

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ

В.Н. Антошкин, К.М. Мельцер

СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ РАБОТА: ПРОБЛЕМА УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЕЙ

Башкирский государственный педагогический университет, г. Уфа

Социально-педагогическая работа имеет свои особенности. Отдельные ее виды и направления характеризуются специфическими чертами. Совокупность специфических социальных качеств сферы социальной работы требует адекватных качеств и от личности социального педагога. Деятельность социального педагога должна отличаться профессионализмом, что порождает необходимость особого отбора кандидатов и подготовки их к исполнению служебных обязанностей. Для данной работы желателен педагог с определенной, необходимой для данной работы структурой личных, деловых, интеллектуальных качеств. Профессиональный портрет социального работника, описание его профессиональных и духовно-нравственных качеств, коммуникативная профиограмма социального работника в отечественной науке были впервые описаны такими ведущими специалистами, как П.Д. Павленок, М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова, Е.И. Холостова [1–3].

Для выявления субъектов наиболее адаптированных по своей природе к деятельности в социальной сфере целесообразно использовать некоторые элементы соционики и социоанализа, такие как теория социальных типов.

Типы информационного метаболизма (ТИМы) или социотипы могут быть разделены на группы по признаку профессиональной специализации или установке на род деятельности.

1. Контролеры или Производственники. Их качества: реализм, организованность, прагматизм, хладнокровие, расчетливость, твердость.

2. Исследователи или Анализаторы: стремление к объективной истине, к познанию, информации, любопытство, склонность к экспериментам и генерации новых идей, разработке новых технологий.

3. Социалы: заботливость, справедливое распределение благ, уважение прав человека, демократизм, умение оказать социальную помощь, коммуникабельность, доброжелательность, оптимизм.

4. Гуманитарии: возвышенность, духовность, сочувствие, умение оказать эмоциональную и психологическую поддержку, драматизм, морализаторство,

стремление к решению общечеловеческих проблем, жертвенность и страдания.

Полное и систематизированное описание профессиональных групп сделал В.В. Гуленко. Для социально-педагогической работы в наибольшей степени подходят Социалы – группа из четырех социотипов, наиболее эффективная в социальной сфере деятельности. Причем социотипы «Хранитель» и «Политик» лучше приспособлены для организации жизнедеятельности в тяжелых, неблагоприятных условиях социума. «Посредник» и «Энтузиаст» отлаживают коммуникацию в благоприятном, комфортном социуме.

А. Барсова, применив другой принцип классификации, выделила группу социотипов «Поддержка», в которую вошли два Гуманитария и два Социала (Лирик, Гуманист, Посредник, Хранитель). Люди данных типов нуждаются в людях и их проблемах, смысл их жизни – служение. Их энергетика рассчитана на решение многочисленных проблем. Для них крайне важен мотив заботы, жертвенность, самоотдача, готовность прийти на помощь, терпимость [4].

Уязвимость данной классификации в том, что в группе «Поддержка» объединены конкретно мыслящие люди (сенсорики) и абстрактно мыслящие (интуиты). Конкретики стремятся прийти на помощь конкретным действием. Здесь налицо желание и способность к практическим решениям текущих проблем. Речь идет о действенной, практической поддержке. Абстрактики оказывают психологическую поддержку: желание и способность помочь словами, сочувствием, душевным участием, готовность выслушать. Интуиты группы «Поддержка» – утешители обиженных и обездоленных. Атмосфера душевного уюта и тепла дается им легче, чем бытовой и материальный комфорт [4]. Следовательно, в системе социальной работы данные социотипы должны выполнять роли второго эшелона, в частности осуществлять психосоциальные виды помощи.

Как видим, можно выделить шесть социотипов, наиболее адаптированных по своей природе к деятельности в социальной сфере.

Лидирующую группу должны составлять Социалы. Житейско-социальная непрактичность Гуманитариев не позволяет им выдвинуться на первый план. К тому же решению социально-педагогических проблем не способствуют такие качества Гуманитариев, как пессимизм, нехватка демократизма и коллективизма, склонность к мистицизму и морализаторству. Следует учитывать и уровень развития представителей конкретных типов. На низком уровне развития Гуманитариям свойственны такие качества, как резонерство, мистицизм, страх перед жизнью, уход в себя, низкая конкурентоспособность, упадничество, театральные эффекты вместо социальных технологий [5, с. 90].

