

Тема 1. Методологические основы социального менеджмента

Понятие социального менеджмента. Предмет, субъект и объект социального менеджмента. Социальные процессы и их классификация. Управление социальными процессами. Управление социальным развитием организации. Законы социального менеджмента. Принципы социального менеджмента. Методы социального менеджмента. Подходы к изучению проблем социального менеджмента.

Понятие социального менеджмента

Теория и практика современного менеджмента формируется в быстроменяющемся социальном пространстве. Социальное обустройство граждан, удовлетворение их социальных потребностей и постоянное повышение качества жизни населения давно стали нормой поведения государства (социальное государство), рыночных отношений (социально ограниченный рынок), взаимоотношений классов и социальных групп.

В социальном управлении осознан факт: высокое качество жизни населения — не только цель общественного развития, но и современный механизм получения высокого качества и надежности продукции, эффективного решения экономических проблем. В сегодняшней управленческой практике задаются социальные приоритеты, разрабатываются социальные технологии (информационная, организационная, административная, нормативно-правовая).

Социальная сфера управления становится относительно самостоятельной, многоструктурной. Появляется особый тип управленца-менеджера — специалиста в этой области. В структуре отраслей научных знаний важное место принадлежит социальному менеджменту.

Социальный менеджмент – раздел менеджмента, предметом которого являются процессы, отражающие мотивации человеческого поведения, социальные отношения и их закономерности, анализ социальных последствий экономических и других решений, принимаемых на различных уровнях управления персоналом и другими областями, связанными с деятельностью организации.

Социальный менеджмент – это область управления, формирующая у руководителей теоретические и практические навыки, позволяющие эффективно воздействовать на социальные процессы, влиять на создание благоприятной для человека социальной среды, проектировать социальные организации, что в свою очередь обеспечивает рациональное использование самого богатого и неограниченного из всех ресурсов – человеческого.

Предметом социального менеджмента являются отношения в обществе, социальные процессы и их закономерности.

Объектами социального менеджмента выступают социальные явления, отношения, поведение и деятельность людей в социальной сфере.

Структуры социального менеджмента призваны проводить в жизнь социальную политику, решать проблемы социальной справедливости. Механизм функционирования структур социального менеджмента основывается на четкой постановке цели, разработке обоснованной стратегии ее достижения.

Теоретической основой социального менеджмента являются социология, психология, философия, социальная статистика, демография, основы менеджмента. Социальный менеджмент, опираясь на фундаментальные знания социологии управления, общие принципы технологизации

социального пространства, методы разных наук, преследует более прагматические цели - получить наибольший социальный эффект на данном отрезке социального пространства при наименьших управленческих издержках. Чем выше конечный результат, тем меньше потери управления, тем выше эффективность социального менеджмента.

Основные элементы управления

Необходимость социального управления обусловлена, прежде всего, разделением труда в группах людей, в крупных коллективах, в масштабе государства, а также необходимостью его кооперации. Следовательно, как совместный труд людей составляет основу всякого человеческого общества, так и управление является необходимым элементом общего труда, существования и развития общества.

Ключевое понятие управления — **воздействие**. Оно осуществляется в технических и биологических системах. Такое воздействие, которое осуществляется в **социальных системах**, и может быть понято как воздействие **субъекта управления на объект управления** с целью перевода его в новое желательное состояние.

Основным элементом управления является целеполагание.

Целеполагание — процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта на основе анализа общественных потребностей в продукции, услугах, качестве социальных связей с учетом реальных возможностей их наиболее полного удовлетворения.

Содержание социального управления в основном и главным определяется качеством целеполагания, которое, в свою очередь, обусловлено тем, насколько в поставленных целях (сегодняшних, среднесрочных, стратегических) наиболее точно и полно выражены коренные потребности и интересы всего общества, его отдельных социальных групп, определяющие мотивы поведения людей.

Итак, уже само целеполагание есть одно из средств, которое оказывает воздействие на людей, их поведение и жизнедеятельность. И это воздействие будет тем сильнее, чем в большей мере поставленные цели затрагивают интересы личности, каждого человека, его ценности, убеждения, мировоззрение, коренные жизненные интересы (экономические, социальные, политические, духовно-культурные). Именно поэтому многие ученые, занимающиеся управлением, считают сегодня главным средством воздействия одного человека на другого, возбуждения его активности системы стимулирования к деятельности (экономической, политической, социальной и т.п.).

Стимулы есть движущая сила и причина активности. Они могут быть внешними и внутренними, позитивными и негативными, объективными и субъективными, материальными и духовными, осознанными и неосознанными. Но в любом случае стимул — источник пробуждения человеческой энергии. Поэтому, создавая ту или иную **систему стимулирования**, т.е. представления каких-либо жизненных гарантий по результатам активных действий в соответствии с поставленной целью, можно эффективно управлять социальными процессами, социальным поведением.

