

УДК 316.334.2

Д.М. ЯДРАНСЬКИЙ

## СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ НАУКОВОГО УПРАВЛІННЯ

*У статті розглянуто можливі підходи до створення моделі соціального управління в умовах трудових груп. Проведено паралелі із розробками радянських науковців-теоретиків соціального управління. Визначено відмінності підходів до соціального управління класичною та інформаційною працею. Висловлено авторські підходи щодо можливостей розбудови системи соціального управління на підприємстві.*

**Ключові слова:** соціальне управління, трудові групи, продуктивність, самонормування, індивідуальна ефективність.

Актуальність проблеми соціального управління в плинні кризових процесів у сучасній трудовій сфері набуває особливої актуальності, адже використання економічних методів управління в таких умовах виявляється не завжди можливим (у першу чергу через брак економічних важелів впливу). Більш того, соціальне управління за певних умов виявляється більш динамічним способом управління, що робить цей метод важливим і дієвим в умовах обмежених термінів управлінського впливу. Однак, здебільшого класичні теорії наукового управління орієнтовані на інструментальні підходи до регламентації праці та по суті ігнорують можливості соціального управління.

Сучасний інформаційний трудовий процес практично унеможлиблює використання чітко регламентованих інструментальних підходів до управління трудовою діяльністю, а відтак вимагає переосмислення з позицій можливостей використання механізмів соціального управління.

**Мета статті** – висвітлити можливі підходи до створення моделі соціального управління в умовах трудових груп. Соціальне управління є об'єктивно необхідним різновидом праці, що забезпечує погодженість та упорядкованість сумісної праці людей для досягнення суспільно значущих цілей і вирішення завдань, які при цьому виникають. Однак більшість теоретичних і прикладних досліджень у сучасній науковій літературі орієнтовані на соціальне управління в умовах великих соціальних груп. Водночас питання управління в малих групах (якими є трудові групи) базується переважно на методах матеріальної мотивації та технічного нормування праці.

В умовах інформаційної праці її результат переважно є мало прогнозованим і залежить від умов, у яких відбувається процес праці. Зазначені умови є похідними від норм і цінностей соціального оточення (середовища), в якому відбувається інформаційна праця. Залежно від рівня аналізу будуть формуватися різні соціальні норми й різний соціальний досвід. До

того ж, для будь-якої праці властивий циклічний характер, через що важливим є урахування характеру та тривалості трудових циклів.

Тривалість і характер трудового циклу окремого працівника залежно від особливостей його професійних функцій може істотно змінюватися за тривалістю. Так, тривалість трудового циклу головного бухгалтера, на нашу думку, становить 1 рік, оскільки містить роботи, пов'язані з упорядкуванням річного звіту (періодичність якого 1 рік). При цьому робота оператора кол-центру, що здійснює телефонне консультування клієнтів, повторюється протягом зміни в окремих випадках 100 і більше разів. Проте характер інформації (навіть за умов стандартизованого її надання) постійно змінюється. Відповідно, індивідуальний цикл оператора буде більш швидким, ніж бухгалтера, що викликатиме більш швидке набуття досвіду та наростання втоми внаслідок постійного повторювання трудового циклу.

Слід врахувати, що інформаційний трудовий досвід формується в процесі соціальної комунікації (відносин), проте оператор у процесі трудової діяльності протягом трудового циклу має стандартизований характер відносин, що зумовлює нижчу соціальну значимість його окремого трудового циклу. З іншого боку, проблема складання річного звіту стосується головного бухгалтера, однак квартальний звіт (або окремих вид звіту) може готувати звичайний бухгалтер, від чого циклічність роботи окремого бухгалтера буде більшою, а тривалість циклу – меншою (з відповідним зменшенням соціального наповнення відповідного циклу). При цьому і для оператора, і для головного бухгалтера структура трудового циклу складається з окремих мікроциклів (які також відрізнятимуться тривалістю в залежності від конкретної трудової функції).