«Вмешательство в социальную сферу происходит обычно под лозунгом нравственного возрождения, патриотизма, гражданского чувства и приводит в экстремальном случае к тем или иным формам социальной демагогии и манипулированию на этой основе общественным сознанием. К отрицательным последствиям такого вмешательства относится отвлечение людей от решения конкретных социально-бытовых проблем, уход в религию, медитацию, самосовершенствование или, что намного хуже, участие их в идеологических деструктивных движениях, предлагающих простые решения сложных проблем» [6, с. 120].

В системе социальной работы можно выделить основные профессиональные роли: Практический социальный работник (группа социотипов – Социалов наиболее пригодна для этой роли); Организатор, Управленец (Производственники-Контролеры и Социалы); Преподаватель (Гуманитарии, Социалы); Супервизор (Контролеры); Исследователь (Сайентисты или Исследователи). Хотя в процессе работы социальному педагогу приходится примерять на себя все вышеперечисленные профессиональные роли, но все же доминирующими являются роли Преподавателя и Воспитателя, и из всех групп социотипов лучше всего эти роли исполняют Гуманитарии.

Более подробная классификация профессиональных ролей выделяет 13 видов [2, с. 259–260]. Представители всех социотипов могут найти свою «нишу», но в разной пропорции.

Социально-педагогическая коммуникация, как и коммуникация в целом, обычно рассматривается как средство управленческого воздействия на объект. Некоторые авторы отрицают саму возможность управления коммуникацией, отождествляя последнюю с межличностными отношениями, с эмоциональными факторами (симпатиями, антипатиями). Действительно, спонтанность, импульсивность проявления человеческих эмоций общеизвестна. Коммуникативные знаки в большинстве случаев являются полисемантическими, т.е. один и тот же знак может иметь

для реципиента несколько значений. В то же время один и тот же смысл коммуникатор может закодировать в разные знаки. Итак, существование неформализуемых эмоциональных (психологических) трудностей коммуникации служит одним из препятствий для системного управления данным процессом.

Однако современный уровень развития научного познания позволяет создать целостную систему управления коммуникативной деятельностью. Первое условие: переход с психологического уровня на более высокие уровни научного исследования – социальный и духовный (интеллектуальный).

Коммуникация – процесс информационного обмена и взаимодействия, осуществляемый на физическом, психологическом, социальном и интеллектуальном уровнях коммуникативного пространства. Общение целесообразно рассматривать как социально-психологический аспект коммуникации. Коммуникация – более широкое понятие, которое включает в себя не только психофизические, но и социальные, духовные, технико-информационные, интеллектуальные элементы. Следовательно, коммуникативный процесс не сводится к эмоциональным, индивидуально-психическим аспектам или личному общению. Поэтому психология не вправе узурпировать данную проблематику.

На психологическом уровне построить целостную систему управления коммуникацией, в том числе и педагогической, невозможно. Общество, социум, любая группа (организация, фирма) – это прежде всего социальная реальность, доминирующая над физической, психологической реальностью. В свое время Э. Дюркгейм отвергал психологизм индивидуалистического толка, подверг обоснованной критике биологический и психологический редукционизм, четко разграничив индивидуальное и коллективное сознание [7]. Действительно, в социальной организации преобладают групповые представления, групповая идеология, групповой (интегральный) тип над индивидуальным. Современный уровень научного познания не только подтвердил основные положения французского социолога, но и конкретизировал их в рамках новейших концепций социальных наук. Так, категория интегрального типа информационного метаболизма (16 типовых моделей) в социоанализе – воплощение объективной социальной реальности, доминирующей над индивидуально-психическим.

