

Лекции по дисциплине

«Социальные технологии в инновационной среде»

Тема 1. Теоретико-методологические основы социальных технологий.

Социальные технологии в системе научного знания.

В настоящее время в научной и специальной литературе сложилось очень разрозненное и неоднозначное понимание термина «социальная технология» и его различных вариаций. Предположительно, термин «социальная технология» был введен в научный оборот Карлом Поппером в 1957 г. в работе «Нищета историцизма» в значении средства создания и преобразования социальных институтов в соответствии с определенными целями. Идею социальных технологий как средства локальной социальной инженерии К.Р. Поппер развил в своих последующих работах, согласно которым социальная технология должна отвечать на следующие вопросы: – насколько те или иные цели преобразования или управления объектом социальной практики совместимы друг с другом; – в какой мере эти цели достижимы; – наступление каких неблагоприятных последствий может повлечь реализация этих целей для человека, отдельных социальных групп или общества в целом. Кроме того, он подчеркивал, что «в число наиболее характерных задач любой технологии входит указание на то, чего нельзя достигнуть». Таким образом, изначально (в концепции К.Р. Поппера) социальные технологии рассматривались как средство реформирования социальных институтов, а их функция понималась как определение вероятности достижения социально значимой цели и выявления диапазона нежелательных последствий. Одним из первых социологов, работавших над проблемой социальных технологий в России, был Н.И. Кареев. Не употребляя непосредственно самого термина «социальные технологии», он писал о его сущности, как о сознательном и преднамеренном вмешательстве человека в ход истории, в исторический дискурс. В современной науке, как отмечает В.В. Щербина, «за социальную технологию часто принимают все средства регуляции поведения человека – от инструкции по оформлению кадров до методических рекомендаций области социального планирования». Следует, однако, отметить, что далеко не все средства могут быть определены как технология. Под технологией обычно понимают совокупность средств организации и упорядочения целесообразной практической деятельности в соответствии с целью и логикой процесса преобразования того или иного объекта. Технология алгоритмизирует деятельность и поэтому может быть многократно использована, воспроизведена и тиражирована для решения сходных задач. Создание технологии гарантирует заданные свойства продукта и обеспечивает рациональность самого процесса деятельности. Несмотря на то, что такая

«техническая» дефиниция термина раскрывает его как преобразующую деятельность и средства этой деятельности, мы считаем важным отметить её социокультурный аспект. Регулярная практика использования технологии становится неотъемлемой частью культуры управления, способом совместной деятельности, средством объективации опыта, развития группы и личности. Анализ современной научной литературы позволяет нам утверждать, что термин «социальная технология» употребляется как минимум в четырех значениях. Так, в ряде работ социальная технология трактуется как система знаний о законах и закономерностях развития и управления социальными институтами и социальными процессами, а также знание о способах и средствах управления социальными институтами. Так, например, Л.Я. Дятченко рассматривает социальную технологию как специально организованную область знаний о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов. И.Г. Зайнышев⁶ определяет социальную технологию как систему знаний об оптимальных способах преобразования и регулирования социальных отношений и процессов в жизнедеятельности людей, а также саму практику применения способов преобразования и регулирования социальных отношений и процессов. В.А. Луков считает социальной технологией практически ориентированное социальное знание, имеющее целью создание и изменение организационных структур, и управление социальным поведением людей. Б.А. Сулаков трактует социальную технологию как совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов для достижения определенного социального заказа. Другие исследователи, как, например Н. Стефанов, рассматривают социальную технологию как деятельность, целью которой является изменение объекта, причем деятельность предварительно расчленяется на целый ряд определенных операций, направленных на достижение некоторой цели или задачи. Он утверждает: везде, где возможно активное и целенаправленное отношение человека к социальной среде, в принципе возможна технология. «В самом общем виде можно принять: социальная технология – это деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и изменяется объект деятельности. <...> Социальная технология – это предварительно определенный ряд операций, направленных на достижение некоторой цели или задачи, <.....> чтобы деятельность получила право называться технологией, необходимо, чтобы она была сознательно и планомерно расчленена на элементы, реализующиеся в определенной последовательности». Сходную позицию занимает М. Марков, предлагая рассматривать социальную технологию в двух аспектах: как систему знаний об организации действительности, связанную с выполнением этапов, операций, методов, действий и т.п. по формированию общественных явлений, и как технологизацию этих знаний в процессе деятельности, которая выражается в трудовых действиях людей, соответствующих требованиям конкретных, специфических социальных структур. В то же

время, он употребляет термин «социальная технология» в смысле последовательности технологических операций, направленных на совершенствование социального объекта. По Маркову, социальная технология – это способ реализации конкретного сложного процесса путем расчленения его на систему последовательных взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно. Подобной точки зрения придерживаются А.И. Пригожин, определяющий социальную технологию как деятельность по организации, изменению другой деятельности, и В.В. Щербина, связывающий социальные технологии прежде всего с управленческим консультированием. Такой подход, на наш взгляд, предполагает рассмотрение социальных технологий в контексте социоинженерной деятельности, а самих социальных инженеров и социальных технологов как самостоятельных специалистов в системе управления.

Третьей (и наиболее распространенной) является трактовка социальной технологии как инструмента, системы методов, обеспечивающих перенос достижений науки в практику. Так, В.Г. Афанасьев определяет социальные технологии как «инструмент, связывающий объективную и субъективную составляющие деятельности людей». Он считает социальные технологии важным элементом социального управления, поскольку она является средством перевода требований объективных законов на язык общественной практики социального управления. В такой интерпретации социальные технологии представляют собой средство превращения объективных закономерностей развития общества, выраженных абстрактным научным языком, в конкретные решения, нормативы и предписания, предполагающие наилучшее достижение поставленных целей. Сходным образом, Ж.Т. Тощенко трактует социальную технологию как эффективный инструмент перевода языка науки на язык практики. Он считает, что социальная технология выступает в двух формах: как проект, содержащий процедуры и операции, и как сама деятельность, построенная в соответствии с этим проектом. Л.Г. Ионин и Е.В. Желнина рассматривают социальные технологии несколько иначе – как совокупность приемов и методов, применяемых для достижения поставленных целей; как систему последовательно применяемых методов, средств и механизмов взаимодействия социальных субъектов в целях оптимального, с наименьшими управленческими и ресурсными затратами, изменения их свойств, характеристик, состояний. Сходных позиций придерживаются Э. Розанов, Г.Д. Никредин, А.К. Зайцев, А.А. Шиян, Е.В. Левина, П.В. Журавлев и др. Кроме того, существует четвертый подход, в рамках которого социальная технология понимается как инновационный метод или система методов оценки и использования социальных объектов, а также как способ реализации социального проекта. К нему относятся, например, исследования В.П. Иванова и В.И. Патрушева, в которых социальная технология рассматривается как процедура регуляции функционирования и жизнедеятельности трудового коллектива и как инновационная система

методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках. Они определяют социальную технологию как процесс оптимизации социального пространства, преодоления его разбалансированности на основе инновационного метода освоения социальной действительности, активного воздействия на развитие социальных систем. К этой же группе можно отнести Э.А. Капитонова, который рассматривает социальную технологию как способ реализации проекта воздействия на предмет какой-либо деятельности, рационально расчлененной на отдельные процедуры и операции, направленные на поддержание социальной системы в рабочем состоянии или преобразование ее в соответствии с заданными параметрами. Словарные статьи в целом отражают разнообразие подходов. Обратимся к некоторым из них. В «Российской социологической энциклопедии» дается определение социальной технологии как специфического и стандартного средства деятельности социолога- практика в сфере управления; способа организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупности приемов, направленных на определение или преобразование (изменение состояния) социального объекта, достижение заданного результата; трансформацию знаний, получаемых академической наукой, в средства практической деятельности. В словаре «Современная западная социология» социальная технология определяется как совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых для достижения поставленных целей в процессе социального планирования и развития, решения разного рода социальных проблем (повышение производительности труда, совершенствование организации управления, целенаправленное воздействие на общественное мнение через средства массовой коммуникации и т.п.). Социальная технология базируется на эмпирическом опыте и теоретических закономерностях, открытых социальными науками. В толковом словаре «Социальные технологии» выделяются следующие подходы к определению социальной технологии. Социальная технология – это: специально организованная область знаний о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов; способ осуществления деятельности на основе рационального расчленения ее на процедуры и операции с их последующей координацией, синхронизацией и выбором оптимальных средств и методов их выполнения; метод управления социальными процессами, обеспечивающий систему их воспроизводства в определенных параметрах, таких, как качество, свойства, объем, целостность деятельности. Социологический словарь дает несколько схожих определений: – специфическое и стандартное оперативное средство деятельности социолога- практика в сфере управления; – совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых для достижения поставленных целей в процессе социального планирования и развития, решения разного рода социальных проблем (повышение производительности

труда, совершенствование организации управления, целенаправленное воздействие на общественное мнение через средства массовой информации и т.п.); – система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы в соответствии с целями ее развития, совокупность операций и процедур социального воздействия на объект на пути получения оптимального социального результата; – упорядоченная во времени и пространстве последовательность процессов социальной деятельности, совокупность навыков, методов, приемов, направленных на достижение определенной цели, реализацию социального заказа. Таким образом, на основании проведенного анализа, мы можем говорить о том, что в современной научной литературе существует четыре различных подхода к определению и пониманию социальных технологий. На наш взгляд, было бы неверным противопоставлять эти подходы, равно как и придерживаться только какого-то одного из них. Каждый подход отражает значимые аспекты теории и практики социальных технологий: знание, деятельность, средство и инновационная управленческая практика, которые должны найти свое отражение в определении и анализе социальных технологий менеджмента.

Подходы к исследованию социальных технологий.

Следует также отметить, что существующее разнообразие подходов создает некоторую терминологическую и концептуальную неопределенность, что свидетельствует о том, что эта область социологического знания находится в процессе своего становления. Вместе с тем, несмотря на очевидные различия, мы считаем возможным и целесообразным для дальнейшего анализа выделить некоторые общие фундаментальные особенности социальных технологий.

