

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Повышение эффективности управления является важной прикладной психологической проблемой, её актуальность в настоящее время отмечается на самом высоком политическом уровне. Необходимость совершенствования государственного, муниципального управления, управления в сфере экономики постоянно находится в центре внимания Президента Российской Федерации, неизменно отмечается в его ежегодных Посланиях Федеральному Собранию Российской Федерации [8].

Сложившиеся в психологии подходы, раскрываемые в социально-психологической литературе, рассматривают управление как процесс, в основе которого лежит воздействие на людей и все стороны их деятельности с целью получения наилучших результатов [3]. Такое воздействие оказывают управленческие кадры. В связи с этим эффективность процесса управления зависит от эффективности деятельности управленческого персонала. Основу такого подхода заложили взгляды Ф. Херцберга, Р.Лайкера, Б.Басса, которые в своих работах рассматривали факторы, определяющие эффективность деятельности организации и руководителя. Они и их последователи к таковым относили мотивацию, нацеленность на успех, развитие профессиональных качеств и навыков, отношение к своему труду, ответственность. Вместе с тем стоит отметить, что в оценках эффективности профессиональной деятельности управленцев внимание исследователей зачастую сосредоточено на её продуктивной (результативной) стороне, а аспект отношений и переживаний субъектов, психологической и физиологической «цены» результата менее изучен, несмотря на то, что еще Б.Басс различал руководителя успешного и руководителя эффективного [3].

Анализ психологической литературы по данному вопросу выделяет несколько предлагаемых различными авторами подходов к оценке эффективности труда управленцев:

- экономический - рассматривает эффективность труда управленцев в прямой зависимости от достигнутых результатов труда организации, выражаемых финансовыми или вещными показателями [2];
- организационный - в качестве характеристики условия эффективности управления рассматривает улучшение внимания к дифференцированным потребностям людей. При этом эффективным признается управление, если оно способствует достижению людьми целей при минимальных нежелательных последствиях или минимальных затратах [1, 4, 3].
- психологический – основывается на разделяемой нами точке зрения, что нет таких вопросов управления, которые не требовали бы учета психологического фактора, мобилизации воли, сознания и энергии людей, являющихся важным компонентом системы управления [6].

Таким образом, исходя из применяемых подходов к определению эффективности управления, рассматривают различные типы критериев эффективности управленческой деятельности. К таким можно отнести критерии, условно разделенные на две группы: а) непсихологические (экономические, включающие такие показатели, как повышение производительности труда, снижение трудоемкости, увеличение объема производства, снижение себестоимости продукции, рост прибыли и др., и организационные, характеризующиеся такими показателями, как совершенствование структуры управления, сокращение численности управленческого аппарата, совершенствование технологии управления, сокращение потерь рабочего времени, снижение текучести кадров и др.); б) психологические, к которым следует отнести удовлетворенность клиентов управленческой деятельностью по достижении значимых для них результатов и самооценку деятельности управленцем [3].

Подтверждением правомерности установленного психологического критерия эффективности управленческой деятельности могут служить результаты исследования, полученные в 2000 году в муниципальном образовании городе Находке, когда в период подготовки к местным выборам был проведен опрос населения для выявления оценки жителями эффективности деятельности администрации муниципального образования. Одним из элементов этой работы являлся опрос жителей, обратившихся в администрацию муниципального образования с письменными заявлениями и жалобами. Полученные данные были сравнены с данными о решении проблем этих жителей (компьютерный учет обращений позволяет отследить ход и результаты решения проблем, с которыми жители обращаются в орган местного самоуправления), поскольку предполагалось, что жители, чьи проблемы были решены, положительно оценят деятельность администрации муниципального образования, и эту информацию можно будет использовать в ходе избирательной кампании. Однако данные о решении проблем жителей, обратившихся в администрацию муниципального образования, не совпали с их оценкой эффективности управленческой деятельности муниципальных служащих, и полученные сведения в избирательной кампании использованы не были, но перед руководством муниципального образования встал вопрос: что считать критерием эффективности управленческой деятельности органа местного самоуправления? Для определения такого критерия нами, с привлечением психолога администрации муниципального образования, был подготовлен и проведен опрос, в котором приняли участие более 80 жителей города, обратившихся в администрацию местного самоуправления для решения своих жизненных проблем. Опросные листы

* © Е.В. Фадеев, Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, 2006.