Эмоциональные, индивидуально-психологические методики совершенствования коммуникативного процесса позволяют сплотить коллектив, учат лучше чувствовать других людей, способствуют личностному росту, развитию интуиции и воображения. Социальный уровень предполагает опору на социальные нормы, деловые цели, расчет, логику и мышление. Социальная система подчиняется

законам функционирования любой системы. Так, части (элементы) системы (личность) слабее, чем система в целом (общество, социум, группа). Поэтому эффект от психологического и личностного тренингов всегда бывает кратковременным. Прочный и долговременный эффект возможен, если личностные изменения закреплены на социально-групповом уровне, когда они подкреплены социально-экономической, политической и юридической основой, когда изменения во внутреннем мире сочетаются с совершенствованием социальных и финансовых условий, осуществляется коррекция системы отношений в коллективе.

Психология дает богатство интересного фактического материала, множество подробностей. В ее русле разработаны отдельные технологии, например транзактный анализ социального психолога Э. Берна, теория типов личности К.Г. Юнга. Однако преобладает информация описательного, эмоционального характера, недостает объективности, системности, технологичности. Театрально-концертные эффекты психологических тренингов часто подменяют конкретную технологию.

В.П. Шейнов впервые исследовал и изложил технологию скрытого управления. Речь идет о технологии маскировки управляющего воздействия, чтобы оно не вызывало возражения. Скрытое управление может преследовать позитивные цели. Скрытое управление человеком против его воли, приносящее инициатору односторонние преимущества, наносящее физический, эмоциональный, социальный, экономический или духовный ущерб жертве обозначается термином «манипуляция». Достоинство данной технологии в том, что овладение ею предполагает и защиту от манипулятивного воздействия [8].

Недостаток заключается в том, что игнорируется существование 16 информационных типов (типов информационного метаболизма, или ТИМов) или 32 социотипов [6], о которых уже говорилось выше. Универсальные психологические рекомендации на практике встречают объективное ограничение в существовании типовых (стойких) различий между людьми. Хотя человек всегда будет субъективно неповторим, симпатии, настроения и чувства во многом непредсказуемы, для целей социального управления важно различать устойчивое ядро качеств личности (социотип), определяющее основную линию поведения в рабочей команде.

Таким образом, скептицизм относительно возможностей управления коммуникацией во многом связан с тем, что последняя связывается с психологическим (лично-эмоциональным) уровнем общения. В действительности коммуникативная деятельность в организации осуществляется главным образом на социально-экономической и духовно-ин-

теллектуальной основе. Проблемы указанных уровней познания являются предметом таких наук, как социология управления и организаций, социология коммуникации, экономическая социология, соционика, социальная информатика.

Управление коммуникативной деятельностью – это прежде всего создание технико-технологических, организационных, информационных, финансово-экономических, социально-психологических, юридических и политических условий, позволяющих на высоком уровне осуществлять выполнение коммуникативной функции в процессе достижения целей организации.

Совершенствование коммуникаций включает в себя следующие основные способы и приемы:

1. Социальная диагностика, включающая определение реальных и идеальных социальных типов.
2. Управление с учетом типологических качеств (социодиагностика).
3. Работа со специализированными группами: группы профориентации, стимульные группы, темпераментные группы, группы коммуникабельности и стрессоустойчивости.
4. Прикладное применение теории интертных отношений А. Аугустинавичюте, существенно развитой В.В. Гуленко, С.И. Чурюмовым и другими исследователями [9]. Речь идет не о текущей смене настроений и симпатий, не о ситуационных актах коммуникации, а об устойчивой тенденции отношений между социотипами. Наиболее разработанной и проверенной областью в соционике и социоанализе является персональная совместимость, точное прогнозирование сценария объективных отношений между социотипами.
5. Определение интегрального типа группы (интегрального типа отношений), степени соответствия и благоприятности для решения долговременных целей. Социоанализ различает группы типа «Рабочая команда», «Исследовательская команда», «Теплые компании», «Воспитательные группы».
6. Формирование специализированных групп – диад и триад с учетом типологии взаимодействия [6].
7. Социально-психологическая и медицинская диагностика.

Таким образом, социоанализ позволяет разработать целостную технологию управления коммуникацией, системный анализ взаимодействия личностей, групп и социума.