Итак, стимулы неразрывно связаны с целеполаганием, но еще в большей мере к нему имеет отношение **мотив**. Если стимул содержит в себе и причину, и цель активности, а цель не всегда может быть осознанной, то мотив активно включает сферу сознания, идеальный образ, что делает саму активность более целесообразной, эффективной. Можно поэтому сказать, что мотивация к деятельности — это качественно иной способ стимулирования активности, который включает все сущностные силы личности: ценности, идеалы,

мировоззрение, направленность человека, «Я-концепцию» и т.п. Поэтому очень важно подчеркнуть, что в связи с подъемом творческих сил личности, необходимо все более полное использование человеческого фактора, ресурса личности в управлении.

Теория мотивации становится все более важным, хотя и не единственным средством управленческого воздействия. Это особенно характерно для современного управления, которое все в большей мере опирается на главные ресурсы: потенциал творческой личности, сильную социальную организацию, интеллектуальную собственность и ее составляющую — информацию. Поэтому правы те исследователи, которые считают, что сегодня необходимо говорить о новой парадигме управленческой теории, которая все в большей мере основывается на приоритетном включении в содержание главного субъекта управления — творческой личности, коллективного преобразующего интеллекта общества, а не только усредненных органов и организационных структур управления.

Именно интеллектуальные системы управления, состоящие из творческих индивидуальностей, мотивированных к управленческой деятельности, способны достигать наилучших результатов в управлении общественными делами, обеспечивать упорядоченность и высокий уровень организации социальных систем. Поэтому важнейшей функцией управления является включение в управленческую деятельность наиболее одаренных в этом отношении граждан, создание своего рода управленческой элиты, облеченной доверием общества, профессионально выполняющей его главную миссию — создание простора для развития, проявления сущностных сил самой сложной социальной системы и отдельных структурных образований: региональных, муниципальных, трудовых, семейных, каждого человека в отдельности на основе самоуправления и саморегулирования.

Поэтому управление — это особый вид профессиональной деятельности, который не сводится только к достижению целей системы, организации, но и представляет собой средство поддержания целостности любой сложной социальной системы, ее оптимального функционирования и развития.

Социальные процессы и их классификация. Управление социальными процессами.

Управление социальным развитием организации

Социальный менеджмент тесно связан с управлением социальным развитием организации.

Управление социальным развитием организации – специфический вид менеджмента, имеющий свой объект, свои методы, формы выработки и реализации управленческих решений; совокупность способов, приемов, процедур, позволяющих решать социальные проблемы на основе знания закономерностей протекания социальных процессов.

По своему назначению управление социальным развитием организации ориентируется исключительно на людей, на создание для работников организации достойных условий труда и быта. Рекомендации социального менеджмента направлены на развитие у персонала положительных результатов поведения.

Содержание социального менеджмента составляет выявление законов, закономерностей, принципов, функций, методов целенаправленной деятельности субъектов управления, менеджеров в процессе управленческих отношений, которые возникают в изменяющейся социальной сфере. Поэтому главный вопрос социального менеджмента - привести сложившуюся систему управленческих воздействий в соответствие с требованиями современных социальных процессов, социальной сферы и

эффективного использования социальных ресурсов. Связи, отношения в социальном пространстве (социальная сфера, процессы, ресурсы), которые выражают устойчивую тенденцию сохранения или изменения качества жизни людей, их образа жизни, характеризуются значительной протяженностью во времени, последовательностью этапов, имеют определенные закономерности, - могут характеризоваться как социальное пространство.

Социальные процессы связаны с отношениями между индивидами и социальными группами как носителями различных видов деятельности, различающимися социальными позициями и ролями в жизни общества.

Социальный процесс — последовательная смена состояний социальной организации в целом или ее отдельных структурных элементов.

В ходе социальных процессов изменяются существенные характеристики социальной структуры общества, соотношение социальных групп, взаимоотношения и характер взаимодействия между ними.

Социальная деятельность осуществляется посредством исторически сложившихся типов и форм взаимодействия и отношений человека с другими людьми. Она может осуществляться в различных сферах и на различных уровнях социальной организации.

Каждый вид общественных отношений играет определенную роль в общественной системе. Общество обладает свойством самовоспроизводства, что осуществляется через ряд дифференцированных функций, являющихся следствием разделения общественного труда. Дополняя друг друга, и взаимодействуя, они придают обществу характер особого *социентального организма*.

Дифференциация общественных функций сопровождается возникновением экономических, социальных, политических и других институтов. Функции, связанные с обеспечением деятельности этих структур, выполняют люди, обладающие профессиональными знаниями.

Классификация социальных процессов

По выделению их сущности:

- базовые (труд и связанные с ним ценностно-ориентационные процессы, оказывающие влияние на формирование и развитие ценностных ориентаций членов коллектива);
- интегративно-обеспечивающие (управление, коммуникационные и нормативные процессы. Сюда же относятся групповые интегративно-обеспечивающие процессы: руководство и лидерство в первичных коллективах, включение индивида в группу и выход из нее и др.);
- процессы мобильности (изменение статуса индивидов и социальных групп в организации, обществе);
- генетические (прогрессивные и регрессивные, выражающие изменение статуса самой организации в окружающей ее среде).