Зміна циклів разом з набуттям соціального досвіду служить причиною накопичення втоми працівника. Навіть стомлюваність настає не завжди внаслідок виконання певного виду роботи, а часто внаслідок її постійного повторення. Це явище справедливо і доведено для елементів трудових процесів, проте повною мірою може бути властивим і соціальному досвіду (втоми від його набуття). Отже, зміна тривалості індивідуальних трудових циклів (відносно базової тривалості) може розглядатися як засіб зниження накопиченої втоми та збагачення соціального досвіду (у сфері інформаційної праці).

Потрібно також підкреслити, що в інформаційній праці значною мірою зростає роль особистості, тому виникає певна необхідність у персоніфікації (адаптації до ціннісно-мотиваційних орієнтацій індивіда) використовуваних трудових норм (набуття ними соціального змісту). Такої персоніфікації можна досягти за допомогою дослідження соціальних причин індивідуальної ефективності та індивідуальної трудової поведінки, які значною мірою зумовлюють параметри соціальної реалізації накопиченого інформаційно-трудоного досвіду. Це безпосередньо впливає на соціальні відносини в трудовій групі і визначає соціальну ефективність трудового процесу в цілому.

У контексті сучасних перетворень, як справедливо зазначає український дослідник В.Є. Пилипенко, на перший план виходить трудова поведінка робітників, зайнятих у нових формах господарювання (заснованих на приватній власності). Оскільки трудова поведінка є різновидом соціальної поведінки, вона заснована на трудових нормах і цінностях, які є інтеріоризованими індивідом у процесі трудових інтеракцій у конкретній трудовій групі. Так, значною мірою трудові практики визначаються установленими соціально-трудовими нормами, які мають для кожної трудової групи певні специфічні аспекти.

В умовах переходу до інформаційного суспільства також відбуваються зміни характеру форм господарювання через збільшення питомої ваги самозайнятості, збільшення комбінованих форм власності тощо. Зазначені причини також надають принциповий вплив на регуляцію трудової поведінки й набуття соціального досвіду. У такому контексті необхідно розглянути взаємозв'язок між соціальними нормами окремих членів трудової групи та соціальними нормами, які домінують у групі (адже не всі групові норми мають обов'язково бути інтеріоризованими).

Виходячи зі збільшення індивідуального характеру праці, існує необхідність проаналізувати ролі індивіда як джерела нормотворчості і встановити можливості зовнішньої нормативної регуляції індивіда, а також межі індивідуальної саморегуляції. При цьому заслуговує на увагу думка П. Друкера, згідно з якою, “продуктивність працівника розумової праці стає метою управління персоналом як підвищення продуктивності малокваліфікованої роботи було метою управління персоналом упродовж ХХ ст., з часів Ф. Тейлора. Для цього будуть потрібні, крім усього іншого, зовсім інші підходи до працівників організації і до їх роботи. А саме: людьми не потрібно “керувати”. Завдання – направляти людей. Мета – зробити максимально продуктивними специфічні звички і знання кожного окремого працівника”. На нашу думку, йдеться про соціальні умови, в яких трудові практики набувають максимальної кореляції з очікуваннями роботодавців. Оскільки трудові практики, як зазначалось вище, є похідними від соціальних норм, можна констатувати потребу у зближенні нормативних очікувань і реальних практик. Вочевидь, засобом такого зближення є штучний вплив на нормативне соціальне середовище трудової групи.

В умовах індивідуалізованої інформаційної праці (фріланс, віддалені робочі місця) виникає необхідність впливу на індивідуальне нормативне поле працівника. У цьому контексті ми пропонуємо розглядати, з одного боку, самонормування, а з іншого, активне декларування бажаних практик з метою їх “вбудовування” в систему індивідуальних соціальних норм окремих працівників. Останній захід є засобом формування віртуальних квазінорм, які не матимуть реальних санкцій соціальної групи (тільки санкції адміністративного характеру), але при цьому будуть сприйматися як норми причетності до спільних трудових практик.