Раскрывая специфику социальных технологий, В.Н. Иванов и В.И. Патрушев, выделяют три наиболее значимых признака: – разграничение, разделение, расчленение данного процесса, деятельности на внутренние взаимосвязанные этапы, фазы, операции. Смысл указанной процедуры заключается в точном определении требований, предъявленных к субъекту, действующему по данной технологии; в обеспечении нормативной (или близкой к оптимальной) меры развития процесса. Чем точнее степень соответствия описания процесса его объективной логике, тем реальнее возможность достижения высокого эффекта деятельности. В силу этого жизнеспособными становятся те технологии, которые учитывают требования объективных законов и на этой основе ориентируют социальный субъект на целесообразные действия, на оптимальные решения с учетом достижений науки, сочетания традиционного и инновационного опыта. – поэтапность действий, направленных на достижение искомого результата.

Последовательность и порядок исполнения действий должны базироваться на внутренней логике функционирования и развития данного процесса. Однако реализация указанного признака технологии отнюдь не означает, что субъект будет «скован» установленной последовательностью. У него всегда остается возможность «вмешаться» в объективный ход процессов, изменить их порядок, установить ту или иную последовательность и темп процедур и операций в зависимости от изменяющихся обстоятельств. – однозначность выполнения включенных в нее процедур и операций. Это решающее, непереносимое условие достижения результатов, адекватных поставленной цели. Чем значительнее отклонения в действиях субъекта от параметров, предписанных технологией, тем реальнее опасность деформировать весь процесс и получить результат, не соответствующий ожидаемому. Для технологии социальной деятельности возможен гораздо больший диапазон отклонений, чем для технологий производственных, но и в первом, и во втором случаях отклонения возможны только до определенных границ, за которыми вместо творчества начинается уже субъективизм, приводящий к снижению эффективности управления. В полной мере соглашаясь с указанными признаками, мы считаем целесообразным отметить еще несколько значимых признаков социальных технологий, следующих из проделанного анализа научных работ: 1. Это определенный способ достижения общественных целей. 2. Содержание этого способа состоит в последовательном, пооперационном осуществлении деятельности. 3. Операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно. 4. Эта разработка проводится на основе и с использованием научных знаний. 5. При разработке операций учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность. 6. Социальная технология выступает в двух формах: как проект, содержащий процедуры и операции, и как сама деятельность, построенная в соответствии с этим проектом. 7. Социальная технология – элемент человеческой культуры.

Среди наиболее существенных характеристик социальных технологий в современной научной литературе часто упоминают: алгоритмичность, целенаправленность, последовательность, научную обоснованность, расчлененность на этапы и операции, тиражируемость, скоординированность действий, рациональность, гарантированность результата, системность и оптимальность. В качестве еще одного способа выделения социальных технологий в ряду прочих средств социального воздействия в современной научной литературе можно встретить определение некоторых специфических требований. Так, например Н.В. Бордовская предлагает четыре общих требования (т.е. универсальных для социальных технологий независимо от функциональной сферы их применения), каждому из которых соответствует

определенная группа принципов, направленных на их реализацию: 1. Требование социальной значимости, диагностичности и достижимости цели. Этому требованию соответствуют следующие принципы: – принцип актуальности цели, определяющий высокую социальную значимость цели социальной технологии; – принцип диагностичности, регламентирующий наличие системы критериев и показателей, позволяющих констатировать достижение цели; – принцип прогностичности, обуславливающий проведение оценки, экспертизы достижимости цели социальной технологии, определение возможных неблагоприятных последствий, вызванных достижением цели. 2. Требование выраженности ценностно-смысловой направленности социальной технологии. Ценностно-смысловая направленность социальной технологии выражает отношение к объекту социальной технологии в профессиональной группе, а также допустимую границу вмешательства в процесс становления и развития объекта социальной технологии, границу трансформации этого объекта. Этому требованию соответствует группа принципов, которая ориентирована на обеспечение взаимосвязи цели и способов ее достижения, а также на сохранение единства системы норм и ценностей профессиональной деятельности разработчиков социальной технологии при переходе от одного плана деятельности к другому: – принцип константности ценностно-смысловой направленности, определяющий сохранение ценностно-смысловой направленности социальной технологии при переходе от одного плана деятельности к другому; – принцип взаимосвязи с целью, регламентирующий непротиворечивость цели и ценностно-смысловой направленности социальной технологии; – принцип инструментальности, определяющий наличие компонента (компонентов) социальной технологии, обеспечивающего реализацию и сохранение ценностно-смысловой направленности социальной технологии. 3. Требование оптимальности социальной технологии. Ему соответствуют: – принцип нормативности, регламентирующий нормативно-правовое обеспечение разработки и применения социальной технологии; – принцип ресурсоемкости, определяющий соответствие уровня ресурсного обеспечения социальной технологии уровню развития организации; – принцип наукоемкости, обуславливающий решение социально значимых целей на основе новых научных идей. 4. Требование гарантированности и воспроизводимости результата. Этому требованию соответствует: – принцип воспроизводимости социальной технологии, определяющий описание диапазона условий, в которых ее применение приведет к достижению поставленной цели; – принцип гарантированности результата, определяющий необходимость обоснования компонентного состава социальной технологии как необходимого и достаточного для достижения цели. На наш взгляд, эти признаки, характеристики, требования и принципы позволяют не только очертить границы понятий, но также выработать критерии для анализа, разработки и классификации социальных технологий в целом и СТМ в частности.

В современной научной литературе можно найти несколько различных оснований для классификаций социальных технологий. По характеру решаемых задач социальные технологии разделяют на универсальные и частные (Ю.П. Сурмин, Н.В. Туленков): – простые (доступные неспециалистам); – сложные, требующие наличия квалификации у специалиста, работающего в определенной области; – комплексные, требующие наличия квалификации у нескольких специалистов, работающих в разных областях. По масштабу оказываемого воздействия и его последствий (К. В. Харченко) различают: – базовые социальные технологии (стратегического (долгосрочного) проектирования социального объекта); и – частные социальные технологии (тактико-оперативного, краткосрочного воздействия на социальный объект, предполагающие социальное конструирование, практически-предметное урегулирование отношений и операций, оптимизацию социального взаимодействия на разных уровнях). В.Н. Иванов и В.И. Патрушев, опираясь на характер новизны или традиционности, различают: – инновационные социальные технологии (если исследователь, социальный технолог, менеджер в социальной сфере и др. встречаются с новой общественной проблемой, не имеющей аналогов решения); – традиционные (рутинные) социальные технологии (если задача технологически уже решена и речь идет о тиражировании, распространении технологий, обучении персонала уже известным способам решения назревших проблем). Рутинные социальные технологии характеризуются такими методами воздействия на социальные процессы, которые основаны на прошлом опыте, отличаются малой наукоемкостью, не мотивируют социальный объект, социальную систему к переменам, изменениям. В современной научной литературе выделяют следующие классы и типы социальных технологий: – по критерию иерархичности проблем управления: технологии решения мировых, континентальных, государственных (федеральных), региональных, территориально-отраслевых проблем местного самоуправления, трудовых ассоциаций; – по видам деятельности людей: технологии промышленно-трудовые, аграрные, учебные, внедренческие, семейно-бытовые и др.; – по масштабу общественной проблемы: универсальные и частные; – по видам специальных социологических теорий: семьи, трудового коллектива, конфликта, города, сел, и т.д.; – по сферам общественной жизни: экономические, политические, социальные, духовно-нравственные, экологические, социокультурные, управленческие; – по уровням социологического знания: макросоциологические, мезосоциологические, микросоциологические; – по уровням управления: глобальные, континентальные, национальные, региональные, местные, трудовых ассоциаций; – по назначению: учебные, информационные, правоохранительные, ресурсосберегающие; – по личностной направленности: самореализации, самообразования, самовоспитания, самоадаптации, самовыражения и др.; – по характеру действия: стратегические, тактические, оперативные; – по времени действия: долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные; – по степени социального

развития объекта: низкая степень – технологии 1-го уровня; средняя степень – технологии 2-го уровня; высокая степень – технологии 3-го уровня; – по уровню эффективности: высокоэффективные, среднеэффективные, низкоэффективные; – по методам: прогнозирование, социодиагностика, моделирование, проектирование, планирование, социальный контроль; – по направленности: разрушительные, созидательные, традиционные, инновационные, квазитехнологии; – по степени детерминированности действий: жесткие социальные технологии (где последовательность операций строго предписана, а состояние количественно измерено) и гибкие (где указаны лишь основные принципы работы и даны качественные описания состояний объекта). Приведенные классификации, безусловно, имеют право на существование и представляют определенный научный интерес. Вместе с тем, мы считаем, что они недостаточно удобны для разработки общей дескриптивной модели и практической операционализации социальных технологий менеджмента, поскольку они основаны скорее на аналитическом описании сфер и последствий применения технологий, чем на выделении их существенных онтологических признаков. На наш взгляд, более практичный подход к классификации функциональной направленности социальных технологий предложен Н.В. Бордовской, которая выделяет две основные группы функций социальных технологий – регулятивные (обеспечивают достижение баланса интересов в той или иной социальной группе, разрешение социальных конфликтов, снижение социальной напряженности, обеспечивают достижение социально значимой цели оптимальными с позиций социальной группы средствами); и – адаптационные (предполагают выработку группой модели поведения для новых значимых повторяющихся ситуаций, предполагают преобразование среды, прогнозирование наступления нежелательных, неблагоприятных социальных событий, а также проектирование путей, средств их нейтрализации). В предлагаемой Н.В. Бордовской классификации, регулятивные функции социальных технологий состоят в применении оптимальных средств разрешения значимых и повторяющихся ситуаций социального взаимодействия, обеспечении дальнейшего развития социальной группы. Адаптивные функции социальных технологий направлены на разработку и внедрение оптимальных средств для разрешения новых типично-ролевых ситуаций, а также изменение самой среды жизнедеятельности конкретной социальной группы».

Тема 2. Структура и функции социальных технологий.

