



На правах рукописи

ПОЧЕВАЛОВ ДМИТРИЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ
МЕСТНЫХ АДМИНИСТРАЦИЙ**

22.00.08 – Социология управления

(9. Содержание, функции и структура культуры управления. Влияние
управленческой культуры на реальное поведение людей)

**Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук**

14 МАЙ 2009

Волгоград – 2009

Работа выполнена в Федеральном государственном образовательном
учреждении высшего профессионального образования
«Волгоградская академия государственной службы»

Научный руководитель: доктор социологических наук, доцент
Дильман Дмитрий Александрович

Официальные оппоненты: доктор социологических наук
Мулянова Бова Мухараевна
кандидат социологических наук
Шаповалов Дмитрий Юрьевич

Ведущая организация: ГОУ ВПО «Астраханский государственный
Университет»

Защита диссертации состоится 28 мая 2009 г. в 16.00 на заседании
Диссертационного совета Д 502.002.01 в ФГОУ ВПО «Волгоградская
академия государственной службы» по адресу: 400131, г. Волгоград, ул.
Гагарина, 8, ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной
службы», ауд. 204.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале библиотеки
Федерального государственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Волгоградская академия государственной
службы».

Автореферат диссертации размещен на официальном сайте ФГОУ ВПО
«Волгоградская академия государственной службы» - <http://www.vags.ru>

Автореферат разослан 22 апреля 2009 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 502.002.01



Е.Г. Олейникова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования объясняется необходимостью поиска продуктивных, малозатратных и практически применимых концепций повышения эффективности управления в администрациях муниципальных образований нашей страны.

Большому числу молодых муниципалитетов требуются современные решения как традиционных, так и новых управленческих задач. Муниципальная система управления переживает свое становление, испытывая влияние различных внешних и внутренних факторов: по уровню престижа муниципальная служба еще не может конкурировать с государственной службой, по уровню дохода служащих – с доходами работников коммерческих структур. Кроме того, широкое распространение высшего образования, рост самосознания личности формирует высокие требования к современному руководителю общественных управленческих учреждений. Пересечение различных муниципальных интересов (граждан, организаций, местных сообществ, органов государственной власти) в сфере деятельности местной администрации востребует от современных руководителей муниципальных органов управления развития управленческих отношений нового качества: отношений, основанных на культуре взаимодействия разных уровней иерархии (социальной коммуникации), с целью формирования дееспособной администрации, внутренняя структура которой могла бы гибко реагировать на изменения внешней среды.

Процесс становления системы местного самоуправления в России предопределяет актуализацию прогностической функции науки, которая преобразуется в задачу разработки теоретической матрицы для осмысления того разнообразия укладов, которое формируется в управленческих культурах местных администраций по всей стране.

Современная наука выдвигает различные гипотезы, согласно одной из которых, отталкиваясь от классических трудов М.Вебера, управленческая культура детерминирует социальную структуру общества, а согласно другой – синергетической парадигме – центральная роль в этом креативном процессе принадлежит фактору обратной связи, что определяет актуальность изучения обратной связи в управленческом взаимодействии. Однако отсутствие определенности понятия управленческой культуры не только оставляет широкий простор для спекуляций, но и означает отсутствие понимания целостности пути, стратегии совершенствования управления в его актуальных аспектах.

Необходимость повышения качества управления в местных администрациях в условиях ограниченных финансовых ресурсов актуализирует роль другого, не менее существенного, ресурса повышения качества управления, которым является коммуникация между субъектом и объектом управленческих отношений, а именно организация эффективной обратной связи. Таким образом, потребность совершенствования управленческой практики в российских муниципалитетах подчеркивают актуальность настоящего диссертационного исследования.

Степень разработанности темы исследования.

Проблематика социальных отношений в административном управлении рассматривалась в работах социологов, среди которых М. Вебер, З. Бауман, Э. Гидденс, Т. Парсонс, М. Кастельс, О. Тоффлер, В. Ядов.¹ Зарубежные и отечественные ученые, и эксперты по управлению: Дж. Когнер, Б. Беннис, П. Друкер, Д. Макгрегор, У. Оучи, Т. Питерс и Р. Уотермен, М. Элвессон, К. Фей, Д. Денисон, А. Пригожин, О. Шкаратан,

¹ См.: Бауман З. Законодатели и толкователи. Культура как идеология интеллектуалов// Неприкосновенный запас. – 2007. – №1; Вебер М. Харизматическое господство// Социологические исследования. – 1988. – №5; Современная социальная теория: Бурдьё, Гидденс, Хабермас. Новосибирск, 1995; Парсонс Т. Система современных обществ. М., 1998; Тоффлер А. Третья волна. М., 1999; Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000; Ядов В.А. Россия в мировом пространстве// Социологические исследования. – 1996. – № 3.

В. Иванов, В. Патрушев² создали мощный теоретико-методологический базис, который позволяет изучать такие явления как организационная культура, лидерство, инновационные методы управления на современном этапе.

