормальное - “критическое к себе” - состояние человека. Неудовлетворенность не должна быть глобальной и постоянной в человеке, она должна им преодолеваться, но как исходный этап всякой значащей деятельности она обязательно возникает [4].

На этом этапе наиболее распространенной ошибкой является ориентация на помощь из окружающей среды - поиск инвестора, консультанта, специалиста. Здесь следует учесть, с одной стороны, то, что альтернативность такого выбора обычно очень велика, поскольку выбор связан с потенциально огромным множеством разного рода специалистов, экспертов и предлагаемых ими средств и услуг. То есть такой выбор достаточно сложен, поэтому сам становится проблемой. С другой стороны, после сделанного руководителем выбора часто оказывается, что задействованные эксперты и средства не дают адекватного решения проблемы (снятия неудовлетворенности). И такая ситуация закономерна, поскольку при движении в данном направлении субъектом сделан принципиально неверный первый шаг. Следуя методике рефлексивного управления, решение любой проблемы (снятие неудовлетворенности) человек должен начинать с обращения к собственной деятельности, к самому себе.

Постижение смысла деятельности. Неудовлетворенность ничем в содержательном отношении не ограничена, но также не является обычно и профессиональным понятием. Типичными примерами неудовлетворенности можно считать: плохое материальное положение, отсутствие перспективы в работе, невозможность творческой реализации, длительную депрессию и т.д. Поэтому необходимо перейти в ту профессиональную область, которая данную неудовлетворенность должна снять. Подобный переход не может быть формальным и осуществляется в значительной степени на основе опыта, интуиции субъекта управления. Наличие смысла деятельности у руководителя имеет важное значение и для подчиненных - как предмет их веры в его профессиональную состоятельность. Без такой веры в руководителя подчиненные никогда не будут чувствовать себя профессионально уверенно и комфортно.

Смысл деятельности человека, как правило, “больше” той неудовлетворенности, которая им снимается. Если руководитель не находит опоры в смысле своей деятельности или его вообще нет, то это часто и является главной причиной возникновения у него трудностей [4].

Построение пространства деятельности. При построении пространства деятельности (фактически при выборе его координат) необходимо выдержать два свойства: полноты и чистоты. Полнота пространства деятельности означает, что каждое актуальное свойство деятельности обязательно входит в одну из координат (систем) описания деятельности. Чистота пространства деятельности означает, что не каждое свойство входит только в одну систему описания деятельности. Этим достигается независимость систем (координат) описаний. Взгляд на любой момент деятельности через призму пространства деятельности позволяет достичь ее унифицированности и целостности. Как следствие, достигается также интегрированность важнейших понятий деятельности субъекта.

Постановка целей и описание действий по их достижению. Основными элементами деятельности, строящейся в пространстве, являются цели и действия. Цель — желаемое, возможное и необходимое состояние системы, которое должно быть достигнуто. Часть деятельности, ориентированная на достижение некоторой конкретной цели, называется действием. Таким образом, между целями и действиями существует взаимно однозначное соответствие.

