

Научная статья  
УДК 316.334:316.354.2  
doi: 10.22394/2079-1690-2022-1-1-33-38

## СОЦИАЛЬНО-ОТВЕТСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ДОВЕРИЯ В ОБЩЕСТВЕ В УСЛОВИЯХ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО КРИЗИСА

**Виктория Георгиевна Громакова**

Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Россия  
victoriagromakova@yandex.ru

**Аннотация.** В статье анализируются подходы к раскрытию содержания понятия социально-ответственного управления и социально значимых функций бизнеса. Выделяются три основных подхода, соответствующих этапам формирования представлений о социальной ответственности организаций: либерально-экономический, попечительское управление и собственно социальное управление. Рассматривается значимость участия организаций в реализации социально ориентированных проектов для формирования благоприятной социальной среды как основы устойчивого развития в будущем. В частности, анализируется взаимосвязь социальной ответственности и социального доверия.

**Ключевые слова:** социально-ответственное управление, институциональный кризис, институциональное доверие, открытое межличностное доверие, социальная организация

**Для цитирования:** Громакова В. Г. Социально-ответственное управление как фактор повышения доверия в обществе в условиях институционального кризиса // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2022. № 1. С. 33-38. <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2022-1-1-33-38>.

Problems of Management

Original article

## SOCIALLY RESPONSIBLE MANAGEMENT AS A FACTOR OF INCREASING TRUST IN SOCIETY IN THE CONTEXT OF AN INSTITUTIONAL CRISIS

**Victoriya G. Gromakova**

Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia  
victoriagromakova@yandex.ru

**Abstract.** The article analyzes approaches to the disclosure of the content of the concept of socially responsible management and socially significant business functions. There are three main approaches corresponding to the stages of formation of ideas about the social responsibility of organizations: liberal-economic, trusteeship management and social management proper. The importance of the participation of organizations in the implementation of socially oriented projects for the formation of a favorable social environment as a basis for sustainable development in the future is considered. In particular, the interrelation of social responsibility and social trust is analyzed.

**Keywords:** socially responsible management, institutional crisis, institutional trust, open interpersonal trust, social organization.

**For citation:** Gromakova V. G. Socially responsible management as a factor of increasing trust in society in the context of an institutional crisis. *State and Municipal Management. Scholar Notes.* 2022;(1):33-38. (In Russ.). <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2022-1-1-33-38>.

В условиях институциональной трансформации, которую переживает российское общество, проблема доверия на разных уровнях его функционирования приобретает особую актуальность, поскольку является важным условием консолидации гражданского общества и становления эффективных экономических и политических социальных институтов. Однако уровень открытого межличностного и институционального доверия в российском обществе критически низкий [1].

Разделяя точку зрения Д. Норта о существовании двух взаимосвязанных типов структурных трансформаций: институциональных и организационных [2, 3], нельзя не заметить, что кризисное

состояние социальных институтов выводит на новый уровень актуальность вопросов, связанных с эффективным управлением, причем особое значение приобретает социально ответственное управление в организациях. В связи с актуальностью обозначенных аспектов преодоления институционального кризиса целью настоящей статьи стал анализ распространения принципов социально ответственного управления в российских организациях и их значимости в качестве фактора повышения уровня доверия в обществе.

Обращаясь к значению термина «социально ответственное управление», находим, что изначально он появился в дискурсе экономических наук в связи с развитием взаимоотношений бизнеса и общества и осознанием значимости социальной среды для реализации стратегических целей.

Так Йозеф Шумпетер и Фридрих Хайек отмечали, что «предпринимательству приходится действовать в условиях сложного социального окружения, которое может оказывать на него значительное воздействие» [4], в связи с чем оказание помощи обществу и последующее снижение уровня социального напряжения становится выгодным для бизнеса. Кроме того, социальная активность предприятия способствует формированию его привлекательного имиджа, что дает преимущества в конкурентной борьбе за рынки, государственные заказы и кадровые ресурсы. Соответственно, предприятия добровольно берут на себя социальную ответственность, которая в данном контексте определяется как «обязательства приносить пользу обществу через использование прибылей» [5].

Сходное определение дают О. В. Иншаков и Д. П. Фролов, а именно рассматривают корпоративную социальную ответственность как «особый экономический институт капитализма, представляющий собой генотипическую модель закрепления общественно значимых функций (институций) за корпоративными структурами, воплощающуюся в системе принципов, правил, требований и ценностей социальной ориентации бизнеса. Содержанием данного института является гетерогенный комплекс специфических институций – устойчиво закрепленных и социально легитимированных статусных функций субъектов экономики» [6, с. 67].

