

Соколова М. С.

*кандидат социологических наук, доцент,
Академия труда и социальных отношений
e-mail: mss591@rambler.ru*

Социальная компетентность как фактор эффективности управления: социализация подхода

Рассмотрение управления как деятельности, осуществляющей свои функции в общественных системах через различные формы взаимодействия с другими субъектами управления, предъявляет особые требования к качествам, характеризующим социально-управленческую компетентность современного руководителя. Считая ключевым понятием эффективной лидерской, управленческой деятельности руководителя любого уровня управления социальную компетентность, автор предлагает структуру социально-управленческой компетентности, обосновывает необходимость применения такого подхода к анализу управленческой деятельности.

Ключевые слова: социальная компетентность, субъект управления, эффективность управления, структура социально-управленческой компетентности.

Sokolova M. S.

*PhD (Sociology), associate professor,
Academy of Labour and Social Relations*

Social competence as a factor in the effectiveness of management: socialization approach

Consideration of the management activities that carried out its functions in social systems through various forms of interaction with other subjects of management, makes special demands on the quality that characterizes the social and managerial competence of the modern manager. Considering the key concept of effective leadership, management activities of manager at any level of government social competence, the author proposes a structure of social and managerial competence, justifies the need for such an approach to the analysis of administrative activity.

Keywords: social competence, the subject of management, good governance, the structure of social and managerial competence.

В условиях динамизма общественно-политических и социально-экономических процессов в современном российском обществе

немалый удельный вес в деятельности профессионального управления занимает блок действий, в значительной степени определяющийся характером социальных проблем и общественных процессов.

Профессиональный руководитель, осуществляющий взаимодействие с субъектами, находящимися на разных ступенях управленческой иерархии, вынужденный решать вопросы различных уровней управления (федерального, регионального, местного), а также действовать в соответствии с законодательными нормативными документами, указами Президента, постановлениями Правительства и другими документами, должен иметь четкое представление о социальной ситуации и социальных последствиях принимаемых управленческих решений, то есть он должен обладать соответствующей социально-управленческой подготовкой. Он должен быть знаком с политическими, социально-экономическими, финансовыми, производственными, трудовыми и иными проблемами страны, региона, отрасли, конкретного предприятия. Все это предъявляет к нему требования наличия развитых умений эффективного коммуникативного взаимодействия с субъектами различных уровней управления и отраслей знаний, а базовым блоком его знаний и умений должна стать *социально-управленческая компетентность*, включающая профессиональные компетенции, знания, умения и навыки, полученные не только в профильном учебном заведении, но и в результате специального дополнительного образования, повышения квалификации, самообразования.

Формы взаимодействия с другими субъектами управления предъявляют к руководителю ряд требований, необходимых ему как субъекту социального диалога. Это знания в области теории, практики ведения переговоров, их нормативно-правового обеспечения, основ социального партнерства, прикладной конфликтологии, владение методами социальной диагностики, социального моделирования, социальной экстраполяции, социального прогнозирования, социального программирования, социального проектирования и ряд других. Тем самым социально-управленческие умения и навыки и социальная компетентность в целом выступают для руководителя важной составляющей его профессиональной компетентности.

По мнению автора, именно социальная компетентность является ключевым понятием эффективной лидерской управленческой деятельности руководителя любого уровня управления. К качествам, характеризующим *социально-управленческую компетентность* руководителя, можно отнести организаторские способности, умение самостоятельно принимать решения и доводить их до конечного результата. Эффектив-

ный руководитель ориентируется на взаимодействие с людьми и на преобразование конкретной социальной ситуации с целью ее развития (совершенствования, улучшения), в то время как менее эффективный руководитель ориентирован на осуществление контроля деятельности подчиненных и поддержание внешнего имиджа.