были составлены таким образом, чтобы опрашиваемые, давая ответы, оценивали фактическое решение тех проблем, с которыми они обращались в орган местного самоуправления, деятельность работников по решению их жизненных проблем, коммуникативный процесс при взаимодействии с работниками муниципального управления и эффективность их деятельности. Таким образом, была произведена оценка эффективности управленческой деятельности 12 работников муниципального управления различных категорий, представлявших разные уровни управления: двух заместителей главы муниципального образования, трех руководителей структурных подразделений, двух работников приемной администрации муниципального образования и пяти работников структурных подразделений администрации муниципального образования. Первая гипотеза предполагала установление корреляции между оценкой эффективности деятельности работников муниципального образования и оценкой фактического решения жизненных проблем опрашиваемых. Расчеты для проверки гипотезы производились с использованием коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

Произведенные расчеты дали значение r_s эмп. – 0,45. Полученное значение было сравнено с r_s кр. для $n=12$, составившие для r меньше/равно 0,05 – 0,58, и r_s кр. для r меньше/равно 0,01 – 0,73. Полученное r_s эмп. находится в зоне незначимости, что дает основания для заключения о неверности первой гипотезы. Следовательно, по оценкам жителей, обратившихся в администрацию муниципального образования, эффективность управленческой деятельности работников муниципального управления не коррелируется фактическим решением проблем обратившихся к ним жителей.

Вторая гипотеза предполагала наличие корреляции между оценкой эффективности управленческой деятельности работников муниципального управления и оценкой удовлетворенности жителей процессом решения управленцем их проблем. Для проверки этой гипотезы нами также использовался коэффициент ранговой корреляции Спирмена. Произведенные расчеты на основе данных, полученных в ходе опроса жителей, дали значение r_s эмп. – 0,91. Полученное значение было сравнено с r_s кр. для $n = 12$, составившие для r меньше/равно 0,05 – 0,58 и для r меньше/равно 0,01 – 0,73. Полученное r_s эмп. находится в зоне значимости, что позволяет сделать заключение о правильности второй гипотезы. За рамками нашей статьи остаются материалы, раскрывающие, что удовлетворенность процессом реализации проблем населения работниками муниципального управления достигается в ходе коммуникативного процесса управленца и населения и опосредована уровнем его компетентности в коммуникативной обратной связи, однако нами доказано, что именно развитие компетентности в коммуникативной обратной связи является одним из средств повышения эффективности управленческой деятельности.

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о наличии корреляции между оценкой эффективности управленческой деятельности работников муниципального управления и оценкой удовлетворенности населения процессом решения их проблем управленцами. Такая удовлетворенность достигается в процессе коммуникации управленца и жителей муниципального образования и опосредована уровнем компетентности управленца в коммуникативной обратной связи. Следовательно, решение проблемы повышения эффективности управленческой деятельности в большей степени необходимо переводить в психологическую плоскость, поскольку акцентирование внимания на экономических и организационных критериях эффективности управленческой деятельности и игнорирование достижения удовлетворенности людей процессом решения их проблем в ходе управления ведет к появлению очередной напряженности во взаимоотношениях управленцев с теми, кем они пытаются управлять.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Базаров Т.Ю. Социально-психологические методы и технологии управления персоналом организации: дис. ... д-ра психолог. наук / Т.Ю. Базаров. - М., 2003.
2. Кравченко А.И. История менеджмента: учебное пособие для вузов / А.И. Кравченко. – 4-е изд. – М.: Академический проект: Трикста, 2004. – 560 с. – («Gaudeamus»)
3. Кравченко А.И. Социология управления: фундаментальный курс: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / А.И. Кравченко, И.О. Тюрина. – М.: Академический проект: Трикста, 2004. – 1136 с. – («Gaudeamus»)
4. Кунц Г. Управление: системный и ситуационный анализ управленческих функций. Т. 1 / Г. Кунц, С. О'Донел. – М.: Прогресс, 1981. – 514 с.
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента: пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2000. – 704 с. – С. 39; 609 – 610.
6. Морозов Ю.И. Системный подход к исследованию психологической структуры контактного коллектива. Методология и методы социальной психологии / Ю.И. Морозов, С.С. Поповян. – М.: Наука. – 1972. - С. 96 – 108.
7. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории / Б.Д. Парыгин. М., 1971. - С. 300 – 314.
8. Послание Президента Российской Федерации В.В.Путина Федеральному Собранию Российской Федерации от 10.05.2006 года.
9. Пригожин А.И. Социология организаций / А.И. Пригожин. – М.: Наука, 1980. – 254 с.
10. Рошин С.К. Некоторые методологические проблемы психологии организации и управления на Западе. Методология и методы социальной психологии / С.К. Рошин. – М.: Наука, 1972. – С. 229 – 246.