

Диагностика социально-технологической компетентности менеджеров*

В. П. БАБИНЦЕВ, Б. В. ЗАЛИВАНСКИЙ, Е. В. САМОХВАЛОВА
(БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ)

В статье обосновывается необходимость диагностики социально-технологической компетентности современных менеджеров, рассматриваются основные показатели оценки, анализируются результаты исследования, проведенного в трех областях России.

Ключевые слова: социальные технологии, социально-технологическая культура, социально-технологическая компетентность, показатели оценки.

Современная глобализирующаяся реальность ставит перед специалистами в области управления задачи, несопоставимые по своим масштабам, сложности и комплексности с теми, которые решались в XIX–XX вв. Н. А. Смакотина вполне обоснованно пишет: «Смутное время, переживаемое российским обществом, характеризуется не только разрушением привычного образа жизни всех социальных слоев общества, возникновением идеологического и морального вакуума, но кардинальным изменением статуса самой реальности: экономической, политической, социальной. Она уже не выглядит закономерно развивающейся, преемственной связью с прошлым опытом, традициями, привычками и становится приблизительной, необязательной, неопределенной, лишенной внутренних и внешних гарантов» (Смакотина, 2009: 7).

Очевидно, что в таком обществе формируется устойчивый заказ на применение наукоемких социальных технологий, в сущности определяющийся комбинацией двух предпосылок. Первая — связана с тотальной рационализацией жизни, в результате которой универсальным становится целерациональный (по М. Веберу) тип социального действия, максимально ориентированный на условия, средства получения результата. Вторая — с изменениями социального времени и социального пространства. Следствием этих изменений стало максимальное сближение цивилизаций и культур при резком ускорении темпа жизни. Существование *on line* является в настоящее время

наиболее типичной характеристикой повседневного бытия все большего числа людей.

В максимально сконцентрированном (уплотненном) в пространственно-временном отношении мире жизненный успех в значительной степени определяется способностью личности выбрать оптимальные способы социального действия и взаимодействия. Именно такую возможность и предоставляют социальные технологии, конституирующиеся как *специально организованная отрасль знаний* о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов.

Идея их разработки и внедрения социальных технологий в управление социальными процессами, в основе своей сформулированная К. Поппером и К. Мангеймом, была довольно позитивно воспринята в России в первой половине 80-х годов XX в. Ее сторонники в значительной степени были мотивированы стремлением к рационализации общественной жизни, поскольку основным признаком социальных технологий является именно рациональное отношение к действительности, вполне логично предполагающее прогнозирование, планирование деятельности и критическую оценку собственного опыта. Однако общественные процессы второй половины 80-х — 90-х годов нанесли существенный удар по надеждам сторонников идеи внедрения социальных технологий. Прежде всего потому, что необходимой предпосылкой применения соци-

* Статья подготовлена в рамках работы над проектом «Управление формированием социально-технологической культуры менеджеров» (П439 от 12.05.2010 г.) при поддержке Федеральной целевой программы «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009–2013 гг.

альных технологий является наличие в обществе четко фиксируемых и работающих норм. Между тем Россия того времени погрузилась в состояние очередной смуты, сопровождающейся тотальной социальной аномией и культом иррациональности. Кроме того, попытки внедрить социальные технологии на отдельных предприятиях и в организациях показали, что их успех находится в прямой зависимости от уровня социально-технологической компетентности управленческих работников или менеджеров, который у многих из них остался и остается довольно низким.

В этой связи требует четкой дефиниции само понятие социально-технологической компетентности. Определяя его, мы исходим из того, что под социально-технологической компетентностью менеджеров следует понимать качественную оценку их деятельности, выражающуюся в ее результатах, которые в конечном итоге отражают их способности решать практические задачи, но на основе усвоенных алгоритмов поведения, как в профессиональной сфере, так и в сфере жизнестроительства. Следовательно, в рамках исследования диагностики социально-технологической компетентности управленца можно говорить о компетенциях в сфере индивидуально-личностного развития и межличностного взаимодействия, объединив их в блок, который довольно условно можно определить как компетенции жизнестроительства. Среди них в соответствии с моделью формирования жизненной стратегии Ю. М. Резника и Е. А. Смирнова (Резник, Смирнов, 2002) целесообразно выделить три подгруппы компетенций.