По критерию масштабности различают:

- глобальные процессы (их результаты влияют на общество в целом);
- локальные социальные процессы, которые протекают в отдельных подсистемах (отрасль, регион, предприятие, социальная группа) и не оказывают воздействие на все общество.

Управление социальными процессами — один из основных видов управления, функция которого заключается в обеспечении реализации потребностей общества и его подсистем. Его содержание заключается в формировании критериев показателей

социального развития общества, выделении возникающих в нем социальных проблем, разработке и применении методов их решения, в достижении планируемых состояний и параметров социальных отношений и процессов.

Управление должно обеспечить равновесие в управляемой системе, решение социальных проблем, возникших вследствие необоснованных экономических решений, обострения политической ситуации, стихийных бедствий и других причин.

Законы социального менеджмента.

Законы и принципы социального управления

Законы социального управления

Эти законы выражают внутренние, устойчивые черты, общие, существенные и необходимые особенности процесса управления. Они носят объективный характер и не зависят от воли людей, напротив, определяют их волю, сознание и намерения. Осознанное использование законов позволяет приводить деятельность людей в соответствие с объективными требованиями жизни.

Закон необходимого разнообразия

Суть этого закона состоит в том, что управляющая подсистема должна обладать достаточным разнообразием управляющих воздействий и пропускной способностью для переработки информации и выдачи управленческих решений с тем, чтобы успешно справиться со сложностью системы и обеспечить ее функционирование и развитие в соответствии с заданной программой. Это означает, что информация должна содержать максимум сведений, позволяющих обеспечить формирование управляющих воздействий соответственно сложности объекта управления. Чем сложнее объект управления, тем сложнее должен быть и орган, который им управляет.

Закон специализации управления

Управление современными общественными делами ведет к расчленению его функций, к специфическому их проявлению в конкретных условиях, на разных уровнях управления, различных направлениях.

Поэтому управление требует высокого профессионализма в различных сферах: экономической, социальной, политической, психологической, организационно-технической, правовой, экологической, демографической и т.п. Субъект управления, осваивая различные области профессиональных знаний, интегрирует, объединяет многознание в принятых управленческих решениях, проектах, программах и концепциях.

Закон интеграции управления

Этот закон означает объединение в управлении различных специализированных действий на разных уровнях и направлениях управления в единый управленческий процесс в рамках единого социального организма — системы. В качестве интегрирующих факторов выступают цели, задачи и интересы общества, которые требуют поддержания нормальной жизнедеятельности и развития сложной социальной системы в соответствии с постоянными изменениями внутренней и внешней среды.

Закон экономии времени

Закон характеризует эффективность управления, следовательно, достижение поставленной цели с учетом наименьших временных потерь материальных, человеческих и финансовых ресурсов, что во многом зависит от скорости и адекватности реакции субъекта управления на его объект. Своевременное решение любого вопроса в управлении оказывает положительное влияние на конечный результат.

Закон приоритетности социальных целей

Не производство, не политика, не экономика являются целью развития общества и условием поддержания его равновесия и развития, а постоянное повышение качества жизни его членов, их благосостояния, улучшение социального самочувствия, непрерывное совершенствование образа жизни.

Осознание этого закона привело цивилизованные страны к построению социального государства, социально-ориентированного рынка, к социальному партнерству. Более того, выявление этой закономерной связи обусловило установление не только качественных, но и количественных характеристик в достижении социальной справедливости: стабильность в обществе не может допустить 10-кратную разницу в доходах самых богатых и самых бедных. По объективным причинам не более 10 % населения могут проживать на пороге бедности. Такова критическая отметка для большинства развитых стран. Иначе в обществе наблюдаются застой, стагнация, нарастание кризисных явлений, здесь невозможно развитие, в том числе экономическое.

Закон повышения роли субъективного и интеллектуального аспектов в управлении

Закономерностью управленческих отношений является то, что, будучи по сути своей отношениями людей, складывающимися в процессе управления, все они в той или иной форме проходят через сознание людей, создаются и совершенствуются людьми, конечно, в зависимости от объективных изменений в производстве, обществе. Поэтому природа управленческих отношений двойственная — объективно-субъективная.

Никогда нельзя забывать, что управленческие отношения в конечном счете порождаются способом производства, экономическим базисом общества. В такой же степени вредно непонимание того, что в определенных условиях, особенно в результате научно-технической и информационной революций, управленческие отношения сами обретают базисный характер. Они оказывают огромное обратное воздействие на все стороны общественной жизни, во многом определяют темпы социального прогресса.

Следовательно, очень важно признать как неоспоримый факт, что управление, будучи объективной деятельностью разных субъектов управления (государственный орган, общественный институт, отдельный человек), несет на себе печать субъективности в виде общей и управленческой культуры (ее наличия или отсутствия), специфики традиций и исторического опыта, интересов, потребностей, установок, позиций той или иной личности, являющейся лидером, и т.п. Поэтому, чем выше уровень управления отдельного лидера, тем больше простор для проявления как позитивной, так и негативной субъективности.

