

© С. Н. ЗАПЛЕТИНА¹, В. Г. ЧУМАК², 2018

^{1,2} Самарский университет государственного управления

«Международный институт рынка»

(Университет «МИР»), Россия

E-mail ¹: sn.zapletina@yandex.ru

E-mail ²: imi@imi-samara.ru

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ

В статье рассматриваются социально-психологические аспекты эффективного менеджмента организации. Основываясь на универсальности социально-психологических факторов управления, авторы исследуют их внутреннюю иерархическую структуру как производную конкретно-исторических условий, целей социально-экономического развития и полиментальности российского социума. Особое внимание уделено исследованию влияния социально-психологических факторов менеджмента в инновационном секторе экономики.

Ключевые слова: ценностно-мотивационная структура, социально-психологическая адаптация, этическая компетентность, полиментальность, корпоративная культура, социально-психологический климат, приверженность организации.

Тенденции и перспективы современного глобального мира, направленность и динамика социального бытия отдельных стран и народов в немалой степени обусловлены реализуемыми моделями экономического и социального развития. Экономические модели и социальные стратегии вариативны, они являются результатом выбора, осуществляемого в определенных условиях под воздействием тех или иных факторов. Знание и понимание механизма действия факторов, обуславливающих выбор оптимальных стратегий развития, следует рассматривать как важнейшее условие достижения управленческих целей.

Объектом нашего исследования являются определяющие конкурентоспособность организации стратегии менеджмента, непосредственный предмет анализа — социально-психологические факторы эффективного управления. Цель представляемой работы — подтвердить или опровергнуть авторскую гипотезу об иерархической структуре и соподчиненности социально-психологических факторов.

Для достижения поставленной цели сформулированы задачи:

- выявить степень изученности проблемы;
- представить совокупность социально-психологических факторов эффективного менеджмента организации;
- обосновать или опровергнуть иерархическую структуру и соподчиненность социально-психологических факторов управления, указав задающие приоритеты условия.

Пространство научного поиска ограничено рамками используемых методов: наблюдения и экспериментального анализа, сравнительно-аналитического, а также ценностно-гуманистическим подходом в интерпретации полученных результатов.

Ориентация на инновационное развитие экономики, производства и бизнеса обуславливает особое внимание к вопросам эффективного использования человеческих ресурсов и качеству труда, которые, в свою очередь, являются в немалой степени производными сформировавшихся мировоззренческих парадигм и гармоничных отношений в коллективе. Соответствие установок, доминирующих мотивов труда наемных работников стратегическим целям организации в условиях мобилизующего к достижению успеха социально-психологического климата становится важнейшим конкурентным преимуществом участника рынка. В этой связи вопрос об иерархии целей и ценностей трудовой деятельности все чаще рассматривается как один из важнейших. Наиболее точное понимание ценностно-мотивационной ориентации наемных работников является основой разработки эффективного менеджмента организации и персонала, базовой предпосылкой устойчивости компании в условиях нестабильного рынка.

Характерные результаты, свидетельствующие о современной специфике ценностно-мотивационной структуры наемного труда, получены в секторе инновационного бизнеса [1]. Самой значимой целью (при незначительном превосходстве) оказался доход, на втором месте – карьерный рост. Причем значимость карьеры для мужчин ожидаемо оказалась выше, чем для женщин. Данное исследование показало прямую пропорциональную зависимость значимости дохода от возраста работника и, напротив, обратную связь значимости фактора карьеры с возрастом респондентов. Ценность самореализации как возможность генерировать новые идеи и знания воспринимается работниками сферы инновационного бизнеса практически одинаково со значимостью дохода. А основной причиной интеллектуальной и научной миграции внутри страны в последние годы является не столько стремление работников к увели-

чению дохода, сколько поиск новых возможностей самореализации. При относительном снижении значимости коллективных ценностей совместного труда в условиях конкуренции в секторе инновационного бизнеса, тем не менее, существует повышенное внимание работников к коллективу, признание ценности общения с коллегами и окружения в целом.