Понятие, типологии и другие аспекты управленческой культуры в своих трудах разрабатывали В. Белолипецкий, Е. Бикметов, В. Бойков, Б. Братусь, Г. Гольц, И. Гончаров, Г. Артёмов, О. Попова, О. Лагутин, А. Орлова, С. Комаров, С. Кордон, Ж. Масликова, П. Милютин, К. Камерон, Р. Куинн.³

Различные аспекты функционирования административных систем управления исследованы в работах таких ученых, как В. Иванов,

² См.: Bennis W. The Leadership Advantage// Leader to leader. – 1999. – № 12; Conger J. Can We Really Train Leadership?// Strategy&Business. – 1996. – 1st Q; Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. СПб, 2001; Иванов В.Н., Патрушев В.И. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления. М., 2001; Макгрегор Д. Человеческий фактор и производство// Социологические исследования. – 1995. – № 6; Оучи У. Методы организации производства. Японский и американский подходы. М., 1984; Пригожин А.И. Организационные управленческие патологии// Общественные науки и современность. – 1998. – № 3; Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления. М., 1986; Фей К., Денисон Д. Организационная культура и эффективность в России// Персонал-Микс. – 2001. – 4(3); Шкартан О. И. Русская культура труда и управления// Общественные науки и современность. – 2003. – №1; Элвссон М. Организационная культура. Харьков, 2005.

³ См.: Белолипецкий В.К., Павлова, Л.Г. Этика и культура управления. Учебно-практическое пособие. М., 2004; Бикметов Е.Ю. Культура управленческой деятельности// II Всероссийская научная конференция Сорокинские чтения-2005. М., 2005; Бойков В.Э. Профессиональная культура государственной службы // Социологические исследования. – 1999. – № 2; Братусь Б.С. К проблеме нравственного сознания в культуре уходящего века// Вопросы психологии. – 1993. – № 1; Гольц Г.А. Идеиные, содержательные и информационные основы прогнозирования социально-экономических процессов// Общественные науки и современность. – 2005. – №5; Гончаров И.А., Артёмов Г.П., Попова О.В., Лагутин О.В., Орлова А.В. Кадровый потенциал системы государственной и муниципальной службы Республики Коми в 2001-2004 гг.// Подитекс. – 2005. – № 1; Камерон К.С., Куинн Р.Э. Диагностика и изменение организационной культуры. СПб.; Комаров С.В., Кордон С.И. Организационная патология с точки зрения менеджера и консультанта по управлению// Социологические исследования. – 2000. – №1; Масликова Ж.В. Российский предприниматель в поисках собственной модели управленческой деятельности// Вестник Российской коммуникативной ассоциации, выпуск 1. Ростов н/Д, 2002; Милютин П. Управленческая культура личности и факторы ее развития// Власть. – 2007. – №5.

В. Патрушев, Д. Бахрах, Р. Туровский, В. Мокрый, Н. Возжова, И. Задорин, А. Буров, А. Воронин, В. Колесников, Г. Угольницкий, С. Ликанов.⁴

Вопросы рефлексивного управления в своих работах освещали Г. Щедровицкий, А. Пригожин, А. Авиллов, О. Анисимов, А. Деркач, Ю. Васильчук, А. Емельянов, А. Исаев, Т. Котарбинский, Н. Ладенко, И. Семенов, А. Светов, С. Степанов, С. Маслов, Е. Яблокова, С. Переслегин.⁵

Тема обратной связи в управлении возникла в зарождавшихся в начале XX века кибернетике, концепциях управления, которые разрабатывали

⁴ См.: Иванов В.Н., Патрушев В.И. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления. М., 2001; Туровский Р.Ф. Местное самоуправление: к организации эффективной власти// *Общественные науки и современность*. – 2005. – №6; Бахрах Д.Н. Административное право России. Учебник для вузов. М., 2002; Мокрый В.С. Местное самоуправление в Российской Федерации как институт публичной власти и гражданского общества. Дис. ... д-ра юрид. наук. М., 2003; Возжова Н.П., Задорин И.В. Роль субъективного фактора в становлении и развитии местного самоуправления в Российской Федерации// *Исследование Группы ЦИРКОН*. М., 2000; Буров А.Н., Воронин А.Г. Развитие социальной практики самоуправления и проблемы изучения местных сообществ. Волгоград, 2008; Воронин А. Местное самоуправление и социальная модернизация России. Волгоград, 2008; Колесников В.А. Муниципальные интересы в современной России. Волгоград, 2005; Угольницкий Г.А. Иерархическое управление устойчивым развитием социальных организаций// *Общественные науки и современность*. – 2002. – №3; Ликанов С.В. Эволюция компетентности муниципального руководителя (Зарубежный опыт и рекомендации) [Электронный ресурс]// C-SOCIETY: Сайт «Института развития гражданского общества и местного самоуправления». URL: <http://www.c-society.ru/data/200602/kompetentnostiruklmsu.doc> (дата обращения 21.10.2008).