Однако общественно значимые функции бизнеса исследователи определяют по-разному, причем можно выделить три основных подхода.

Представителем первого подхода является М. Фридман [7]. Он подчеркивает, что социальная ответственность бизнеса состоит в увеличении прибыли для своих вкладчиков. В отношении общества в целом предприниматели, с точки зрения сторонников либеральной экономики, ответственны только за предоставление товаров и услуг по разумной цене и уплату налогов. Решением же собственно социальных проблем должно, по их мнению, заниматься государство.

В рамках второго подхода - попечительского управления, социальная ответственность понимается как значительный вклад крупных предприятий в улучшение качества социальной жизни работников. Данная точка зрения является отражением результатов деятельности профсоюзов, под давлением которых в зону ответственности предприятий вошли не только вопросы прибыльности, но и уровень заработной платы, выплаты по нетрудоспособности, обеспечение безопасных условий работы. Так же сторонники данной точки зрения признают ответственность бизнеса перед конкурентами, банками, государством [8].

Третий подход – собственно социальное управление, трактует социальную ответственность как добровольное вложение предприятий в долгосрочные партнерские отношения с обществом, путем создания благоприятного социального окружения, что приводит к устойчивой прибыли в будущем [9]. В таком контексте понимание социальной ответственности предприятий существенно расширяется. В спектр проблем, которые должны решаться с участием бизнеса, включаются вопросы охраны окружающей среды, борьбы с бедностью, участие в социальных программах государства. Еще большее внимание уделяется социальной поддержке работников предприятия, которая включает четыре основные позиции:

- оплата труда и социальные выплаты (пенсионные, медицинские, на детей и др.);
- условия и охрана труда;
- квалификация кадров, система их подготовки и переподготовки;
- содержание и развитие социальной инфраструктуры.

Социальная защита работников, как подтверждают исследования, не только повышает их уровень жизни и способствует личностному развитию, но и является условием процветания фирмы. Наконец, в спектре индикаторов социально ответственного управления оказывается и уважение к работнику, признание его заслуг перед организацией [5,10].

Такой подход к трактовке социально ответственного менеджмента обуславливает его распространения за пределы собственно бизнеса – на сферы муниципального и государственного управления.

«Корпоративная социальная ответственность органа муниципального управления – это современный демократический стиль деятельности представительных и исполнительных органов самоуправляющейся власти и управления, который прямым образом и опосредованно (через принципы, организационную культуру, средства взаимодействия с обществом и пр.) предусматривает требование о наличии во всех управленческих решениях вектора направленности на устойчивое развитие и благосостояние членов территориальной общины, бизнеса на соответствующей территории, персонала управления и общества в целом» [11]. Аналогичным образом должна трактоваться и социальная ответственность организационных структур государственной власти.

Хотелось бы также обратить внимание на взаимосвязь социальной ответственности бизнеса и государства и на тот факт, что, если в странах Европы и Северной Америки, процесс формирования стандартов социально ответственного управления шел от бизнеса, то в России после Октябрьской революции соответствующие функции были переданы государству и по сей день остаются преимущественно его заботой, несмотря на смену политического режима и экономической системы.

Что касается бизнеса, то до сих пор большинство собственников и руководителей российских предприятий придерживаются принципов либеральной экономики. А попытки внедрения более прогрессивных форм социального управления в практику российских предприятий сталкиваются с рядом сложностей. Среди которых исследователи выделяют следующие:

1. При оценке качества всех видов деятельности используются, преимущественно, количественные показатели. Наряду с тем, многие мероприятия проводятся для «галочки» и вызывают у участников скорее отторжение, нежели приводят к увеличению их удовлетворенности от деятельности организации.

2. Кроме того, подобные действия руководства не воспринимаются сотрудниками как ценные, а именно работники находят их неэквивалентными справедливому вознаграждению или обмену.[12] Так, нередко корпоративные мероприятия проводятся на фоне неудовлетворенности персонала условиями или размерами оплаты труда, а социальные выплаты, выходящие за рамки обязательных, носят смехотворный характер.

Сложившаяся ситуация обусловлена тем, что в обществе, долгое время ориентированном на патерналистские отношения с государством, не сформированы моральные нормы, которые бы составили базис личной социальной ответственности, не устоялся соответствующий способ экономического мышления, а тем более не укоренены соответствующие практики. Соответственно, представители бизнеса, также являющиеся частью общества, не считают необходимым и не умеют осуществлять социально-ориентированную деятельность.

