Ю.Е.Волков,
доктор философских наук, профессор

УПРАВЛЕНИЕ КАК ВИД СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В основе общественной жизни лежит разнообразная деятельность людей, порождающая социальные взаимодействия и отношения. Поэтому управление в социологическом плане является социальной деятельностью определенного вида. Наличие самих действий как социального факта предполагает существование субъекта, который их осуществляет. Таким субъектом в управленческой деятельности выступает не абстрактный индивид, а некие социальные образования, сущностные характеристики которых сказываются на содержании самих социальных действий управленческого характера и возникающих на их основе социальных взаимодействий.

Социологический анализ субъекта управления

В общем виде субъектами управления являются те, кто осуществляют управленческую деятельность, управленческие функции. Во-первых, это определенные организационные образования, органы, которые сами по себе, независимо от занятых в них людей, от любых изменений в их составе, имеют полномочия выполнять управленческие функции, следовательно – осуществлять управленческие действия. Это может быть названо институциональным аспектом субъекта управления. Во-вторых, управление осуществляют люди, занятые в этих органах, выполняющие свои служебные обязанности. Рассматриваемый под таким углом зрения субъект управления – это его кадровый аспект.

Плодотворной теоретической основой социологического рассмотрения субъекта управления служит разработанная в рамках этой науки *ролевая концепция*. Социальные роли выполняют не только индивиды, но и их объединения, в особенности различные социальные организации. Быть субъектом управления – значит, выполнять определенный комплекс ролевых предписаний и функций, обусловливающих содержание деятельности субъекта управления, которое связано с его уровнем, принадлежностью к той или иной социальной системе (одни ролевые предписания и функции, скажем, у субъекта управления в производственной организации, другие – в системе

государственного административного аппарата и т. д.). С этим связаны и ролевые ожидания, т. е. представления у тех, кто выступает объектом данной управленческой деятельности, о действиях, которые могут и должны осуществляться субъектом управления.

Задачи, связанные с рассмотрением субъекта управления через призму ролевой концепции, сводятся к следующему: а) в *практическом* плане к тому, чтобы в каждом случае субъект обеспечивал лучшее выполнение своих ролевых предписаний и функций, а его фактическая деятельность максимально соответствовала выполнению относящихся именно к нему ролевых предписаний и ожиданий; б) в *исследовательском* плане, т. е. при изучении конкретного субъекта управления – установить, в какой степени его реальное организационное строение и фактическая деятельность обеспечивают выполнение им своей социальной роли.

Сказанное о социальной роли субъекта управления относится к обоим его аспектам – институциональному и кадровому. Рассмотрение каждого из них по отдельности позволяет подробнее рассмотреть некоторые проблемы.

В *институциональном* аспекте субъект управления предстает в виде одного или нескольких связанных между собой организованных образований. Это может быть управляющая подсистема в рамках одной организации: в одних случаях такая подсистема является единственным образованием, выполняющим управленческие функции, в других – организации могут иметь несколько подразделений (цеха, отделы, департаменты и др.), каждое из которых имеет собственное руководство. Субъектом управления может выступать организация в целом по отношению к другим организациям и иным не входящим в нее объектам (министерство, федеральная служба, федеральное агентство и т.д.). Несколько таких организаций могут образовывать иерархическую структуру. При многозвенной и многоступенчатой системе построения субъекта управления важнейшей задачей является правильное распределение функциональных обязанностей между отдельными составляющими этой системы и установление должных связей между ними.

Институциональный аспект охватывает построение и самих управленческих аппаратов в управляющих системах и подсистемах. В специальной литературе это обычно называется организационной структурой управления, хотя данное понятие, очевидно, должно охватывать также систему связей между организациями, выполняющими управленческие функции. В качестве организационных структур построения управленческих аппаратов обычно называются и описываются линейно-функциональная, матричная и другие виды структур. Выбор той или иной из них зависит от вида и профиля

деятельности организации, в которой создается или совершенствуется аппарат управления. Критерии и рекомендации, способствующие оптимальности выбора, разрабатываются общей теорией управления и отраслевыми управленческими науками – теорией управления производством, теорией госуправления и др.

Социология управления рассматривает организационную структуру системы управления во всех ее аспектах (распределение функций между звеньями, характер связей между ними, построение аппарата внутри организации др.) под углом зрения того, насколько она создает отношения ответственной взаимозависимости между всеми, кто занят выполнением управленческих функций, а также между ними и теми, кто занят исключительно исполнительской деятельностью. Социология управления выявляет, в какой степени конкретная система в ее организационном выражении побуждает разных по социальному статусу людей лучше выполнять свои ролевые функции. Это выясняется с помощью эмпирических исследований. При выявлении недостатков в решении конкретной системой названных задач вырабатываются рекомендации по совершенствованию тех или иных сторон ее организационного построения.