В наше время в деловых кругах больше всего уважают высокий уровень профессиональных знаний и компетенций. Эти знания приобретаются посредством образования и подтверждаются дипломами, сертификатами, свидетельствами и учеными званиями. При этом наличие соответствующего уровня понимания социальных проблем и приоритетов, потребностей людей, навыков эффективного взаимодействия с людьми ошибочно подразумевается как нечто само собой разумеющееся, особенно это касается клиентоориентированных профессий и почему-то труда руководителей. Мы редко задумываемся над тем, что для эффективного взаимодействия с людьми также необходимы конкретные навыки и знания и, соответственно, также требуется дополнительное образование.

Современный руководитель имеет свои особенности, отличающие его от руководителей предыдущих поколений, деятельность которого находится в тесной связи с различными общественными сферами и социальными институтами. Отличия объясняются особым характером деятельности современных управленцев, где предметом их деятельности является установление социального взаимодействия, объектом деятельности — субъекты, носители собственного активного потенциала, формами взаимодействия — диалог и партнерство, причем результаты деятельности могут проявиться только в отдаленной перспективе. Такая специфика требует наличия *изначально высокого уровня социальной направленности и большей значимости мотивационно-ценностного аспекта социальной компетентности*. Характер профессиональных задач, стоящих перед руководителем современного типа, а именно управление сложной динамичной системой коммуникативных связей, определяет стилевые особенности его деятельности, которая чаще всего направлена вовне — в социум.

Понимание лидера-профессионального управленца в особой его роли — в качестве руководителя и одновременно исполнителя в системе социально-трудовых отношений, а также социально ответственного лица — предполагает не только успешную реализацию его личности в профессиональной и в повседневной жизни, но и достижение высоких, социально значимых результатов. В ситуации роста социального разнообразия общества, увеличения вероятности негативных соци-

альных последствий именно социальная компетентность руководителя выступает управленческим ресурсом обеспечения модернизации и гармонизации социальных отношений в обществе ¹.

Лидер, ориентированный на взаимодействие с людьми и на работу над конкретной социальной ситуацией с целью ее улучшения, всегда «выигрывает» у того лидера, который может обладать таким же лидерским потенциалом, но будет ориентирован на осуществление контроля деятельности сотрудников и поддержанием внешнего имиджа учреждения. Кадры, осуществляющие управленческие функции, нуждаются в развитии таких личностных качеств, которым до недавнего времени система образования уделяла недостаточное внимание. В первую очередь, это способность к лидерству, инициативности, толерантности, творчеству, сотрудничеству и стремлению к новому ². Все эти аспекты требуют разработки специальной системы диагностики социальной компетентности с целью оптимизации субъект-субъектного (Sb Sb) взаимодействия в социально-трудовой сфере, разработки социально-психологических технологий развития управленческого персонала.

Реализуя свою деятельность в социуме, профессиональному лидеру крайне необходимы навыки общения, компетентность в области коммуникаций. Исследования труда управленческих кадров показывают, что руководители не всегда хорошо адаптируются к различным коммуникативным ситуациям, ориентированы в основном на вербальное содержание коммуникации, не всегда могут с высокой степенью точности читать язык мимики, жестов, телодвижений своего партнера (или оппонента) по общению, что может приводить к низкой коммуникативной эффективности ³. Эти данные позволяют более точно сформулировать задачи практических программ.

Поскольку социальная компетентность — очень широкое понятие, то уместно в данном конкретном случае рассмотреть такие отдель-

¹ Социальная компетентность классного руководителя: режиссура совместных действий / Под ред. А. Г. Асмолова, Г. У. Солдатовой. — М., 2006.

² Тамарская Н.В. Старшекласснику — будущему педагогу об управлении: Учебное пособие / Н.В. Тамарская, И.О. Семенова. — Калининград: Изд-во КГУ, 2003; Третьяков П.И., Митин С.Н., Бояринцева Н.Н. Адаптивное управление педагогическими системами: Учебное пособие. — М.: Академия, 2003; Шамова Т.И., Третьяков П.И., Капустин Н.П. Управление образовательными системами: Учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений / Под ред. Шамовой Т.И. — М.: Гуман. изд. центр ВЛАДОС, 2001.