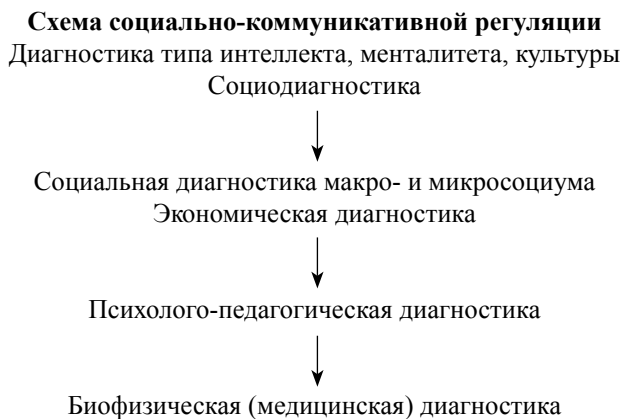
Социальное регулирование коммуникации включает следующие варианты решений: перестановка имеющихся элементов системы; увеличение дистанции между несовместимыми элементами и сближение совместимых элементов; включение недостающих элементов в систему; устранение элементов, препятствующих функционированию системы.

Комплексное применение методов социологического и соционического (типологического) исследования опровергает массовое представление об универсализме психологических рекомендаций. Люди разные, социальные субъекты также типологически неоднородны.

Система управления коммуникацией в общем виде может быть построена следующим образом. Первое: создание информационного, научного базиса. Самые передовые информационные технологии, разработанные в русле социологии, экономики, соционики, социальной информатики и на стыке научных дисциплин, должны быть взяты на вооружение. Таким образом, первый этап – высший уровень – интеллектуальный.

Второй этап создания коммуникативной системы – внедрение научных достижений в социальную практику, переход к социальным технологиям массового применения.

Собственно психологическая работа – задача третьего этапа совершенствования коммуникации. На практике нередко психологической работой начинается и заканчивается создание системы эффективной коммуникации. Между тем ее роль и место должны быть ограничены рамками объективных деловых целей. В количественном выражении доля расходов на собственно психологическую работу не должна превышать 20 %. Именно на таком интеллектуально-социальном базисе становится эффективным применение частных психолого-педагогических методов.



Знание законов социальной коммуникации и учет их в практической педагогической деятельности позволяют предупреждать конфликты, повышать эффективность деятельности социального педагога.

Социальный педагог может достичь своих целей посредством эффективного применения диалогического типа коммуникации. К основным характеристикам общения-диалога можно отнести следующие элементы: взаимное доверие, равенство психо-

логических позиций, коммуникация как взаимное познание участников.

Общение-диалог выступает в качестве коммуникативного обмена. Коммуникативная деятельность с позиции диалогической методологии объективно связана с открытой позицией участников и предполагает целый спектр умений, и прежде всего умение выслушать собеседника. Умение слушать особенно дефицитно в сфере педагогики и образования: большинство педагогов предпочитают роль сообщаемого коммуникатора, которая часто вытесняется ролью наставника-морализатора.

Коммуникативная деятельность по типу диалога предполагает наличие обратной связи. Получение обратной связи в значительной степени определяется тем, как социальный педагог «подает» собеседнику свое представление о нем. Позитивная обратная связь содержит одобрение и служит подкреплением чувства достоинства и ценности собеседников. Негативная обратная связь приводит к ее отвержению, неприятию, развивает чувство неполноценности и неуверенности человека в себе.

По данным проведенного нами исследования среди социальных педагогов и студентов БГУ (Башкирский государственный университет, г. Уфа) было выявлено, что в группе социальных педагогов 10 из 29 обладают низкой степенью креативности. Многие социальные педагоги ригидны как в поведении, так и в отношении к новому. Некоторые из них зажатые в поведении, общении, менее направлены на творчество в своей работе. Высокая же степень креативности обнаружена у 5 из 29 испытуемых.

Среди обследованных студентов, обучающихся по специальности «Социальная работа», у большинства выявлен достаточный и средний уровень направленности на творчество, у 2 из 20 – низкий уровень, и у 1 – высокий уровень креативности.

Общие выводы по результатам социальных экспериментов таковы: среди студентов специальности «Социальная работа» и в числе социальных педагогов много лиц, которые слабо ориентированы на диалогическое общение, не умеют выражать свои мысли, быстро устанавливать контакт с другими людьми, не способны конструктивно решать проблемы и разрешать конфликты.

