

УДК316.334.2(470.57)

ББК60.803

Нуриджанов Арсен Эдвинович –

к. социол. н.,

Институт региональной экспертизы,

г. Москва

e-mail: anurid@mail.ru

О КАТЕГОРИИ «СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СКРЫТОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ» В КОНТЕКСТЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ В БИЗНЕС-ОРГАНИЗАЦИЯХ

Ключевые слова: Бизнес-организация, социальные технологии, социальная конфигурация, скрытое воздействие, социология управления

В структуре социологического знания управление чаще всего рассматривается как целерациональная деятельность, направленная на достижение тех или иных целей. Вместе с тем, в современной социологии широко используется понятие социального управления. В широком смысле оно объемлет все управление в обществе и его отдельных составляющих. В узком – имеются различные толкования. Для интегральной характеристики социального управления в организации используется понятие системы, которое означает взаимодействующую между собой, как правило, структурированную совокупность явлений и процессов, которая образует некий объект, позволяющий, в свою очередь, осуществлять властно-управленческую коммуникацию. Сама же управленческая коммуникация в таком случае означает процесс, направленный на упорядоченность и стабильное функционирования системы, а также ее количественный рост и качественное развитие.

Вместе с тем, в рамках системного подхода появилось сравнительно новое понятие «конфигурация», в котором акцентируется такая характеристика системы, как ее динамизм. Категория «конфигурация» нейтральна относительно характеристик функционирования объекта и может относиться как к конфликтным, так и, напротив, к гармоничным состояниям объекта [1]. Данная категория вполне применима и к социальным явлениям и процессам. Любая социальная конфигурация не является сугубо статичной, в ней отражается гибкость и изменчивость объекта, что предполагает возможность рассматривать посредством нее сложные, нелинейные и динамичные процессы социального развития.

При всей привлекательности данной позиции как субъектно-субъектной характеристики системы управления из нее выпадают объекты и предметы деятельности организации, по поводу которых принимаются решения. Не

менее важно за структурно-функциональными связями видеть механизмы и технологии «сбалансированности» конфигурации – властно-управленческие коммуникации, посредством которых происходит воздействие на субъект-субъектные отношения.

Социальная конфигурация должна пониматься как категория, выражающая структуру взаимоотношений и взаимодействий индивидов, и их групп. В социологии управления эта категория может быть представлена как социально-управленческая «конфигурация». Целесообразность использования ее определяется возможностью выявлять и фиксировать специфическое и динамичное взаимное расположение и отношения участвующих в управленческом процессе субъектов, объектов, предметов и/или их структурных элементов по поводу подготовки, принятия и реализации решений. При этом, социально-управленческая «конфигурация» должна включать механизмы и технологии воздействия на субъект-субъектные отношения как один из главных факторов изменений в ней. В контексте развития современных бизнес-организаций социально-управленческая конфигурация предполагает концентрацию внимания исследователей на таких их свойствах, как разнообразие, гибкость, подвижность, открытость.

Социально-управленческая конфигурация связана с организационным развитием предприятия, цель повышения эффективности функционирования организации. В этой связи важную роль играют социальные технологии управления как средства открытого и скрытого воздействия на субъект-субъективные отношения и через эти отношения и на социально-управленческую конфигурацию, а также организационное развитие.

Далее необходимо отметить, что социальные технологии как продукт научных разработок и средство практического освоения реальности опираются на достижения теоретической мысли и опыт практики, синтезируя их в праксеологическом плане. Сущность социальных технологий может быть выражена как набор способов выявления и использования скрытых потенциалов социальных систем, и получения общественно полезного результата при наименьших затратах.

Социальные технологии управления представляют собой структурировано-формализованную деятельность, направленную на достижение тех или иных целей, в том числе повышение управляемости социальными системами и организованности их. Технологичность управления является одной из важных составляющих его эффективности. Вместе с тем, изменение социальных технологий требует не только многосторонних знаний и умений в области властно-управленческих коммуникаций, но и соответствующих психологических качеств: интуиции, креативности, способности к суггестии и т.д. Тем не менее, субъекту управления важно ориентироваться в том множестве социальных технологий, которые так или иначе находятся в арсенале и обороте современного управления. Особенно

актуальным это представляется для предприятий малого и среднего бизнеса, поскольку в их аппаратах нет специальных советников и консультантов.