³ Жиганов Б.А. О роли социальной компетентности личности в повышении эффективности управленческих кадров в сфере образования. Автореф. дис... канд. психол. наук. — М., 2007.

ные конструкты (компетенции) как позиционирование себя членом общества, умение видеть ценности и требования общества, принятие их и ориентация на них. Нельзя не сказать об адаптивности и гибкости. Жизненные обстоятельства меняются, и программа действий не должна быть жесткой, она должна быть ориентирована на изменение и подстройку к различным ситуациям. Гибкость и адаптивность важны не только как личностные качества, они важны в результативном социальном компоненте, поскольку и человек и общество не являются константами, это изменяющиеся реалии. Современное требование — быть гибким, принимая или реагируя на меняющиеся социальные нормы, одновременно меняя свои возможности и способности.

В мотивационно-ценностном компоненте структуры социальной компетентности современного эффективного лидера должны преобладать социально значимые мотивы, определяемые стремлением к удовлетворению собственных социальных потребностей личностного роста, самосовершенствования и самоактуализации, одновременно с потребностью в результативности социально одобряемой деятельности; социальные ценности толерантности и доверия, гуманистические установки, ценности общения и просоциального поведения, которые находят своё выражение в социальной направленности личности руководителя, связанной с управлением сложными социальными системами.

Ключевыми компетенциями эффективного руководителя являются коммуникативная толерантность, предполагающая готовность руководителя к принятию многообразия мира и индивидуальности партнера по общению; социальный и эмоциональный интеллект, предполагающий в первую очередь способность к пониманию других людей; активная коммуникативная позиция и устойчивая мотивация к общению; высокая познавательная активность, включающая в себя элементы как интуитивного, так и логического мышления, а также такие поведенческие качества как деловая направленность, уверенность в себе, психологический такт.

Обобщая вышесказанное, можно предложить следующую структуру социально-управленческой компетентности (рис. 1):

1. Умения и навыки социального взаимодействия (умение успешно взаимодействовать с партнерами различных уровней, в том числе в конфликтных ситуациях, умения взаимодействовать с работодателями, администраторами, органами власти, проводить массовые профсоюзные акции и организовывать коллективные действия, предупреждать и разрешать трудовые конфликты, мобильность и гибкость практических действий).



Рис. 1. Структура социальной компетентности управленческих кадров (разработано автором)

2. Мотивационно-ценностный компонент (социально-значимые мотивы, гуманистические установки и ценности общения, потребность в социальной результативности деятельности стремление к самосовершенствованию и самоактуализации, умение проявлять толерантность).

3. Уровень специальных обществоведческих знаний (прикладные знания в сфере социально-трудовых отношений, владение научным терминологическим словарем и основными категориями и понятиями, способности к прогнозированию социальных последствий поведения и пониманию логики развития сложных ситуаций межгруппового и межличностного взаимодействия, овладение общественно-историческим опытом).

4. Личностные социально-коммуникативные навыки (умение ориентироваться в нестандартных ситуациях, умение решать профессиональные задачи с учетом личностного и социального опыта, ориентация на непрерывное развитие личности).

5. Нормативно-правовая компетентность в сфере социальных отношений (способность ориентироваться в социальной ситуации с позиции законодательства, решать проблемы различной сложности на основе имеющихся знаний, использовать полученные сведения в ситуации выбора, осуществлять оценочно-ценностную рефлексия и самостоятельную познавательную деятельность).

6. Социальная активность (позиционирование себя членом общества и общности, умение видеть ценности и требования общества, принятие их и ориентация на них, умение формулировать проблему, отстаивать свою позицию).