Принимая в целом состоятельность и перспективность идеи систематизации социальных технологий, мы считаем важным, отметить, что указанная классификация разрабатывалась применительно к вузовской образовательной среде и, таким образом, отражает специфику социального взаимодействия в ней. Попытки перенести эти функции в другие сферы

применения социальных технологий неизбежно приведут нас к необходимости корректировки описаний проявления функций, уровней проявления и, возможно, даже к расширению перечня функций. Учитывая разнообразие сфер применения социальных технологий, присущую им существенную специфику, а также многообразие и разрозненность подходов к их определению, в настоящее время представляется затруднительным предложить единую модель классификации для всего множества социальных технологий. Более корректно классифицировать социальные технологии в рамках каждой конкретной сферы их применения, учитывая особенности решаемых актуальных проблем и соответствующую им функциональную направленность технологий. Так, например, в управлении, на наш взгляд, корректно было бы различать социальные технологии с позиций отношения технологии к управленческим решениям. По этому основанию можно выделить: – технологии подготовки управленческих решений, т.е. технологии исследования, диагностики, планирования и проектирования; – технологии реализации управленческих решений, т.е. технологии внедрения, поддержки и закрепления результатов реализации. Мы считаем, что такая классификация позволяет рассматривать структуру и особенности реализации технологий в неразрывной связи с управленческим контекстом, в котором они реализуют свою функцию. Следует, однако, отметить, что сферы практического применения социальных технологий в управлении, выступающие в качестве такого контекста, обладают значимой спецификой, поэтому классификацию следует дополнить, выделяя: технологии стратегического управления, технологии управления проектами, технологии управления персоналом и т.д. И еще детальнее, в связи с конкретными проблемами – технологии подбора, адаптации, оценки, мотивации, развития персонала и т.п. Таким образом, мы приходим к выводу, что приведенные выше основания для классификации позволяют полно и разносторонне описать различные классы, типы и виды социальных технологий, как с теоретической, так и с практической точки зрения. Однако, очевидно, что для решения практической задачи разработки и реализации конкретных социальных технологий в определенной предметной области подобное многообразие оснований может оказаться чрезмерным и препятствовать реальной операционализации и стандартизации социоинженерной деятельности. Следовательно, предполагаемая задачами настоящего исследования классификация социальных технологий менеджмента, должна универсально для различных его сфер, отражать специфику функций, реализуемых в контексте управления, и соответствовать содержанию технологизируемого управленческого процесса. Однако прежде, чем

приступать к разработке такой классификации, мы считаем необходимым охарактеризовать социальные технологии менеджмента как самостоятельный объект социологического исследования.

Становление социальных технологий менеджмента как объекта социологического исследования.

Понятие «социальные технологии менеджмента» в теории и практике управления организациями к настоящему времени не устоялось. В качестве термина, обозначающего технологичное социальное воздействие на систему управления и её отдельные компоненты, часто употребляются: «технологии управления», «управленческие технологии», «менеджеральные технологии», «технологии управленческого воздействия», «методы управления», «модели менеджмента/управления» и т.п. Кроме того в менеджменте распространено употребление частных наименований: «технология оценки персонала», «технология кадрового проектирования» и т.п., а также более широких концепций: «технология TQM», «технология lean production», «технология партисипативного управления», «технология управления по целям» и т.п. Наряду с этим в контексте менеджмента имеет место широкое употребление этого термина в значениях «метод», «способ», «прием», «инструмент», не предполагающих наличие специфичных атрибутов технологии (алгоритмизации действий, воспроизводимости результата, объективной измеримости и т.п.), например: «технология немонетарной мотивации», «технология повышения лояльности персонала», «технология стратегического управления», «технология лидерства» и т.п. Чтобы корректно определить социальные технологии менеджмента как объект социологического исследования, мы считаем необходимым обратиться к истории становления этого понятия и проанализировать предшествующие работы социологов в этом поле.

Зарождение, становление и развитие социальных технологий менеджмента происходило в тесной связи с объективными требованиями, факторами и тенденциями социально-экономической ситуации, поэтому адекватное понимание их назначения, содержания, структуры, особенностей разработки и применения невозможно в отрыве от исторического контекста. В соответствии с хронологией развития теории и практики менеджмента, мы считаем возможным, выделить шесть периодов становления социальных технологий менеджмента.

I период (до начала XX в.) Истоки технологизации социального воздействия можно найти в древнейших практиках религиозных обрядов, обучения и воспитания детей и адептов, подготовки и осуществления специфических профессиональных действий. В них последовательность и содержание действий складывались исторически и передавались как часть общекультурной традиции, не предполагая критического осмысления и дальнейшего совершенствования. Наиболее актуальная потребность в воспроизводимом формировании требуемого поведения и социального взаимодействия была присуща милитаристским институтам древнего мира, нуждавшимся в быстрой и высокоэффективной подготовке умелых воинов и хорошо управляемых воинских подразделениях. В этом контексте были сформированы первые праобразы технологий коммуникации и образования. К важнейшим недостаткам традиционалистского (дотехнологичного) способа управления социальным поведением и взаимодействием можно отнести: – несфокусированность воздействия, фактически охватывающего весь процесс социализации или альтернации; – неконтролируемость процесса и результата воздействия; – отсутствие объективной измеримости процесса и результата; – целостное некритическое восприятие традиции, препятствующее ее совершенствованию и создающее предпосылки для ее деградации. Модель ремесленного производства античности и средневековья в целом унаследовала эти недостатки, добавив лишь несколько большую степень формализации и объективации традиций в виде кодексов, уставов и правил, принимаемых гильдиями, цехами, орденами и братствами. Лишь появление первых европейских университетов и цеховых школ в XI–XIII вв. в ответ на возрастающую потребность в ускоренном и стандартизированном образовании начало формировать новую квазитехнологическую модель управления социальным взаимодействием, которая, однако, длительное время оставалась уделом науки и образования и не получала широкого распространения в контексте довлеющего религиозного традиционализма, а впоследствии – возрожденческого либерализма. Промышленная революция XVII–XIX вв. подчеркнула необходимость научного подхода к управлению. Развитие новой технологии впервые в истории сконцентрировало огромное число рабочих на фабриках массового производства товаров. Такое усложнение бизнеса оказало воздействие как на экономические, так и на социальные процессы. Увеличение товаров, услуг и числа людей на фабриках, естественно, вызвало новые, многоаспектные организационные проблемы. Фабричная система заставила руководителей сосредоточиться на разработке наиболее научных и рациональных принципов управления людьми, оборудованием, материалами и денежными суммами. Эта проблема

приняла две основные формы: 1. как увеличить производительность за счет облегчения выполняемой работы; 2. как мотивировать работников таким образом, чтобы они воспользовались преимуществами новых методов и приемов. Эти изменения потребовали более утонченного подхода к управлению людьми, создавая стимул к развитию современного профессионального управления. В результате промышленной революции была сформирована осознанная потребность в новых высокоэффективных способах и средствах профессионального управления и профессиональной подготовки. В этот период стали появляться первые работы, посвященные применению научного метода в управлении. Исследователи, такие, как Р. Аркрайт, Дж. Уайтт, М. Болтон, Ч. Баббедж, У. Джевонс и др., в своих работах обращали внимание на инженерно-технические и социально-психологические аспекты производства и управления. Одной из первых работ, посвященных методам и технологиям управления, стала книга Г. Метколфа «Издержки производства и управление общественными и частными мастерскими», в которой он обработал знания и опыт, приобретенные им во время службы в качестве офицера американской армии, ответственного за управление арсеналами. Поставив целью выработать методы упрощения процессов руководства и управления, Метколф сумел создать целый ряд действенных приемов и методов, позволявших систематически определять и анализировать издержки, выявлять возможности повышения производительности предприятия и контролировать ход производственного процесса, научно обосновать и рационально организовать процессы управленческой деятельности. Им разработаны методы, которые давали возможность объективно определять издержки управления как в целом, так и в мельчайших деталях, затраты труда в управлении при одновременном расширении сферы его действия и обеспечить непрерывный поток управленческой информации (при необходимости с часовыми интервалами). Тем не менее, идеи Г. Метколфа оказались слишком революционными для того времени и не получили широкого распространения. Таким образом, в первый период была осознана необходимость технологичных способов управления и сделаны первые практические шаги по опытной разработке их элементов.

II период (1900–1950 гг.) Серьезный научно-практический фундамент и первые технологии управления были разработаны в рамках концепции научной организации труда, основоположником которой считается Ф.У. Тейлор. Сформулированные им и развитые в работах его единомышленников и последователей (Г. Эмерсона, Ф. Гилбрета и Л. Гилбрет, Г. Гантта, А.К.

Гастева, А.Ф. Журавского и других) четыре принципа управления, теория и практика производственного экспериментирования, хронометраж и объективное измерение результатов работы, формирование комплексных систем штрафов и вознаграждений, моделей обучения сотрудников и аналитический метод нормирования операций позволили предложить альтернативу традиционалистскому управлению и на практике продемонстрировать преимущества научно-технологического подхода (внедрение системы научной организации труда в среднем давало рост производительности в 1,5–3 раза). Большое внимание в концепции научной организации труда уделялось управлению морально-психологическим климатом в коллективе и отношением сотрудников к работе, причем в качестве основных средств такого управления рассматривались: 1) изменение объективных условий и способов труда, 2) формирование подходящей системы штрафов и вознаграждений, 3) личные беседы руководителя и подчиненных. Каждое из этих средств сторонники научной организации труда, следуя общей логике и духу концепции, стремились описать, упорядочить, алгоритмизировать и оптимизировать. Эти описания, по сути, и стали первыми социальными технологиями менеджмента. Идеи научной организации труда получили международное признание и надолго закрепились в качестве базовых ориентиров управления. С целью их развития и распространения в 1925 г. был создан Международный комитет по научному управлению (CIOS), ставший первой организацией, разрабатывающей и распространяющей принципы, стандарты и технологии научной организации труда. Во второй четверти XX в. идеи научной организации труда распространяются на более широкое поле управления всей системой организации (а не только действиями рабочих, производственными операциями и условиями труда) и формируют классическую (или административную) школу управления. Базируясь на теоретической платформе концепции бюрократии М. Вебера, практических экспериментах А. Файоля, Г.Форда, А.П. Слоуна и др., а также на аналитических описаниях Л. Гьюлика и Л. Урвика⁴⁹, эта школа породила множество нормативных моделей управления, в том числе и тех, которые можно отнести к прообразам современных социальных технологий. Вероятно, наиболее серьезные попытки технологизации деятельности менеджера были предприняты Г. Хопфом. Пытаясь найти пути к рационализации методов администрирования, он обратился к теоретическим аспектам научного управления, относящимся ко всей сфере предпринимательской деятельности. Хопф отстаивал ту точку зрения, что управление должно быть профессией. Он стремился создать систему

