

РАЗВИТИЕ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И КУЛЬТУРЫ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

И.Н. Браим

ЭТИКА МЕНЕДЖМЕНТА

Демократизация политической системы, создание в стране гражданского общества немислимы без учета потребностей и интересов граждан при принятии решений государственными органами и организации обратной связи. Обратная связь предполагает получение органом управления или должностным лицом информации о том, какое воздействие оказывает их решение на исполнителей и тех людей, на удовлетворение нужд которых оно направлено, а также корректировку управленческого воздействия по причине несовершенства решения или его плохой реализации.

Реагирование властей на потребности и проблемы населения нейтрализует социальные возмущения, критику оппозиции, предотвращает социальные и политические конфликты. При демократических политических режимах артикуляция потребностей и интересов социальных групп и отдельных граждан и доведение их до адресата, в частности, до государственных органов, служб и должностных лиц осуществляется при помощи следующих средств и по названным ниже коммуникационным каналам:

непосредственные контакты государственных служащих различного ранга с гражданами во время приема посетителей, организованных и спонтанных встреч;

средства массовой информации (газеты, телевидение, радио и др.), социологические опросы, анкетирование, референдумы, письменные заявления, предложения, жалобы, просьбы, научно-практические конференции и семинары;

информация экспертов по итогам изучения определенных социально-экономических и политических вопросов и проблем;

собрания, митинги, демонстрации, пикетирование.

Используя зарубежный опыт, каждая страна формирует свою коммуникационную систему, в которой вышеотмеченные каналы и средства адаптируются в местных условиях, комбинируются со “своими” способами связи с общественностью.

Так, например, во Франции двухсторонняя связь между городскими властями и гражданами, называемая “информацией-коммуникацией”, осуществляется посредством следующих видов информационных средств:

местная, департаментская, региональная пресса, через которую государственные деятели расширяют свои контакты с гражданами, излагают свои мнения и объяснения по определенным вопросам и проблемам жизни муниципалитета. Обосновывают свой выбор при принятии решений, информируют пресс-конференции и т.д.;

муниципальные, или коммунальные издания. В частности, таким изданием является ксерокопированный бюллетень, в котором помещается информация о проблемах, стоящих перед коммундой, о приоритетах, излагаются мнения руководителей и экспертов;

информация, которая циркулирует внутри мэрии и муниципального совета. Ее виды: отчеты комиссий, собраний муниципальных советов, копии писем мэра и его заместителей, записки мэра муниципальным советникам по поводу предлагаемых проектов, календарь созыва муниципального совета, документы собраний по координации деятельности служб, учебные материалы и пр.;

отчеты выборных лиц на собраниях избирателей, которые проводятся не только ради информирования о делах муниципальных советов, но и для получения информации от жителей об их проблемах;

выезды работников муниципалитетов в определенные кварталы города. Эти выезды тщательно готовятся, о них заранее оповещают жителей, которые могут непосредственно задать вопросы, внести предложения и подать жалобы.

Для выявления потребностей разных общественных групп и определения приоритетных проблем, которые требуют немедленного решения, существует процедура так называемых “консультаций-согласований”, предполагающая проведение собраний жителей районов, анкетирование, исследования экспертов.

Для общения с жителями муниципальные советники выезжают в базарные дни на рынки. Там же устанавливаются информационные стенды муниципального совета.

В системе роль “информация-коммуникация” играет заместитель мэра по информации (пресс-секретарь).

Диалог муниципалитета и граждан осуществляется также через открытые муниципальные комиссии, разрабатывающие вопросы совместно с ассоциациями;

внемуниципальные смешанные комиссии, действующие на постоянной основе или создающиеся для решения какой-то определенной проблемы. В комиссии входят не только лица, назначенные мэром, представители руководства ассоциаций, но и представители самых обездоленных слоев;

для объединения усилий в решении определенных проблем муниципальные службы организуют по своему кругу вопросов совместную работу с выборными должностными лицами и представителями ассоциаций в решении определенных проблем;

общественные мастерские урбанизма, объединяющие местных выборных деятелей, граждан, руководителей ассоциаций и специалистов. Эти мастерские занимаются проблемой обустройства города, распространяют информацию, собирают мнения жителей, помогают жителям сформулировать требования или технически обосновать их предложения;

в больших городах, разбитых на кварталы, представительным органом граждан и посредником между кварталом и муниципалитетом города является комитет квартала. Он привлекает внимание городских властей к проблемам города. Важнейшее требование, предъявляемое во Франции к коммуникационной системе — ясность и доступность циркулирующей в этой системе информации [1, 12—14].