⁵ См.: Щедровицкий Г.П. Избранные труды. М., 1995; Авиллов А.В. Рефлексивное управление. Методологические основания. М., 2003; Анисимов О.С., Деркач А.А. Основы общей и управленческой акмеологии. М., 1995; Бусова Н.А. Культурные корни социального капитала// *Социологические исследования*. – 1999. – №8; Васильчук Ю.А. Фактор интеллекта в социальном развитии человека// *Общественные науки и современность*. – 2005. – №1; Емельянов А.Л. Уровни профессионализма в управленческой деятельности// *Менеджмент в России и за рубежом*. – 1998. – №5; Исаев А.П. Развитие способностей к управленческой рефлексии [Электронный ресурс] // ELITARIUM: Центр дистанционного образования. URL: http://www.elitarium.ru/2008/06/25/uchimsja_refleksii.html (дата обращения 06.09.2008); Котарбинский, Т. Трактат о хорошей работе. М., 1975; Ладенко Н.С., Семенов И.Н., Советов А.В. Рефлексивная организация проекторочного мышления. Новосибирск, 1990; Степанов С.Ю., Маслов С.Н., Яблокова Е.А. Управленческая инноватика: рефлепрактические методы. Вып. 1., М., 1993; Анисимов О.С. Новое управленческое мышление: сущность и пути формирования. М., 1991; Переслегин С. Бюрократия будущего: рефлексивные механизмы управления [Электронный ресурс] // SOCIOSOFT: Институт психотехнологий. URL: <http://www.sociosoft.ru/docs/Buro3.doc> (дата обращения 11.07.2008); Пригожин А.И. Организационные управленческие патологии// *Общественные науки и современность*. – 1998. – № 3.

А. Богданов, А. Анохин, Н. Винер, К. Шеннон, С. Бир. В настоящее время ее значение в социальном управлении исследуют В. Романов, Н. Слонов, Ю. Красовский, В. Иванова, Ю. Плотинский, Б. Мильнер, С. Дубовский, Л. Черняк, С. Новикова, Э. Старобинский,⁶ в том числе применительно к задачам муниципального управления – А. Антокольский, М. Зенков, Л. Кореева, М. Леонова, В. Якимец, Ю. Пахомов, А. Пригожин, А. Решетников, В. Шамшурин, Е. Савкина, Ю. Базарова, Б. Еремина.⁷

Анализ работ по проблеме получения и использования обратной связи управленческого взаимодействия в практических целях показал, что, во-первых, в научной литературе этому явлению уделяется непропорционально малое его значению внимание; во-вторых, существует некоторая путаница в

⁶ См.: Богданов Л.А. Тектология: Всеобщая организационная наука. В 2-х кн. М., 1989; Винер Н. Кибернетика или управление и связь в животном и в машине. 2-е изд. М., 1968; Шеннон К. Работы по теории информации и кибернетике. М., 1963; Винер Н. Кибернетика и общество. М., 1958; Винер Н. Человек управляющий. СПб, 2001; Бир С. Кибернетика и управление производством. М., 1963; Красовский, Ю.Д. Организационное поведение. Учебное пособие для ВУЗов. 2-е изд. М., 2003; Иванова В.Н. Основы социального управления. М., 2001; Плотинский Ю.М. Модели социальных процессов: Учебное пособие для высших учебных заведений. М., 2001; Мильнер Б.З. Теория организации. М., 2003. Романов В.Л. Социальная самоорганизация и государственность. М., 2000; Слонов Н. Обратная связь в управлении: методология управления// Городское управление. – 2007. – № 9; Дубовский С. В. Глобальная пирамида как результат исторического развития, характеристик социума и состояния среды// Общественные науки и современность. – 2002. – №4; Черняк Л. Править? Управлять!// Connect! Мир Связи. – 1997. – №3; Новикова С. Е. Социально-психологические аспекты изменений организационной культуры современного промышленного предприятия (на материале ОАО «Фритекс»). Автореф. дисс. канд. психол. наук. Ярославль, 2002; Старобинский Э.Е. Основы менеджмента на коммерческой фирме. М., 1994.

⁷ См.: Антокольский А.Б. Проблемы управления публичными информационными ресурсами России// Аналитика. – 2004. – №12; Зенков М.Ю. Система связей с общественностью в государственных органах и органах местного самоуправления. Создание общественных приемных и регламентация их деятельности [Электронный ресурс] //Персональный сайт М.Ю. Зенкова. URL: <http://sibags.narod.ru/dfiles/zz.doc> (дата обращения 13.09.2008); Корнеева Л.И. Современные интерактивные методы обучения в системе повышения квалификации руководящих кадров в Германии: зарубежный опыт// Университетское управление: практика и анализ. – 2004. – №4; Леонова М.В., Якимец В.Н. Композитный индекс оценки эффективности обратных связей информационных ресурсов ФОИВ России// X Всероссийская объединенная конференция «Интернет и современное общество». СПб, 2007; Пахомов Ю.В. Система управления по результатам// Общественные науки и современность. – 2007. – №4; Пригожин А. И. Диалогические решения// Общественные науки и современность. – 2004. – №3; Решетников А.В., Шамшурин В.И., Шамшурина Н.Г. Социально-исторический портрет лидера организации// Социологические исследования. – 2001. – № 10.