методов, позволяющих администратору в наибольшей степени удовлетворить требованиям к профессии. Он предложил дифференцировать работу администратора и разделить ее на четыре составляющие: планирование, организация, координация, контроль. Их сущность Хопф изложил следующим образом: – планирование предполагает разделение работы на операции, которые могут выполнять люди средних способностей. Если это требование не соблюдается, может возникнуть перегрузка руководителей и задержка в прохождении дел; – организация предполагает оценку относительных возможностей производственных единиц и их групп на основании одних и тех же принципов. Если сохранение произвольных разграничительных линий между отделами, секциями, секторами, группами и др. считается более важным, чем сохранение единства рабочих процессов, то может возникнуть лишь дезорганизация и соответственно отсутствие координации; – координация ведет к установлению четко определенных отношений субординации, ответственности и отчетности. Сохранение этих отношений при таком виде управления определяется в значительной мере интеграцией зачастую расходящихся мнений администраторов относительно их взаимоотношений и характера персонального контроля над организацией; – контроль касается самых корней задачи административного управления. Оно предполагает отделение планирования от качества работы, без чего организация не будет работать эффективно. Такое разделение зачастую сопровождается столкновением точек зрения руководителей, отвечающих за планирование, и исполнителей, отвечающих за получение удовлетворительных результатов работы. Условия для координации административной деятельности создаются лишь тогда, когда вырабатывается курс общих действий. Хопф первым поднял вопрос об относительности нормативов в управлении социальными организациями. Он выступил против широко распространенного критерия эффективности организации, рассматриваемого в прямой зависимости от ее размеров; он говорил не о максимуме, а об оптимуме. В статье «Менеджмент и оптимум»⁵¹ он писал: «Оптимум может быть определен в качестве такой формы развития делового предприятия, который, будучи достигнут и утвержден, обладает тенденцией сохранять равновесие между факторами размеров, себестоимости и человеческими способностями, и тем самым значительно содействовать регулярной реализации задач бизнеса. <.....> Определение, достижение и поддержание оптимальных условий существования для всех типов организаций – настоящая проблема сегодняшнего дня, и решать ее должна особая наука – «оптимология», или наука об оптимуме, изучающая оптимальность отношений между

различными факторами в бизнесе. Ее основная задача – анализ всех фактов, техники, процессов в различных областях человеческой деятельности». Несмотря на наличие объективной общепризнанной потребности в эффективных средствах технологичного управления, на множество теоретических и прикладных разработок в этой области, исследователям и практикам первой половины XX в. так и не удалось продвинуться дальше простых нормативных моделей, принципов и рекомендаций и создать полномасштабные социальные технологии управления. На наш взгляд, это было обусловлено несколькими причинами: – Слабая база социального знания. Социальные науки в то время располагали очень слабыми, общими и неточными моделями описания и прогнозирования человеческого поведения, особенно на уровне малых групп и индивидов, а их объективная операционализация представлялась практически невозможной. Исследования человеческого поведения в контексте организаций были разрозненными, а интеграция их результатов в отсутствие единой теоретико-методологической платформы – весьма затруднительной.

– Высокая практическая эффективность систем научного и административного управления, которая значительно опережала реальные требования, задаваемые относительно низким уровнем рыночной конкуренции.

– Ограниченная применимость методов научного и административного управления в непромышленных сферах, которая утверждала принципиальную неотчуждаемость управления от личности и таланта руководителя.

– Политическое соперничество. Радикальные формы административного управления, такие, как фашизм или советская плановая экономика, превратились в экономические программы государств и их правящих партий и, как следствие, вступили в политическую борьбу. Последняя попытка технологизации управления в первой половине XX в. была предпринята в рамках количественной школы (школы науки управления) на основе применения математических методов и алгоритмов. Добившись четкого количественного выражения основных параметров управления, представители этой школы (Р. Акофф, С. Бир и др.) не смогли преодолеть указанные выше трудности, а их идеи и разработки нашли свое применение в относительно узком сегменте планирования производства, ресурсного обеспечения и логистики.

III период (1951–1970 гг.) В 1951–1970 гг. в связи с существенными глобальными изменениями в сфере политики, экономики, технологии и общественных отношений в значительной мере изменяются характер и параметры организаций, бизнеса, конкуренции и внутрифирменного взаимодействия. Появляются новые требования к средствам управления и их технологизации.

В этот период проводятся интенсивные исследования в области организационной теории и теории принятия решений (Г. Саймон, Дж. Марч, Дж. Маршак), социальной психологии (К. Левин, К. Дойч, Л. Фестингер, Э. Аронсон и др.), закладываются основы промышленной социологии и психологии (Р. Лайкерт, Р. Мертон К. Арджирис и др.). Вдохновленные принципами системного подхода, исследователи этого периода ищут универсальные основания для стандартизации и технологизации управления (И. Ансофф, П. Друкер и др.), разрабатывают принципы и средства социального управления и вовлечения сотрудников (Ф. Эмери и Э. Трист), создают алгоритмы и языки описания сложных социальных управленческих ситуаций (Д.Т. Росс, Т. Бьюзен). Практика применения результатов этих исследований и разработок единична и не всегда успешна. Тем не менее, усилиями социологов, экономистов, психологов, математиков и философов постепенно складывается общее теоретическое поле, базы экспериментальных данных и выводов, которые проникают в сферу профессионального образования и практического управления и закладывают основу для формирования нового поколения руководителей, способных к операционализации этих идей.

IV период (1971–1990 гг.) Исследования социальных технологий управления с начала 1970х годов становятся более интенсивными и практико-ориентированными, формируя новый самостоятельный блок социальной теории, получивший название «промышленная (заводская) социология». Теоретическое обоснование выделения этого блока и сам термин «промышленная социология» были предложены А. Этциони еще в 1958 году, однако потребовалось еще десятилетие для постепенного становления соответствующей практики, институтов и моделей. Характеризуя исследования этого периода, В.В. Щербина отмечает, что специфика академической и прикладной социологии еще не обозначилась, а на предприятиях отсутствуют специализированные службы и подразделения, на постоянной основе занимающиеся поисково-социологической деятельностью. Еще не сформировались группы профессионалов, специализирующихся на выполнении заказов конкретного предприятия. Для

академических социологов, участвующих в крупномасштабных региональных и международных исследованиях, выход на решение прикладных вопросов предприятий стал логическим продолжением фундаментального исследования. Чаще всего полигоном вначале для фундаментальных, а затем прикладных исследований служили одни и те же предприятия, с которыми поддерживались прочные связи. В Советском Союзе исследования промышленной социологии этого периода в основном были посвящены социальным проблемам труда, таким как снижении текучести кадров и числа конфликтов, внедрении прогрессивных систем адаптации молодежи, гибком графике работы, мотивации труда, системах профотбора и профориентации, новых формах организации труда. Методический опыт переносился вначале из зарубежной в отечественную академическую социологию, а из нее – в промышленную. В СССР научно-исследовательские и прикладные разработки в этой области велись под руководством В.Г. Подмаркова, Н.И. Лапина, Ж.Т. Тощенко, Л.Н. Когана, С.С. Фролова, Н.В. Андреевской и др. В то же время начинают появляться первые заводские социологические лаборатории и службы. В подразделениях Пермского телефонного завода, Московского завода «Красный пролетарий», Ленинградского объединения «Светлана», Рижского ПО «Коммутатор», завода ЗИЛ, Главмосавтотранса, объединения «Татнефть», Днепропетровского металлургического завода трудились известные советские социологи – В.И. Герчиков, Ю.Е. Дуберман, Ю.Л. Неймер, Л.И. Меньшиков, Т.Н. Черкасов, В.В. Щербина. Благодаря этим исследованиям, были получены значимые для последующей разработки социальных технологий менеджмента результаты: – работник предстал как личность, со своими потребностями, интересами и мотивами трудовой и внетрудовой деятельности; – определился круг социальных процессов, которые подлежат регулированию и управлению; – были разработаны некоторые частные методики управления социальными процессами и взаимодействиями в организациях. Таким образом, к началу 1970-х гг. в США, Европе и СССР сформировался достаточный теоретический и эмпирический фундамент для создания первых полноценных социальных технологий управления. В этот период социально-технологический подход к управлению получает существенную институциональную поддержку: разработкой социальных технологий управления начинают заниматься серьезные научные центры, такие, как Йельский университет, Стэнфордский университет, Массачусетский технологический институт, Тавистокский институт и др. Первые социальные технологии разрабатывались как средства стратегического развития целых предприятий и отраслей и имели

характерную структуру планов и программ, включающую обозначение основных этапов, целей, задач, мероприятий и показателей результатов деятельности. В отечественной промышленной социологии широкое распространение получил термин «планы социального развития», которые затрагивали сферу соцкультбыта, улучшения условий труда и отдыха, внедрения новой техники, оплаты труда, повышения образования и квалификации работников.