В *кадровом* аспекте субъект управления предстает в виде совокупности должностных лиц разных категорий, но объединенных тем общим признаком, что они в той или иной форме и степени занимаются выполнением управленческих функций. Социология управления рассматривает место этой социальной группы и ее подгрупп в социальной структуре общества, социальный статус служащих, качества, необходимые для выполнения ими своих ролевых функций, реальное наличие этих качеств у управленческих кадров в конкретных изучаемых организациях.

В рассматриваемой социальной группе выделяются следующие категории управленческих кадров: 1) руководители разных рангов и уровней (организаций и их подразделений), т. е. те, кто имеют хотя бы одного подчиненного и могут принимать хотя бы простейшие управленческие решения; 2) помощники и советники руководителей; 3) специалисты различных служб и подразделений управленческого аппарата, не выполняющие руководящих функций по отношению к другим служащим. Кроме этих категорий в любом аппарате управления имеется обслуживающий персонал – работники, занимающиеся выполнением различных функций обслуживания управленческой деятельности. Однако эта категория работников не относится к социальной группе управленческих кадров.

Данные науки и передового опыта позволяют назвать ряд качеств, которыми должны обладать управленческие кадры всех категорий. Среди них, во-первых, качества, определяющие их професси-

онализм. Речь идет прежде всего о высоком уровне специальных знаний по профилю деятельности управляемой системы (предприятия, организации и др.) и управленческих знаний, связанных со спецификой управляемой системы – экономических, правовых, педагогических и т. д.

Во-вторых, личностные качества управленцев, необходимые для успешного выполнения служебных обязанностей – общая культура, исполнительность, ответственность, добросовестность, дисциплинированность, принципиальность, тактичность, умение организовать свою деятельность и правильно использовать рабочее время и т. д.

В-третьих, нравственные и гражданские качества – демократическая ориентация как понимание необходимости защиты интересов граждан, а не неких абстрактных «высших интересов» и тем более личных и корпоративных; понимание обязанности служить людям, а не господствовать над ними; открытость для контроля со стороны общественности, институтов гражданского общества и т. д.

В-четвертых, физическое и психическое здоровье, позволяющее успешно переносить высокие нагрузки, связанные с управленческой деятельностью, ориентация на здоровый быт и рациональное использование свободного времени, предназначенного для отдыха и культурного развития.

Для успешного выполнения управленческими кадрами своих ролевых функций необходимо наличие у них достаточно высокого уровня позитивной мотивации, желания заниматься этим родом деятельности.

Как показывает исследовательский и практический опыт, все названные качества могут быть охарактеризованы и оценены с помощью определенных индикаторов. Для повышения качества управления изучение кадрового состава с помощью социологических методов, использующих такие индикаторы, целесообразно проводить регулярно. Полученные результаты можно использовать и для выработки общих рекомендаций по совершенствованию кадрового состава (в этом плане целесообразно исследовать его возрастные показатели), и для индивидуальной работы со служащими, используя технологию оценки (их качеств и результатов деятельности) и процедуру периодической аттестации. Во многих организациях такая работа с кадрами давно вошла в практику. Однако она не приобрела всеобщего характера. Исследования показывают, что пока состав управленческих кадров в российском обществе далек от требований, которые могут и должны к ним предъявляться.

Особая роль в управленческой деятельности принадлежит руководителям. Обладая полномочиями принимать решения, руководители могут «разворачивать» общественные процессы в соответству-

ющем масштабе в том или ином направлении, как в интересах общества, так и вразрез с ними. Они обладают преимуществами и привилегиями по сравнению с другими категориями населения, особенно руководители высоких рангов. В силу этого они образуют подгруппу в составе социального слоя управленческих работников, занимающую особое положение в социальной структуре общества. Поэтому работа по подбору, выращиванию, совершенствованию состава этой категории управленческих кадров является существенной частью практики социального управления, а изучение соответствующих процессов, как и самого состава руководящих кадров, – важным направлением социологии управления.