квалификации обратной связи по принадлежности различным управленческим системам; в-третьих, на первый взгляд очевидным представляется доминирование значения межсистемной обратной связи в социально-управленческой практике административных систем муниципальных образований, но неясно, как ее использовать в практических целях и как активизировать использование ресурса управленческой обратной связи. Нерешенность данных вопросов явилась поводом для проведения специального социологического исследования, включающего теоретическую и практическую составляющие, с целью заполнить существующий пробел в знании.

Целью исследования является рассмотрение и идентификация действия обратной связи, формирующей управленческую культуру муниципальной административной системы.

Достижение указанной цели требует постановки и решения в процессе исследования следующего ряда теоретических задач:

1. Определение понятия управленческой культуры и классификация ее форм;
2. Обоснование актуальности управленческой культуры для административной практики муниципалитетов;
3. Выявление функциональной специфики обратной связи в управленческой культуре;
4. Анализ эффективности коммуникативной практики в управлении местных администраций;
5. Определение понятия обратной связи и его практической ценности для руководителей управленческих подразделений местных администраций;
6. Оценка возможности внедрения эффективных приемов обратной связи в управленческую практику в муниципалитетах.

Объектом исследования выступают управленческие отношения, концептуализированные в понятии управленческой культуры.

Предметом исследования является обратная связь как детерминанта управленческой культуры муниципальной административной системы.

Теоретико-методологической базой исследования послужила общенаучная диалектическая методология, классическая логика, аналитический, синтетический, компаративный, системный методы, категориальный анализ, а также специальные методы научного исследования, а именно: социологические методы сбора и анализа первичных социологических данных.

Теоретическую основу работы составили теории лидерства, классическая теория управления, теория организации, теория социального управления, теория систем, синергетическая парадигма, социологическая теория культуры в парадигме постмодерна.

Эмпирической базой настоящего исследования послужили вторичные социологические данные, проводимых ранее исследований, а также результаты собственного социологического исследования автора.

Новизна результатов проведенного исследования состоит в следующем:

1. Сформулировано понятие управленческой культуры и осуществлена типологизация ее форм;
2. Обоснована актуальность формирования управленческой культуры в местных администрациях;
3. Выявлена функциональная специфика обратной связи в управленческой культуре;
4. Показана эффективность обратной связи для повышения качества коммуникативной управленческой практики в местных администрациях;
5. Выявлено понимание обратной связи и его практическая ценность для руководителей управленческих подразделений местных администраций;
6. Указаны эффективные приемы обратной связи для управленческой практики в муниципалитетах.

Основные положения диссертационного исследования, выносимые на защиту:

1. Определение понятия управленческой культуры основывается, прежде всего, на социологическом понимании культуры и учете актуальных задач развития управления. Культура управления может пониматься как совокупность характерных черт управленческого воздействия, при котором формирующими аспектами культуры является практика воздействия руководителя на подчиненного и соответствующая управленческая рефлексия. При всем разнообразии подходов к типологии управленческих культур, наименее противоречивым вариантом типологизации представляется признание существования многообразия управленческих культур по национально-государственному или местному признакам. Целостной системе социального управления корреспондирует и целостная управленческая культура, в рамках которой можно выделять традиционные и новые тенденции. Традиционным тенденциям соответствует нерелексивная традиция, а новым тенденциям – релексивная управленческая новация.

2. Управленческая культура в местных администрациях складывается в результате достижения определенного равновесия между отчуждением формализации и рестрикционизмом неформальных отношений в управленческом взаимодействии, что особенно важно в малых поселениях, где руководитель не только работает, но и живет со своими подчиненными, вступая в семейно-родственные, дружеские отношения, хозяйственные связи и т.п. Общее, что сохраняется во всем многообразии особенностей управленческих культур местных администраций и составляет их специфику – есть развитая управленческая рефлексия. Муниципальная управленческая культура востребует и прагматическую, и нормативную рефлексию в полном объеме, а также социально-управленческую рефлексию (профессиональная ответственность руководителя), так как последствия принимаемых решений, равно как и объект управления, максимально приближены к субъекту.

3. Термин, который отражает символику управленческой рефлексии в ее надиндивидуальных, социологических свойствах – это «обратная связь». Поскольку содержанием управленческого воздействия является определенный посыл к действию, а предпосылкой его результата – адекватность реакции, то гарантией ожидаемой эффективности становится надежность механизма обратной связи в системе социального управления.

Получение обратной связи является необходимым, но недостаточным фактором работы этой системы. Развитый субъект может выявлять обратную связь и в латентных формах, извлекать информацию, имеющую статус обратной связи из всего процесса деятельности управляемой подсистемы. Таким образом, обратной связью в управлении необходимо считать не только процесс передачи информации вверх по иерархии, но и извлечение ее с нижнего иерархического уровня. Управленческая культура востребует активную волевою позицию управляющей подсистемы. Пассивность управляющей подсистемы в процессе обратной связи формирует такую же пассивность и управляемой в процессе получения прямой связи. И наоборот, ожидаемая активность в процессе извлечения обратной связи побуждает управляемую подсистему активизировать свои когнитивные и организационные структуры уже на этапе получения прямой связи.