Формирование социальной компетентности предполагает выполнение не только приспособительных, но и преобразующих социальных функций с целью сохранения стабильности и изменения и развития социальных систем, требует сочетания как профессиональной, так и социальной активности личности. Это может быть обеспечено непрерывным развитием личности лидера и успешным овладением им общественно-исторического опыта.

Создание на этой основе инструмента для комплексной оценки деятельности конкретных кадров управления, формирование программ обучения внесет вклад в социоориентированное понимание процесса управления.

Поскольку описанный выше подход практически не получил серьезного признания и, соответственно, распространения, то целесообразно и правомерно говорить о проблеме социализации данного подхода к анализу управленческой деятельности в нашем обществе. Только ссылаясь на положительный опыт зарубежных стран, давно практикующих и объясняющих преимущество социально-ориентированного управления, невозможно убедить большинство руководителей в принятии такой позиции. Необходимо вести разъяснения, акцентируя внимание на другом взгляде на природу управления, показывая его несомненные достоинства и ресурсные возможности для осуществления долгожданных «прорывов», восстановления экономики, ее модернизацию, интеллектуальное насыщение и, в конечном итоге, ее развитие.

Представление о самой сути управления, как о социально-значимом действии, основано на позиции, что социологический подход выступает важнейшей идейной основой теории и практики управленческой деятельности ⁴.

Решающая роль опирающегося на науку и эффективно функционирующего управления в достижении лучших результатов деятельности в самых разных областях жизни общества и различных организационных системах доказывается и современным отечественным опытом.

Учитывая серьезную значимость умело организованного управления для обеспечения эффективности функционирования любой соци-

⁴ Волков Ю.Е. Социология: Учебное пособие для магистрантов. — М.: Издательство: Дашков и К, 2012. <http://www.knigafund.ru/books/149128/>.

альной организации и организационной системы, различные субъекты управления в настоящее время уделяют большое внимание совершенствованию своей деятельности. Так, в сравнительно короткий срок появилась необходимость в принятии безошибочных управленческих решений, особенно на высшем (государственном) уровне управления. Появились и прочно укрепились такие площадки и институциональные образования выражения общественного мнения, как Общественная палата РФ, общественные слушания, общественное обсуждение наиболее важных для общества вопросов (например, обсуждение проекта закона об образовании в Российской Федерации), рейтинги, проводится много социологических опросов (однако, к сожалению, большинство их проводится в предвыборный период), задействованы интернет-технологии в проведении он-лайновых опросов, различного рода голосований. Руководство страны опять напоминает своим подчиненным в лице федеральных министерств и ведомств о повышении социальной репутации, необходимости обратной связи и изучения мнения людей.

Так, В.В. Путин обозначил задачу значительного расширения «площадок, на которых идет диалог государства и общества, в первую очередь Общественной палаты и региональных общественных палат. Эти структуры и на федеральном, и на региональном уровне должны включиться в комплексную экспертизу законопроектов и государственных решений, в том числе, конечно, и в рамках так называемого нулевого чтения, которое призвано служить эффективным механизмом обратной связи»⁵. Очень важен социальный гражданский потенциал страны, конструктивное проявление активности граждан.

Все это требует основательной научной разработки вопросов, связанных с содержанием, целями, методами, организацией и осуществлением социально-ориентированной управленческой деятельности вообще и применительно к конкретной системе.

Удачным примером могут служить сформулированные губернатором Московской области Андреем Воробьевым так называемые «Семь принципов идеологии лидерства»⁶, способные сделать власть более открытой и привести к положительным переменам в развитии Подмоскovie:

⁵ Обращение Владимира Путина к Федеральному собранию согласно официальному сайту президента России. 04.12.2014, 11:55. [Электронный ресурс] – <http://russian.rt.com/article/62728>.

⁶ Официальный сайт Правительства Московской области <http://mosreg.ru/multimedia/novosti/glavnie/sem-printsipov-gubernatora-vorobeve/> [Дата обращения 22.09.2014г.].