Руководителю нужно обладать всеми отмеченными выше качествами, которые необходимы управленческим кадрам вообще. Но его особое положение и роль требуют наличия ряда дополнительных качеств. Можно отметить, по крайней мере, такие, как организаторские способности, качества лидера, умение работать с людьми. Во многом эти и другие качества являются врожденными. Поэтому нужно уметь разглядеть их в людях, которые ими обладают хотя бы в зародыше, чтобы выращивать из них руководителей, и своевременно отсеивать таких претендентов, которые этого лишены. Следовательно, должна существовать эффективно функционирующая система подбора и подготовки руководящих кадров, включающая в себя учебные учреждения разных видов, создание в организациях кадрового резерва, проведение с ним регулярной работы, включающей разного рода стажировки потенциальных руководителей. Социология управления призвана выяснить, в какой степени выполняются в реальности эти требования, способствуя тем самым совершенствованию состава руководящих кадров и их практической деятельности.

Завершая рассмотрение темы «субъект управления», нельзя не затронуть проблему бюрократии. Этот термин, имеющий негативный смысл в обыденной речи, по сути, ничего негативного не содержит. Он означает лишь систему управления, максимально четко, строго формализованно организованную и использующую для выполнения своих функций работников, для которых управление является профессиональной деятельностью. Иногда термином «бюрократия» обозначают совокупность этих работников, т. е. профессиональных управленцев. А некоторые ученые (например, американский социолог Н.Смелзер) называет бюрократией вообще любую организацию, что можно понять, поскольку любая из них строится на строго формализованных началах и имеет состоящую из профессионалов систему управления. Доказано наукой и подтверждено практикой положение, что без такой системы управления не может существовать никакая организация, а тем более общество в целом.

М.Вебер обосновал, что в принципе бюрократия как идеальный тип представляет собой наиболее рациональную систему управления. Но в реальности она всегда отклоняется от идеала. Поэтому, упрощая, можно сказать, что бывает бюрократия хорошая и плохая. Задача состоит в том, чтобы совершенствовать построенную на бюрократических началах систему управления – в организационном и правовом отношениях, в плане ее кадрового состава и методов деятельности. Именно такую задачу нужно решать сегодня, опираясь на данные науки, в том числе социологии управления.

Социальные действия управленческого характера и детерминирующие их факторы

Существуют следующие виды управленческих действий: командно-распорядительные, организаторские, информационные и аналитические, подбор кадров и работа с ними. Кроме того, есть действия, относящиеся к работе с документами, которые связаны с перечисленными.

Расчленение содержания деятельности работников аппарата управления, оказавшегося объектом исследования, на социальные действия, из которых складывается эта деятельность в соответствии с кругом их должностных обязанностей, позволяет эмпирически изучить и оценить, насколько полно и качественно они выполняют свои обязанности, т. е. ролевые функции. В результате мы получаем ценные данные и для научных выводов и для практики управления, например, для проведения аттестации кадров.

Следующий комплекс проблем, представляющий интерес для социологии управления, – факторы, под воздействием которых совершаются управленческие действия. Можно выделить два ряда таких факторов – внутренние, относящиеся к субъективному миру человека, осуществляющего управленческие действия, и внешние по отношению к нему.

Внутренние факторы – это потребности, интересы, ценностные ориентации человека, выступающего субъектом управления, мотивы, которые непосредственно побуждают его к действию. Исходным, глубинным фактором, порождающим любые социальные действия, являются потребности. Во многих случаях управленческие действия вызываются потребностями самого процесса управления и субъекта соответствующей деятельности, в том числе воплощающего в себе роль руководителя. Это вполне нормально, если речь идет о потребностях, связанных именно с осуществлением управленческих функций, например, в получении информации, в усилении состава подчиненных квалифицированными специалистами

и т. д. В некоторой мере допустимо, что действия управленческого персонала порождаются его собственными потребностями и связаны с проявлениями их жизнедеятельности, лежащими за пределами выполнения управленческих функций, например, потребностями улучшить условия своего труда или получить дополнительное вознаграждение. Но когда личные потребности управленцев становятся доминирующими, тем более если их удовлетворение связано с нарушениями законов, характер управления деформируется.

Управленческая деятельность побуждается также потребностями тех людей, которые являются объектом управления. Например, действия администрации предприятия – в виде составной части управления производством – по созданию более благоприятных и безопасных условий труда. Или действия правительства по расширению возможностей для трудоустройства граждан. Но главным смыслом управления является создание такого функционирования системы, при котором она должным образом обеспечивает удовлетворение потребностей общества или, по крайней мере, более масштабной общественной системы, в рамках которой и ради чего она создана и существует. Так, любое государственное учреждение создается ради того, чтобы обеспечивать определенные потребности общества и его граждан (заниматься их трудоустройством, социальным обеспечением, организацией образования и т. д.). Значит, именно эти потребности социума должны быть исходным фактором, определяющим управленческую деятельность в этой системе (организации) и тем самым основную массу управленческих действий работников.

