

КОНТРОВЕРЗЫ ОРГАНИЗАЦИИ КОММУНИКАЦИИ И ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СРЕДЫ В XXI ВЕКЕ

DISPUTES OF THE ORGANIZATION OF COMMUNICATION AND THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT IN THE XXI CENTURY

В статье предпринята новая попытка дать определение организационной коммуникации, описать ее природу и сформулировать ее основные принципы, характеристики и функции с позиции ее влияния на организационную среду. Цель автора – выявить предпосылки противоречий, возникающих как результат несоответствия природы коммуникации существующим социальным взаимодействиям.

Ключевые слова: социальное взаимодействие, организационная коммуникация, коммуникационный процесс, организационная культура, культурный код.

The article makes a new attempt to define organizational communication, describe its nature and formulate its basic principles, characteristics and functions from the position of its influence on the organizational environment. The aim of the author is to identify the preconditions of contradictions arising as a result of the non-compliance of the nature of communication with existing social interactions.

Keywords: social interaction, organizational communication, communication process, organizational culture, cultural code

Организационная коммуникация – ключевая форма организационных взаимодействий, представляющая собой коммуникационный процесс в упорядоченности социальной организации.

Онтологически она может представляться в двух существенных позициях в отношении к организационной реальности. С одной стороны, социальная коммуникация выступает как существенная форма взаимодействия, которая служит *средством* осуществления функций социальной организации. С другой – коммуникация составляет *содержание* деятельности, проявление деловых отношений в организации, выступает фактором определения внутриорганизационной среды и формой, детерминирующей взаимодействия организации. Причем, определяя особенности и характеризующий культуру организации подтекст коммуникационного акта, она оказывает существенное влияние и на формирование направления генеральной организационной деятельности, образование среды интеграции орга-

низации, обеспечивая и функции организации (в узком, процессуальном смысле), и способы решения организационных задач.

В качестве средства организационного взаимодействия коммуникация непосредственно определяет такие внутриорганизационные функции, как:

- ориентация деятельности (в лингвистике уже традиционно иллюстрируемое феноменами, выявленными Уорфом в полупопулярных публикациях), представляющая фундаментальную функцию организации – динамическую, в которой объединяется как целеполагание, так и целедостижение;

- интеграция членов организации (собственно, повторяющая ключевую функцию живого языка);

- формирование как локального, обусловленного особенностями типичных ситуаций, так и общего, заданного устойчивым набором используемых ценностей и значений, семантического поля организации;

- формирование культуры организации через отмеченное выше конструирование общего семантического поля и определение типичных

¹ Кандидат социологических наук, профессор, научный редактор журнала «Московский журнал. История государства Российского».

© Климов А.Г., 2016.

коммуникационных ситуаций, особенности разрешения которых составляют всю полноту организационного взаимодействия.

Помимо этого, природа организационной коммуникации опосредованно определяют внутриорганизационные функции, связанные с организационной культурой (формирование специализированного в условиях организационных взаимодействий культурного кода, воспроизводство этого кода, сохранение единства основных компонентов организационной культуры – ценностных ориентаций, верований, стереотипов оценок, используемых моделей оценочных суждений – отбор новых элементов и их закрепление в организационной культуре). Также процессы коммуникации обеспечивают сохранение, селекцию и воспроизводство вырабатываемых организацией стереотипов восприятия и поведения в отношении к содержанию и состояниям внеорганизационной среды, что дополняет влияние и усиливает значение организационной коммуникации в формировании функционального поля организации и определение ее характера взаимодействия с внеорганизационной средой, представляющей в целом социокультурное поле общественной системы.

И в практике организационного управления, и в теории, и в социологии организаций указанный опосредствующий эффект организационной коммуникации определяет как план содержания, так и план выражения деятельности данной организации в социокультурном пространстве. Причем ее действие как средства столь существенно, что процесс коммуникации практически опосредствует любое проявление организационной активности – от системных характеристик социальной организации, обозначаемых как синдромы или измерения, вплоть до характеризуемого полным автоматизмом выполнения отдельных, частных операций. К последним относятся и принятие однозначно предполагаемого решения, изучавшегося в модели деятельности человека-оператора в инженерной психологии на любом уровне, и распоряжения руководства, ориентирующего активность исполнения на определенный предмет – «особое внимание необходимо обратить на...». Организационная коммуникация представляется обязательной характеристикой, *существенным предикатом* организационной реальности, в частности организационной динамики.

Важно указать, что само определение организации имеет центральное, фундаментально методологическое значение в концептуальном моделировании общества, мировоззрения и рас-

сматриваемого здесь явления организационной коммуникации. Соотношения факторов организационных и социальных в теоретическом осмыслении варьируются достаточно широко – от часто встречающегося отождествления организационной природы со всеми возможными проявлениями социальности, до противопоставления организованного состояния подлинному содержанию социальных связей. Если отождествление характерно, например для информационного подхода, и очевидно рассматривается в социо-техническом проектировании (когда сущность социальности истолковывается как присутствие особого рода порядка, социального, на который проецируются представления о порядке, выстроенные в методологии точных наук, прежде всего в теории множеств), то их противопоставление типично для феноменологического подхода (от Шюца, Бергера до Гофмана и Гарфинкеля), противопоставляющего подлинность жизненного плана нормативной истинности формального, или институционального, в иных определениях – организационного.