Закон доминирования глобальной цели

Уровень субъективности в управлении во многом зависит от выбора, обоснования генеральной цели общества. Закон доминирования глобальной цели в развитии социальной системы является основополагающим для социального управления. Суть его заключается в том, что каждая социальная система состоит из ряда подсистем: экономической, политической, технической, организационной, социальной, духовно-культурной. В своем единстве они составляют целостный организм, но поддержание целостности возможно только при доминировании генеральной цели над целями каждой подсистемы.

Закон делегирования функций управления органам самоуправления

Одним из важнейших законов современного социального управления является делегирование функций управления (функции прав, полномочий, ресурсов) органам самоуправления, развитие их самостоятельной активности по управлению общественными делами, всемерное развертывание сил саморегулирования и саморазвития.

На наш взгляд, корпоративный способ организации социальной жизни в современных условиях позволяет не просто декларировать эти цели, а реализовывать их. Дело в том, что эти заботы берут на себя не только государство, центральная власть, но и органы местного самоуправления, муниципальные образования, население территорий, городов и районов. Поэтому центр тяжести в области здоровья нации во всем мире перемещается в муниципальные образования. Последние при корпоративном хозяйствовании способны рационально решать эти вопросы, обеспечивать здоровый образ жизни своего населения.

Решение этих задач возможно при одном условии: население — хозяин и собственник территории, на которой оно проживает.

Поэтому самоуправление — основа развития муниципальных образований. Население городов и районов выступает собственником, совладельцем финансовых институтов, предприятий, коммерческих и некоммерческих организаций.

Обобщая сказанное, можно сделать вывод: теория и практика социального управления пока крайне несовершенны, его закономерности не познаны и повсеместно нарушаются.

Принципы социального менеджмента

Под *принципами социального менеджмента* следует понимать правила, основные положения и нормы поведения, которыми руководствуются органы управления в социальных условиях, сложившихся в обществе. Они определяют требования к системе, структуре, процессу и механизму социального управления. Принципы управления представляют собой результат обобщения людьми объективно действующих законов и закономерностей, присущих им общим чертам, характерным фактам и признакам, которые становятся общим началом их деятельности. Следовательно, принципы социального управления – это руководящие идеи, исходные положения, отражающие законы развития отношений управления. Важное различие между принципами и методами социального управления состоит в том, что принципы управления не выбирают – им следуют. Принцип позволяет формировать систему методов и выбирать каждый метод в отдельности, но каждый отдельный метод не имеет такого же воздействия на принципы управления.

Таким образом, принципы социального менеджмента должны:

– быть основанными на законах развития общества, его социальных законах и законах менеджмента;

– соответствовать целям социального менеджмента, отражать основные свойства, связи и отношения менеджмента;

– учитывать временные и территориальные аспекты процессов социального управления;

– иметь правовое оформление, т.е. быть закреплены в различных нормативных документах.

К основным принципам социального менеджмента относят:

– принцип единоначалия в принятии решений и коллегиальности при их обсуждении;

– принцип единства административно-государственного, хозяйственного и социально-культурного менеджмента;

– принцип сочетания отраслевого и территориального социального управления;

– принцип научности социального управления;

– принцип прогнозирования социального управления;
– принцип мотивации (стимулирования) труда;
– принцип ответственности за результаты социального управления;
– принцип рационального подбора кадров, их подготовки, расстановки и использования;

– принцип экономичности и эффективности управления; принцип системности (рассмотрение объекта или субъекта управления как системы, состоящей из различных звеньев); принцип иерархичности (рассмотрение систем как многоступенчатых, многоуровневых, которые требуют деления на элементы. При этом каждая ступень управляет нижестоящей ступенью и одновременно является объектом управления по отношению к вышестоящему уровню);

– принцип необходимого разнообразия (управляющая система должна обладать не меньшей сложностью и разнообразием, чем управляемая система);

– принцип обязательности обратной связи (получение информации о результатах воздействия управляющей системы на управляемую систему путем сравнения фактического состояния с заданным).

Таким образом, принципы социального управления должны основываться на законах развития общества, на законах управления, соответствовать целям социального управления и отражать основные свойства, связи и отношения управления, учитывать временные и территориальные аспекты процессов социального управления, в необходимых случаях иметь правовое оформление, получать закрепление в различных нормативных документах.

Системы принципов управления изменяются в процессе общественного развития и социального управления. Тем не менее основные принципы менеджмента полностью исчезнуть не могут, так как выражают требования к системе социального управления. Формы же и методы использования этих принципов на различных этапах социального развития могут и должны быть различными.

Методы социального менеджмента.

Реализация рассмотренных ранее законов и принципов управления осуществляется путем применения различных методов.

Метод управления — это совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных целей.

Слово «метод» греческого происхождения (*methodos* — способ достижения какой-либо цели). Характеризуя методы управления, необходимо раскрыть их направленность, содержание и организационную форму. *Направленность* методов управления выражает их ориентированность на конкретный объект управления. *Содержание* — это специфика приемов и способов воздействия. *Организационная форма* — специфика воздействия на реально сложившуюся ситуацию: прямое или косвенное (постановка задачи и создание стимулирующих условий воздействия).