К концу 1970-х–началу 1980-х гг. промышленные социологи отказываются от использования в качестве теоретико-методологической основы положений социологии труда и переключают внимание на специальные социолого-управленческие теории – социального управления и социологии организаций. Спецификация подхода нашла свое отражение в изменении форм и содержания социальных технологий управления: широкое распространение получили автоматизированные информационные системы прогнозирования профпригодности, аттестации ИТР и руководителей, комплектования коллективов, формирования резерва на выдвижение. В ряде служб специалисты разработали методы рационализации каналов деловой коммуникации, учета и анализа кадров, охраны здоровья и восстановления психофизического состояния работников. Таким образом, в этот период сформировалось два принципиально различных подхода к организации деятельности заводского социолога и разработке социальных технологий как основного средства их профессиональной деятельности. Первый (В.Г. Афанасьев, В.И. Герчиков, А.К. Зайцев, Ю.Л. Неймер, А.Л. Свенцицкий, Ж.Т. Тощенко, В.В. Чичилимов) опирался на положения теории социального управления и социального планирования, рассматривавших в качестве предмета деятельности социолога все сферы социальных отношений. Центральной идеей этого подхода стала разработка социальных нормативов, планов социального развития и создание на их основе социальных технологий, структурно состоящих из стандартизированных оперативных блоков получения информации и управленческого воздействия, обеспечивающих реализацию этих планов и нормативов. Второй подход предполагал принципиальный отказ от планов социального развития, заменяя их оперативной практико-управленческой работы в режиме обычной функциональной службы с жестко очерченной сферой компетенции (Н.И. Лапин, К.Э. Оксинойд, Л.Л. Сысоева, В.В. Щербина, А.И. Пригожин). Характеризуя этот подход, ВВ Щербина отмечает, что акая модель предполагала отказ от работы в режиме «исследование – рекомендации – внедрение» и переход на работу в социоинженерном режиме (подготовка и

исполнение управленческих решений). Последний определялся по контрасту с академической наукой, ориентированной на получение принципиально нового знания, как прикладная наука, ориентированная на создание широкого спектра социальных технологий, средств диагностики, типовых проектов. Заводской социолог наделялся большими полномочиями и нес всю полноту ответственности за принимаемые решения. В рамках этого подхода стала активно развиваться альтернативная модель, построенная на принципах внешнего управленческого консультирования, на договорной и хозрасчетной основе (Ю. Воойглайд, Я. Лейманн, В.К. Юксвярав, Г.П. Щедровицкий, А.И. Пригожин, В.С. Дудченко, Ю.Д. Красовский, В. Тарасов, Ю.Л. Котляревский, С.Н. Железко, О.А. Дейнеко). Для этого подхода характерны разработка и широкое использование стандартных программ, средств диагностики и социальных технологий для решения стандартных управленческих задач. В качестве примеров таких технологий и задач можно отметить следующие: – технология стабилизации трудового коллектива (В.И. Герчиков); – технология адаптации молодого работника (А.К. Зайцев); – технологии работы с кадрами (Ю. Красовский, В. Тарасов); – технологии подбора, расстановки и продвижения кадров (В. Тарасов, В. Щербина, Е. Шрайбер); – программы диагностики и устранения конфликта (А.И. Пригожин, С. Щуркин, В. Шаленко); – подбор и изменение состава производственных коллективов (Ю. Неймер, В. Щербина, Е. Соболев); – методика оценки управляемости организации (А.И. Пригожин) и др. Следует отметить, что оба подхода, сформировавшиеся в этот период, были ориентированы преимущественно на работу с крупными производственными и добывающими предприятиями и предполагали наличие мощной инфраструктурной поддержки служб промышленной социологии. Вследствие этого большому числу малых и средних предприятий эти технологии оказывались практически недоступны.

V период (1991–2005 гг.) С начала 1990-х гг. в России происходит формирование рынка платных социологических услуг прикладного характера: социологические службы на предприятиях, в их старой форме, практически исчезают, уступая место относительно небольшим частным консалтинговым компаниям и индивидуальным консультантам по управлению (А.И. Пригожин, С.Р. Филонович, И.Б. Гурков, Г.Н. Константинов, С.В. Хайниш, А.И. Альтшулер и др.). Вместе с этим, постепенно начинают формироваться службы управления человеческими ресурсами (вместо отделов кадров), которые взяли на себя многие функции работы с персоналом, присущие заводским социологическим лабораториям.

В ряде научных публикаций рассматриваются конкретные технологии профессиональной подготовки персонала, исследуются социальные аспекты профессиональной подготовки, возможности применения социальных технологий в деятельности компаний. В практике управления появляются социальные технологии двух новых типов. Во-первых, это практически неотчуждаемые ноу-хау управленческих консультантов, как правило, предполагающие комплексное развитие предприятия, но, тем не менее, позволяющие добиться воспроизводимо положительных результатов. Во-вторых, это относительно простые и стандартизированные предписания (преимущественно переводные, заимствованные из западной практики), направленные на решение частных управленческих проблем, доступные и простые в применении для специалистов функциональных служб предприятий. Таким образом, социальные технологии управления становятся практически доступными организациям различных размеров, отраслевой направленности и форм собственности, что способствует формированию конкурентного рынка СТМ и предъявляет более высокие требования к их структуре, функционалу и качеству.

VI период (2005–н. вр.) В течение последних нескольких лет наметился ряд тенденций, позволяющих говорить о начале нового периода в становлении и развитии социальных технологий менеджмента. На наш взгляд, среди наиболее значимых следует отметить: – развитие рынка социальных технологий менеджмента; – повышение качества и сложности таких технологий; – появление ряда специализированных организаций, занимающихся разработкой и тиражированием собственных социальных технологий менеджмента; – появление тематических учебных курсов по социальным технологиям менеджмента (преимущественно в системе подготовки магистров и профессиональной переподготовки); – значительное развитие практики применения социальных технологий менеджмента: возросло количество случаев применения и разнообразие технологий. Таким образом, мы считаем правомерным говорить о том, что в настоящее время в отечественной теории и практике управления происходит новая институционализация социальных технологий менеджмента, требующая должного теоретического описания и осмысления. Приведенная выше периодизация позволяет полнее понять и проанализировать современную теорию и практику социальных технологий менеджмента, прочтения.

Современные социальные технологии менеджмента

Несмотря на то, что социальные технологии менеджмента уже несколько десятилетий существуют как явление в современной теории и практике управления организациями, до настоящего времени они представляют собой неоднозначный объект социологического исследования. В этом поле существуют различные подходы, определения и практики. В соответствии с задачами настоящего исследования, мы считаем необходимым обозначить его специфичные черты, такие как объект, предмет, функции, дать отражающее их целостное определение СТМ и проанализировать современные практики их применения. Анализ современных западных социологических исследований социальных технологий менеджмента позволяет выявить четыре различных подхода к научному пониманию этого феномена: 1. инструментальный (instrumental) подход, утверждая руководителей организации в качестве активного созидательного начала, рассматривает социальные технологии как средство управления и пытается ответить на вопрос: каким образом посредством социальных технологий менеджеры воздействуют на организацию и изменяют ее? 2. конституциональный (constitutional) подход опирается на оппозицию инструменталистской позиции и исследует влияние практики применения социальных технологий на субъект и объект управления. Его центральный вопрос: каким образом технологии структурируют и объективируют взаимодействие менеджера и организационной среды? 3. ситуационный (relational) подход сосредоточивается на исследовании практик применения социальных технологий менеджмента, пытаясь дать ответ на вопрос: каким образом соотносятся практика применения технологий и особенности организационно-управленческих ситуаций? 4. институциональный (institutional) подход, признавая ведущую роль за социальными структурами и социальным контекстом, изучает, каким образом внешняя среда посредством определенных требований, угроз и вызовов обуславливает необходимость и выбор менеджерами специфичных для ситуации социальных технологий? В отечественной теории и практике управления представлен преимущественно инструментальный подход (А.И. Пригожин, В.В. Щербина, Е.П. Попова, В.С. Дудченко, Г.Д. Никредин, В.Н. Иванов и др.). Имеются единичные работы, отражающие идеи конституционального (Ю. М. Резник), ситуационного (Е. С. Кордюкова, Х.З. Ксенофонтова) и институционального (В.В. Щербина, П.Б. Кузьмич, Е.Э. Захаржевская) подходов. На наш взгляд, эти подходы взаимно дополняют друг друга, обеспечивая баланс теоретического понимания и практического опыта, работая на общую цель повышения качества и эффективности управления. Продолжая традицию отечественной

социологии, в контексте обозначенной во Введении проблематики настоящего исследования, в соответствии с поставленными задачами, мы считаем более продуктивным придерживаться инструментального подхода, поскольку именно он предлагает наилучшие перспективы для создания нормативных моделей, разработки и оптимизации конкретных социальных технологий, в то время как конституциональный, ситуационный и институциональный – ориентированы на создание описательных моделей, характеризующих современную практику, но не дающих практических рекомендаций для решения управленческих проблем. Систематизацию социальных технологий менеджмента в контексте инструментального подхода целесообразно начать с определения их общего целевого назначения. Соглашаясь с позицией В.Н. Иванова и В.И. Патрушева, мы считаем, что социальные технологии менеджмента являются связующим звеном между социологической теорией и методологией с одной стороны, и социальной практикой – с другой. Они обеспечивают научно обоснованный выбор оптимальных способов воздействия субъектов управления на объект с целью создания благоприятных условий работы. Таким образом, можно утверждать, что назначение социальных технологий – управляемое воздействие на социальную реальность. Вариации содержания и характера такого воздействия могут быть значительными. Как отмечает Ж.Т. Тощенко, «характер социальной технологии, ее особенности обусловлены внутренней природой самого объекта технологизации и социальной установкой на ее разработку и внедрение». В соответствии с этим, чтобы точнее определить целевое назначение и характер современных социальных технологий менеджмента, мы считаем необходимым обозначить их объект. Традиционно в качестве объектов социальных технологий менеджмента принято выделять: – работников, с их социальными качествами, мотивами поведения, социальными ролями, целями и ценностями; – малые и большие социальные группы организации; – социальную сущность организации (выступающая неформальной структурой взаимодействия между участниками организации в контексте ее наиболее общих целей и задач); – социальную реальность (как «моментальный фотоснимок», конструируемый участниками организации в рамках ее социальной сущности посредством взаимодействия в соответствии с их взаимными ожиданиями). На наш взгляд, такое разностороннее понимание объектов может существенно затруднять стандартизацию и операционализацию направленной на него деятельности. Если рассматривать социальные технологии как средство менеджмента, то их потенциальным объектом следует признать все социальные объекты менеджмента. В то же время, разделяя позицию,

согласно которой социальные объекты существуют только в динамике социальных взаимодействий, понимая менеджмент как управление организациями, мы считаем, что разнообразие объектов СТМ целесообразно обобщить до социальных взаимодействий сотрудников и контрагентов организации. Следуя предложенной логике, в качестве структурных единиц такого объекта мы выделяем: – социальное действие, под которым в настоящей работе мы понимаем форму, содержание и результаты демонстрируемого индивидуального и группового поведения; – социальный контекст, под которым в настоящей работе мы понимаем нормы, артефакты, структуры, процессы и институты, в контексте которых демонстрируется и воспроизводится поведение.

Структура объекта социальных технологий менеджмента.

Первый компонент отражает, что фактически делают или не делают люди, и к каким результатам это приводит. Второй компонент отражает значимые условия, влияющие на социальное действие. Принимая во внимание неоднородность второго компонента, мы предлагаем различать: – групповой социальный контекст – нормы, артефакты, структуры, процессы и институты, специфичные для малой социальной группы, в которой люди непосредственно взаимодействуют друг с другом в процессе выполнения рабочих задач (к таким группам можно отнести отделы, проектные команды, комитеты и т.п.); и – организационный социальный контекст – нормы, артефакты, структуры, процессы и институты, общие для организации. Опираясь на указанное различие контекстов, мы выделяем четыре группы ситуаций, в которых имеют место социальные взаимодействия – объекты СТМ.