Однако на данный момент сходные противоречия наблюдаются и в отношениях общества и государства, что таит в себе существенные риски. Как говорит П. Хейне: «Сотрудничество, являющееся основой общества и цивилизации, требует немалого самоограничения со стороны граждан или готовности учитывать интересы других при достижении своих собственных целей. Если люди придут к выводу, что их обманывают, они легко отбросят сдерживающие этические нормы и будут относиться к другим так же, как, по их мнению, относятся к ним... Если потом люди объединяются в группы для возмещения своих потерь насильственным путем, они подпитывают гнев и неудовлетворение других. Политические требования становятся резче, когда люди чувствуют себя жертвами» [13].

3. Одним из важнейших принципов социально ответственного управления считается баланс интересов заинтересованных групп при том, что эти интересы часто различаются. Так, например, все внутренние стейкхолдеры имеют общий интерес — успешное развитие хозяйствующего субъекта. Однако при этом индивидуальные интересы каждой из групп отличаются. Требования профсоюзов, касающиеся повышения заработной платы, могут быть удовлетворены за счет снижения дивидендов акционеров, расширение производства создает новые риски для окружающей среды, личная выгода менеджеров нередко извлекается ими в ущерб интересам собственников. Возникает конфликт интересов, основанный в первую очередь на несогласии стейкхолдеров в оценках вклада каждой группы заинтересованных лиц и определении надлежащего за него вознаграждения.

И. В. Жиглей, рассматривая перспективы распространения практик социально ответственного управления с точки зрения бухгалтерского учета как информационной базы, отмечает, что конфликтная ситуация усугубляется, как правило, двумя факторами: неполнотой информации и неприятием риска [14]. По поводу значения информированности Г. В. Назарова утверждает, что «если бы у последнего (имеется в виду принципал) была полная информация, то он мог бы оценить работу агента, а агент более рационально и эффективно исполнял свои обязанности с точки зрения принципала» [15]. В свою очередь О. Чиркова также обращает внимание на то, что «асимметричность

информации о корпоративных отношениях приводит к возникновению сложностей объективной оценки действий агента и предвидения их последствий» [16]. Неполнота информации часто оказывает резко негативное влияние на восприятие гражданами социальной политики государства. В результате даже действительно серьезные меры по улучшению жизни населения обесцениваются в общественном сознании.

В том же, что касается организаций, то в большинстве случаев претензии работников оправданы, причем одна из часто упоминаемых в опросах причин недовольства – это непрозрачность системы выплат, а также распределение высоких зарплат исключительно между представителями узкого круга лиц, приближенных к руководству.

4. С проблемой неполноты информации тесно связана также проблема неэффективной и недостаточной коммуникации между работниками организаций. Рассматривая значимость данного аспекта социально ответственного управления, целесообразно обратиться к точке зрения М. Маклюэна, который утверждал, что посредством коммуникации определяются восприятие людьми окружающей действительности как «объективной реальности» [17]. Соответственно уровень развития и специфика коммуникации во многом задают вектор субъективного оценивания работниками предприятия действий администрации, характер которого непосредственно влияет и на их поведение. В оценках могут фиксироваться произвол индивидуализма, самореализация с целью подавления других, отчуждение от решения общественно-значимых задач по методу «отстраненного взгляда», признаки девиантного поведения или высокая степень предприимчивости, инновационности, исполнительности, ответственности.

5. Среди проблем, связанных с неэффективной коммуникацией как проявлением пренебрежения принципами социально ответственного управления, одновременно становящимся препятствием на пути их внедрения, стоит особо рассмотреть низкий уровень взаимной ответственности всех участников производственных отношений. Начнем с распространенных среди управленцев представлений о нецелесообразности привлечения работников к решению производственных проблем и нежелательности повышения коммуникативной открытости в том числе в вопросах, связанных с выплатами, мотивированных безответственностью подчиненных и их равнодушием к будущему организации. Однако, рассуждая подобным образом, менеджеры игнорируют тот факт, что сопричастность работников к принятию решений, конструктивный диалог, направленный на поиск согласия и взаимопонимания способствует устранению отчужденности, враждебности, а также росту ответственности и доверия [18].

Однако в складывающейся системе рыночных отношений в настоящее время можно наблюдать ситуацию, когда на предприятии в руководящем звене управления имеет место категоричность, доминирование одного мнения, одной позиции, как правило, исключающей другие мнения, иные подходы к решению производственных вопросов, выражающей открытое пренебрежение к личности работника. На частных предприятиях последнее нередко выражается не только в отстранении работников от обсуждения производственных вопросов, но и в форме прямых оскорблений.