Можно выделить следующие методы управления:

- *личностно-психологические*, используемые для формирования мировоззрения и личности управленцев как основных субъектов управления;
- *социальные и социально-психологические*, применяемые с целью повышения социальной активности людей;
- *экономические*, обусловленные экономическими стимулами;

- *организационно-административные*, основанные на прямых директивных указаниях;
- *самоуправление* как разновидность саморегулирования социальной системы;
- *моделирование, прогнозирование, экспертные оценки, диагностика*;
- методы *глобального регулирования*, ориентированные на планетарно-космические масштабы управления.

Все методы можно разделить на основные и комплексные. В *основных методах* четко выделяется содержательный аспект по признаку соответствия методам управления, требованиям тех или иных объективных законов (например, социальных, экономических и др.). *Комплексные методы* представляют собой комбинации основных методов.

Любой метод основан на познании объективных закономерностей и реализации их требований, но в нем отражены требования не только объективной реальности, но и человеческого сознания, рефлексии, которые служат преобразованию действительности на основе научной методологии, позволяющей оптимизировать сам процесс познания с помощью совокупности приемов, операций, процедур. Они могут быть традиционными, рутинными и инновационными, творческими.

Сегодня востребована новая парадигма управленческой теории, основанная на приоритете главного субъекта управления — творческой личности, для которой вопросы познания действительности, культуры мышления приобретают особую остроту. Субъект управления выбирает и применяет методы управления, поэтому творческий человеческий фактор стал решающим условием достижения успеха.

Управленческая деятельность должна начинаться с того, что каждый управленец должен трезво оценить свои способности, используя современные методики развития творческих личностей, успешно работать в плане самосовершенствования, активно взаимодействовать с окружающим миром.

Для формирования современного мышления — созидательного, продуктивного, творческого, моделирующего и способного обустроить мировое сообщество на основе современных ценностей (добра, справедливости и гармонии) — служит метод формирования целостного мышления. Кроме того, лидер управления должен осваивать разнообразные знания: теоретические, технологические, инструментальные — посредством активных методов обучения (участия в «деловых играх», «мозговых штурмах»), позволяющих анализировать конкретные ситуации и использовать частные методы, направленные на получение эффекта управленческой деятельности в конкретном случае.

Важно понимать, что ***являясь руководителем, человек как самоорганизующаяся система в каждый момент времени, вначале по отношению к самому себе выступает и как субъект управления и как его объект, и только затем он может выступить как субъект управления по отношению к «внешнему миру».***

Личностно-психологические методы

Таким образом, первыми и главными методами управления являются личностно-психологические методы образования, самообразования, самоорганизации и самоконтроля руководителя, где субъект является одновременно и объектом управления. К психологическим методам относятся способы управляющего воздействия, опирающиеся на объективные законы социального развития и законы психологии. Объектом воздействия

здесь являются социальные психологические процессы на уровне народонаселения, трудового коллектива или его структурного звена, отдельного работника.

Социальные и социально-психологические методы

Социальные методы управления связаны способами достижения социальных целей общества — не только экономическими, организационно-административными средствами мотивации человеческого поведения, но и через постановку социальных целей, повышение качества жизни, укрепление социальных организаций, повышение социальной зрелости общества, его отдельных структур, прежде всего управляющих. Являясь основными, социальные методы выступают и как комплексные. Но в этом комплексе в соответствии с требованиями объективных закономерностей они во многом определяют содержательный аспект управления и задают вектор развития всем другим методам воздействия. Например, наряду с экономическим стимулированием сегодня широко используется стимулирование творческим трудом, большей социальной защищенностью, качеством социального воздействия, чувством социальной сопричастности к делам фирмы и т.п.

Социальные методы включают широкий спектр методов социального нормирования, социального регулирования, морального стимулирования. Это позволяет упорядочить социальные отношения между социальными группами, коллективами и отдельными работниками путем введения различных социальных норм.

Важно подчеркнуть, что социальные методы управления сегодня становятся системообразующими потому, что целью системного анализа является определение приоритета целей и способа получения максимального управленческого результата. Таким приоритетом сегодня стал человеческий ресурс, реализация которого, как свидетельствует мировой опыт, определяет эффективность экономики (надежность и качество продукции), действенность политики (демократичность и справедливость), развитость духовно-культурной сферы.

Стало очевидным, что социальная система может укрепить свою целостность, постоянно улучшая качество жизни людей с помощью различных методов управления, преимущественно социальных. Поэтому социальные методы становятся решающими при оценке и анализе ситуации, при достижении устойчивого развития, в становлении новой общественно-экономической формации XXI века – корпоративной.

Социально-психологические методы управления направлены, прежде всего, на изменение мотивационной сферы. Среди способов мотивации выделяют следующие: внушение, убеждение, подражание, вовлечение, принуждение и понуждение, побуждение и др. Целями их применения является обеспечение растущих социальных потребностей человека, его всестороннее, гармоничное развитие и повышение на этой основе трудовой активности личности и эффективной деятельности коллектива.