4. Обратная связь с населением в российских муниципалитетах становится обязательным сервисом «электронных» городских администраций. Однако управленческая обратная связь в муниципальной управленческой культуре акцентирована недостаточно. Для повышения эффективности органов муниципального управления, образующих автономную систему, приемлемым механизмом стимулирования активности в системе является фактор обратной связи в управленческой культуре, поскольку другие стимулы малозначимы. Данный механизм предполагает, что обратная связь должна извлекаться управляющей подсистемой а) на стадии, предваряющей директивные отношения, в целях установления соответствия смысловых значений, б) на стадии его осуществления при

помощи информационного мониторинга и в) на завершающей стадии оценки результатов в целях корректировки дальнейшей работы.

5. Результаты социологического исследования позволяют сделать выводы о том, что:

а) потенциал обратной связи для ежедневной управленческой практики муниципального управления остается нераскрытым; ресурс повышения активности руководителей в извлечении обратной связи не востребован;

б) понимание обратной связи в управлении не выкристаллизовалось в сознании большинства руководителей подразделений российских муниципалитетов, но имеет хорошие предпосылки для познания; развивать практики повышения эффективности управления, основанные на внимании к фактору обратной связи в управленческой культуре, возможно, поскольку в среде муниципальных руководителей есть ядра референтных групп, на знания которых можно опираться;

в) внешняя система, дающая обратную связь, также может быть существенным ресурсом совершенствования управленческой культуры, если обратную связь извне преобразовывать в идеологию работы с персоналом; поскольку целостная структура знаний и отношений на почве обращения с обратной связью внешней системы сформировались, на основе имеющихся навыков можно выстроить и практику обращения руководителя с управленческой обратной связью.

6. Обратная связь позволяет руководителю понимать, в каких случаях подчиненные добиваются результативности своей работы благодаря роли руководителя, а в каких случаях вопреки этой же роли; она также позволяет корректировать когнитивные структуры подчиненных в периоды активности, стимулируя к сознательному освоению: а) исходной задачи (решения, директивы), что ведет к обеспечению согласованности в понимании конкретики поставленной задачи и возможности корректировки и достижения наибольшей четкости в постановке задачи; б) процесса исполнения в контрольных этапах его протяженности (если он протяжен во

времени и предусматривает неоднократное подключение к нему исполнителя); в) конечного результата своих функциональных действий, осуществляемых под руководством, то есть под принудительным воздействием руководителя, что ведет к перестройке сознания подчиненного от оценки руководителя, как конечного пользователя результатов выполнения своих директив, поручений к некоему общественному интересу – интересу местного сообщества (не отдельных граждан), понимаемому в качестве конечного адресата. Поэтому руководитель может ввести в свою управленческую практику получение обратной связи а) «по заданию»; б) «по процессу»; в) «по результату».

Практическая значимость работы заключается в том, что результаты данного исследования могут быть использованы в практике управленческого взаимодействия в муниципальных администрациях в целях повышения результативности управленческих отношений.

Отдельные положения диссертации могут быть использованы в учебном процессе в преподавании дисциплин «Социология управления», «Социология организации», «Инновационный менеджмент», «Исследование систем управления», «Управление организационными изменениями» и др.

Научная значимость результатов данного исследования состоит в разработке и предложении к научному обсуждению понятия управленческой культуры, обратной связи, раскрытии специфики обратной связи в административном управлении. Определенное значение имеют результаты проведенного автором социологического исследования, в ходе которого были получены эмпирические данные, позволившие сделать ряд теоретических и практических выводов, а также наметить дальнейшие перспективы исследования в рамках данной темы.

Апробация работы. Основные положения и результаты исследования нашли отражение в докладах автора на научно-практических конференциях, а также в публикациях в научной периодической печати в гг. Пензе, Волгограде, Москве.

Публикации. По теме данной работы было опубликовано 5 работ общим объемом 1,3 п.л. Из них 1 работа в издании, рекомендованном ВАК РФ для публикации основных научных результатов соискателей ученой степени. Работа выполнена в рамках п. 9 области исследования «Содержание, функции и структура культуры управления. Влияние управленческой культуры на реальное поведение людей» паспорта специальности 22.00.08 «Социология управления».

Структура диссертационного исследования.

Диссертация состоит из введения, трех глав, включающих шесть параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснована актуальность темы диссертационной работы, проанализирована степень ее научной разработанности, определены цели и задачи исследования, объект и предмет, обозначены теоретическая и методологическая основы исследования, показана научная новизна, представлены основные положения, выносимые на защиту, а также научная, практическая значимость и апробация работы.

В первой главе «Управленческая культура как актуальная концепция социального управления» исследуются теоретические основы управленческой культуры как актуальной научной гипотезы в ранге концепции социального управления; подчеркивается, что в условиях непрерывного становления, постоянных изменений и адаптации управленческая культура может рассматриваться как оптимальная концепция выживания и развития управленческой системы.

В первом параграфе первой главы «Понятие и типология управленческих культур» исследуются основные элементы указанной

концепции. Подходя к определению понятия управленческой культуры, автор отталкивается от социологического понимания культуры и учета актуальных задач развития управления. Проанализировав достоинства и недостатки различных трактовок понятия «управленческая культура», автор предлагает понимать культуру управления как совокупность характерных черт управленческого воздействия, при котором формирующими аспектами культуры является практика воздействия руководителя на подчиненного и соответствующая управленческая рефлексия.