Самонормування пропонуємо розглядати базові соціальні феномени індивідів (зокрема, самість), які в практичному аспекті виступають механізмом самовдосконалення. В системі соціального нормування самонормування створює механізм синхронізації інтенсивності трудових практик (циклів) в умовах віддаленої організації робочих місць. Адже, як справедливо зазначає В.Є. Пилипенко, в суперіндустріалізованому суспільстві головними є інформація і творчість. Це змінює і характер праці, який вимагає працівника нового типу. Робітник “третьої хвилі” більш незалежний, більш спритний і більше не є придатком машини. Частково погоджуючись із тим, що робітник перестає бути “придатком машин”, вважаємо за доцільне зазначити, що засобом зовнішнього об’єктивного унормування (синхронізації) в умовах класичної праці виступала саме машина, роль якої в умовах інформаційної праці знижується. В якості такої об’єктивізуючої складової в інформаційній праці може виступати тільки соціальна норма, яка характеризує очікуваний кінцевий результат, процес праці та інтенсивність трудових циклів.

Усвідомлюючи існування певної норми, індивід у процесі реалізації власних ціннісних орієнтацій та з метою досягнення успіху буде намагатися максимізувати власну ефективність відповідно до існуючої (задекларованої) ціннісно-нормативної бази. Відсутність задекларованої норми може приводити до того, що оптимізація власної ефективності вступатиме в певний дисонанс з ціннісними орієнтаціями інших членів колективу. Такий підхід, на нашу думку, буде викликати конфлікт (у класифікації А.Г. Здравомислова – конфлікт на рівні повсякденного життя), адже такі конфлікти пов’язані з використанням людьми нових можливостей самоствердження, зі складними процесами адаптації до цінностей, норм і вимог, що складаються вперше.

На сьогодні науку про управління особистим часом і власною ефективністю прийнято називати тайм-менеджментом [134; 47]. Узагальнюючи розглянуті літературні джерела з цього напрямку, під тайм-менеджментом розуміють ефективне планування робочого часу для досягнення цілей, пошук часових ресурсів, розстановку пріоритетів і здійснення контролю над виконанням запланованого [184; 29]. Зазначені підходи значною мірою збігаються із сучасними підходами до нормування праці (за винятком об’єкта нормування праці). Тобто основною відмінністю виступає те, що тайм-менеджмент спрямований на самостійне проведення регламентації власного трудового процесу (при цьому стороння допомога визнається необхідною). Звичайне нормування праці спрямоване на управління ефективністю трудового процесу групи усереднених виконавців, підвищення не індивідуальної, а групової ефективності.

Наукові дослідження щодо управління власною ефективністю були розпочаті в 20-ті рр. ХХ ст., у тому числі й у СРСР. Радянська школа наукової організації праці мала низку наукових досягнень у питаннях організації особистого часу. Причому процес управління індивідуальної ефективністю розглядався як засіб поліпшення колективних (загальних) результатів через власну ефективність.

Один із відомих учених, працював у напрямі організації праці, А. Гастев фіксував основну увагу на людському факторі (на відміну від класиків НОТ У. Тейлора і Г. Форда). Також А. Гастев наголошував на провідній ролі людського фактора в загальній ефективності. Визначення організаційної ефективності в цілому починається у А. Гастева з особистої ефективності окремої людини на його робочому місці. Цей підхід отримав назву “вузька база” (база для підвищення ефективності виробництва, яка полягає в особистій ефективності індивіда). Однак такий контекст відділений від загальносоціального процесу розвитку, оскільки пропонує підвищувати ефективність (збалансованість) певного усталеного соціуму (колективу) егоїстичним прагненням окремого індивіда до максимальної індивідуальної продуктивності. У разі, якщо індивідуальна продуктивність окремого учасника трудового процесу буде суттєво вищою за середню, можливе виникнення соціального конфлікту, причиною якого буде невідповідність індивідуальної та колективної норми продуктивності праці. Так, індивідуальні параметри ефективності насамперед мають бути збалансовані та використовуватися в межах системи колективних соціальних норм інтенсивності праці.