При изучении управленческой деятельности в конкретной организации задача социологии управления заключается в том, чтобы установить, какие и чьи потребности являются доминирующими для определения ее направленности и характера действий управленческого персонала (в первую очередь руководителей), из которых она складывается. Если выясняется, что эта деятельность служит не столько обеспечению общественных, сколько собственных потребностей персонала и/или руководства организации, состояние управленческой деятельности должно квалифицироваться как деформация, что требует проведения более или менее радикальных мер по ее преобразованию.

На основе потребностей формируются интересы, реализация которых нацелена на удовлетворение конкретных нужд. Поэтому управленческие действия в большинстве случаев совершаются под воздействием интересов тех, кто их осуществляет. При этом интересы отдельной личности, совершающей такие действия, не всегда или не в полной мере совпадают с интересами системы и с интересами общества в целом. Следовательно, рассматривая в социологическом

плане конкретную управленческую деятельность, необходимо выяснять, какими интересами она обусловлена и насколько при этом согласуются интересы личные, групповые, корпоративные, государственные и др.

В системе субъективных факторов управленческой деятельности интересы в совокупности с ценностными ориентациями управленцев формируют мотивы их поведения, выступающие непосредственным побудительным фактором действий. В зависимости от характера ценностных ориентаций мотивы могут быть недостаточно социально приемлемыми или вообще неприемлемыми. Проще говоря, человек, выполняющий управленческие функции, может идти к цели «кривым путем». Кроме того, мотивы могут быть разными по силе воздействия – сильно побуждающими к действиям, не очень сильно или слабо. При рассмотрении конкретной управленческой деятельности требуется анализ мотивов, которыми руководствуются осуществляющие ее лица. На основе такого изучения могут быть приняты меры по совершенствованию системы мотивации управленческих кадров.

Второй ряд факторов, определяющих управленческие действия – внешних по отношению к внутреннему психическому миру человека – включает в себя социальный статус управленца, т. е. его положение в управляющей системе. Различный статус порождает различные ролевые функции, что связано с различиями в полномочиях. На практике бывает, что одни работники управленческого аппарата не выполняют какие-то положенные им по статусу управленческие действия, другие, напротив, выполняют действия, не соответствующие им по статусу, т. е. выходящие за пределы их полномочий. Порождаемые социальным статусом ролевые предписания функции исполняются в одних случаях лучше, в других – хуже. При изучении конкретной управленческой системы задачи социологии управления заключаются в выяснении того, насколько: а) соответствуют действия, выполняемые разными ее работниками, их социальному статусу; б) успешно реализуются в управленческих действиях ролевые предписания работников. Получаемые данные позволяют исправлять выявляемые отклонения управленческой деятельности разных категорий работников от ролевых предписаний и добиваться более полной их реализации в управленческих действиях.

Второй внешний фактор – социальные ценности и социальные нормы, которые выступают регуляторами любой, в том числе управленческой, деятельности. Сущность и механизмы действия этих регуляторов рассматриваются в общей социологической теории. Социология управления исследует, насколько действия управленческих кадров, особенно руководителей разных уровней, соответствуют, во-

первых, доминирующим в обществе ценностям, что выражается в ценностных ориентациях соответствующих субъектов; во-вторых, социальным нормам, в первую очередь правовым, а также нормам нравственности и правилам, устанавливаемым в самих организациях и других объединениях (внутриорганизационным, корпоративным). Анализ управленческих действий под углом зрения их соответствия ценностно-нормативным регуляторам способствует преодолению отклонений от них и тем самым совершенствованию управленческой деятельности.

Социальные взаимодействия и отношения в управленческой деятельности

Управленческая деятельность пронизана социальными взаимодействиями, в числе которых можно выделить три группы: 1) в управляющей подсистеме (субъекте управления); 2) в объекте управления; 3) между обеими этими подсистемами. Соответственно, на их основе возникают социальные отношения. Порождаемые разными группами взаимодействий, они различаются между собой, но при этом имеют общее: они являются разновидностью общественных отношений – управленческими отношениями. Иногда их трактуют как самостоятельный класс общественных отношений подобно экономическим, социальным, политическим или духовным. Однако это есть одна из разновидностей социальных (в узком смысле слова) отношений, подобно социально-трудовым отношениям.