К этим методам относятся методы комплектования малых групп, гуманизации труда, профессионального отбора и обучения и т.п., например, социальное нормирование, социальное регулирование, моральное стимулирование, социально-психологические воздействия. *Методы комплектования малых групп* позволяют определить оптимальные количественные и качественные соотношения между работниками с учетом психологической совместимости. К *методам гуманизации труда* относится использование психологического воздействия цвета, музыки, исключение монотонности работы, расширение творческих процессов и т.д. *Методы профессионального отбора и обучения* направлены на профессиональную ориентацию и подготовку людей, которые по своим

психологическим характеристикам наиболее соответствуют требованиям выполняемой работы.

Экономические методы

Экономические методы управления представляют собой способы и средства достижения экономических целей управления на основе реализации требований экономических законов. Иными словами, под экономическими методами в современном значении понимается экономический расчет, основанный на сознательном использовании всей системы экономических законов и категорий рыночной экономики.

К многообразным экономическим методам управления прежде всего следует отнести экономическое стимулирование, направленное на экономические интересы работников. Его основу составляет формирование доходов предприятий и организаций, а также каждого работника в зависимости от личного вклада. Система экономического стимулирования есть совокупность разрабатываемых и осуществляемых мероприятий, нацеленных на усиление заинтересованности персонала и каждого работника в получении возможно высокой прибыли.

Организационно-административные методы

Организационно-административные методы базируются на властных отношениях, дисциплине и ответственности. Организационно-административное воздействие осуществляется в следующих видах:

- прямое административное указание, которое имеет обязательный характер, адресуется конкретным управляемым объектам или лицам, воздействует на конкретно сложившуюся ситуацию;
- установление правил, регулирующих деятельность подчиненных (нормативное регулирование), выработка стандартных процедур административного воздействия;
- разработка и внедрение рекомендаций по организации и совершенствованию тех или иных процессов, подвергаемых административному воздействию;
- контроль и надзор за деятельностью организаций и отдельных работников.

Основной формой реализации и применения организационно-административных методов управления является распорядительство и оперативное вмешательство в трудовой процесс в целях координации усилий его участников для выполнения поставленных перед ними задач.

В целом объективной основой использования организационно-административных методов управления выступают организационные отношения, составляющие часть механизма управления. Поскольку через их посредство реализуется одна из важнейших функций управления — функция организации, задача организационно-административной деятельности состоит в координации действий подчиненных. Следует отметить, что никакие экономические методы не смогут существовать без организационно-административного воздействия, которое обеспечивает четкость, дисциплинированность и порядок в работе. Важно определить разумное сочетание, рациональное соотношение организационно-административных, экономических и социально-психологических методов.

Административные методы не следует отождествлять с волевыми и субъективными методами руководства, т.е. администрированием.

Методы самоуправления

Одной из главных задач современной системы управления является создание благоприятных условий для реализации возможностей управляемой системы, которые появляются благодаря использованию разных методов управляющего воздействия, расширяющих права и ответственность разных субъектов самоуправления.

Самоуправление предстает как процесс превращения человека, трудового коллектива из объекта управленческой деятельности в ее субъект. Это особый вариант организации управления. Речь идет об ассоциациях трудящихся, регулирующих реальное соединение работников со средствами производства и распределение по труду, т.е. осуществляющих ключевые организационно-экономические процессы. Самоуправление в этом смысле соединяет в себе труд и управление, иными словами, складывается новый тип социально-экономических отношений между равноправными субъектами в процессе их совместной трудовой деятельности по поводу управления. Именно на этом уровне самоуправления вырабатываются те способы его дальнейшего развития, которые могут быть распространены и на более высокие ступени управления.

Преобразование хозяйственного механизма организации объективно предполагает демократизацию управления (самоуправления). Сегодня решать вопросы повышения эффективности управления можно только через заинтересованность и творческую деятельность всех работников, осознавших себя полноправными и реальными участниками управления трудовыми и социальными процессами.

Новый хозяйственный механизм предусматривает высокую степень децентрализации управления, является гарантом становления и развития самоуправления на разных уровнях социальной организации. При этом самоуправление рассматривается не как антипод управления, а как реальное средство вовлечения в управленческую деятельность все большего числа работников.

Метод *централизации* должен обеспечивать гармоничное, системное развитие в целом, метод *децентрализации* — принятие и реализацию «свободных решений» каждым субъектом самоуправления. Другими словами, речь идет о признании прав субъекта управления не только за государственными органами и общественными организациями, но и за социальными группами, трудовыми коллективами и каждой личностью. Следует учитывать, что применение каждого из этих методов имеет свои пределы эффективности. Необходимо определить, на каком уровне управления тот или иной метод окажется наиболее эффективным. В этих условиях принцип демократического централизма превращается в принцип демократического управления, что в идеале соответствует самоуправлению.

В целом очень важно понять, что возможности использования различных методов управления неразрывно связаны с саморазвитием социальных систем, которые все в большей мере становятся субъектами управления, решают все большее количество назревших вопросов на основе самоуправления.