Проведенный анализ иерархии целей и ценностей наемных работников, возможностей их реализации позволил в рамках исследования, проведенного Д. А. Обозным и А. П. Чернавиным, сформулировать социально-психологические параметры алгоритма эффективного управления организацией [1, с. 238-239]:

- продуманный подбор персонала и его ротация;
- низкий уровень корпоративного давления и наличие условий для творчества;
- наличие системы мер поощрения, признания и акцента на индивидуальном успехе;
- поощрение неформальных коммуникаций рабочих групп внутри организации.

Отметим, что продуманная организация гармоничного пространства взаимодействия таких факторов, как цели и ценности организации в целом, приоритетные цели и ценности наемных работников, позволяют более продуктивно решать проблему социально-психологической адаптации.

Процесс социально-психологической адаптации личности в трудовом коллективе представлен российскими психологами (Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев, К. А. Абульханова-Славская, Б. Ф. Ломов, А. В. Петровский, А. Л. Журавлев и др.) многоаспектно. При всем многообразии подходов к анализу этого процесса усматривается единство в понимании его сущности как сложного взаимодействия и взаимовлияния активной социальной среды и активной личности. В процессе адаптации к условиям конкретной организации индивид (личность) сталкивается с необходимостью решения задачи приспособления к различным элементам социальной среды: производственно-профессиональным условиям, культурно-бытовым особенностям организации, социально-психологическим факторам жизни коллектива [2].

Мы исходим из того, что в процессе приспособления воспроизводятся как внешние конфликты (личность — группа), так и внутриличностные конфликты, и рассматриваем социально-психологическую адаптацию как пространственно-временные отношения личности и группы, в которых личность выполняет ожидаемую группой социаль-

ную функцию-роль, удовлетворяя при этом основные социальные потребности, включая потребность в самоутверждении и самореализации, без длительных внутренних и внешних конфликтов [3]. Существенным в понимании социально-психологической адаптации является учет наиболее вероятных личностных стратегий:

1) проблемно-ориентированное поведение индивида, понимаемое как нацеленность его действий на решение проблем;

2) изменение установок личности в отношении к ситуации.

Этот тезис вытекает из психоаналитических и когнитивно-ориентированных концепций личности. Он рассматривается нами как базовый [4].

Вместе с тем при построении эффективной системы социально-психологической адаптации в организации полагаем продуктивно ориентироваться на экспериментально подтвержденную множественность адаптационных стратегий личности. Так, А. А. Реан вполне убедительно показал: в зависимости от конкретных условий производственно-трудовой деятельности, интенсивности и направленности внешнего воздействия среды, адаптационного потенциала, способности / готовности прилагать психофизиологические усилия к адаптации, личность в организации выбирает одну из нескольких возможных стратегий: активное изменение ситуации; изменение установок и свойств самой себя; активный поиск новой, более комфортной социальной среды; пассивная дезадаптация как принятие требований и норм, ценностей социальной среды, исключающее самоизменение и самокоррекцию личности; комбинированное использование элементов разных стратегий [5]. В этой связи следует отметить, что в целях эффективного управления и обеспечения устойчивого развития организации должны прилагаться организационные усилия и осуществляться организационные решения, стимулирующие личность к решению проблем и позитивному изменению ситуации, одновременно к когерентному изменению собственных установок и личностных свойств. При ориентации на такие критерии адаптированности, как: выживаемость человека и нахождение им места в структуре организации; общий уровень психического и физического здоровья личности; способность/готовность развиваться в соответствии со своим личностным и жизненным потенциалом, переживать чувство самоуважения и ощущение «смысла бытия» [6, с. 937] — менеджмент организации должен быть сосредоточен на выборе оптимальных схем управления. Оценку оптимальности при этом важно осуществлять с осознанием и учетом того факта, что в условиях экономического

кризиса, усиления эксплуатации и ужесточения условий труда наемных работников внедрение этических принципов в управленческую деятельность становится настоятельным требованием. Иными словами, именно этические аспекты принимаемых решений следует рассматривать как важнейший ресурс эффективного управления организацией.