Внутри субъекта управления, если таковым является не отдельный индивид, а совокупность людей, образующая социальную систему (подсистему), взаимодействия и отношения возникают между служащими, функционирующими в этой системе (аппарате) и занимающими там различные должностные позиции. Выполняя свои функциональные, должностные обязанности, эти люди неизбежно взаимодействуют, что порождает, по крайней мере, следующие управленческие отношения:

а) *служебной субординации*, заключающиеся в официально установленной подчиненности одних должностных лиц другим – непосредственно или опосредованно. В рамках этих отношений определяется, кто и кому может давать обязательные для выполнения указания и распоряжения;

б) *координации*, возникающие, с одной стороны, между управленческими работниками, не находящимися в подчинении друг у друга, в большинстве своем имеющими одинаковый должностной статус. Их действия должны согласовываться между собой, чтобы система управления функционировала нормально, а не напоминала усилия

лебедя, рака и щуки в известной басне. С другой стороны, такие отношения имеются между этими категориями работников и руководством системы, которое должно обеспечивать слаженность в работе подчиненных, т. е. координацию их усилий;

в) *дисциплины*, заключающиеся в установлении и поддержании в управляющей системе порядка, обеспечивающего точное выполнение должностными лицами их функциональных обязанностей и заданий;

г) *взаимной зависимости и ответственности*: управленческая система – это не просто совокупность работников, каждый из которых выполняет свои функции и должностные обязанности. Независимо от того, связаны они или нет личными, неформальными отношениями, в служебном плане их деятельность должна строиться так, чтобы они чувствовали ответственность перед коллегами за решение общих задач и достижение результатов. Лучше всего такие отношения формируются, когда материальное положение работников управленческого аппарата зависит от общих результатов;

д) *неформальные*, т. е. не установленные и не регулируемые официально отношения, которые имеют социально-психологическую основу. Даже если они не связаны со служебной деятельностью, в любом случае, формируя социально-психологический климат в системе, влияют на более или менее успешное выполнение управленческих функций. Чем выше степень сплоченности управленческого персонала на основе гармонизации личностных, групповых или общественных интересов и целей деятельности, тем эффективнее управленческая деятельность. Высшее проявление подобная сплоченность находит в таком объединении работников, которое называется командой – совокупность единомышленников, имеющих общие социально значимые цели и интересы, объединенных вокруг лидера-руководителя.

В объекте управления, если он состоит только из людей, выполняющих исключительно исполнительские функции, и если он рассматривается самостоятельно, т. е. вне его связей с управляющей системой, управленческих отношений, естественно, не может быть. Но непременно присутствуют социальные взаимодействия, имеющие значимость для характера управления этим объектом.

Возьмем, например, персонал предприятия, который выступает объектом управления со стороны имеющейся у этого предприятия управляющей подсистемы. При этом для рассмотрения ситуации в чистом виде рассмотрим небольшое предприятие без подразделений со своими управленческими структурами (цеха и т. д.). Его работники, за исключением служащих управляющей подсистемы (типа заводоуправления), выступают объектом управления, являются носи-

телями только исполнительских функций. Между ними нет официальных управленческих отношений, есть социальные взаимодействия. Если работники в массе своей имеют достаточно высокую квалификацию, их взаимодействие в трудовом процессе складывается легче, чем при низкой квалификации работников. Это значит, что в управлении их деятельностью субъекту управления нужно меньше заниматься их обучением, инструктированием. Если работникам в их массе присуща высокая дисциплинированность и ответственность и именно на этом основываются социальные взаимодействия между ними, управление по стилю может быть более мягким, демократичным, а при управлении коллективом недисциплинированным или раздираемым внутренними раздорами, оно неизбежно должно становиться авторитарным, диктаторским.

Сложной и важной для раскрытия сущности управленческой деятельности является система социальных взаимодействий и порождаемых ими отношений между субъектом и объектом управления, в числе которых можно вычленить следующие виды.

Отношения власти (или доминирования) и зависимости. Власть – это возможность и способность социального субъекта навязывать свою волю другим (которые таким образом оказываются в зависимости), возможность влиять на их поведение, жизнедеятельность. Проявляющаяся в управленческой деятельности власть и противостоящее ей состояние подвластных, управляемых – зависимость, а следовательно, и в целом отношения власти – зависимости бывают разными по характеру.

Власть может быть господством, выражаться в принуждении, насилии, подобной той, которая наблюдается в автократических или тоталитарных государствах, а также в тоталитарных негосударственных объединениях – некоторых сектах, террористических организациях, преступных сообществах и т. п. М.Вебер считал нужным различать власть и господство. Признаком последнего является возможность отдавать обязательные к исполнению распоряжения. Но далеко не всякая власть действует таким образом. Можно исходить и из такой трактовки, что власть бывает разная, проявляет себя в разных формах и способах, в том числе и в таком виде, который Вебер называл господством.