Выявление, анализ и использование в управленческих решениях потребностей граждан и установление обратной связи с ними в значительной степени формирует положительный имидж государственных органов и их руководителей, обеспечивает доверие и поддержку властей. Можно сказать, что игнорирование этого фактора в определенной степени детерминирует невысокий рейтинг городских властей и районных властей в Республике Беларусь. Конкретно это выражается в неумении или нежелании налаживать политическое или просто человеческое общение власть имущих и граждан. А ведь именно развитие цивилизованного, т.е. культурного делового взаимодействия по различным коммуникационным каналам, обмен информацией социально-экономического характера “сверху — вниз” и “снизу — вверх” в значительной степени обеспечивают взаимопонимание управляющих и управляемых, что в свою очередь создает благоприятные условия для социально-политического партнерства, согласия и стабильности. Особенно это необходимо в нынешний трудный для республики трансформационный период.

Имидж и рейтинговые показатели восприятия населением деятельности властей зависит, в частности, от выполнения служебными лицами требований этики и психологии делового общения. В числе наиболее часто встречающихся этико-психологических раздражителей, вызывающих негативную реакцию граждан в отношении городских властей, называются:

откровенное пренебрежение административными работниками, потребностями и интересами людей в процессе межличностного общения при приеме посетителей и в ответах на письменные заявления и жалобы. Оно проявляется в категорических выражениях типа “мы не можем вам помочь”, “это от нас не зависит”, “вы живете в старом доме (на верхнем или нижнем этаже)”, “оборудование вашего дома изношено”, “я /мы/ в этом не виноват” и т.п. При этом отсутствует желание помочь жалобщику или

просящему о помощи хотя бы профессиональным советом, как можно выйти из ситуации, используя возможности жилищно-коммунальной или иной службы, а также самого гражданина;

некорректная, грубая реакция на возмущенный тон жалобщика, обостряющая противоречие между ними и превращающая конфликтную ситуацию в конфликт;

обман, наиболее часто проявляющийся в невыполнениях обещаний, договоренностей без предупреждения об этом, объяснения причин и извинений. Такое отношение особенно возмущает, когда приходится отпрашиваться с работы, отменять ранее запланированные мероприятия служебного и личного характера;

проявление так называемого “скрытого бюрократизма” — камуфляжа заранее запрограммированного “ничего неделания” в отношении просьб и жалоб рядовых граждан выражениями сочувствия, обещаниями разобраться, решить вопрос, рассмотреть, принять меры, наказать, а также неконкретными предложениями типа “звоните”, “приходите позже” и т.п.

Непосредственная работа должностных лиц с посетителями, квартиросъемщиками, клиентами, потребителями требуют определенной этико-психологической подготовки, необходимость организации которой весьма актуальна. Особенно она нужна в общении с так называемыми “агрессивными клиентами”, т.е. с людьми, неудовлетворенными работой жилищно-коммунальных, транспортных и иных служб. Часто используемые служебными лицами отговорки, ссылки на объективные обстоятельства и свою невинность в выходе из строя жилищных конструкций, сантехоборудования, дорог и т.п., равнодушие к проблеме заявителя, повышенный тон разговора с собеседником, ответ “грубостью на грубость” и другие бюрократические приемы приводят лишь к конфликтным ситуациями и продолжению возмущения работой жилищно-эксплуатационных и прочих служб, формируют отрицательное отношение не только к эти службам, но и к властям в целом. В то же время комплекс простейших этико-психологических методов, включающий внимательное выслушивание жалобы или претензий, сочувствие вместе с предложением реального выхода из создавшейся ситуации или совместный поиск такого выхода, даже простой доброжелательный совет могут нейтрализовать агрессию посетителя и погасить конфликт в его зародыше.

Получаемая информация о потребностях и интересах населения, ее изучение, обобщение государственными чиновниками, учеными экспертами и использование при выработке и принятии законодательных и управленческих решений является одним из факторов, обеспечивающих жизнеспособность политической системы на любом уровне ее функционирования. Принятие решений при демократическом режиме предполагает не только изучение информации по линии “сверху — вниз”, но и обсуждение проектов решений теми, кто их будет реализовывать. Повышению качества решений способствует их рецензирование независимыми экспертами. Одним из важнейших требований к обсуждению и экспертизе государственных решений является прогнозирование последствий этих решений.