Социальные технологии скрытого воздействия, долгое время не изучавшийся в системе социологии управления, в настоящих условиях выступают одним из важных факторов, влияющим на параметры трансформации (профиль) социально-управленческих конфигураций бизнес-организаций. Специфика значения социальных технологий скрытого воздействия в системе знаний социологии управления предполагает их рассмотрение как особых форм властно-управленческих отношений, смежно использующих экономические, социокультурные, психологические и другие формы воздействия.

Скрытое воздействие рассматривается в дихотомии с открытым, указывая на обстоятельства мотивирующие субъекта управления к использованию того и другого. Так, в определенных случаях осуществлять открытое управление технологически непросто, поскольку необходимо детально прорабатывать все процедуры и официально их представлять, принимая во внимание еще и инерцию сопротивления. Открытое управление вызывает вопрос: есть ли у субъекта легитимное право управлять? Если такое право наличествует, как в случае, например, должностных инструкций организации, ситуация упрощается даже при сильном сопротивлении. В противном случае встает проблема убедительности аргументов. При этом «скрытыми» являются не сами действия манипулятора, они как раз осуществляются открыто, а сам факт того, что действия эти нацелены на возникновение определенных социально-психологических реакций у субъекта – адресата воздействия.

В процессе управления бизнес-организаций может использоваться самый разнообразный набор социальных технологий, основанных на скрытом воздействии, но не обязательно на манипуляции. Как в свое время показали исследователи школы человеческих отношений (Э. Мейо, М.П. Фоллет и др.), многие социальные технологии образованные в результате широкого ряда практик и норм профессиональной коммуникации в малых группах может возникать спонтанно и не иметь манипулятивной природы. Например, такие ставшие после знаменитых хоторнских экспериментов (1924–1932 гг.) классическими управленческие решения (введение дополнительного перерыва в рабочее время, регулирование освещения на рабочем месте, рассадка людей в соответствии с их симпатиями и антипатиями) могут рассматриваться как технологически скрытого воздействия, но не манипулятивными по своей природе.

Социальные технологии скрытого воздействия часто проявляются неосознанно теми, на кого они направлены и вне формата должностных инструкций. Однако социальная иерархия, существующая внутри бизнес-организации, выступает важным условием этой формы коммуникации,

обуславливающим ход и интенсивность процессов протекания скрытого воздействия. Исходя из этого, категория «скрытое воздействие», в отличие от категории «манипуляция», в системе управления представляется более адекватно характеризующей специфику именно такой управленческой коммуникации.

Ключевым для определения социальных технологий скрытого воздействия является отношение к процессу подготовки (выработки), принятия и реализации управленческого решения. В каждом конкретном случае, особенно когда затрагиваются интересы субъектов, происходят как бы параллельно, пересекаясь в определенных «точках бифуркации», два процесса: открытый, официальный, документируемый и скрытый, неофициальный, не документируемый. Именно в последнем случае и используются социальные технологии скрытого воздействия.

Социальные технологии скрытого воздействия в управлении бизнес-организацией далеко не всегда имеют негативную коннотацию. Часто такое воздействие выступает эффективной формой коммуникации, направленной на развитие социальной организации. Конструирование или применение готовых социальных технологий имеет потенциал получения заданных свойств и качеств ради которых сама технология применяется. В современной психологии и менеджменте существует целая индустрия по конструированию таких, в том числе манипулятивных, стандартов и практик. Таким образом, использование скрытого воздействия с помощью соответствующих социальных технологий может, как способствовать повышению качества отношений внутри бизнес-организаций, отношению с клиентами, партнерами, властями, общественностью, так и уменьшать человеческий и социальный капитал субъектов, применяющих такие социальные технологий без всестороннего анализа и предвидения их последствий.

Список литературы:

Элиас Н. Придворное общество: Исследования по социологии короля и придворной аристократии, с Введением / Н. Элиас. – М.: Языки славянской культуры, 2002. – С. 368.