Первый блок — компетенции жизненной стратегии, подразумевающие способности к стратегическому выбору, включающему анализ жизненной ситуации и выявление жизненных проблем; самооценку и оценку позиций социальных контрагентов; прогнозирование развития жизненной ситуации с учетом различных сценариев; сравнение жизненных сценариев; выбор варианта поведения и обоснования этого выбора; формулировку жизненных целей и их декомпозиции.

Вторая подгруппа — компетенции, позволяющие оценить процесс конструирования

и реализации модели жизненного поведения, которая включает в себя способности определять последовательность действий по достижению жизненных целей; обосновывать предпринимаемые действия; сопоставлять запланированные и достигнутые результаты; оценивать результативность и эффективность собственной деятельности и действий окружающих; рассчитывать потребности в ресурсах, необходимых для достижения жизненных целей; организовывать взаимодействия с социальными референтами различных статусов, в том числе и устранение коммуникативных барьеров; разрешать межличностные конфликты.

Третья подгруппа — компетенции представления (презентации) жизненной стратегии референтному окружению, предполагающие способности соотносить собственные интересы и цели с целями окружения; создавать собственный позитивный имидж; информировать окружающих о личностных целях и способах их достижения.

В отличие от этого блока компетенций социально-технологические компетенции, формируемые в профессиональной сфере (условно — профессиональные компетенции), мы предлагаем разделить на несколько групп, соответствующих этапам управленческого цикла в интерпретации М. Маркова (Марков, 1972). Согласно концепции Маркова он может быть разбит на четыре процедуры, включающие, в свою очередь, несколько операций.

Первая процедура: формулировка цели. Связанные с нею операции — диагноз, прогноз, формулирование конечной цели, стратегия действия, конкретные задачи. Вторая процедура: принятие решения, раскрывающееся в виде следующих операций: выявление проблемной ситуации; обоснование вариантов действия; выбор оптимального варианта, утверждение решения. Третья процедура: организация социального действия, включающая в себя распределение задач между исполнителями, координацию и регулирование процесса исполнения, контроль. Четвертая процедура: анализ результатов. Она предполагает следующие операции: сопоставление запланированных и достигнутых результатов, открытие но-

вых проблемных ситуаций, первоначальное формулирование новой цели (там же: 76–77).

Попытка рассматривать социально-технологические компетенции как некие устойчивые алгоритмы поведения не означает исключение из содержания профессиональной компетенции инновационных элементов. Но они не являются определяющими, поскольку в основе профессиональной компетенции всегда лежит установка на унифицированную модель, формируемая в ходе профессионального обучения и последующего профессионального развития. Следовательно, обретение профессиональной компетенции и развитие на основе ее профессиональной компетентности органически связаны с рационально детерминированной технологизацией управленческого процесса, которая и предполагает построение и применение унифицированных моделей и алгоритмов. Правда, в данном случае возникает довольно сложная проблема: как совместить неизбежное при внедрении ориентированных на использование стандартов и унифицированных процедур социальных технологий с необходимостью инновационных управленческих решений? Следовательно: как связать необходимость формирования и развития социально-технологической культуры с наращиванием инновационного потенциала менеджеров? По нашему мнению, данная проблема относится к числу наиболее актуальных в теории социальных технологий.

Решение ее возможно лишь на основе адекватной оценки состояния уровня социально-технологической компетентности менеджеров. Осуществить такую оценку мы попытались в ходе социологического исследования «Управление формированием социально-технологической культуры менеджеров», проведенного в феврале — марте 2011 г. в Белгородской, Курской и Липецкой областях. В ходе исследования были опрошены 700 действующих менеджеров и 700 студентов, обучающихся по данной специальности. В основу оценки уровня социально-технологической компетентности были положены рассмотренные выше две группы показателей, соответствующих каждому из блоков социально-технологических компетенций.