Таким образом, исследуя организационную коммуникацию, нельзя обойти вниманием две фундаментальные методологические установки, определяющие отношение организации к обществу, и в явном или неявном виде проявляющиеся при обращении к предметной реальности коммуникации в организации: первая – организация конструирует общество как фактор первого порядка (своеобразная первопричина в любых формах социальности); вторая – организация есть самобытная форма действительности, трансформирующая природу социальности, привносящая в нее вместе с упорядоченностью эффект феноменального поля над-социальной, «живой действительности». Причем привносимая жизненность имеет не органический, биологически определенный характер, а несет в себе следующую, над-органическую, более совершенную ступень жизни.

Данные онтологические позиции организационной коммуникации, определяя различия принципиальных подходов к практическому использованию содержания знания, включающего организационную коммуникацию в качестве ведущего предмета либо присутствующего контекстуального плана, практически нивелируются на уровне частной методологии, поскольку вне зависимости от определения онтологического статуса коммуникации в организации на уровне технологических операций различия практически отсутствуют. Хотя на научно-методологическом и практическом уровне в решении гносеологи-

ческих и прикладных задач обязательным содержанием работы является определение коммуникации и установление эффектов влияния на нее условий, в которых она осуществляется.

И, несмотря на отмеченный онтологический разрыв и междисциплинарные разногласия, проявляющиеся в связи с определением возможностей технологического обеспечения процессов коммуникации в организациях и решения организационных задач (в первую очередь – достижение и сохранение необходимого уровня эффективности деятельности организации) методологическая проблематика не остается прерогативой теоретического исследования, но непосредственно включается в практику организационной работы как необъемлемый компонент. Действие этого компонента задает как направление и содержание разрабатываемых и адаптируемых к особенностям организации технологий, что целиком принадлежит области выбора организационных средств и технологического обеспечения существования организации, так и особенности использования теоретического знания в практике работы организации. Последние сводятся к разработке и выбору адекватных задачам и ситуациям технологических схем, разработке, апробации и внедрению организационных технологий и к отбору и корректировке методологического инструментария – парадигм управления, теоретических моделей, методических средств, определений.

Определение неизменно сводится к выбору ведущего концептуального направления, способа понимания коммуникации и средств выражения данного понимания. Причем число концептуальных направлений ограничивается заявленными в истории типами дискурса по коммуникационной тематике – либо разработка семантического плана, либо формально-информационный подход, либо социально-функциональный, заявленный в проектах Просвещения и представленный как проблема современных цивилизаций у постмодернистов и во франкфуртской школе.

Из эффектов влияния на коммуникацию в поле научного рассмотрения выделились два конституирующих типа – лингвистическая организация коммуникации (исчерпывающе исследованная в филологии и риторике) и интерактивная организация (изучаемая в социологии коммуникации и в социологии организаций).

Вопросы качества организационной коммуникации, возможности влияния на организационную среду и эффективность деятельности социальных организаций через внедрение инновационных форм коммуникации и сама возмож-

ность существования подобных форм являются компетенцией социологии организаций.

С 1970-х гг. накопление противоречий существования среды социальных организаций в осуществлении организационных взаимодействий и обеспечении эффективного выполнения функций организации, которое как минимум оправдывало бы целесообразность ее содержания и затраты на ее воспроизводство и развитие, рассматривалось в парадоксальном ключе. Этот период соответствовал началу активной научной и практической разработки темы «организационная культура», и по форме выражения закономерности и особенности организационной динамики формулировались в виде метафорически представленных противоречий, ярким примером чему является популярность так называемых законов Паркинсона.

Содержание описанных в виде законов парадоксов существования и развития социальных организаций хорошо известно специалистам в сфере организации и просвещенной публике 1970–1980-х гг., находившей в метафорических «законах» остроумную линию критики существовавшего социального порядка (ныне зачастую совершенно неграмотно укладываемого в предикаты тоталитаризма). Кроме того, выявляемые в этих законах противоречия удовлетворяли потребность в доброкачественном юморе, которая еще не была подавлена напором построенного на словесной эквилибристике эстрадного острословия, имеющее с юмором единственное общее – реакцию смеха (подкрепляемую еще и усиленным тоном трансляции смеха аудитории).

Выявленное в концептуальном моделировании и практических исследованиях противоречивое содержание культуры организации открывает возможности рассматривать соотношения коммуникации и включающих ее организационных взаимодействиях как противоречия, качество которых в классической логике соответствует уровню контroversы.