Проделав экскурс в историю и философию менеджмента, нетрудно убедиться в особом значении, которое придавали отцы-основатели этой области знания, этических аспектов эффективного взаимодействия людей [7, с. 200-207]. Следуя историко-философской традиции, отметим, что современные реалии дают немалые основания поставить во главу этического кодекса организации и руководителя принципы справедливости, честности, соблюдения прав сотрудников вне зависимости от их места в организационной иерархии. Решения, позволяющие одним получать выгоды за счет других людей или общества в целом, оцениваются как неэтичные и наносят трудновосполнимый ущерб деловым отношениям и доверию в трудовом коллективе [8, с. 194]. При этом адекватное понимание цели и стратегии развития организации, осознание работниками взаимообусловленности частного и общего интереса являются важнейшими условиями / ресурсами повышения производительности и качества труда, определяющими стратегическую перспективу прежде всего инновационного сектора экономики. Именно поэтому этическая компетентность менеджмента ныне должна рассматриваться и как критерий профессионализма и деловой репутации руководителя, и как дополнительный источник развития организации. На этапе поиска социумом общих смыслов, ценностей и целей тезис о том, что «фактическим идеалом и направлением экономической деятельности должна быть идея совпадения нравственных требований людей и экономических условий» [8, с. 195], нам представляется обоснованным.

Понимание этических аспектов менеджмента, готовность руководствоваться этическими принципами при разработке алгоритмов производственных задач и общих стратегий управления в значительной мере обусловлены уровнем сформированности корпоративной культуры. Содержание корпоративной культуры как системы ценностей и норм, основополагающих правил поведения в совместной трудовой деятельности эволюционирует. В этой связи возникает вопрос об обоснованности используемых принципов организации труда и человеческих отношений, стиля управления. Особенности мировосприятия и самосозерцания, мышления, фор-

мирующие социально-психологические черты и поведенческие реакции людей, в своей совокупности образующие феномен национального менталитета, являются важнейшими образующими факторами корпоративной культуры. Уточним: учет ментальных особенностей является неременным условием успешного решения задачи формирования оптимальной модели корпоративной культуры. Своеобразие восприятия ценности труда, собственности и богатства, а также способов их приобретения, добра и блага в применении к всеобщему, частному и единичному выступают исходным «началом» корпоративной культуры. Полагаем, что причину существования ее вариативных моделей следует искать не только в специфических особенностях национального менталитета, сравнивая его с западной ментальностью, но и в полиментальности российского социума. В. Е. Семенов, рассматривая менталитет как «исторически сложившееся групповое долговременное умонастроение, единство сознательных и неосознанных ценностей, норм, установок в их когнитивном, эмоциональном и поведенческом выражении» [9], настаивает на необходимости анализа проблемного поля социальных отношений в контексте взаимосуществования и взаимодействия множественности менталитетов в социуме, иными словами, полиментальности. Следуя за П. А. Сорокиным, В. Е. Семенов обоснованно обращает внимание на углубляющуюся поляризацию общества, его деление на группы с противоположными жизненными ценностями, целями, нормами поведения: группе меньшинства с индивидуалистско-капиталистическим (либеральным) менталитетом все более отчетливо противостоят постепенно сближающиеся группы большинства — представители православно-российского и коллективистско-социалистического менталитетов [9]. Менталитеты других конфессий и мозаично-эклкктичный псевдоменталитет как порождение стереотипов массовой культуры и сетевых коммуникаций, а также сохраняющийся криминально-мафиозный менталитет в немалой степени усложняют общую картину. Полагаем, что существующая полиментальность является закономерным источником проблем в достижении социального согласия в целом и социально-психологической совместимости в каждом частном случае — в социальной группе и межгрупповых взаимодействиях. Вместе с тем эмпирические исследования показывают: различные ментальные группы, демонстрируя различное отношение к ценностям денег, потребления, веры, социального равенства и справедливости, имеют и ценностные универсалии: семья, здоровье, друзья. Характерно, что для абсолютного большинства наиболее

привлекательным прообразом будущего социума являются «общество честных людей труда» (45% респондентов) и «общество веры и любви к ближним» (31% респондентов) [9].