Обосновывая свое понятие, автор исходит из того, что основная угроза системе управления со стороны среды – это изменчивость, и система исторически вырабатывает механизмы сопротивления ей, однако, высокий темп изменчивости современного мира преодолевает традиционные социальные механизмы сопротивления изменчивости среды – ритуал и традицию. По мнению автора, социальная система отвечает на этот вызов симбиозом управления с культурой, из которой в управление вбирается рефлексия как базовый принцип.

Исследование классификации управленческих культур в версиях отечественных ученых привело к выводу о неудовлетворительности существующих классификаций. Последовательная критика существующего знания в этом вопросе приводит автора к утверждению о том, что при всем разнообразии подходов к типологии управленческих культур, наименее противоречивым вариантом типологизации является признание существования многообразия управленческих культур по национально-государственному или местному признакам, с учетом их стремления к культивированию особенностей.

Автор при этом не отрицает возможности деления на автохтонные и навязанные, переходные и инновационные и т.п. управленческие культуры, если они рассматриваются в исторической привязке к месту, времени и их носителю. Однако автор настаивает на своем утверждении о том, что предметом исследования остается единая система социального управления.

Таким образом, по мнению автора, некой целостной системе социального управления всегда корреспондирует также целостная управленческая культура. В рамках этой культуры можно выделять традиционные и новые тенденции. Традиционным тенденциям соответствует нерелексивная традиция, а новым тенденциям – релексивная управленческая новация, при этом традицию и новацию следует относить не к различным типам, а к одной и той же управленческой культуре.

Во втором параграфе первой главы «Специфика управленческой культуры в административных органах муниципального управления» выдвигается тезис о том, что та или иная модель развития управленческой культуры в местной администрации может рассматриваться как модель, приемлемая для местного сообщества (данного муниципалитета) в той мере, в какой она соответствует его культурным представлениям и вырабатывается при его непосредственном участии.

Автор замечает, что объективные процессы социально-экономического и политического развития страны являются принудительными мотивами к изменению управленческой культуры. И хотя оно проходит под давлением государственных институтов, предпосылкой изменения управленческой культуры является становление местных сообществ, активность которых рассматривается как внешняя (институционально равная) сила, побуждающая к совершенствованию управленческой культуры местных администраций. Актуальность формирования управленческой культуры в местных администрациях заключается в необходимости балансировать между отчуждением формализации и рестрикционизмом неформальных отношений в управленческом взаимодействии, что особенно важно в малых поселениях, где руководитель не только работает, но и живет со своими подчиненными, вступая в семейно-родственные, дружеские отношения, хозяйственные связи и т.п.

То общее, что сохраняется во всем многообразии особенностей управленческих культур местных администраций и составляет их специфику,

– есть развитая управленческая рефлексия. Автор указывает, что муниципальная управленческая культура востребует и прагматическую, и нормативную рефлексию в полном объеме, а также социально-управленческую рефлексию (профессиональная ответственность руководителя), так как последствия принимаемых решений, равно как и объект управления, максимально приближены к субъекту по месту и по времени.

В работе делается основной акцент на то, что специфика рефлексивной управленческой культуры в наибольшей степени отвечает объективным тенденциям развития муниципальной административной системы, поскольку соответствует требованию сосуществования единства управленческих принципов в разнообразии местных условий, то есть при всей экзотике местных условий управленческие отношения должны сохранять свой стержень, обеспечивая воспроизводство административной системы путем создания внутреннего механизма взаимного стимулирования активности управляющей и управляемой системами.

Вторая глава «Обратная связь в управлении: виды и функции» раскрывает функциональную специфику и значение обратной связи в управленческой культуре муниципальных администраций. С этой целью в **первом параграфе второй главы «Эффективность обратной связи в социальном управлении»** рассматриваются операциональные возможности обратной связи для повышения эффективности муниципального управления.

Обосновывая использование данной терминологии, автор указывает на то, что термин «обратная связь» (в отличие от «управленческой рефлексии») отражает символику управленческих отношений в их наиндивидуальных социологических свойствах. Поскольку содержанием управленческого воздействия является определенный посыл к действию, а предпосылкой его результата адекватность реакции, то гарантией ожидаемой эффективности становится надежность механизма обратной связи в данной

коммуникативной системе, который выступает вспомогательным аппаратом сознания, своего рода отражением отражения – социальной рефлексией.

Исследование выявило сложный узел каналов обратной связи, завязанных на управленческой подсистеме: это связи внутриорганизационные (горизонтальные и вертикальные), управленческие (имеющие восходящий и нисходящий характер), а также межсистемные (оказывающие воздействие как в целом на организацию, так и на управленческую ее подсистему, в частности).