Моделирование, прогнозирование, экспертные оценки, диагностика

Сила научных методов состоит в том, что они позволяют получить достоверную информацию об объекте анализа, обеспечивают надежную проверку знаний, дают возможность прогнозировать будущее состояние объекта, указывают необходимые средства воздействия, обеспечивающие желанное изменение его. Они могут рационализировать процесс принятия решений в социальной сфере.

Такие научные методы, как моделирование, прогнозирование, экспертные оценки, имеют многовековую историю. И все же есть достаточные основания органически связывать современный инструментарий управления с научно-технической революцией, ее эпохальными достижениями. Она не только обновляет и повышает эффективность традиционных, веками используемых методов и средств, но и провоцирует революцию в методах и средствах управления.

Среди научных средств познания особая роль принадлежит методам диагностики, которые направлены на комплексную оценку ситуации, выявление проблем, «болевых точек». Методы диагностики предполагают наличие норм, нормативов, ориентиров, которые выступают основой социального измерения. Социальная диагностика имеет ряд циклов: *диагноз, прогноз, проект, внедрение*, использующих методы сбора и анализа информации (социологической и статистической). Методы диагностики имеют свои технологии: первый этап включает общее ознакомление с объектом, постановку задач, выявление состава диагностируемой ситуации, выбор показателей и методик; второй этап обычно связан с измерением и анализом процессов; третий этап — построение выводов, заключение по диагнозу и предложения по изменению положения дел к лучшему.

Методы глобального регулирования

К методам глобального регулирования относятся прежде всего *биосферные*. Сохранение биосферы сегодня является главной целью всех людей, живущих на планете Земля. Для этого наука предлагает ноосферный способ управления, который базируется на четком понимании того, что человек является частью природы и должен подчиняться ее законам. Без сохранения природы невозможно продолжение рода человеческого.

Кроме того, к методам глобального регулирования относятся *политические* и *государственно-правовые*. Политические методы закрепляют законодательным порядком интересы определенной категории лиц или социальных групп в том случае, когда существующая нормативно-правовая база перестает отвечать требованиям современности, явно входит в противоречие с текущей ситуацией или существенно снижает качественные показатели жизни для конкретных групп, слоев населения. Государственно-правовые методы призваны законодательно управлять ситуациями глобальных изменений окружающей действительности.

Итак, все методы управления, которые субъектом управления используются целостно, системно как средства объяснения и изменения окружающей действительности, основаны на выражении закономерностей движения человеческого мышления.

Методы определения и согласования социальных целей

Целеполагание — сложный процесс, включающий в себя не только образование целей, но и их проверку, корректировку, согласование, прогнозирование. Завершающее звено целеполагания — программирование деятельности по достижению сформулированных целей.

Сформулированные цели могут оказаться недостижимыми. Поэтому необходимо прогнозировать их достижение. Только после этого цели, прошедшие проверку, корректировку, согласование на основе оценки сложившейся ситуации, могут быть переданы в блок программирования.

Для выполнения этой сложной работы используются математические методы моделирования комплексов целей. В настоящее время для согласования и корректировки целей применяются специальные методы — диалоговые системы.

Важно подчеркнуть, что достижение каких-либо целей возможно только при соответствии их содержания объективным обстоятельствам. Отсюда следует, что степень достижения цели определяется характером такого соответствия. Это положение является ведущим методическим правилом в целеполагании.

Наиболее разработанным методом целеполагания является система процедур формирования дерева целей — последовательная декомпозиция главной цели на подцели по следующим правилам:

- формулировка целей должна описывать желаемые результаты (состояние, предметы и т.д.), но не действия, необходимые для их достижения;
- формулировка главной (генеральной) цели должна давать описание конечного результата;
- содержание главной цели должно быть развернуто в иерархическую структуру подцелей таким образом, чтобы достижение подцелей каждого последующего уровня стало необходимым и достаточным условием достижения целей данного уровня;
- на каждом уровне подцели должны быть независимыми и невыводимыми друг из друга;
- декомпозиция прекращается при достижении некоторого элементарного уровня, когда формулировка подцели позволяет приступить к ее реализации без дальнейших пояснений.

Средством согласования целей друг с другом и с объективными условиями деятельности, а также средством организации согласованных действий по их достижению выступает модель комплекса целей, которая графически представлена на рис. 2.

Средства и способы построения подобных моделей достаточно многообразны.

Например, в понимании коллективных целей, как полагает А. И. Пригожий, можно выделить две модели. В основе одной лежит рассмотрение коллектива, группы как тактической коалиции, что подразумевает постоянное взаимосогласование индивидуальных целей для достижения некой результирующей этого массового процесса, что и является общей целью. Другая модель рассматривает коллектив как многократный субъект и принимает за общую цель то, что есть общего у всех участников; это коллективно реализуемая общая цель, преследуемая каждым членом, который имеет еще и другие цели, специфические только для него.