Мировая административная практика свидетельствует о том, что при реализации управленческих решений по социально-политическим и экономическим проблемам необходимо:

обеспечить решение нужными материальными, финансовыми и людскими ресурсами;

организовать поддержку этого решения как можно большим числом людей;

нейтрализовать действие факторов и сил, противодействующих их реализации;

добиваться того, чтобы любое решение хотя бы немного улучшало экономическое благосостояние и социальный комфорт граждан, не вызывало разочарования и раздражения людей. Люди старшего поколения и сейчас с определенным благоговением вспоминают ежегодные снижения цен при сталинском режиме. Хотя в целом эти меры не приводили к заметному улучшению их материального положения;

при неизбежности трудностей и ухудшения жизни людей в связи с перестроечными процессами лучше откровенно признавать эти трудности, убедительно показав их временность, чем прикрывать их иллюзорными, браваурными заявлениями об экономических и социальных успехах, так как при определенном недоверии к властям это воспринимается как обман. Такие заявления необходимы (с целью вселения социального оптимизма) лишь при действительно позитивных последствиях управленческих решений;

принятое решение упорно и настойчиво выполнять, корректировка возможна лишь тогда, когда очевидно, что без нее нельзя достичь поставленной цели;

контролировать выполнение решений, при этом выявлять не только доработки, но и выработать меры для ликвидации причин и факторов, препятствующих выполнению решения.

Показательным примером удачного решения социально-политических проблем с учетом потребностей граждан может явиться разработка и реализация IX пятилетнего плана экономического развития Франции. В процессе этой реализации была усилена роль местных органов, которые сделали упор на поддержку малого и среднего бизнеса, что в свою очередь позволило национальной промышленности не только лучше реагировать на потребности рынка, но и в значительной степени эффективней решать проблему безработицы. Так, за период с 1974 по 1980 г. на предприятиях с численностью менее 20 рабочих мест было создано 550 тыс. рабочих мест, в то время как на предприятиях с числом работников более 200 человек из-за неповоротливости во внедрении новых технологий такое же число мест было ликвидировано [2, 44].

В числе средств налаживания обратной связи при принятии управленческих решений прежде всего следует выделить непосредственное общение должностных лиц с гражданами и опосредованное через средства массовой информации. Особенно такие формы общения актуальны в трансформационный период при реформировании общественной жизни, которое влечет за собой наряду с материальными лишениями у многих людей переоценку духовных ценностей, изменения в социальной психологии, ломку стереотипов и появление новых экономических, социальных и нравственных отношений.

С целью установления культурного взаимодействия государственных чиновников и населения, налаживания социального партнерства в преодолении социально-экономических проблем целесообразно: при приеме на работу на должности, связанные с общением с гражданами, учитывать знание и умение реализовывать на практике требования деловой этики и общения. Уровень такой подготовки можно выявить путем тестирования или контроля за поведением в процессе адаптации вступившего в должность работника. При недостатке таковых навыков культурного делового общения у новичков или уже проработавших определенное время работников организовать этико-психологическое обучение, как это делается во многих зарубежных странах. Так, японцы, по данным международного консультанта по бизнесу из Калифорнии Д. Роулэнда, на обучение этикету и консультации по этому вопросу для служащих тратят ежегодно 700 млн дол. в год [3, 11].

Назрела необходимость разработки и принятия Кодекса административной этики с последующим налаживанием контроля за выполнением его требований. Кстати сказать, одним из первых мероприятий по формированию администраций вступивших в должность президентов США является утверждение такого кодекса. Ведется работа по разработке этического кодекса для государственных служащих Российской Федерации.

Резюмируя сказанное, следует отметить, что своевременное реагирование властей на нужды граждан, налаживание обратной связи с ними, использование мер организационного характера в сочетании с этико-психологическими средствами и методами делового общения при принятии и реализации управленческих решений может значительно повысить эффективность административной деятельности.

Литература

1. Культура местной власти во Франции. М., 1994.
2. *Ермошенко Н.И.* Опыт самоуправления территорией за рубежом. К., 1992.
3. *Джен Ягер.* Деловой этикет. М., 1994.