Автор показал, что независимо от воли воспринимающего субъекта обратная связь существует объективно, система в целом и объекты управления в частности ее выдают в той иной форме. Однако верно и то, что получение обратной связи является необходимым, но недостаточным фактором работы этой системы. Следовательно, развитый субъект, способный выявлять обратную связь в латентных формах, анализируя не только непосредственные результаты его труда, но и сам ход деятельности работы объекта управления, характер его работы, организацию им процесса, должен уметь извлекать информацию, имеющую статус обратной связи, из всего процесса деятельности управляемой подсистемы.

Руководитель, таким образом, осуществляет подключение к каналу обратной связи. В его арсенале – методы наблюдения, анализа, сопоставления. Он может использовать для своего анализа мнение «со стороны», версию объекта и свое мнение и т.п.

Таким образом, подчеркивает автор, обратной связью в управлении необходимо считать не только процесс передачи информации вверх по иерархии, но и получение ее с нижних уровней иерархии. Автор настаивает на том, что именно в сегодняшних условиях необходимо извлечение обратной связи, то есть активная волевая позиция управляющей подсистемы. Пассивность управляющей подсистемы в процессе обратной связи, как отмечается в тексте, формирует такую же пассивность и управляемой в процессе получения прямой связи. И наоборот, ожидаемая активность в

процессе извлечения обратной связи побуждает управляемую подсистему активизировать свои когнитивные и организационные структуры уже на этапе получения прямой связи.

Второй параграф второй главы «Актуальные формы обратной связи в муниципальном управлении» раскрывает значение механизма обратной связи для повышения эффективности муниципального управления.

В параграфе показано на примерах, что муниципальные системы знакомы с таким явлением как обратная связь: форма обратной связи стала привычным, если не обязательным сервисом для каждого из сайтов городских администраций, чаще в виде сервиса под названием «Интернет-приемная». И хотя автор обозначает существенные недостатки этих сервисов с его точки зрения, это лишь момент развития, отражающий вполне обнадеживающую тенденцию актуализации средств обратной связи.

Тем не менее, как указано в работе, предмет управленческой обратной связи имеет наименьшую артикуляцию среди руководителей муниципальных служб. Автор, однако, склонен утверждать, что для административных органов управления муниципальных образований наиболее приемлемым является алгоритм учета обратной связи в управленческом взаимодействии в рамках управленческой культуры. Он полагает, что обратная связь должна извлекаться управляющей подсистемой еще на стадии, предвещающей директивный посыл в целях установления соответствия смысловых значений, на стадии его осуществления при помощи информационного мониторинга и на завершающей стадии оценки результатов в целях корректировки дальнейшей работы.

Обосновывая свою точку зрения, автор объясняет, что перекрещивающиеся потоки обратной связи управленческого, организационного и клиентского взаимодействия необходимо использовать в целях повышения эффективности организации, учитывая, что обратная связь организационного взаимодействия стимулирует аппарат личностной рефлексии («как мне лучше работать, чтобы поддерживать высокий уровень

доверия коллег»), обратная связь клиентского взаимодействия стимулирует организационную рефлексию («как нам лучше работать, чтобы удовлетворить клиента»), обратная связь управленческого взаимодействия стимулирует социальную рефлексию («как мне лучше работать, чтобы поддерживать высокий уровень уважения руководителя, поддерживать/повысить статус»).

Третья глава «Исследование представлений об управленческой обратной связи у руководителей муниципальных служб» состоит из материалов подготовки, обобщения и оценки результатов социологического исследования. Первый параграф третьей главы - «Программа исследования и общие результаты». В подготовке исследования автор исходил из того, что, поскольку в теории тема «обратной связи в управленческом взаимодействии» является не разработанной, то и на практике понимание этой категории, ее содержание, скорее всего, не артикулируется руководителями, и не обрело в их сознании четких очертаний.

С целью проверки своих предположений, а также выяснения степени понимания предмета обратной связи в административной системе муниципальных образований, автор предпринял социологическое исследование.

Свой замысел автор реализовал в эмпирическом социологическом исследовании, осуществленном по методике неформализованного интервью с точной формулировкой вопроса, фокусирующегося на предмете. Выборка рассчитывалась по методу формирования равных по численности квот (внутри квот сохранялся принцип случайного отбора) (N=36).

Отбор респондентов осуществлялся на основании типологии Р. Гордена, в соответствии с задачами исследования интервьюировались «специальные респонденты» – это люди, которые предоставляют информацию, непосредственно касающуюся проблемы исследования. В различных по территориальной специфике муниципалитетах (подразделение

территориальной муниципальной администрации, штабное подразделение муниципальной администрации, администрация муниципального района) были отобраны для интервью руководители отделов, подразделений администрации муниципального образования.

В целях обеспечения сопоставимости ответов всем членам выборки предоставлялись одинаковые вопросы. Вопросник был составлен нами также в соответствии с требованиями методики глубокого интервью. Он представляет собой перечень тем, подлежащих выяснению.

Предварительная теоретическая проработка вопроса позволила концептуализировать проблему, с которой автор вышел к исследованию: обратная связь в управленческом взаимодействии представляет собой ресурс повышения эффективности в управленческой системе, возникающий объективно; однако, при распространенном знании о явлении обратной связи вообще, его ресурс именно в управленческом взаимодействии остается невостребованным.