I группа: общие для всех участников групповой и организационный контексты, например, взаимодействие между сотрудниками одного подразделения одной организации;

II группа: существуют различия в групповом контексте, на фоне общего организационного контекста, например, взаимодействие между сотрудниками разных подразделений одной организации;

III группа: общий групповой контекст на фоне различий в организационных контекстах, например, взаимодействие между сотрудниками организации и внешними контрагентами (клиентами, партнерами, аудиторами и т.п.); – IV группа: существуют различия и в групповом и в организационном

контекстах, например, взаимодействие между сотрудниками разных организаций, работающих над одним проектом.

Определяя предмет социальных технологий менеджмента, принимая во внимание их целевое назначение, мы считаем целесообразным обратиться к традиционно выделяемым предметам технологизации социоинженерной деятельности, в качестве которых выступают различные социальные процессы, например: – внутриличностные процессы (например, процесс самовоспитания); – процессы, происходящие непосредственно между двумя или несколькими индивидами (например, процесс лидерства); – процессы, происходящие в отношениях между индивидом и группой (например, процессы адаптации или дезадаптации); – процессы, происходящие внутри группы (например, процессы организации или дезорганизации); – процессы, происходящие в отношениях между группами (например, процессы национального самоопределения или интернационализации); – процессы, происходящие внутри отдельного общества (например, процессы социальной мобильности, дифференциации и ассимиляции); – процессы, происходящие внутри человечества или глобального общества (например, процессы демилитаризации или межгосударственной интеграции). В таком понимании, нижнюю границу образуют внутриличностные процессы, которые соприкасаются непосредственно с психическими и психофизиологическими процессами, верхнюю – глобальные социальные процессы. Отражая эту идею в области социальных технологий менеджмента, мы предлагаем в качестве предмета СТМ различать широкий спектр качеств процессов социального взаимодействия (таких как: форма, содержание, скорость протекания, типовой результат, отклонения и т.п.), протекающих на различных уровнях: от индивида до локальной внешней среды организации. Такое определение объекта и предмета социальных технологий менеджмента, на наш взгляд, позволяет с одной стороны охватить предметное разнообразие, а с другой – стандартизировать их структуру.

Определим функции социальных технологий менеджмента. Для этого мы считаем целесообразным обратиться к выделяемым В.В. Щербиной основным и вспомогательным функциям социолога-прикладника. К основным он относит: – организационное проектирование и реконструкция; – подбор, расстановка и продвижения кадров; – использование механизмов самоорганизации коллектива и личности для решения целевых задач предприятия. К вспомогательным: – поддержка социальной целостности коллектива; – соблюдение норм и требований, предъявляемых работнику со стороны общества. Следует отметить, что предлагаемый В.В. Щербиной

перечень функций в свете данного определения предмета социальных технологий менеджмента представляется несколько неполным. Тем не менее, дополнение этого перечня представляется нам нецелесообразным – потребуются десятки позиций. Вместо этого мы предлагаем несколько иной способ определения функций СТМ, ориентированный на основной процесс деятельности управленца – подготовку, принятие и реализацию управленческих решений. Таким образом, социальные технологии менеджмента, понимаемые как средства осуществления этого процесса, на наш взгляд, могут выполнять три основные функции: 1) изучение; 2) обеспечение; 3) преобразование социального взаимодействия для подготовки и/или реализации управленческих решений. Соответственно функциям мы считаем, что результатами применения СТМ могут быть: – объективная, достоверная информация о качествах процессов социального взаимодействия; – регулярно воспроизводимые определенные качества процессов социального взаимодействия; – решение организационно-управленческих проблем на основе преобразования социального взаимодействия. Обобщая сказанное выше, дадим авторское определение: социальные технологии менеджмента – это технологии изучения, обеспечения и изменения социального взаимодействия сотрудников и контрагентов организации для подготовки и/или реализации управленческого решения. На наш взгляд, такое определение отражает специфичные объект, функции, целевое назначение и «технологические» требования СТМ, а также позволяет обозначать ситуации и изучать практики их применения, что соответствует задаче представления социальных технологий менеджмента как самостоятельного объекта социологического исследования.

По нашему мнению, определяя социальные технологии менеджмента в ряду прочих средств управления вполне правомерно руководствоваться общими требованиями и принципами социальных технологий, изложенных в п.1.1. Вместе с тем, мы предлагаем обозначить несколько дополнительных отражающих специфику менеджмента частных требований, которыми следует руководствоваться при выборе, реализации и исследовании СТМ:

1. требование управленческой целесообразности, т.е. ориентацию на достижение результата (цели);
2. требование применимости, предполагающее соответствие технологии текущему организационно-управленческому контексту и уровню полномочий её пользователя;
3. требование результативности, т.е. способность технологии обеспечить воспроизводство заданного результата;
4. требование эффективности, т.е. ориентацию на эффективность решений (как соотношение совокупных затрат и получаемого

результата); 5. требование прозрачности и контролируемости процессов, обусловленное необходимостью оперативного получения достоверных сведений о параметрах и промежуточных результатах внутренних процессов; 6. требование объективной измеримости процессов и результатов деятельности; 7. требование эргономичности, т.е. удобства её применения заказчиком (пользователем). Важно отметить, что применение социальной технологии менеджмента как инструмента управления неразрывно связано с особенностями заказчиков (пользователей). На наш взгляд, заказчиками (пользователями) социальных технологий менеджмента могут выступать: – высшие должностные лица (собственники, топ-менеджеры); – руководители линейных и функциональных подразделений; – специалисты функциональных служб (персонал, качество и т.п.); – консультанты по управлению и развитию организаций; – исследователи организаций и управления. Реализация требований применимости и эргономичности требует значимых особенностей заказчиков, к которым мы относим: – индивидуальные и должностные цели, их согласованность и рассогласованность; – индивидуальные и должностные ограничения, их согласованность и рассогласованность; – уровень власти и полномочий в контексте организации; – квалификацию и компетентность. Мы считаем, что учет приведенных выше требований и особенностей необходим для обеспечения успешности практики применения социальных технологий менеджмента. Корректность соблюдения этих требований, пользователи СТМ и их особенности могут стать предметом дальнейших социологических исследований социальных технологий менеджмента.

Классификация социальных технологий менеджмента

Опираясь на авторское определение социальных технологий менеджмента приступим к решению задачи их систематизации. В современной научной и специальной литературе можно встретить несколько различных способов группировки и классификации социальных технологий менеджмента. В Западной социологии выделяют три основные группы социальных технологий

– технологии реализации (structuring) управленческих решений; – технологии изменения (adaptable) структуры организации.

В нашей стране наиболее распространенным способом является тематически-отраслевая группировка технологий:

- по соответствующим разделам менеджмента: стратегическое управление, управление персоналом, управление бизнес-процессами, управление логистикой и т.п.;

- по функциям менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль; – по основным перспективам управления (финансы, клиенты, внутренние процессы, обучение и развитие).

Другим критерием группировки (Ж.Т. Тощенко) является характеристика воздействия на систему управления. По нему все технологии менеджмента можно разделить на:

- активные (инновационные, изменяющие), направленные на преобразование ситуации и системы управления;

- обеспечивающие (традиционные), направленные на поддержание заданного порядка.

И.В. Калачев выделяет:

- прикладные технологии, к которым относятся технологии социальной диагностики, социальной адаптации, социальных коррекций, социальных отношений);

- специальные технологии, которые проявляются в среде коммуникативных процессов, деловых отношений, властных отношений. Другая группировка по объекту представлена А.П. Егоршиным.

В ней выделяются технологии: – развития личностного потенциала; – формирования команды; – принятия управленческих решений; – развития межличностных отношений в группе, коммуникативных сетей. Имеет место группировка на основе стадий социоинженерной деятельности (Ю.М. Резник, В.В. Щербина), предполагающая различие информационно-диагностических, проектно-конструкторских и организационно-внедренческих технологий. На наш взгляд, каждая из предложенных классификаций отражает отдельные значимые аспекты процесса и сферы управления, однако ни одна из них не предполагает рассмотрения структурных особенностей технологий.

Опираясь на перечисленные выше классификации, анализ научной литературы, логику настоящего исследования, предложенные в работе авторские определения, мы предлагаем при разработке собственной классификации руководствоваться не одним, а двумя классификационными

критериями: – содержание технологии, т.е. особенности её структуры, определяемые степенью детализации нормативов объектов и предполагаемых действий; – функциональная направленность, т.е. качество предполагаемого результата применения технологии. По критерию содержания мы предлагаем различать три типа социальных технологий: – нормативные (закрытые), содержащие конечные описания нормативов и идеальных способов действия, строго задающие образцы (шаблоны, модели) требуемого поведения и предполагающие выявление, количественную оценку и корректировку возможных отклонений; – структурированные, строго предписывающие определенные шаблоны, стандарты и нормативы процесса работы с управленческой ситуацией, структуру получаемых решений и способы работы с ними, предполагающие разработку и проектирование в их рамках конечных решений *ad hoc*; – поисковые (открытые), предписывающие наиболее общие принципы, способы и форматы взаимодействия, не предполагающие предписание структуры и содержания конечного решения и ориентированные на поиск решений в рамках конкретной проблемной ситуации, соответствующих определенным критериям. По критерию функциональной направленности мы предлагаем различать технологии, направленные: – на описание объекта, предполагающие наблюдение за объектом, фиксацию присущих ему количественных и качественных параметров, и исключаяющие прямое управленческое воздействие на него; – предписание действий объекта, предполагающие прямое управленческое воздействие на объект, ориентированное на управление его поведением, однако не затрагивающее изменение структуры и содержания объекта; – изменение объекта, предполагающие изменение структуры и содержания объекта посредством целенаправленных управленческих воздействий. Опираясь на описанные выше критерии и типы, мы предлагаем собственную классификацию современных социальных технологий менеджмента. 1. Технологии диагностики (нормативные технологии описания) предназначены для выявления и объективного описания отклонений в системе управления. 2. Технологии документирования (структурированные технологии описания) предназначены для описания и объективации текущей регулярной практики. 3. Технологии картирования (поисковые технологии описания) предназначены для описания проблемной ситуации, выявления факторов, взаимосвязей, ситуативных возможностей и угроз. 4. Технологии реализации (нормативные технологии предписания) предназначены для обеспечения воспроизводимого выполнения специфичных действий. 5. Технологии проектирования (структурированные технологии предписания)

предназначены для разработки моделей и программ действия. 6. Технологии поиска решений (поисковые технологии реализации) предназначены для поиска приемлемых в контексте проблемной ситуации решений, отвечающих определенным требованиям и принципам. 7. Технологии (ре)формирования (нормативные технологии изменения) предназначены для изменения структуры и функциональных характеристик объекта в соответствии с заданным нормативом (образцом). 8. Технологии управления изменениями (структурированные технологии изменения) предназначены для оптимизации текущей структуры, состояния и функциональных характеристик объекта. 9. Технологии социального конструирования (поисковые технологии изменения) предназначены для построения институтов, поддерживающих непрерывные изменения и развитие объекта.