Также необходимо заметить, что признание права каждого субъекта социального взаимодействия на самостоятельный и свободный выбор ценностей и жизненных смыслов является важнейшим демократическим требованием, обязательным для исполнения, поскольку речь идет об обеспечении социального мира и согласия. Вместе с тем усиливающееся глобальное социально-экономическое неравенство, растущая имущественно-статусная дифференциация российского общества, являясь источником социальной поляризации [10], разводят гражданское общество в разные ценностно-смысловые пространства, порождая пугающую разобщенность. Эта тенденция становится все более характерной чертой социальной жизни, которой пока не противостоят какие-либо фиксируемые и идентифицируемые общественным сознанием экономические, социальные, политические эффективные действия и стратегии. Следовательно, жизнь социума объективно неустойчива, мало предсказуема, потенциально конфликтна. В этой связи особое значение приобретает поиск путей и механизмов установления социального согласия. Полагаем, что этот поиск должен вестись, в первую очередь, в направлении гармонизации социальных интересов и отношений в сфере профессиональной трудовой деятельности.

Согласованность социальных интересов как факт профессионально-трудовой сферы жизни коллектива является решающим условием динамичного и устойчивого развития, долгосрочной перспективы организации. Достигнутый уровень баланса интересов в немалой степени обусловлен социально-психологическим климатом организации, между ними существует как прямая, так и обратная связь. Являясь сложным социально-психологическим образованием и состоянием коллектива, социально-психологический климат организации отражает характер, организацию и условия труда, межличностных отношений, единство ценностей и целей, стиль и методы руководства. Важным фактором гармоничного социально-психологического климата является вовлеченность персонала в работу организации.

Считаем обоснованным выделение четырех основных групп сотрудников с разной степенью вовлеченности [11, с. 529]:

- 1) энтузиасты дела, которые готовы к его выполнению в любой организации;
- 2) энтузиасты дела и одновременно патриоты компании;

3) патриоты компании с низким уровнем заинтересованности в текущей работе;

4) отстранившиеся сотрудники, не выражающие интерес ни к компании, ни к текущей работе.

В указанном перечне главный человеческий ресурс и потенциал развития организации составляют, прежде всего, работники второй и третьей групп. В этой связи целесообразно, среди прочих, выделить инструментальную цель управления социально-психологическим климатом в организации, а именно формирование организационной приверженности как социально-психологической установки, проявляющейся в желании работника оставаться членом организации, прилагать максимальные усилия для ее развития, убежденности в истинности ценностей и полезности целей организации. При этом мы полагаем, что высокая степень вовлеченности работника в работу компании является начальным условием формирования его приверженности организации и самым непосредственным образом влияет на результаты и эффективность деятельности: снижение издержек, увеличение прибыли, темпы развития и др.

Ранее нами отмечалось наличие причинно-следственной связи между приверженностью работников организации и таких факторов, как: учет социальных интересов работников при разработке целевых стратегий организации, обусловленных важнейшими потребностями; доверие в межличностных отношениях и к организации в целом; достигнутый уровень ценностно-смыслового единства в контексте существующей полиментальности индивидов и социальных групп. В решении многоаспектной задачи выработки эффективных стратегий менеджмента организации на современном этапе важно принимать во внимание тот факт, что имеющая глубинные историко-культурные и социально-экономические корни склонность россиян к коллективизму и ориентация общественного сознания на общее благо накладывают отпечаток на отношение работников к организации, оценку ее достижений. Общее благо и общая польза совместно добытого результата в условиях частной собственности и работы «на хозяина» оказываются гораздо более существенными, нежели благо собственника [8, с. 195].