Основывающиеся на демократических началах политические и административные структуры и руководящие органы демократически образуемых общественных объединений осуществляют управленческую деятельность, принимая при этом обязательные для исполнения акты. В этом нельзя не видеть проявления власти (влияние на жизнедеятельность людей), но вряд ли можно назвать это господством. Проявляющаяся в такой управленческой деятельности власть

может быть названа социальным доминированием, а подчинение ее предписаниям является достаточно мягкой формой зависимости, вполне сочетающейся со свободой (правильно понимаемой) людей, выступающих объектом такого управления.

Бывает и экономическая власть, которая тоже проявляется в управленческих воздействиях ее субъектов (банков, крупных корпораций т. д.) на жизнедеятельность людей и общественные процессы. Эта власть осуществляется не путем издания обязательных для выполнения другими актов, а иными способами. Но отношения, складывающиеся в ходе реализации такой властно-управленческой деятельности между ее субъектом и объектом, во многих случаях можно назвать отношениями господства и подчинения (нередко говорят о диктате крупного капитала). В других случаях они выступают в более мягкой форме, к которой подходит понятие «социальное доминирование – зависимость».

Проявляющаяся в управленческой деятельности власть может быть властью морального или идеологического авторитета – воздействия общественно-политических и духовных лидеров, СМИ и т. д. Складывающиеся при этом отношения между субъектом и объектом управления, несомненно, могут квалифицироваться как отношения власти – зависимости, поскольку включают в себя социальный контроль над деятельностью тех, кто выступает объектом управленческих воздействий.

Другой вид отношений – отношения субординации между субъектом и объектом управления, например, между высшими органами исполнительной государственной власти и органами управления подчиненных им организаций. Суть этих отношений такова же, как и раскрытых выше отношений данного вида, существующих внутри субъекта управления.

Есть также отношения функциональной зависимости и координации, поскольку в процессе управления выполнение одними людьми своих функций зависит от деятельности других, и требуется согласовывать действия людей, образующих объект управления, как рядовых исполнителей, так и занятых в управленческих структурах нижестоящих уровней. Суть этих отношений также была раскрыта выше.

Весьма важны отношения, которые выражают характер реакции исполнителей на управленческие воздействия. Такой реакцией могут быть: готовность (в той или иной степени) к решению поставленных задач; неготовность и нежелание их выполнять; активное противодействие в той или иной степени. Характером этой реакции определяются взаимодействия и отношения между управляющими и управляемыми, побуждая первых дальше действовать необходимым образом.

Все более заметную роль в управлении играют информационно-коммуникативные отношения. Суть их заключается в том, что управляющие и управляемые оказываются связанными между собой идущими навстречу друг другу информационными потоками. Снизу, т. е. от объекта, идет информация о настроениях управляемых людей, об их восприятии сложившейся социальной ситуации, об оценках действий субъекта управления и т. д. Речь идет не о получении информации, необходимой для осуществления управленческих действий, а о гораздо более широком круге сведений, образующих коммуникативную связь между субъектом и объектом управления. Другая сторона этой связи – информация, идущая сверху вниз, от субъекта управления. Целенаправленное формирование обоих названных потоков информации представляет собой организацию связей с общественностью, PR-деятельность, суть которой порой понимается совершенно неправильно и которая по своей сути является чрезвычайно полезной деятельностью. Имеется в виду так называемая внутренняя PR-деятельность как форма организации связей с общественностью данной системы. Именно она в обоих проявлениях – снизу вверх и сверху вниз – формирует информационно-коммуникативные отношения между субъектом и объектом управления.

Выделяются также отношения взаимодействия, особенно в том плане, что управляющие во многом зависят от объекта управления, от способности и желания управляемых людей осуществлять предписываемую им деятельность, решать поставленные задачи и т. д. Эта сторона взаимодействия выражается в наличии «обратной» связи объекта с субъектом управления, который призван учитывать в своей деятельности социально-психологическое состояние и желания управляемых.

Наконец, отметим отношения соучастия управляющих и управляемых. Мировая и отечественная практика свидетельствует, что управление оказывается более эффективным, если управляемым не только отводится роль исполнителей поступающих сверху решений, но они сами привлекаются к их разработке и вообще вовлекаются в процесс управления в качестве активных действующих лиц. При реализации этого требования, следовательно, при возникновении такого рода взаимодействия между субъектом и объектом управления возникают отношения соучастия.