Отсутствие должного внимания к нуждам работников, отказ признавать их вклад в деятельность организации ведет к снижению ответственности и со стороны работников, что проявляется в снижении качества продукта, невыполнении поставленных целей и задач функциональной деятельности предприятий, что влечет к еще более пренебрежительному отношению к ним со стороны руководства. Возникает замкнутый порочный круг.

Кроме того, через призму производственных отношений, которые можно охарактеризовать как волонтаристские, работники воспринимают и социальную систему в целом.

6. Наряду со снижением эффективности трудовой деятельности раскручивание маховика положительной обратной связи приводит к утрате доверия к общественным и экономическим институтам и практикам, которые обеспечивали бы повышение уровня и качества жизни, социальную защищенность персонала, безопасные условия труда и его эффективность [19]. Недоверие распространяется как на руководство частных предприятий, так и на государство, хоть и в меньшей степени.

Таким образом, выявляется комплекс взаимосвязанных негативных явлений. Низкий уровень социальной ответственности организаций порождает и закрепляет низкий уровень доверия и ответственности работников. Безответственность работников всех уровней приводит к замедлению развития предприятий, что в общегосударственных масштабах становится одним из факторов стагнации экономики. Неудовлетворительные темпы развития организаций и экономической системы в целом препятствуют выполнению ими социальных функций, что ведет к снижению уровня жизни. Ухудшение условий жизни приводит к дальнейшему снижению институционального и межличностного доверия и социальной ответственности.

Наряду с вышеизложенными выводами стоит отметить, что социально ответственное управление – это практически единственное звено в описанном цикле обратных связей, которое может изменяться непосредственным образом и подлежит прямому администрированию. В связи с этим единственным выходом из сложившейся кризисной ситуации видится дальнейшее планомерное внедрение принципов социально ответственного управления в организациях всех форм собственности, а также в аппарате государственной власти. Причем при имеющей место в российском социуме конфигурации институционализированных норм и правил поведения, эта цель может быть достигнута только при условии сохранения контролирующих функций за государством, что обусловлено как гражданской незрелостью бизнес-сообщества, так и широким распространением патерналистских установок в отношениях государства и общества.

#### Список источников

1. Мартьянов В.С. Доверие в современной России: между поздним Модерном и новой сословностью? // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения Рос. акад. наук. Екатеринбург. 2017. Том 17. Вып. 1. С. 61–82.
2. Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. М.: Фонд экон. книги «Начала», 1997. С. 116–118.
3. Норт Д. Институты, идеология и эффективность экономики // От плана к рынку: будущее посткоммунистических республик. М., 1993.
4. Хайек Ф. Индивидуализм и экономический порядок. М.: Изограф, 2000. 256 с.
5. Нехода Е.В. Социальная ответственность бизнеса и управления: сущность и основные направления реализации // Вестник Томского гос. ун-та. 2003. № 379. С. 186–190.
6. Иншаков О.В., Фролов Д.П. Эволюционная перспектива экономического институционализма // Вопросы экономики. 2010. № 9. С. 63–77.
7. Фридман М. Капитализм и свобода: пер. с англ. М.: Новое издательство, 2006. 240 с.
8. Дафт Р.Л. Менеджмент. М.: Олимп-бизнес, 2001. 463 с.
9. Туркин С.В. Социальные инвестиции в бизнесе. М.: Рус. ун-т, 2003. 237 с.
10. Шугаев А.А. Социальные программы на предприятиях Германии // Кадры предприятия. 2002. №1. С. 4–8.
11. Колповская А.М. Стандарт социальной ответственности в муниципальном управлении // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. №1. С. 114–119.
12. Башкатов И.П. Особенности современного маркетинга в образовании в контексте социально ответственного управления // Вестник МФЮА. 2021. № 1. С. 42–53.
13. Хейне П. Экономический образ мышления. М.: Дело, 1992. 704 с.
14. Жиглей И. В. Бухгалтерский учет как информационная база социально ответственного управления // Международный бухгалтерский учет. 2010. № 18 (150). С. 50–61.
15. Назарова Г. В. Институціоналізм влади в управлінні корпораціями. URL: <http://www.donntu.edu.ua>.
16. Чиркова Е. В. Действуют ли менеджеры в интересах акционеров? Корпоративные финансы в условиях неопределенности. М.: Олимп-Бизнес, 1999. 288 с.
17. Маклюэн М. Галактика Гуттенберга: становление человека печатающего. М.: Академ. проект, 2005.
18. Социальные технологии и современное общество / Под ред. К.М. Оганян. СПб.: СПбГИЭУ, 2008. 336 с.
19. Потемкин В.К. Социальная ответственность в системе человекоориентированного управления предприятиями и организациями // Российский научный журнал «Телескоп: журнал социологических и маркетинговых исследований». 2021. №3. С. 25–35.