Если социальный педагог имеет иллюзорное представление о себе, о своих воспитанниках, не знает ядро их личности (социотип) и, как следствие, не может учесть сценарий интратипных отношений, то глубокое взаимопонимание в этой ситуации исключено.

Важное место среди способов коммуникативной деятельности занимают способы достижения понимания в процессе социально-педагогической работы. Речь в данном случае идет о понимании своей социальной ситуации и конструктивных способов

решения проблемы. Новый образ мышления, действия, жизни может сформироваться только в результате длительной работы, когда внутреннее сопротивление постепенно сменяется нейтралитетом, на фоне которого воспитанник психологически и духовно готовится к изменениям.

Помимо традиционно интеллектуальных и эмоциональных способов информирования, следует выделить социоаналитический тренинг. В данном контексте имеется в виду прежде всего систематическая проработка информации о сильных и слабых сторонах различных социотипов, о способах их действий. Посредством идентификации с представителями тождественных ТИМов клиенту легче понять сущность своей проблемы и методы ее решения. Информация о людях «вообще» и даже сведения о лицах со сходными проблемами также может быть полезна в плане глубокого осмысления своей жизненной ситуации. Однако типологические представления придают применяемым методам точность и целенаправленность, структурность и технологичность.

Важность изучения коммуникативной социальной практики усиливается фактором необходимости более глубокого (качественного, целостного) понимания социальной жизни. Не случайно Ю. Хабермас предлагает соединить два различных типа рациональности – коммуникативный и инструментальный – для объяснения двойственной природы социальной реальности [10]. Инструментальная и коммуникативная практика находятся в отношениях единства противоположностей и взаимодополнения.

Специфика коммуникативно-педагогического процесса в том, что в нем присутствуют наряду с объективно-социальным и субъективно-эмоциональный, и духовно-интеллектуальный факторы. Если в процессе управления материально-технической и финансово-экономической сферами решающими являются количественные параметры, то в управлении коммуникативными процессами определяющими выступают качественные показатели психофизиологических, нравственных, социально-профессиональных, интеллектуальных и информационных факторов, которые в первую очередь следует учитывать педагогу.

Известно, что достаточно легко алгоритмируются количественные параметры социальных процессов. Что касается коммуникативных процессов и коммуникативной деятельности социального педагога, то построение алгоритма управления становится возможным при условии применения типовых представлений, социально-типологического, информационно-типологического и соционического подходов.

Основные характеристики алгоритма социально-педагогического управления – дискретность, детер-

минированность и массовость. Дискретность социально-педагогического управления обеспечивается расчлененностью процесса социальной работы на отдельные операции, которые целесообразно поручить работникам, выступающим представителями определенных социотипов. Массовость социально-педагогического управления коммуникационными процессами в системе социальной работы означает обеспечение решения любой задачи из класса однотипных задач и однотипных исходных данных.

Что касается третьей характеристики алгоритма социально-педагогического управления – детерминированности, то применительно к управлению коммуникацией говорить об однозначности следствий и результатов можно при строго определенных условиях. Так, социальные типы личности и типы информационного метаболизма (ТИМы) отличаются такими свойствами и качествами, которые трансформируются под влиянием конкретных социальных условий.

Личностный потенциал социотипа – системное качество, характеризующее не только личность, но и параметры социальной среды, в которой протекает коммуникативная деятельность субъекта данного социотипа (ТИМа). Личностный потенциал может быть реализован на практике, если общество, коллектив, руководитель, специалист обнаруживают совместимость на базе сходства основных ценностей социально-педагогической работы.

Управление коммуникативной деятельностью включает не только учет ТИМа и социального типа (социальный уровень), но и межличностную коммуникацию, организацию совместной деятельности, формирование эмоционально-психологических явлений в коллективе, а в этих сферах алгоритмизация затруднена. Следовательно, управление коммуникативными процессами включает в себя как рефлексивно-алгоритмизированные компоненты, так и качественные, трудно формализуемые аспекты. Социально-коммуникативный процесс поэтому более глубок и сложен по сравнению с производственно-техническим.