При моделировании комплекса целей важно ответить на ряд вопросов:

1. Какими способами и средствами осуществляется моделирование комплексов целей? В чем назначение получаемых моделей?
2. Как осуществляется экспериментальное исследование комплекса целей? Какое значение имеет алгоритмическая модель?
3. Каким образом осуществляется адаптивное моделирование комплексов целей?

Отвечая на поставленные вопросы, субъект управления намечает основное содержание системы алгоритмов анализа комплекса целей.

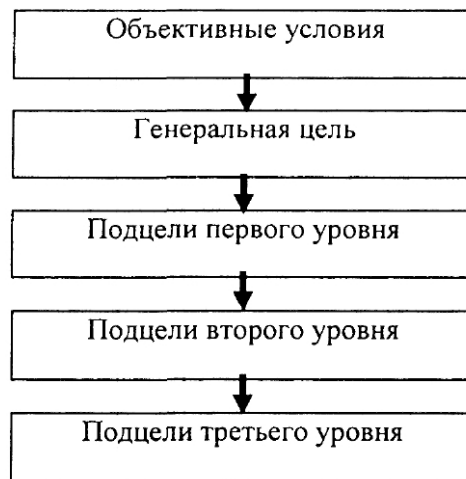


Рис. 1

В целом принцип «древа целей» обеспечивает взаимосвязь множества целей разного содержания (экономических, социальных, политических, духовных), их согласование для достижения главной, единой цели. Главная цель направляет качественное развитие общности, системы социальных отношений.

Формирование древа целей происходит по принципу «от общего к частному». На вершине находится главная цель. Она расчленяется на отдельные составляющие — промежуточные цели (цели — средства), от реализации которых зависит ее достижение.

Промежуточные цели, в свою очередь, расчленяются на более частные и т. д. Так достигается максимальная конкретизация управленческой деятельности. Этот принцип по существу представляет общую стратегию процесса социального управления, возможность придания ему системного характера и образует конкретную систему зависимости, позволяющую определить место и роль каждой цели в процессе ее существования, разграничить цели по степени важности при существующих условиях управленческой деятельности.

В теорию и практику современного социального управления в развитых индустриальных странах широко проникла гуманистическая идея — ценность жизни выше целей производства. В американской и японской литературе обсуждается идея управления по результатам и высказывается неудовлетворенность американской системой управления по целям (доходы, прибыль, капитал).

В понятие «результат» на Западе все в большей мере включается человеческий фактор — творческие способности, развитое мышление, развитие организации, самоуправление, укрепление межличностных контактов, и, что особенно важно, давно обрабатывается механизм получения этой социальной части результата.

В индустриальных странах под «механизмом управления» понимается не управление людьми, а создание условий для свободного развития умственных и физических сил человека; повышение уровня организации социальной системы, качества жизни; стимулирование труда не декретами, инструкциями, а самим трудом, его творческим содержанием, материальными факторами. Причем очень гибко в эту систему вплетаются общечеловеческие ценности, в определенной мере сглаживающие противоречия капиталистического хозяйствования.

Внедряемые сегодня на Западе системы социального управления, в том числе и по результатам (финский опыт), не только направлены на достижение социального результата. Они управленчески-организационно обеспечивают его достижение, имеют глубокую технологическую проработку, которая способствует проявлению и развитию доверия к

работнику, сотрудничеству, уважению творческих способностей людей. Поэтому за социальным диагностированием логически следует необходимость применения методов социальных технологий, которые обеспечивают практическую реализацию социальных резервов, освоение социальных ситуаций путем принятия и осуществления конкретных социальных решений, их «подтягивания» до уровня решений «техничко-технологических».

В целом следует сказать, что в качестве определяющих, главных целей общества, его отдельных подсистем всегда были, а сегодня осознаются еще больше обеспечение высокого качества жизни людей, изменение в лучшую сторону их образа жизни, материального и духовного благосостояния.

Подходы к изучению проблем социального менеджмента

Различают следующие *подходы к изучению проблем социального менеджмента*:

– конкретно-исторический, который предполагает изучение отношений социального управления как процессов, находящихся в состоянии развития и изменения под влиянием действующих на них факторов:

– комплексный, который предполагает при изучении отношений управления взаимосвязь экономического, правового, социально-психологического и других подходов к анализу отношений управления;

– аспектный, позволяющий исследовать одну из сторон отношений управления, одно из свойств, проявляющихся через связи с тем видом отношений, который специально исследуется какой-либо социальной наукой (философией, политэкономией, социологией, психологией и т.д.);

– системный, позволяющий рассматривать и управляемую, и управляющую подсистемы как целостный комплекс взаимосвязанных, объединенных общей целью элементов, выявить свойства системы, ее внутренние и внешние связи.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте сущность понятия социального менеджмента.
2. Что служит теоретической основой социального менеджмента?
3. Что является предметом и объектом социального менеджмента?
4. Перечислите три основных подхода социального менеджмента, дайте им характеристики.
5. Объясните смысл принципов социального менеджмента.
6. Определите основные методы социального менеджмента, применяемые в вашей организации.
7. Объясните сущность целеполагания.