#### References

1. Martyanov V.иS. Trust in modern Russia: between the Late Modern and the new estate? *Nauchnyy ezhegodnik Instituta filosofii i prava Ural'skogo otdelenija Ros. akad. nauk = Institute of Philosophy and Law, Ural Branch of the Russian Academy of Sciences*. Ekaterinburg. 2017;17(1):61-82. (In Russ.)
2. North D. *Institutes, institutional changes and functioning of the economy*. Moscow: Ekon Foundation. books "Beginnings"; 1997. (In Russ.)
3. North D. *Institutes, ideology and economic efficiency Ot plana k rynku: budushhee postkommunisticheskikh respublik = From the plan to the market: the Future of post-Communist Republics*. Moscow; 1993. (In Russ.)
4. Hayek F. *Individualism and Economic Order*. Moscow: Izograf; 2000. 256 p. (In Russ.)

## Problems of Management

Gromakova V. G. *Socially responsible management as a factor of increasing trust in society in the context of an institutional crisis*

5. Nekhoda E. V. Social responsibility of business and management: the essence and main directions of implementation *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta = Tomsk State University Journal*. 2003; 379: 186-190. (In Russ.)
6. Inshakov O. V., Frolov D. P. Evolutionary perspective of economic institutionalism *Voprosy ekonomiki = Voprosy Ekonomiki*. 2010;(9):63–67. (In Russ.)
7. Friedman M. *Capitalism and Freedom*. Moscow: New Publishing house; 2006. (In Russ.)
8. Daft R.L. *Management*. M.: Olymp-business; 2001. (In Russ.)
9. Turkin S.V. *Social investments in business*. Moscow: Russing University; 2003. (In Russ.)
10. Shugaev A.A. Social programs at German enterprises *Kadry predpriyatija = Personnel of Enterprise*. 2002;(1):4–8. (In Russ.)
11. Kolpovskaya A.M. Standard of social responsibility in municipal management *Vestnik gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija = Journal of Public and Municipal Administration*. 2014;(1):114–119. (In Russ.)
12. Bashkatov I.P. Features of modern marketing in education in the context of socially responsible management *Vestnik MFUA = Herald of the Moscow university of finances and law MFUA*. 2021;(1):42–53. (In Russ.)
13. Heine P. *Economic way of thinking*. Moscow: Delo; 1992. (In Russ.)
14. Zhigley I. V. Accounting as an information base of socially responsible management *Mezhdunarodnyj buhgalterskij uchet = International accounting*. 2010;18(150):50–61. (In Russ.)
15. Nazarova G. V. *Instutsinalizm vladi in the management of corporations*. Available from: <http://www.donntu.edu.ua>. [Accessed 07.11.2021]. (In Ukr.)
16. Chirkova E. V. *Do managers act in the interests of shareholders? Corporate finance in conditions of uncertainty*. Moscow: Olymp-Business; 1999. (In Russ.)
17. McLuhan M. *Guttenberg Galaxy: the formation of a printing man*. Moscow: Akadem. Project; 2005. (In Russ.)
18. *Social technologies and modern society*. Edited by K.M. Ohanyan. St. Petersburg: SPbSUE; 2008. (In Rus.)
19. Potemkin V.K. Social responsibility in the system of human-oriented management of enterprises and organizations *Rossijskij nauchnyj zhurnal «Teleskop: zhurnal sociologicheskikh i marketingovykh issledovanij» = Russian scientific journal "Telescope: Journal of Sociological and Marketing Research"*. 2021;(3):25–35. (In Rus.)

### **Информация об авторе**

В. Г. Громакова – канд. биолог. наук, доцент кафедры региональной социологии и моделирования социальных процессов.

### **Information about the author**

V. G. Gromakova – Candidate of Biological Sciences, Associate Professor of the Department of Regional Sociology and Modeling of Social Processes.

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

The author declares that there is no conflict of interest.

Статья поступила в редакцию 26.01.2022; одобрена после рецензирования 10.02.2022; принята к публикации 11.02.2022.

The article was submitted 26.01.2022; approved after reviewing 10.02.2022; accepted for publication 11.02.2022.