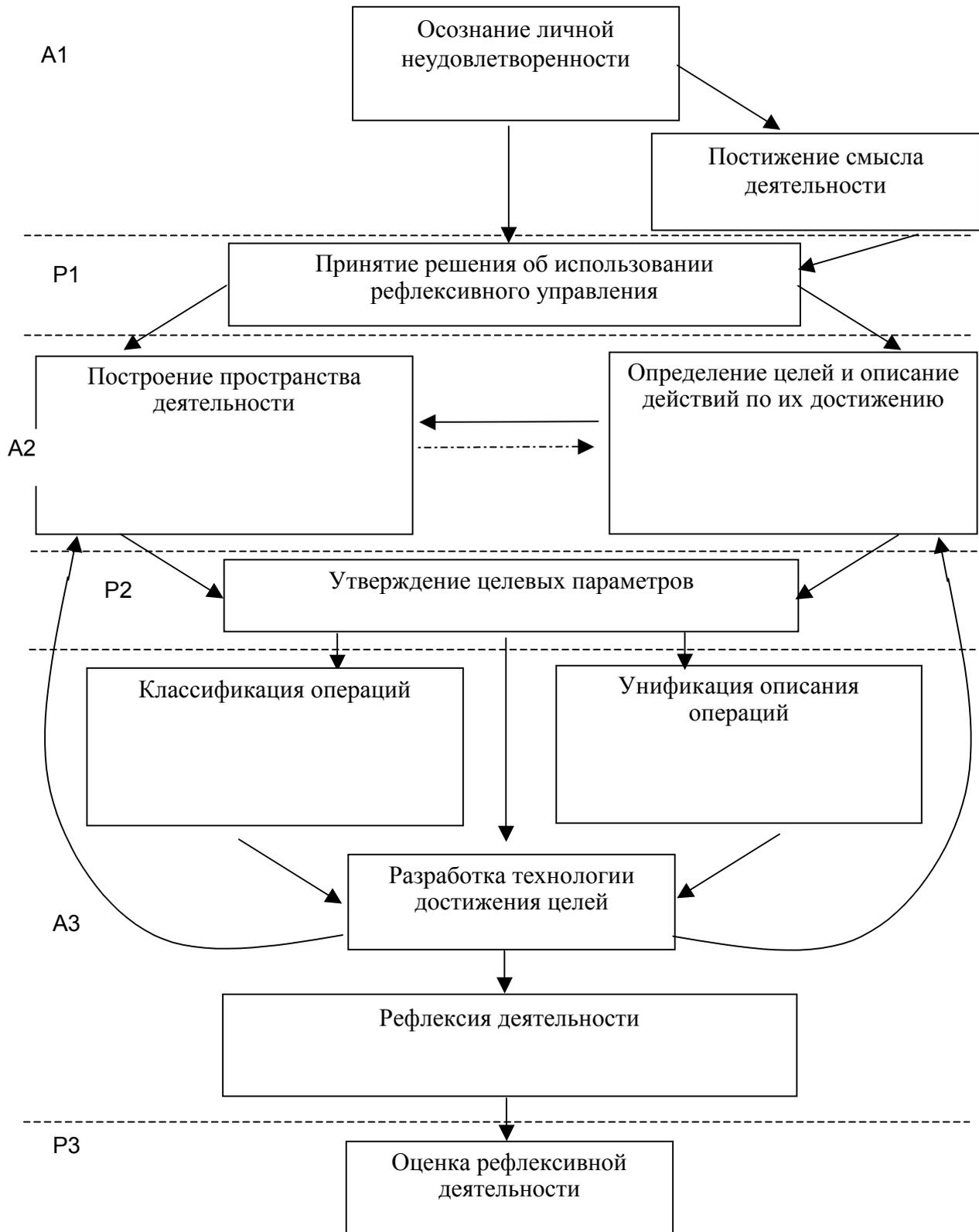


Рис. 1. Алгоритм построения деятельности руководителя на основе рефлексивного управления

При постановке цели специалисты рекомендуют выдерживать следующие условия [4]:

- цель не должна быть приближена к текущему положению, то есть значения ее базовых характеристик не могут быть столь малы, чтобы она стала малозначимой;
- с другой стороны, цель не должна быть настолько удалена, чтобы её достоверность стала сомнительной;
- цель должна быть однозначной;
- цель не должна иметь неустановленных значений характеристик (координат пространства);
- следует остерегаться большой разветвленности целей; поскольку многие понятия, возникающие в ходе осуществления деятельности, могут неоднократно уточняться, их преждевременная интерпретация целями может вызвать развал значительной части дерева целей.