Диагностика прежде всего поставила довольно любопытную проблему. Действующие менеджеры в своем абсолютном большинстве сравнительно высоко оценили уровень владения практически всеми технологическими процедурами в профессиональной сфере. По большинству позиций только 5–9% респондентов признали отсутствие навыков применения перечисленных процедур. При этом больше всего отрицательных оценок получили такие процедуры, как разработка стратегии; разработка проектов и программ; документальное оформление проектов и программ.

Подобное распределение ответов дает довольно серьезные основания для предположения о типичной для российских менеджеров завышенной самооценке, которая, в свою очередь, отражает дефицит саморефлексии. Данное предположение базируется на анализе результатов проведенного нами в 2010 г. экспертного опроса, в ходе которого 40% исследователей, специализирующихся в области менеджмента, из различных городов России (N = 30) отметили низкий уровень профессиональной подготовки отечественных менеджеров (Бабинцев и др., 2010: 76).

Дефицит саморефлексии является довольно значимым препятствием для формирования и развития социально-технологической компетентности, поскольку рефлексивность представляет собой одно из главных свойств социальных технологий. Способность к рефлексии крайне важна в современной общественной ситуации, для которой типично массовое применение манипулятивных практик, представляющих собой систему социокультурных модификаций сознания и поведения больших социальных групп.

Тем не менее, несмотря на явно завышенные самооценки опрошенных менеджеров, полученные результаты представляют любопытный материал для анализа. Прежде всего дают, хотя и не вполне адекватное в силу указанной причины, представление о сильных и слабых сторонах управленческого корпуса.

По мнению самих менеджеров, к числу первых следует отнести владение такими процедурами, как диагностика ситуации (отметили хорошее владение 41,86% респондентов); по-

становка целей и задач (52,86%); планирование мероприятий (46,71%); распределение задач между исполнителями (46,43%); координация и регулирование хода работ (42,29%); контроль за исполнением (46,86%); поддержка конструктивных отношений с клиентами (48,29%); сопоставление запланированных и достигнутых результатов (42,43%); оценка эффективности собственной деятельности (42,57%); работа с источниками информации; базами данных (44,71%). К числу вторых — разработку стратегии (29,86%), проектов и программ (27,86%), прогнозирование (32,14%); документальное оформление проектов и программ (33,86%); применение современных кадровых технологий (27,00%).

По нашему мнению, полученные в ходе исследования результаты указывают по меньшей мере на три серьезные проблемы социально-технологической подготовки российских менеджеров. Первая связана со сравнительно низкой способностью к стратегическому управлению, особенно в том случае, когда речь идет о разработке и реализации проектов и программ. Несмотря на то что идея проектного управления формально находит все больше сторонников, реализовать ее в полной мере трудно из-за профессиональной неготовности исполнителей. При этом наибольшие трудности в данной связи, как показывает практика, испытывают специалисты в сфере государственного и муниципального менеджмента. Более того, ситуация вряд ли будет существенно меняться в позитивном отношении в ближайшее время, поскольку недостаточно эффективным является обучение стратегическому управлению и управлению проектами будущих менеджеров. Показательно, что в ходе нашего исследования каждый четвертый студент отрицал получение им знаний в области проектного управления, а 17% — в сфере стратегического управления.

Вторая проблема — недостаточные навыки технического обеспечения управленческого процесса, главным образом его документационного сопровождения. Ее истоки вновь коренятся в особенностях образовательного процесса в вузах, ориентированного преимущественно на освоение теории, но не на выработку

навыков практической работы, в частности работы с документами. Ситуация осложняется тем, что в последние годы среди преподавателей учреждений ВПО осталось мало работников, имеющих опыт практической деятельности. Привлечение же специалистов из числа действующих менеджеров затруднено в силу отсутствия значимых для них стимулов. В результате из вузов обычно выходят менеджеры, способные более или менее квалифицированно интерпретировать различные концепции менеджмента, анализировать предельно общие вопросы, но испытывают затруднения при организации проектной документации и даже при написании простого заявления или докладной записки, связанной с выполнением работ.