Исходя из видения проблемы, автор сформулировал гипотезу: это предположение о том, что обратная связь в управленческом взаимодействии просто не распознается как комплексное, целостное явление, а наиболее распространенным знанием об обратной связи будет понятие об информации, поступающей из внешней среды – жалобы, вопросы, предложения граждан.

Таким образом, целью исследования было выяснение понимания обратной связи в управленческом взаимодействии, распространенного у руководителей управленческих подразделений местных администраций, и их оценка его практической ценности.

По обобщенным итогам исследования автор заключает, что гипотеза нашла подтверждение: наиболее распространенным знанием об обратной связи является понятие об информации, поступающей из внешней среды – жалобы, вопросы, предложения граждан, однако информативный срез дал более развернутую картину понимания респондентами обратной связи.

Второй параграф третьей главы «Перспективы использования управленческой обратной связи в российских муниципалитетах» содержит оценки результатов социологического исследования.

Результаты проведенного исследования позволяют автору утверждать о слабом развитии знания об управленческой обратной связи в муниципальных администрациях. Конкретно это выражается в том, что: потенциал обратной связи для ежедневной управленческой практики муниципального управления еще не раскрыт; ресурс повышения активности руководителей в извлечении обратной связи все еще не востребован; понимание обратной связи в управлении еще не выкристаллизовалось в сознании большинства руководителей подразделений российских муниципалитетов, но имеет хорошие предпосылки для познания.

В актив позитивных тенденций развития управленческой культуры местных администраций, выявленных в ходе исследования, автор относит а) возможность развивать практики повышения эффективности управления, основанные на внимании к фактору обратной связи в управленческой культуре, на основе имеющихся знаний определенного числа муниципальных руководителей; б) наличие ресурса совершенствования управленческой культуры в обратной связи внешней системы, при условии преобразования ее в идеологию собственной работы с персоналом; в) сформированность целостной структуры знаний и отношений на почве обращения с обратной связью внешней системы, позволяющую выстроить и практику обращения руководителя с управленческой обратной связью.

В качестве рекомендаций автор предлагает для практики социального управления в муниципалитетах ввести получение обратной связи: а) «по заданию»; б) «по процессу»; в) «по результату»; а также усвоить выработанные совместно с экспертами формулы: обратная связь позволяет руководителю понимать, в каких случаях подчиненные добиваются результативности своей работы благодаря роли руководителя; знания в области когнитивных структур определяют управленческую культуру

руководителя, а его профессионализм в современном смысле слова – навыки получения управленческой обратной связи.

Завершая свое исследование, автор выражает надежду на то, что имеющиеся в исследовании недостатки теоретической проработки изучаемого предмета и связанных с ним аспектов управленческих отношений станут предметом научной дискуссии по данному вопросу.

В заключении подводятся итоги исследования, излагаются результаты проведенной работы в обобщенном виде и формулируются основные выводы и позиция автора, обозначаются перспективы дальнейшей научной разработки данной тематики.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Научные статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых журналах реестра ВАК РФ

1. *Почевалов, Д.А.* Типология управленческих культур. [Текст] / Д.А. Почевалов // Знание. Понимание. Умение. – 2008. – № 3. – 0,4 п. л.

Научные статьи, опубликованные в других изданиях:

2. *Почевалов, Д.А.* Специфика управленческой культуры в административных органах муниципального управления. [Текст] / А.Н. Буров, Д.А. Почевалов // VI Международная научно-практическая конференция «Опыт и проблемы социально-экономических преобразований в условиях трансформации общества: регион, город, предприятие»./ Сб. статей. – Пенза: ПГСХА, 2008. - 0,2 /0,1 п.л.

3. *Почевалов, Д.А.* Каналы обратной связи в управленческой культуре. [Текст] / Д.А. Почевалов // VI. Международная научно-практическая конференция «Опыт и проблемы социально-экономических преобразований в условиях трансформации общества: регион, город, предприятие»./ Сб. статей. – Пенза: ПГСХА, 2008. - 0,2 п.л.

4. *Почевалов, Д.А.* Мотивационный аспект развития управленческой культуры в местных администрациях. [Текст] / Д.А. Почевалов //Сборник научных статей аспирантов и соискателей. Вып. 7. – М., РГТЭУ, 2008. - 0,3 п.л.

5. *Почевалов, Д.А.* Двойственность понятия управленческой культуры. [Текст] / Д.А. Почевалов // Модернизация экономики и новая парадигма развития российского предпринимательства: Сб. научных статей / ВФ РГТЭУ; Под общ. ред. А.Н. Булова. – Волгоград: Волгоградское научное издательство, 2008. - 0,3 п.л.

Почевалов Дмитрий Александрович

Обратная связь в управленческой культуре
местных администраций

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание учёной степени
кандидата социологических наук

Подписано к печати 17.04.2009 г. Формат 60x84/16

Бумага офсетная. Усл. печ. л. 1,4. Уч.-изд. л. 1,2.

Тираж 120 экз. Заказ 33.

Отпечатано в Волгоградском филиале ГОУ ВПО «Российский
государственный торгово-экономический университет»

400131, г. Волгоград, ул. Волгодонская, 11