Задача социологии управления состоит в изучении состояния перечисленных управленческих отношений и выработке рекомендаций по их совершенствованию.

Функции управления

Содержание управленческой деятельности выражается в общих и специальных функциях. Общими называются такие, которые можно видеть в осуществлении любой управленческой деятельности – на производстве, в государственном аппарате, в армии и т. д. Специальные функции управления зависят от вида системы, в которой оно осуществляется, и от вида самой управленческой деятельности – технологического, экономического, социального и др.

В соответствии с рассмотренной ранее спецификой социологического подхода к изучению управленческой деятельности и с предметом социологии управления последняя рассматривает общие функции управления как один из общих механизмов человеческой жизнедеятельности, а специальные (конкретные) – только как относящиеся к управлению социальному в узком смысле.

На наш взгляд, можно выделить следующие общие функции управления.

1. Анализ проблемной ситуации. Управление начинается не с планирования, прогнозирования и т. п., а с выявления субъектом управления проблемы (комплекса проблем), требующей своего решения посредством управленческого вмешательства. Затем требуется анализ связанной с ней ситуации: суть порождающих ее явлений, их связь с другими явлениями и процессами, острота проблемы, степень срочности ее решения, возможность ее решения и наличие необходимых для того ресурсов и т. д. Конкретные методы такого анализа зависят от сферы деятельности, в которой решаются управленческие задачи, и от вида управления, и разрабатываются они в рамках отраслей знания, относящихся к этой деятельности. Так, применительно к производству существует специальная экономико-управленческая дисциплина «анализ хозяйственной деятельности». Хорошо разработаны методы анализа ситуаций управления войсками в военной науке и т. д. Социология управления призвана раскрывать общие принципы проведения такой работы, а детально – методы анализа ситуаций, связанных с социальными проблемами.

Реализация этой функции требует получения разнообразной информации, характеризующей состояние анализируемой ситуации. Необходимым инструментом получения информации, касающейся социальных проблем, являются эмпирические социологические исследования.

2. Постановка целей управления и проработка вариантов их достижения, вариантов решения проблем. Целеполагание как сущностный признак управленческой деятельности присутствует в ней в двух разных планах. Во-первых, жизнедеятельность социальной си-

стемы, в которой осуществляются управленческие воздействия, еще до того, как мы начинаем рассматривать их и независимо от них, определяется поставленными перед ней целями, ради которых она создана и существует. Жизнедеятельность производственной организации обусловливается поставленными перед ней целями выпускать продукцию, в наибольшей степени соответствующей спросу и с наименьшими затратами. Деятельность местного самоуправления обусловлена целями удовлетворения социальных потребностей населения муниципального образования. В таком же духе можно говорить о любой организации и вообще социальной системе.

Во-вторых, проявлением целеполагания является постановка целей уже в самом управлении. Когда ясны проблемы, которые нужно решать, проведен анализ проблемной ситуации, должны быть поставлены цели, которые нужно достичь. Зачастую бывает, что для достижения основной, конечной (для данного управленческого цикла) цели нужно реализовать некие промежуточные или побочные цели, так что выстраивается цепочка или «дерево» целей. Когда посредством управленческих воздействий нужно решать не одну, а несколько проблем, требуется определить приоритеты, степень и последовательность решения отдельных из них, в соответствии с которыми определяются цели. Это делается с учетом значимости и остроты разных проблем и наличия необходимых ресурсов. В порядке их значимости должны расставляться технологические, экономические и иные проблемы, требующие решения. Но при этом следует помнить о приоритете целей, касающихся решения социальных проблем. По возможности цели желательно формулировать с использованием количественных индикаторов. Понятно, что в таких случаях и исходное состояние, выявляемое в ходе анализа проблемной ситуации, следует описывать с помощью тех же количественных индикаторов.

Планирование на стадии разработки планов представляет собой не что иное, как целеполагание. Поэтому, хотя многие специалисты считают планирование особой управленческой функцией, по нашему мнению, это составная часть рассматриваемой функции. Она включает разработку разных вариантов достижения поставленных целей, выбора пути и средств решения проблем, требующих управленческих воздействий. Поскольку сложные проблемы обычно могут быть решены разными путями, задача субъекта управления – найти оптимальный из них с учетом конкретных условий и обстоятельств. Осуществляя выбор, нужно взвесить и учесть возможные последствия реализации каждого варианта, особенно социальные. Таким образом, рассматриваемая управленческая функция включает в себя и такую деятельность, как прогнозирование.