Разумеется, отмеченная проблема стоит с различной степенью остроты для отдельных вузов. Но она, несомненно, имеет место. Не случайно 24% опрошенных нами студентов признали, что они не умеют документально оформлять проекты и программы.

Третья проблема связана с недостаточным владением современными кадровыми технологиями, что отмечают 15% респондентов из числа действующих менеджеров. В основе ее, по нашему мнению, лежат те же причины, что и у предыдущей. Дополнительно она осложняется фактором молодости специалистов в сфере управления. Очевидно, что кадровая работа востребует не только усвоенные в ходе обучения знания, но предполагает умение разбираться в людях, знание особенностей их поведения, в том числе и поведения в организации. Менеджеры, а среди них, как показало наше исследование, преобладают люди в возрасте до 40 лет (более 67%), такими навыками, как правило, не обладают.

Проблемный комплекс, возникающий в профессиональной сфере, более или менее адекватно воспроизводится в сфере жизнестроительства. Анализ результатов опроса в данном отношении выявляет довольно противоречивые реалии, которые в целом подтверждают концепцию парадоксальности современного российского человека, предложенную Ж. Т. Тощенко (Тощенко, 2008).

Прежде всего отметим, что абсолютное большинство менеджеров относят к числу

своих достоинств умение определять жизненные цели и задачи (53,86% респондентов считают, что выполняют данную процедуру хорошо). Но при этом лишь 24,43%, по их мнению, хорошо справляются с прогнозированием будущего. Безусловно, в современном российском обществе, представляющем собой общество повышенного риска, будущее крайне сложно планировать. Но очевидно, что возникающие в данной связи трудности мало сказываются на постановке жизненных целей. И скорее всего, причиной этого является ориентация преимущественно на краткосрочное и среднесрочное целеполагание, не предполагающее хороших прогностических способностей. Примечательно, что 72,71% менеджеров планируют свою жизнь. Но, вполне вероятно, такие планы не простираются на отдаленную перспективу. При составлении их наиболее распространенным основанием выступает здравый смысл (33,29% респондентов), 20,29% руководствуются наличными ресурсами, 16,29% — текущими интересами и потребностями и только 12,86% — стратегическими целями. На рекомендации ученых и специалистов полагаются лишь 1,14% респондентов. Но возможности здравого смысла в стратегическом отношении крайне ограничены. Впрочем, для разрешения текущих, повседневных проблем его, очевидно, вполне достаточно.

Если не критически воспринимать результаты опроса, следует признать: современный российский менеджер исключительно коммуникабелен, открыт для общения. В частности, 58,14% респондентов оценили свои навыки общения с окружающими как хорошие и только 3,29% — как плохие. Но при этом лишь 39,85% респондентов считают хорошим уровень владения навыками разрешения конфликтов и 31,14% — соотношения своих целей с целями окружающих.

Однако представляется весьма проблематичным, как можно соотнести высокую общую оценку собственных коммуникативных навыков с относительно низкой характеристикой способности разрешать конфликты и учитывать позицию социальных контрагентов. Скорее всего, в данном случае вновь проявляется свойственная респондентам завы-

шенная самооценка, несмотря на то что почти половина (49,00%) респондентов определили уровень владения навыками самооценки как хороший и лишь 5,86% — как плохой. И лишь 10,71% респондентов указали: оценивая себя, они испытывают сложности.