В історичному плані інтерес також мають підходи П.М. Керженцева, який став ініціатором руху за індивідуальну економію робочого часу [70, с. 126]). Однак індивідуальна економія можлива тільки в умовах встановлення загальної (групової) економії, особливо в умовах зростаючого розподілу праці. Відповідно, така економія має виступати в якості соціальної цінності. В іншому випадку індивід і група розглядатимуть таку економію як таку, що суперечить інтересам групи (як емпіричне підкріплення останньої думки можна навести результати опитування, проведеного І. Буровим, згідно з яким, до 70% респондентів думають лише про себе).

На початку ХХ ст., на відміну від іноземних дослідників наукового менеджменту, А. Гастев розглядав робітника як активне джерело удосконалення прийомів праці. Це відображається в його концепції трудової установки. В її основі повинна бути особиста ініціатива кожного працівника в підвищенні ефективності використання робочого часу. Кожен працівник повинен уболівати за ефективність виробництва (проте практична реалізація зазначеного принципу стикається з проблемами, названими вище). Третя важлива ідея щодо можливостей прикладного застосування самонормування, сформульована А.К. Гастевим; уявлення про роль стандартизації у підвищенні не тільки “механічної”, а й “творчої” ефективності. Стандартизація дій і доведення їх до автоматизму сприяють перетворенню невитраченої фізичної енергії працівника, в ході виконання безпосередніх (механічних) трудових процесів на творчу енергію, яку доцільно витратити на підвищення ефективності всієї господарської діяльності підприємства. Так, втрати робочого часу окремого працівника принципово позначаються на ефективності діяльності підприємства в цілому. В умовах високої спеціалізації інформаційної праці остання теза є цілком утопічною. Однак її можна розглядати як спробу перейти до управління соціальною ефек-

тивністю трудового процесу через перехід однієї форми трудової активності в іншу. У соціологічній інтерпретації йдеться про зміну (переорієнтацію) цінностей, які викликають певну соціальну поведінку індивіда.

Однак більшість сучасних теоретиків організації праці не розглядають індивіда як джерело нормотворчості і вважають за можливе тільки зовнішнє нормування. На нашу думку, такий технократичний підхід принципово застарів. Відсутність уваги до соціальної природи людини можлива тільки в класичній (механізованій, автоматизованій) праці. Соціальність індивіда й система індивідуальних цінностей буде створювати умови для пошуку індивідуальних шляхів поліпшення результатів, з метою досягнення бажаної ролі (місця) в суспільстві за конкретних умов. Причому відповідний пошук відбувається через максимальне пристосування можливостей індивіда до вимог навколишнього соціального середовища. Відповідне пристосування може відбуватися лише через систему певних норм і нормативів, які на сьогодні є позаінституційними та існують переважно в колективній свідомості (або у вигляді соціально усталених норм). Зазначене дає можливість розглядати індивіда як відкрити систему (свого роду мікропідприємство), яка має свою місію, свої стратегічні й тактичні плани, вибирає альтернативні шляхи їх досягнення і знаходиться у зовнішньому оточенні прямого й непрямого впливу. Зазначена система повинна узгоджувати свої цілі з цілями і станом оточення для максимальної відповідності зовнішніми параметрами. Причому в основі такого узгодження буде феномен соціально-трудова норма, які сприймаються на чуттєвому рівні. Відповідно, до початку безпосередньої трудової діяльності індивід не може оптимізувати власну ефективність так, щоб вона відповідала ефективності конкретного колективу (тобто існує необхідність участі індивіда в трудовому процесі з метою власної верифікації адекватності індивідуальних норм та існуючих соціальних норм праці.