Сформулируем основные выводы. Выявление факторов эффективного управления является важнейшей функцией менеджмента, поскольку включенность этих факторов в общую стратегию развития обуславливает динамику движения, вероятность достижения поставленных целей и конкурентоспособность организации. Учитывая существующее многообразие, факторы эффективного менеджмента

целесообразно структурировать, вычлняя среди них универсальные и специфические. Социально-психологические факторы, по сути, являясь универсальными, имеют в своей совокупности внутреннее иерархическое соподчинение. Приоритеты тех или иных социально-психологических факторов эффективного управления задаются конкретно-историческими и социально-экономическими условиями, общими целями развития, стратегией организации, специфическими особенностями национального менталитета и/или существующей полиментальностью социума.

В современных реалиях российской экономики в совокупности социально-психологических факторов эффективного менеджмента, на наш взгляд, следует выделить как наиболее значимые и соподчиненные следующие:

– ориентация менеджмента на корреляцию целевых стратегий развития организации и ценностно-мотивационных парадигм работников;

– создание социально-психологической адаптационной среды, основанной на этически обоснованных организационных решениях, стимулирующих личность к решению возникающих проблем и позитивному изменению ситуации при когерентном изменении собственных установок и личностных свойств;

– формирование модели корпоративной культуры, в полной мере учитывающей: особенности национального менталитета в восприятии ценности труда, собственности, богатства, добра и блага; полиментальность ценностно-смысловых универсалий российского социума;

– преодоление конфликтов социальных интересов и отношений в сфере труда в контексте формирования гармоничного социально-психологического климата организации, основанного на признании ценности общего блага и общей пользы совместного результата, способного обеспечить высокий уровень вовлеченности и приверженности персонала.

Итак, можно констатировать подтверждение выдвинутой гипотезы, решение поставленных в исследовании задач и достижение цели исследования. В заключение отметим, что нестабильность и непредсказуемость глобального мира, рост социально-экономической дифференциации в условиях современного рынка, а следовательно, поляризации ценностей, смыслов и норм бытия обуславливают особую актуальность социально-психологических факторов эффективного менеджмента в сфере профессионально-трудовой деятельности.

Литература

1. Обозный Д. А., Чернавин А. П. Анализ иерархии целей наемных работников // ВЕСТНИК ИрГТУ. Серия «Экономика». 2011. № 10 (57). С. 235-240.
2. Ломов Б. Ф., Журавлев А. Л. Психология управления. В 2-х ч. М., 1978.
3. Налчаджян А. А. Социально-психическая адаптация личности (формы, механизмы и стратегии). Ереван, 1988. 69 с.
4. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, appraisal, and coping. N.Y.: Basis Books, 1984. 235 p.
5. Реан А. А. Психология личности. Социализация, поведение, общение. СПб., 2003. 416 с.
6. Красильников И. А., Константинов В. В. Социально-психологическая адаптация личности и стратегия разрешения внутренних конфликтов // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. 2009. № 4 (4). Т. 11. С. 932-937.
7. Канке В. А. Современная этика. М., 2009. 394 с.
8. Безвесельная З. В. Некоторые философские проблемы управления коллективами // Вестник РЭУ им. Г. В. Плеханова. 2017. № 3 (93). С. 192-196.
9. Семенов В. Е. Ценностно-ментальная дифференциация и согласие в современном российском обществе // Вестник ЛГУ им. А. С. Пушкина. 2013. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsennostno-mentalnaya-differentsiatsiya-i-soglasie-v-sovremennom-rossiyskom-obschestve>.
10. Сорокин П. А. Американская сексуальная революция. М., 2006. 199 с.
11. Липатов С. А. Структура включенности работников в организацию // Психология общения и доверия: теория и практика: сборник материалов Международной конференции (УРАО, ПИ РАО, МГУ. 6-7 ноября 2014 г.) / под ред. Т. П. Скрипкиной. М., 2014. С. 527-530.

*Статья поступила в редакцию 03.12.18 г.
Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*