1. *Житель всегда прав.* Власть работает для каждого человека, уделяет внимание всем, кто в этом нуждается.
2. *Команда — все.* Личность важна, но результат делается вместе с командой.
3. *Результат рулит.* Важен только тот процесс, который заканчивается достижением цели.
4. *Ничего личного.* В основе любых кадровых решений — объективные показатели: результаты, рейтинги, репутация.
5. *Чуткая власть.* Живем там, где работаем. Ходим по земле. Слышим людей.
6. *Перемены к лучшему.* Когда каждый житель замечает улучшения в своем дворе, на своей улице, в своем городе.
7. *Демократура.* Демократия при обсуждении, диктатура при выполнении.

Как свидетельствует исторический опыт, управление оказывается более результативным, если опирается на науку, раскрываемые ею тенденции и закономерности, а также вырабатываемые на ее основе рекомендации по улучшению конкретной ситуации.

Чтобы управленческая деятельность была успешной, необходимо опираться на научное знание, в какого бы типа общественных системах такая деятельность ни протекала. Практически не вызывает сомнения необходимость в таких науках, как общая теория управления, теория систем, теория организаций, теоретическая кибернетика, психология управления. Однако к числу наук, необходимых для эффективной управленческой деятельности, относится и социология, причем как в эмпирических, прикладных, так и в теоретических своих аспектах⁷.

Опросы общественного мнения, с которыми социология чаще всего ассоциируется, уже прочно вошли в нашу жизнь. Причем данные социологических опросов оказываются составной частью информационной базы управленческой деятельности, поскольку управление по самой своей природе имеет информационный характер, основывается на получении и переработке информации. Если опросы построены на надежной методологической и методической базе, то они дают очень важную информацию о состоянии и ходе разных общественных процессов. Значимость опросов очевидна не только при управлении социальными явлениями и процессами (т.е. относящимися к социальной сфере общественной жизни), но и в других видах

⁷ Волков Ю.Е. Социология: Учебное пособие для магистрантов. — М.: Издательство: Дашков и К, 2012. <http://www.knigafund.ru/books/149128/>.

этой (управленческой) деятельности. Практически любые объекты, на которые оказывается управленческое воздействие, имеют аспекты, связанные с «человеческим фактором».

Так, казалось бы, исключительно технологическое управление на производстве должно опираться на соответствующие технологические разработки. Однако, как показывает практика, использование обратной связи, получаемой путем опроса, во многих случаях существенно повышает эффективность технологического управления. Вспомним Тейлора, который являлся основателем науки управления. Уже в те далекие времена, на заре становления научного управления он ввел на производстве анкетные опросы и специальные интервью рабочих, изучая их поведение. Он считал, что «не техника и экономика, а управление людьми — ключевая проблема...»⁸.

Востребована социологическая информация и в сфере управления экономикой, например, для выяснения мнения работников о влиянии системы оплаты труда на производительность, повышение качества работы, связаны ли их личные интересы с интересами и конечными результатами организации.

Наличие социальных аспектов практически в любой сфере жизнедеятельности человека подводит к выводу о том, что субъекты управленческой деятельности, стремясь повысить свою эффективность, должны уметь использовать социологическую методологию в практической деятельности, а при выработке управленческих решений руководствоваться социальными ценностями, принципами социальной экологии, уметь делать социальные прогнозы, экстраполировать изменения социального пространства и многое другое, что имеет отношение к социальной инфраструктуре, т.е. быть в широком смысле социально компетентными.

Социальная компетентность, на взгляд автора, предполагает владение социологической методологией изучения и практического осуществления управленческой деятельности. Разработанные в социологической науке теоретические положения позволяют понять механизмы социального взаимодействия, опираясь на которые можно и нужно изучать реальное положение вещей в определенной системе, и на этой основе предпринимать необходимые практические меры.