Управление коммуникативным процессом в системе социально-педагогической работы повышает роль и значимость профилактической, предупреждающей функции в деятельности педагога. Для успешного руководства коммуникативной деятельностью важно обладать прогностическими способностями и способностью предвидения. Знание теории информационного метаболизма (соционика и социоанализ) дает в руки педагога инструмент перспективного прогнозирования поведения индивидов (социотипов) и человеческих (интертипных) отношений.

Возможность и необходимость управления и проектирования процессов социальной коммуникации

всесторонне обоснована в трудах Т.М. Дридзе, Е.М. Акимкина, Л.Н. Цой и их сотрудников в институте социологии РАН [11, 13].

Итак, планирование коммуникативной деятельности должно осуществляться в неразрывном единстве с планированием выполнения основных функций социально-педагогической работы. На этапе реализации основной функции задача коммуникативного обеспечения будет заключаться в том, чтобы выполнить функцию информационно-коммуникативного сопровождения и завершения деятельности. Вся работа по коммуникативному обеспечению социально-педагогической работы, с одной стороны, носит плановый характер, с другой –

находится в зависимости от содержания целевой задачи, индивидуальных особенностей самих социальных педагогов и, следовательно, требует инновационного подхода.

Планирование коммуникативной деятельности социальными педагогами должно осуществляться на теоретическом принципе единства психофизических, духовно-нравственных, материальных, социально-организационных, экономических и интеллектуальных факторов процесса коммуникации. Иначе говоря, важно учесть типологические особенности, интеллектуальные и профессиональные возможности реальных исполнителей, их квалификацию, субъективные намерения и социальные установки.

Литература

1. Павленок П.Д. Введение в профессию «Социальная работа»: Курс лекций. М., 1998.
2. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учеб. пос. М., 2000.
3. Холостова Е.И. Личность социального работника: профессиональные и духовно-нравственные качества // Теория социальной работы. М., 1998.
4. Барсова А. Как прожить свою, а не чужую жизнь, или Типология личности. М., 2001.
5. Гуленко В.В., Тыщенко В.П. Юнг в школе. Соционика – межвозрастной педагогике. Новосибирск, 1998.
6. Гуленко В.В. Менеджмент слаженной команды. Соционика и социоанализ для руководителей. Новосибирск, 1995.
7. Дюркгейм Э. Социология. Ее предмет, метод, предназначение / Пер. с фр. М., 1995.
8. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). М., 2001.
9. Соционика и социоанализ: введение в предмет: Учеб. пос. / Отв. ред. В.Н. Антошкин. Ч. II, III. Уфа, 2000, 2001.
10. Хабермас Ю. / Современная западная теоретическая социология: Реф. сб. Вып. 1. М., 1992.
11. В контексте конфликтологии: диагностика и методология управления конфликтной ситуацией. М., 2001.
12. Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах / Отв. ред. Т.М. Дридзе: В 2 кн. М., 2000.
13. Основы социальной работы: Учеб. / Отв. ред. П.Д. Павленок. М., 2001.

А.Н. Атращенко

АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ЦИКЛА

Институт развития образовательных систем РАО, г. Томск

До сих пор среди ученых нет единого мнения о структуре управления. Вопросом достаточности набора тех или иных функций для эффективного управления задавались многие ученые. В частности, П.И. Третьяков, анализируя работы по управлению, в которых в качестве видов управленческой деятельности выделены «постановка цели», «планирование или принятие управленческих решений», «организация», «контроль», «регулирование (или коррекция)» отмечает: «Уместно поставить вопрос, достаточно ли всех этих составляющих для эффективного управления в новых социально-экономических условиях, когда возрастает не только роль каждого человека, но и важен профессионализм в достижении результата» [1].

Существует невероятно большой разброс мнений о функциональном составе и структуре управленческого цикла. Причин здесь несколько.

1. По-разному формулируется сущность управления.

2. Нет единого мнения не только по функциональному составу управления в целом, но и по функциональному составу подсистем управления, например контроля, диагностики, планирования, прогнозирования, анализа и др.

3. Утверждается также, что на функциональный состав управления влияют различные подходы к управлению. Однако функциональный состав и структуру управления эти многочисленные определения