Классификация операций. Нет, и не может быть единой классификации (единого набора) операций индивидуальной деятельности в рефлексивном управлении. Набор операций определяется в значительной степени смыслом и пространством деятельности субъекта управления. Операции субъекта определяются его профессиональными особенностями и могут быть у разных субъектов достаточно разнообразны. Но это указывает скорее на теоретическую неопределенность ситуации, практика же показывает, что операционные способности субъектов все же весьма ограничены и часто предсказуемы. В условиях унифицированного образования, опыта работы на предприятии однотипной структуры, находясь в едином экономическом, социальном и политическом окружении субъекты управления сегодня приходят в основном к общему набору умений, навыков (операций). Выделяют некоторые рекомендации к выделению операций:

- не следует выделять в самостоятельный тип редко повторяющиеся операции, если они при этом не имеют какого-то исключительного значения;
- близкие по характеру операции следует объединять в одном типе, так будет возникать иерархия операций, что упрощает во многих ситуациях работу с ними;
- не следует вводить слишком большое количество типов операций одного уровня;
- классификация должна быть полной и технологически совместимой на каждом уровне, для чего следует вводить тип операции “прочие”;
- чем более высок уровень обобщения классифицируемых операций, тем более устойчивой должна быть его типология [4].

Унификация описания операций и функциональных блоков. Унификация описания операций определяется набором координат пространства деятельности - именно унификация описания операций по этому набору характеристик делает их технологически совместимыми друг с другом. Функциональные блоки унифицируются организационными характеристиками, то есть такими, которые описывают их как элементы структуры.

Разработка технологии достижения целей. Разработка технологии состоит в интерпретации целей операциями. Сведение достижения цели к выполнению определенным образом связанных операций определенного типа соответствует разработке маршрутно-технологической карты, осуществляемой на традиционном предприятии.

Рефлексия над деятельностью. Рефлексивный компонент методики включает анализ, совершенствование и развитие субъектом собственной деятельности. Рефлексивный компонент содержит четыре элемента:

- фиксацию состояния деятельности;
- навигацию по деятельности;
- рефлексия;
- развитие субъектом своей деятельности.

Фиксация состояния деятельности. Одно из достоинств построенной по данной методике деятельности руководителя - возможность анализировать ее осуществление. Особенно большие возможности для этого открываются при статистике динамики управленческой деятельности. В этом случае могут быть получены не только интуитивные оценки (они у руководителя складываются в традиционных схемах работы), но и формальные количественные - степень увязанности и, наоборот, автономности функциональных блоков и операций, степень их сложности, технологичность, потребляемые ресурсы и другие.

Навигация по деятельности. Одним из показателей качества организации работы является степень отвлечения руководителя от содержательной работы на рутинную, техническую - поиск, сортировку, упорядочение, утилизацию, контроль, планирование и подобные. На повышение этого качества деятельности руководителя и ориентировано понятие навигация. Навигация - быстрое и точное погружение в актуальную проблему (в актуальный элемент деятельности, то есть такой, в состоянии которого зафиксирована неудовлетворенность).

Рефлексия над деятельностью. Рефлексия состоит в анализе субъектом собственной деятельности, для чего им используются средства навигации по деятельности, и прежде всего фиксация возникшей неудовлетворенности деятельностью. Последняя непосредственно ориентирована не на прикладные проблемы, а на инструментальные характеристики деятельности - на убедительность смысла, полноту и адекватность построенного пространства деятельности, на эффективность работы со структурой целей деятельности, на технологичность типологии операций и т.п.

Развитие деятельности. Развитие деятельности следует связывать прежде всего с совершенствованием и все более детальным прорабатыванием субъектом содержания и структуры своей деятельности [4].

ВЫВОДЫ

Таким образом, используя предложенный алгоритм деятельности в рефлексивной модели управления, руководитель сможет повысить уровень своей самоорганизации и без труда справится с решением таких задач, как социальное проектирование и создание программ, в которых объединяются современные информационные, социальные, правовые и другие технологии, что во многом обеспечивает состояние высокой управленческой культуры.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Афонин Ю. А. Социальный менеджмент: учебник / Ю.А. Афонин, А.П. Жабин, А.С. Панкратов - М.: Изд-во МГУ, 2004.-320 с.
2. Основы социального управления: учеб. пособие. / под ред. В.Н. Иванова. - М.: Высш. шк., 2001.- 271 с.
3. Кравченко А.И. Социология управления: фундаментальный курс: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / А.И. Кравченко, И.О. Тюрина. - М.: Академический Проект, 2005. - 1136 с.
4. Моргунов Е.Б. Модели и методы управления персоналом: учеб. пособие / Е.Б. Моргунов. – М.: Высш. шк., 2007. – 391 с.