Современное управление стало системным, многофакторным и очень сложным процессом. В рамках одной организации может нахо-

⁸ Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. — М.: Академический Проект, 2005. — С. 9.

даться под управленческим воздействием большое количество сложных систем, объединяющих несколько реально функционирующих или косвенно представленных социальных групп. Изучая и раскрывая основные черты их функционирования (соответствие заданным целям, интегрированность, сплоченность, стабильность и др.), руководство может выработать оптимальную управленческую стратегию.

Говоря о социализации нашего подхода к анализу управленческой деятельности, нельзя не остановиться на рассмотрении проблемы обратной связи. Чем сложнее задачи, стоящие перед субъектом управления, тем большую значимость приобретает обратная связь от объекта управления к субъекту управления.

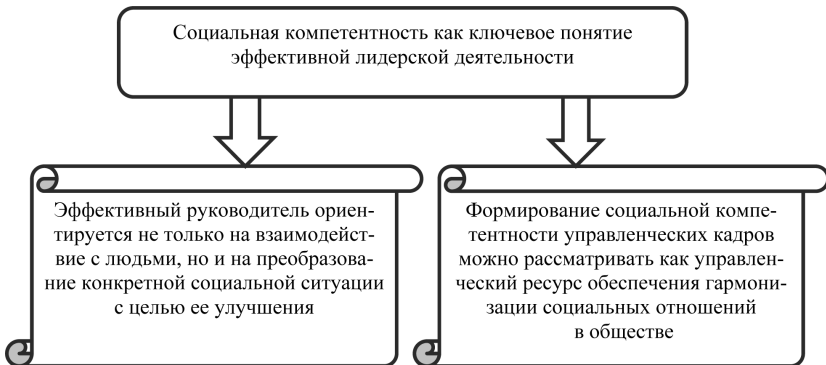


Рис. 2. Влияние социальной компетентности на функционирование социума (разработано автором)

Чем адекватнее система управления отражает объект, тем меньше затрат времени и энергии, издержек идет на реализацию управленческого решения. Обратная связь гармонично отражает объективную реальность, согласуется с ней, укрепляют социальную систему, ее внутреннее равновесие. Если же логика действия управленческого органа не соответствует логике строения и развития объекта, нужный эффект не достигается, или же полученный результат противоречит поставленной цели. Когда управляющая подсистема не реагирует на обратную связь или частично игнорирует ее, управляемая подсистема начинает неадекватно воспринимать управленческие решения, возникают предпосылки для снижения эффективности организации, а то и вовсе она может разрушиться.

Эволюция взаимодействия субъекта и объекта в системе управления представлена на рис. 3, где просматривается эволюция характера управления: изменений традиционных форм отношений, возникаю-

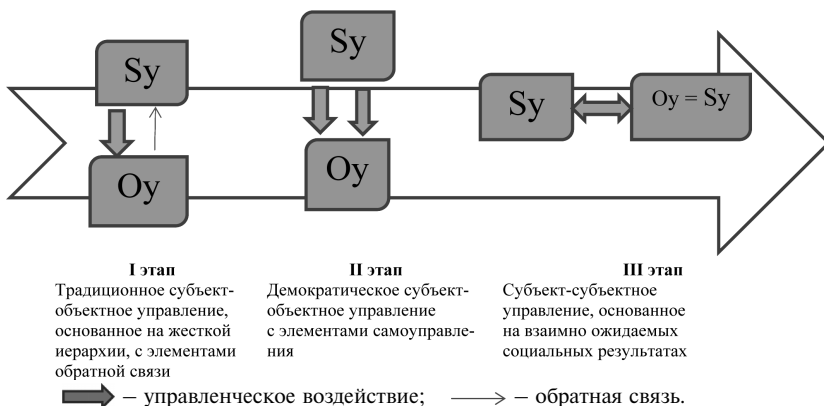


Рис. 3. Эволюция взаимодействия субъекта управления (Sy) и объекта управления (Oy) в системе управления (разработано автором)

щих в процессе управления как форм прямого воздействия без наличия или на наличии слабой обратной связи, на современные демократические формы, основанные на практически равноправных взаимодействиях субъекта и объекта управления («кружки качества» в японской модели управления, самоуправление в советской модели управления).