Относительно низкий показатель оценки навыков соотношения собственных целей с целями окружающих коррелирует с показателем оценки способности анализировать поведение других людей. 38,71% характеризуют уровень владения этой процедурой как хороший, 45,57% как в основном хороший. Это дает нам основание усматривать в поведении менеджеров довольно ярко выраженную замкнутость на себя, в ущерб вниманию к позиции других. Между тем еще М. Вебер рассматривал способность учитывать реакцию окружения как важнейшую характеристику социального действия, т. е. действия в первую очередь рационального. Однако полученные нами данные дают основания для предположения о довольно ярко выраженном элементе иррациональности в действиях современных менеджеров. Это обстоятельство оказывает заметное влияние на выбор ими жизненных стратегий и жизненное планирование.

Можно утверждать, что наиболее сформированными социально-технологическими навыками российских менеджеров являются: «определение жизненных целей и задач», «анализ жизненной ситуации», «обоснование своих поступков и действий», «общение с окружающими», наименее развитыми: «прогнозирование будущего», «определение альтернативных вариантов поведения», «выбор оптимального варианта поведения», «расчет ресурсов, необходимых для достижения своих целей».

Таким образом, оценивая состояние социально-технологической компетентности действующих менеджеров, мы можем выделить сильные и слабые стороны этой характеристики профессиональных управленцев. К числу первых в профессиональной сфере, несомненно, относятся способности организовывать текущую деятельность — контролировать, координировать и распределять задачи. В области жизненного строительства — ставить крат-

косрочные цели, обосновывать их и создавать собственный позитивный имидж. К числу вторых в области профессиональной деятельности относятся отсутствие стратегического мышления и недостаточно развитые технические навыки; в области жизнестроительства — неспособность к долгосрочному планированию и прогнозированию жизни, адекватной самооценке и решению проблем, возникающих во взаимодействии с референтной средой.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Бабинцев, В. П., Заливанский, Б. В., Самохвалова, Е. В., Шаповал, Ж. А. (2010) Экспертная оценка процесса формирования социально-технологической культуры менеджеров в России // Общество. Среда. Развитие. № 4. С. 75–79.

Марков, М. (1972) Технология и эффективность социального управления. М. : Прогресс.

Резник, Ю. М., Смирнов, Е. А. (2002) Жизненные стратегии личности (опыт комплексного анализа). М. : Институт человека РАН ; Независимый институт гражданского общества.

Смакотина, Н. Л. (2009) Основы социологии нестабильности и риска: философский, социологический и социально-психологический аспекты. М. : КДУ.

Тощенко, Ж. Т. (2008) Парадоксальный человек. М. : ЮНИТИ-ДАНА.

DIAGNOSTICS OF MANAGERS' SOCIAL AND TECHNOLOGICAL COMPETENCE

V. P. Babintsev, B. V. Zalivanskiy,
E. V. Samokhvalova
(Belgorod State University)

The article proves the necessity of the diagnostics of modern managers' social and technological competence. It considers the basic performance evaluations and analyzes the results of the research conducted on the territory of three regions of Russia.

Keywords: social technologies, social and technological culture, social and technological competence, performance measures.

BIBLIOGRAPHY (TRANSLITERATION)

Babintsev, V. P., Zalivanskiy, B. V., Samokhvalova, E. V., Shapoval, Zh. A. (2010) Ekspertnaia otsenka protsesssa formirovaniia sotsial'no-tekhnologicheskoi kul'tury menedzherov v Rossii // Obshchestvo. Sreda. Razvitiie. № 4. S. 75–79.

Markov, M. (1972) Tekhnologiia i effektivnost' sotsial'nogo upravleniia. M. : Progress.

Reznik, Iu. M., Smirnov, E. A. (2002) Zhiznennye strategii lichnosti (opyt kompleksnogo analiza). M. : Institut cheloveka RAN ; Nezavisimiy institut grazhdanskogo obshchestva.

Smakotina, N. L. (2009) Osnovy sotsiologii nestabil'nosti i riska : filosofskii, sotsiologicheskii i sotsial'no-psikhologicheskii aspekty. M. : KDU.

Toshchenko, Zh. T. (2008) Paradoksal'nyi chelovek. M. : IuNITI-DANA.