Тема 3. Разработка социальных технологий.

Модель разработки социальных технологий менеджмента

В современной научной литературе описаны некоторые подходы к разработке социальных технологий, в рамках которых описывается логика и проблемы (В. В. Щербина, Е.П. Попова), выявляются основные этапы такой деятельности (Ж. Т. Тощенко, Н.В. Бордовская), предлагаются определенные методики (А.В. Каптюшин, Е.Э. Захаржевская). Следует отметить определенное расхождение в методологических позициях, которое прослеживается в современных работах, посвященных этой теме. Оно касается вопроса отделения и отделимости процесса разработки социальной технологии от практики ее выбора и применения. С этой точки зрения можно выделить три позиции: 1. Разработка социальной технологии является решением ad hoc, неотделима от ее использования и является частью единого процесса (Ж.Т. Тощенко). 2. Создание типовых социальных технологий, направленных на решение определенной группы задач в определенных условиях вполне возможно, однако их успешная реализация требует непосредственного участия и мастерства автора. Этот подход разделяют большинство консультантов по управлению широкого профиля (например, М. Вайсборд, Дж. Коттер, А.И. Пригожин). 3. Социальная технология является самостоятельным и независимым инструментом, ориентированным на решение типовых задач в типовых условиях – её разработка и применение могут быть отделены друг от друга, а необходимая ситуационная корректировка может быть осуществлена пользователем на основании заложенной в технологию инструкции (например, И. Адизес, Э. Пейн, Н. Рехэм). Присоединяясь к последней позиции, мы считаем, что они не

противоречат друг другу, а представляют собой различную степень технологизации социальных процессов и качество самих социальных технологий. Анализ современной научной литературы позволил выявить типовые этапы процесса создания новой социальной технологии: 1. теоретический, который связан с определением цели, объекта технологизации, операционализацией социального процесса на составляющие и выявлением связей между ними; 2. методический, связанный с выбором методов, средств получения информации, ее обработки, анализа, принципов ее трансформации в конкретные выводы и рекомендации; 3. процедурный, связанный с организацией практической деятельности по реализации требований социальных технологий.

На наш взгляд, наиболее детальное описание этих этапов предложено Н.В. Бордовской в контексте исследования и разработки социальных технологий в вузе:

1. ЭТАП: создание теоретической системы. На этом этапе предлагается и проверяется центральная гипотеза будущей технологии, формируется и проверяется необходимая теоретическая модель, определяется диапазон её практического применения. Факторы, определяющие результативность этого этапа: – Осознание социальным институтом – вузом значимости социальных проблем, которые могут быть решены при применении новой научной теории. – Наличие ресурсов, обеспечивающих создание и внедрение в вузовскую практику средств разрешения данных проблем. – Оценка возможных неблагоприятных последствий, вызванных внедрением новой теории в практику как незначительных, по сравнению с результатами решения социальных проблем средствами новых технологий. Основные результаты этого этапа: – Определена сфера практического применения новой теории. – Сформулирована цель социальной технологии. – Определены критерии и показатели достижения цели. – Выявлены возможные неблагоприятные последствия от применения новых технологий в практике вуза. – Оценен возможный социальный эффект от применения инновационных социальных технологий в вузовской практике.

2. ЭТАП: Разработка метода переноса новой теории в практику. На этом этапе производится оценка новой теории с позиции этических, юридических, технических норм данного социального института – вуза; производится восполнение недостаточности технологических норм, необходимых для переноса новой теории в вузовскую практику; определяется система правил, принципов деятельности разработчиков средств создания, модификации и

управления социальным объектом; дается оценка данных принципов как необходимых и достаточных для разработки средств управления, модернизации, создания социального объекта. Факторы, определяющие результативность этого этапа: – Нормативная сфера социального института – вуза, этические и юридические нормы соответствуют принципам деятельности разработчиков средств управления, модернизации, создания социального объекта. – Уровень развития вуза позволяет восполнить недостаточность технологических норм, необходимых для переноса содержания теории (гуманитарных технологий) в вузовскую практику. – Разработан или может быть разработан инструментарий, позволяющий реализовать принципы создания средств управления, модернизации, создания социального объекта. Основные результаты этого этапа: – Возможно изменение технологических норм. – Изменение системы этических, юридических норм социального института – вуза не входит в этапы создания новой социальной технологии. – Создание норм и принципов, регламентирующих деятельность разработчиков средств управления, модернизации, создания социального объекта.

3. ЭТАП: Разработка и применение социальной технологии как средств создания, модификации и управления социальным объектом. На этом этапе разрабатывается модель средств создания, модификации и управления социальным объектом, дается её оценка как позволяющей достигнуть поставленную социально значимую цель, производится оценка диапазона неблагоприятных последствий реализации модели в практике и путей нейтрализации данных последствий, разрабатываются и апробируются средства создания, модификации и управления социальным объектом, производится экспертная оценка результатов апробации и осуществляется внедрение в социальную (вузовскую) практику данных средств, а также организуется и поддерживается мониторинг эффективности средств создания, модификации и управления социальным объектом. Факторы, определяющие результативность этого этапа: – Качество проектировочной и экспертной деятельности. – Наличие ресурсного обеспечения, позволяющего реализовать модель средств создания, модификации и управления социальным объектом в практике. Основные результаты этого этапа: – Социальные технологии. Соглашаясь с логикой и содержанием приведенной выше модели, учитывая специфику управления социальными взаимодействиями в организации, должный состав социальных технологий менеджмента, предложим авторскую модель разработки СТМ. Первый, установочный, этап разработки социальной технологии менеджмента

начинается с определения исходной управленческой проблемы, способов ее решения и необходимости их технологизации. На этом этапе очень важно обеспечить сотрудничество с реальным или потенциальным заказчиком (пользователем), чтобы максимально детально представить практическую организационно-управленческую ситуацию, сформулировать задачи, на решение которых будет направлена технология, и обозначить ключевые пользовательские эксплуатационные требования и параметры эргономичности технологии. Итогом этого этапа должно стать составление технического задания на разработку социальной технологии менеджмента, включающего описание назначения, задач, функциональных и пользовательских требований технологии. Важно отметить, что составляя техническое задание, разработчик исходит не из своих собственных представлений о будущей технологии, а из конкретных параметров и требований, характерных для ситуации и предъявляемых заказчиком (пользователем). Качественно составленное техническое задание позволяет существенно сократить время и повысить качество и эффективность проектирования. На втором, теоретическом, этапе осуществляется поисково-исследовательская деятельность, направленная на выбор теоретической модели объекта, определение способов и средств описания и измерения объекта и его нормативного состояния. Методология и логика выбранного теоретического основания позволяют сформировать основу для описания базовых схем технологии. Иногда такая работа может приводить к необходимости уточнения технического задания, т.е. возврату к первому этапу. Успешная реализация теоретического этапа завершается описанием (и соответствующим обоснованием выбора) теоретической модели, способов и средств измерения объекта, нормативного состояния объекта, базовых схем и логики технологии.

Тема 4. Реализация социальных технологий в управлении

Реализация социальных технологий предполагает следующие этапы:

1. Установочный

Определение актуальной потребности в технологии. Определение объекта, субъекта технологии. Определение спектра задач, на решение которых будет направлена технология. Определение пользовательских требований к технологии.

Опрос потенциальных пользователей. Изучение и анализ специальной литературы.

Техническое задание на разработку технологии.

2. Теоретический

Поиск теоретической модели объекта. Поиск способов и средств его описания и измерения. Выбор и описание методологии, логики и базовых схем технологии

Изучение и анализ научной и специальной литературы

Обоснование выбора теоретической модели. Обоснование выбора способов и средств описания и измерения объекта. Описание и обоснование методологии, логики и базовых схем

3. Проектировочный

Определение и изучение опытной базы (организаций, взаимодействий). Уточнение функциональных и пользовательских требований и формирование технического задания на разработку технологии. Разработка пилотного проекта технологии

Наблюдение, анализ документации, опрос представителей опытной базы. Изучение и анализ научной и специальной литературы

Оформленные договоренности, гарантирующие доступ к опытной базе. Пилотный проект технологии

4. Корректирующий

Определение базы апробации технологии. Реализация апробации технологии. Изучение и анализ результатов экспериментального применения технологии. Корректировка технологии

Экспериментальное применение технологии. Наблюдение, анализ документации, опрос представителей базы апробации

Оформленные договоренности, гарантирующие возможность проведения апробации. Отчет о проведении экспериментального применения технологии. Скорректированная технология

5. Выпускающий

Составление и подробных описаний и оформление в виде законченного продукта. Тестирование восприятия продукта потенциальными пользователями. Корректировка описаний и оформления, итоговый выпуск технологии

Опрос потенциальных пользователей технологии

Оформленная и выпущенная итоговая версия социальной технологии менеджмента

Третий, проектировочный, этап, конечной целью которого является разработка пилотного проекта технологии, опирается на практическое изучение реальной опытной базы – одной или нескольких организаций, обеспечивающих доступ разработчиков к типовым (в качестве объекта технологии) взаимодействиям. Теоретическая модель, базовые схемы и логика технологии, обозначенные на предыдущем этапе, через интенсивное исследование опытной базы получают проверку и необходимую детализацию. Таким образом, формируется фактический материал, создающий основу для пилотного проекта. Работа с опытной базой иногда может приводить к отказу от теоретической конструкции или какой-либо её части, т.е. возврату к предыдущему этапу. Если же теоретическая конструкция доказывает свою состоятельность, а технология получает свое первое воплощение – этап завершается.