С позиций социально-ориентированного подхода сам объект управления, на поведение которого направляются управленческие воздействия, тоже рассматривается как система взаимодействующих между собой социальных субъектов. Это взаимодействие должно учитывать различную степень восприятия управленческих решений и готовность выполнять управленческую программу. Система управления действует тем эффективнее, чем более гармонично сочетаются цели руководства и интересы людей, находящихся во взаимодействии друг с другом в рамках данной системы. Уровень активности входящих в систему и образующих ее людей влияет на уровень их умений выполнять управленческие функции. Интериоризованные (усвоенные и транслируемые как свои собственные) цели организации ее членами позволят легко, практически не директивно управлять системой, соответственно, управление будет носить характер ненавязчивого регулирования и направления действий и поведения людей. И напротив, если же цели управленческого воздействия скрыты, есть явное рассогласование в соответствии целей организации и интересах людей, то такое управление неизбежно будет становиться директивным с жестким контролем, не заинтересованным в обратной связи с низким социальным эффектом.

Отношения между управляющей и управляемой подсистемами могут быть в большей или меньшей степени функциональными, т.е. обеспечивать нормальное функционирование организации, а могут быть и дисфункциональными (в худшем случае еще и аномальными), то есть лучше или хуже способствующими реализации целей управления. Они могут быть более или менее прочными и стабильными и в разной мере воплощать тесное позитивное взаимодействие, основанное на взаимопонимании и взаимоподдержке, управляющей и управляемой подсистем. Социально-ориентированный подход позволяет определить разные аспекты отношений между управляющей и управляемой подсистемами и анализировать характер социальных взаимодействий и возникающих на их основе *реальных социально-управленческих отношений* в той или иной конкретной организации и предпринять соответствующие меры по их оптимизации.

Овладение социальными знаниями абсолютно необходимо всем, кто выполняет функции социального (в самом широком смысле этого понятия) управления⁹. Не умение видеть социальных перспектив принимаемых управленческих решений чревато серьезными ошибками, наносящими значительный вред социуму.

Учитывая сказанное о социализации обозначенного нами подхода к изучению теории и практики управления, необходимо сосредоточить усилия на социальной подготовленности современных профессиональных управленцев, раскрывающих именно те теоретические и эмпирические основы, на которых строится социально-ориентированная управленческая деятельность, и формирующих их социальную компетентность, позволяющую оценивать управленческие действия с позиции полезности/вреда для функционирования социальных организаций. Пока же этот управленческий аспект остается без должного внимания, более того, субъект управления до сих пор, как правило, руководствуется не объективными знаниями и потребностями, а личными предпочтениями и интересами, не задумывается о цене человеческой судьбы, управленческой ошибки, отсутствии результата/эффекта в достижении целей управления.

Социально-ориентированный подход может многое дать для оптимального построения теоретической модели эффективного взаимодействия субъекта и объекта управления, а формирование социальной

⁹ Тамарская Н.В. Старшекласснику — будущему педагогу об управлении: Учебное пособие / Н.В. Тамарская, И.О. Семенова; Калинингр. гос. ун-т. — Калининград: Изд-во КГУ, 2003.

компетентности управленческих кадров можно рассматривать как значительный ресурс совершенствования и гармонизации социальных отношений в обществе.

Используемые источники

1. Волков Ю.Е. Социология: Учебное пособие для магистрантов. — М.: Издательство: Дашков и К, 2012.
2. Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. — М.: Академический Проект, 2005.
3. Соколова М.С. Социальная компетентность управленческих кадров и ее формирование на основе социально-технологического подхода. Монография. — М.: ИД «АТИСО», 2014.