3. Разработка и принятие управленческого решения. Принятие решения – главный пункт в управленческой деятельности. В этом акте наиболее полно проявляется сущность управления. В одних случаях решение и его принятие представляет собой простой акт, например, назначение на должность. В других случаях решение является большим и сложным по составу содержащихся в нем мер и действий документом, например, утверждение плана, программы деятельности. Такие документы – тоже виды решений: разработка плана относится и к функции целеполагания, и к функции разработки и принятия управленческого решения.

Социологию управления здесь интересует, насколько демократично разрабатываются и принимаются решения и насколько полно отражаются в них социальные аспекты. В частности, важно выяснять, насколько при выполнении этой функции проявляются отношения соучастия между управляющими и управляемыми, и обеспечивать всемерное развитие этих отношений, т. е. привлечение исполнителей к разработке и принятию управленческих решений. Что же касается решений, суть которых в полной мере относится к социальной проблематике, предметом социологии управления выступает и анализ их содержания.

4. Организаторская деятельность. Она реализуется в разных проявлениях: в создании и преобразовании организационных структур путем осуществления необходимых управленческих действий, в правильной расстановке кадров и организации их повседневной деятельности и т. д. Большое значение имеет организация выполнения принимаемых управленческих решений. Важно выявлять, какую реакцию принятое решение вызывает у исполнителей, какой характер отношений складывается у них с субъектом управления по этому поводу. Рассмотрение этого и в теоретическом, и в прикладном плане относится к задачам социологии управления. При выявлении недостаточно позитивного, а тем более негативного отношения исполнителей к принятому решению необходимо проанализировать систему их мотивации и принять меры по ее повышению, более полному использованию различных стимулов. Стимулирование исполнителей, которое нередко представляется особой управленческой функцией, является составной частью рассматриваемой – организаторской функции.

5. Контроль исполнения и коррегирование управленческой программы. Содержание этой функции заключается в том, что субъект управления, во-первых, должен получать регулярную информацию по каналам обратной связи о деятельности тех, кто выступает объектом управления, в частности, о том, как выполняются его решения. Во-вторых, выявляя ненадлежащее выполнение управляемыми

(индивидами, группами, организациями) своих обязанностей, он должен реагировать на это, а не занимать пассивную позицию. Иначе управление утрачивает смысл. Нужно вырабатывать и осуществлять необходимые и адекватные меры, способные обеспечить реализацию управленческих воздействий. В ряде случаев получаемая субъектом управления информация может показать, что какие-то его воздействия, требования, решения не реализуются потому, что в конкретных обстоятельствах они невыполнимы. Это значит, что нужно коррегировать, т. е. подвергнуть частичным изменениям саму управленческую программу.

Специальные (конкретные) управленческие функции изучаются социологией управления только применительно к управлению социальному (в узком смысле). Система конкретных функций социального управления соответствует системе процессов, которые можно именовать социальными в собственном (узком) смысле слова, т. е. относящимся к социальной сфере. Система этих процессов и соответствующих им конкретных функций социального управления выглядит следующим образом.

Первая группа – процессы изменения непосредственных условий жизни людей и соответственно функции, направленные на совершенствование этих условий: охрана прав и безопасности граждан; обеспечение членам общества возможности получения средств к существованию и роста их благосостояния; улучшение условий труда; обеспечение адаптации людей к меняющейся социальной обстановке; улучшение материально-бытовых условий жизни членов общества, развитие социально-бытовой инфраструктуры; создание и совершенствование условий для участия граждан в управлении государством, обществом, производством.

Вторая группа – процессы изменения в содержании жизнедеятельности людей, в их социальных качествах и образе жизни: обеспечение роста образовательного и культурного уровня членов общества; обеспечение и укрепление дисциплины и правопорядка; развитие трудовой, социально-политической и других видов общественной активности; формирование у людей восприимчивости к инновациям, развитие их инновационной готовности и инновационных ориентаций.

Третья группа – процессы формирования и развития социальных систем как целостных образований, изменения их социальной организации и структуры, управленческие воздействия на эти процессы; формирование и пополнение персонального состава различных организаций, подбор и расстановка кадров, оценка персонала; формирование и развитие социальной организации институциализированных образований; развитие социальной структуры различных

сообществ, ее оптимизация под влиянием управленческих воздействий; социальные перемещения (миграция, мобильность) и управление ими; изменение сущностных характеристик жизнедеятельности социальных систем (их интегрированности, сплоченности и др.); конфликтные взаимодействия в общественных системах и управление их развитием.

Изучение того, как и насколько эффективно осуществляются перечисленные функции, означает раскрытие содержания управленческой деятельности в социальной сфере общественной жизни.