На четвертом, корректирующем, этапе осуществляется апробация, валидация и корректировка технологии. Для этого определяется база апробации – организации, в системе управления которых решаются задачи, предполагаемые технологией, однако обладающие некоторыми отличиями от организаций опытной базы. Применение технологии в ряде различных организаций призвано проверить ее универсальность, воспроизводимость результата, описать условия применимости и условия успеха. Чем больше и разнообразнее база апробации, тем точнее и детальнее получается исследование технологии и эффектов ее применения. Результаты апробации могут стать основой для корректировки технологии или привести к необходимости существенного изменения дизайна и содержания технологии (возврат на этап 3). Существенные неудачи в апробации могут также стать основой для поиска новой теоретической конструкции (возврат на этап 2).

Пятый, выпускающий, этап завершает процесс создания социальной технологии менеджмента. Его основное содержание состоит в сведении и оформлении полученных результатов и разработок в виде самостоятельного

законченного продукта, дополнение его необходимыми описаниями и инструкциями. На этом этапе важно проверить реальное восприятие итогового продукта реальными или потенциальными заказчиками (пользователями) и, в случае необходимости, скорректировать формулировки и описания, чтобы сделать технологию максимально понятной, а ее внедрение и использование – более удобными. Таким образом, мы считаем, что создание качественной социальной технологии менеджмента предполагает продуктивное сотрудничество разработчиков с заказчиками (пользователями), организациями опытной базы и базы апробации.

В части предложено обобщение теоретического и практического опыта реализации социальных технологий менеджмента в конкретных организационно-управленческих ситуациях. Выделены основные типы проектов реализации таких технологий. Обозначена структура процесса реализации: дано подробное описание содержания каждой его фазы с указанием специфики для каждого типа проекта. Предложены конкретные сценарии реализации социальных технологий менеджмента с указанием основных действующих лиц и необходимых действий. Выявлены ключевые условия успеха реализации технологий.

Модель реализации социальных технологий менеджмента.

С социологической точки зрения, социальная технология – это частное средство реализации социоинженерного проекта, обладающее определенными параметрами и свойствами. В различных контекстах это средство может по-разному проявлять себя. На основании анализа практики применения социальных технологий менеджмента мы выделяем четыре типа таких проектов: 1. Исследовательские проекты направлены на получение информации: выявление, формулирование, структурирование и описание проблем, описание качества, особенностей и параметров процессов и системных взаимосвязей между ними. Такие проекты направлены на подготовку информационной базы для разработки и принятия управленческих решений. 2. Инжиниринговые проекты направлены на разработку сложных управленческих решений: организационных структур, основных, сервисных и связующих процессов, процедур, регламентов, частных средств управления. 3. Внедренческие проекты направлены на обеспечение реализации конкретного управленческого решения: его выбор, подготовку, внедрение, а также последующую поддержку. 4. Преобразующие проекты направлены на развитие организации и систем управления в целом,

предполагая масштабные изменения и множество поддерживающих их заранее не определенных управленческих решений.

Как уже отмечалось выше, в контексте различных проектов социальные технологии могут опираться на различные механизмы социального взаимодействия. Понимание этих механизмов определяет методологию применения социальных технологий, а, следовательно, – его основные качества, условия применимости и успешности. Нам представляется, что в исследовательских и инжиниринговых проектах основное внимание уделяется выявлению и системному описанию устойчивых взаимосвязей (прежде всего, причинно-следственных) в социальной структуре организации и взаимодействия, выбранного в качестве объекта. Реализуя задачу объективного описания, исследовательские проекты основываются на понимании: – механизмов социального поведения человека (просоциальное влияние, реципрокность, экстернализацию, объективацию, интернализацию и др.), – лежащих в их основе индивидуально-психологических механизмов (интердикция, суггестия, рационализация, конформность), – формируемых в их результате устойчивых социальных образований (группы, паттерны, роли, идентификационные маркеры, легитимации, традиции, нормы, идентичности и др.). Таким образом, мы считаем, что реализация исследовательских и инжиниринговых проектов опирается на объективно существующую взаимосвязь между 1) свойствами индивида, 2) демонстрируемым поведением, 3) устойчивыми социальными образованиями, а также на механизмы их формирования, поддержания и разрушения. Учитывая ситуативную обусловленность социальных взаимодействий, мы утверждаем, что составленное объективное описание должно охватывать не только целевые группы, но и его непосредственный социальный (организационно-управленческий) контекст. На наш взгляд, особое внимание в проектах этого типа должно уделяться прогнозированию изменения параметров структуры и функционирования объектов. В этом вопросе важно учитывать, что наблюдаемое социальное взаимодействие является следствием множества факторов (механизмов), а следствия прошлого не определяют следствия будущего. Объективное прогнозирование требует декомпозиции объекта, описания изменений факторов (структуры и контекста) и соответствующего синтеза частных прогнозов. Корректное понимание методологии лежит в основе успешной реализации исследовательских и инжиниринговых проектов, адекватной и продуктивной интерпретации их результатов, разработки действенных мер и эффективной программы реализации разработанных решений. Внедренческие и преобразующие проекты в нашем

представлении направлены на управление социальными взаимодействиями. Опираясь на объективные описания и прогнозы, центральный алгоритм социальных технологий в них основан на модели реализации социальных изменений. Он может быть задан в терминах: – социальных процессов (К. Левин); – социальных механизмов (Э. Шайн); – выполнения ключевых условий (Р. Лифтон); – типовых ситуаций (И. Адизес, Д. Дак); – ситуационных нормативов (В.В. Щербина); – предписанных действий (Дж. Коттер, А.И. Пригожин); – управляемой эволюции (М.В. Плотников). На наш взгляд, особой проблемой в реализации этих проектов является прогнозирование непреднамеренных последствий от применения технологий. Эта проблема ставит задачу контролируемой локализации воздействия (т.е. его ограничения и нейтрализации вне пределов объекта), а ее решение требует тщательной проработки в более широком контексте социоинженерного проекта и тщательного подбора применяемых технологий. Задача выбора необходимой социальной технологии менеджмента, как показывает анализ научной литературы, может решаться на основании следующих критериев: – решаемые управленческие задачи (получение информации, разработка решения, реализация решения); – функциональное назначение технологии (изучение, обеспечение, преобразование); – соответствие условий применимости технологии параметрам управленческой ситуации (размер организации, сложность процессов, структура и департаментализация и т.п.); – соответствие технологии особенностям заказчика/пользователя (индивидуальные и должностные цели и ограничения, уровень власти и полномочий в контексте организации, квалификация и компетентность). На наш взгляд, из предложенного перечня следует, что выбор конкретной технологии или набора технологий определяется ситуативными факторами, поэтому в этом вопросе невозможно предоставить однозначных рекомендаций. Тем не менее, нам представляется возможным предложить ориентирующую схему, устанавливающую логические взаимосвязи между последовательностью применения различных классов технологий.

Схема возможных последовательностей применения социальных технологий менеджмента

Определяющими критериями выбора подходящей технологии, как следует из предложенной схемы, могут быть: – определенность управленческой ситуации (проблемы, требуемого решения и способа его реализации); – качество определения нормы для объекта (общие принципы, нормы функционирования, нормы структуры). Таким образом, на основании

предложенной схемы можно определить одну из девяти возможных ситуаций, осуществить выбор соответствующих технологий и спроектировать последовательность их применения.

Выделим в проекте применения социальной технологии несколько фаз.

Проект начинается с фазы подготовки. В её ходе выявляется и формулируется исходная проблема, описываются ключевые требования к её решению. Фаза завершается выбором конкретной технологии, которая удовлетворяет требованиям и соответствует ситуации. Следующая за ней фаза адаптации предполагает корректировку формы и содержания выбранной технологии в соответствии со спецификой организации и организационно-управленческой ситуации. Здесь формулируются условия успеха, дается прогноз эффективности применения технологии и делается заключение о целесообразности внедрения технологии. Фаза завершается принятием решения о внедрении. Фаза запуска содержит реализацию основного комплекса мероприятий технологии, её основного содержания, внедрение предполагаемого технологией решения. Важная составляющая этой фазы – налаживание обратной связи, регистрация реакций и возникающих отклонений. Если имеют место значительные отклонения, запускается фаза настройки, цель которой – скорректировать средства и процессы работы, удержать отклонения в пределах предписанных технологией норм и обеспечить достижение целевого результата. Когда результат достигнут, может потребоваться его закрепление в целях, структуре, процессах, процедурах, регламентах и культуре организации. На реализацию этой задачи направлена фаза закрепления. Фаза завершения является последней в реализации проекта применения социальной технологии менеджмента. На ней подводятся и оцениваются итоги проделанной работы, готовится отчетная документация, реализуются поддерживающие мероприятия. Как следует из приведенного описания, каждая фаза имеет свой управленческий смысл. Реализация фаз осуществляется последовательно: успешное завершение одной создает условия и запускает последующую. Мы считаем, что для различных типов проектов применения социальных технологий менеджмента характерна определенная специфика.

Мы считаем, что важной частью социальной технологии менеджмента и проекта ее применения является сценарий, описывающий ключевые роли участников, содержание и результаты их деятельности, сферы ответственности и особенности взаимодействия в ходе проекта. К ключевым ролям могут относиться: – Заказчик – лицо, принимающее решение о

необходимости применения технологии, осуществляющее её выбор, обладающее полнотой власти для обеспечения организационно-управленческих условий её реализации и несущее персональную ответственность за полученные результаты. В этой роли часто выступает собственник, топ-менеджер, руководитель подразделения или рабочей группы, реже – специалист функциональной службы. – Социальный технолог – специалист в сфере социальных технологий, осуществляющий консультативную помощь в выборе технологии и надзор за её реализацией. В этой роли часто выступают внешние консультанты, руководители линейных подразделений или специалисты функциональных служб, ответственные за внедрение технологии. – Технологическая команда – уполномоченная группа агентов, осуществляющих непосредственную реализацию алгоритма технологии. Ими могут быть как сотрудники организации, в которой применяется технология, так и внешние консультанты и специалисты. – Целевая группа – участники взаимодействия, являющегося непосредственным объектом социальной технологии менеджмента.