**Висновки.** Отже, соціальне управління на макрорівні має спиратися на інституціоналізацію соціально-трудова норма, що виникають під час трудових практик і пошук соціальних механізмів якнайшвидшого пристосування нових членів трудової групи до дії цих норм. Результатом ефективності такого процесу мають бути узгодженість соціально-трудова норма мікрогрупи соціальним нормам соціального інституту, частиною якого є такі малі трудові групи.

Забезпечення ефективності окремого індивіда в трудовій групі пов'язане з узгодженням комплексу індивідуальних і групових соціально-економічних норм, які можуть бути певною мірою прийняті (усвідомлені) індивідом. У цьому сенсі на увагу заслуговує думка Г. Андрєєвої, яка виділяє дві причини того, чому середовище діяльності індивіда "наділяє" його певними властивостями.

Перша з них полягає в тому, що результатом активності кожної особистості, продукт її діяльності, який існує не взагалі, а там, де він безпосередньо створений, здійснений, тобто виступає як певна реальність. Але оскільки він виникає в групі, то тут найбільш очевидною є міра участі

кожної особистості в загальному зусиллі. Через частку в загальному обсязі діяльності особистість об'єднується з іншими членами групи, і відповідно, оцінюється ними. Але така оцінка передбачає деякі нормативи, за допомогою яких вона здійснюється. Значить, існують такі особистісні якості, які особливо значущі для цієї групи, для цих умов діяльності. Будучи закріпленими в оцінках, вони в певному сенсі "пропонуються" іншим членам групи. Відповідно, завданням соціально-технологічного підходу в умовах соціального управління малою групою є створення умов трансляції соціально-бажаних норм на всіх членів трудової групи.

Друга причина, на думку Г.М. Андрєєвої, полягає в тому, що будь-яка загальна діяльність у групі передбачає набір обов'язкових ситуацій спілкування. У них виявляються також певні якості особистості, які особливо яскраво видно, наприклад, у ситуаціях конфлікту. Залежно від наявності тих чи інших якостей особистість по-різному проявляє себе, причому, завжди або через порівняння себе з іншими, або через утвердження себе серед інших. Але ці "інші" – теж члени тієї самої групи, а значить, демонстрація особистістю своїх якостей у спілкуванні контролюється групою за допомогою застосування до цих якостей групових критеріїв. Саме це також допомагає наділяти особистість "потрібними" групі якостями. В іншому трактуванні відбувається обряд ініціації, в процесі якого має місце верифікація власних соціальних очікувань із нормами трудової групи. Однак процес підготовки до такої "ініціації" може бути цілком технологізованим і програмованим відносно зовнішнього впливу.

Основними напрямками подальших досліджень у цьому контексті має бути проведення соціального експерименту з відбудовування системи соціального управління трудовою групою в умовах інформаційної праці.

*Стаття надійшла до редакції 08.07.2013.*

---

**Ядранський Д.М. Социальные аспекты научного управления**

*В статье рассматриваются возможные подходы к созданию модели социального управления в условиях трудовых групп. Проводятся параллели с разработками советских ученых-теоретиков социального управления. Определяются различия подходов к социальному управлению классическим и информационным трудом. Высказываются авторские подходы относительно возможностей развития системы социального управления на предприятии.*

**Ключевые слова:** *социальное управление, трудовые группы, продуктивность, самонормирование, индивидуальная эффективность.*

**Yadransky D. Social aspects of scientific management**

*The paper discusses possible approaches to create a model of social control in terms of labor groups. Are parallel with the development of Soviet scholars and theorists of social control. Identify differences in approaches to social management classic and information work. Expressed authoring approaches to building capabilities of the social management of the enterprise.*

**Key words:** *social control, labor groups, productivity, samonormirovanie, individual performance.*