Важно отметить, что контroversы природы коммуникации и социальных взаимодействий в организациях определяются тремя типами предпосылок:

1) соответствием формы коммуникации ее содержанию. Данный тип представляет риторический аспект взаимосвязи коммуникации и организационной среды и выделяет проблематику понимания и качества внутриорганизационных связей, формируемых коммуникационным взаимодействием. Наиболее часто используемые иллюстративные примеры – конфликты понимания между начальством и подчиненными и между

исполнителями рядоположного уровня, принадлежащим разным функциональным (или вертикальным) подразделениям. Нарратив эллинской эпохи о хитром рабе и благородном хозяине, или в другой классовой полярности – о глупом владыке и смышленном рабе, – тоже пример подобной контрверзы;

2) соответствием содержания коммуникации деятельности организации. Этот тип детерминации рассматривается в проблематике эффективности организации и в разработке моделей оптимального развития организации (совершенствования организационной и/или функциональной структуры организации). Он соответствует аспекту адекватности коммуникации в организации. Иллюстрирующие примеры здесь часто относятся к свидетельствам институционального несоответствия коммуникации (в семье как на работе) либо к непониманию между носителями различных видов организационной деятельности («завхоз скорее поймет дворника, чем управляющий – бухгалтер»);

3) соответствием формы и содержания коммуникации качествам организационной среды и тенденциям их трансформации. Данная группа причин представляет аспект социокультурной динамики организаций и иллюстрируется расхождением между деятельностью и даже конфликтами непонимания между теми, кто прошел организационную адаптацию с самого возникновения организации, и теми, кто адаптировался к поздним, уже состоявшимся моделям организационного взаимодействия (своеобразный конфликт поколений в масштабах организации). Другой, не менее репрезентативный пример: дифференциация членов организации, которая происходит по основаниям оценок переживаемых организацией трансформаций, и/или по отношению к проводимым в организации нововведениям. Эта дифференциация не всегда приводит к конфликту группировок, но уровень единства членов организации и ухудшение организационно-психологического климата вследствие снижения качества единения очевидны.

XXI в. характеризуется обострением противоречий организационной динамики, сформировавшихся в истории развития цивилизации и обострившихся в ходе системных социокультурных трансформаций организационной среды, вызванных противоречиями процессов модернизации и импульсами сохранения устойчивости традиционалистских взаимодействий. Первая волна обострения переживалась после Второй мировой войны, с интенсивным распадом миро-

вой колониальной системы. Вторая волна пришла на рефлексию результатов либерализации социально-политических порядков в 1960-е гг. Начало третьего обострения приходится на рубеж 1980–1990-х гг., когда на пороге XXI в. наблюдалось активное преобразование социальных организаций, за которым не поспевали устоявшиеся формы коммуникации. Несомненно, большое влияние на развитие третьей волны оказала информационная революция, происшедшая под знаком компьютеризации, распространения коммуникационных сетей и средств мобильной связи.

В числе организационных трансформаций, отражающихся на состоянии сферы организационной коммуникации, мы считаем необходимым указать:

– усиление ситуационного компонента существования организации, происходящее на фоне обострения тенденций сохранения организационных форм и обеспечения физического воспроизводства организационных типов;

– противостояние потребностей децентрализации организационных связей, обусловленной требованиями оперативности реакций на изменяющиеся условия ситуаций, и централизации управленческих воздействий, выражающей требования организационной эффективности в направлении согласования организационных усилий недопущения и преодоления последствий дублирующих и противоречащих друг другу решений;

– распространение проектных моделей организации, количественное вытеснение ими организаций, обеспечивающих значимых функций воспроизводства общества;

– несоизмеримо более интенсивное развитие организаций, обеспечивающих посреднические, вспомогательные функции, по сравнению с организациями, производящими потребляемый продукт. В экономике это соответствует непропорциональному развитию сектора производства услуг, ущемляющему развитие сектора производства продуктов потребления и перестраивающему его динамику под собственные нужды.

Соответственно, контрверзы организационных коммуникаций и организационной среды, влияющие и на содержание инновационных процессов в сфере организации, и на технологическое содержание инноваций организационных коммуникаций, таковы:

– применение в организации коммуникации приемов и инструментария, представляющихся универсальными, но не соответствующими особенностям организационной среды (прежде

всего – изменившемуся характеру интеграции в ней, изменением-размыванием функций информации, отношения к информационному содержанию);

– интенсификация потока инноваций, преобразующего и даже деформирующего организационную структуру, затрудняющая процесс оптимальной и рациональной селекции инноваций, определение их адекватности;

– замещение форм и навыков работы с информационным содержанием навыками функций контроля появления, трансляции и сопровождения информационных форм;

– замещение компетенции использования полученной в организационной коммуникации информации компетенцией ее приема и перекодировки;

– абстрагирование содержания коммуникации от показателей эффективности социальной организации, приводящая к развитию критериев оценки организационной коммуникации как независимого, самодостаточного процесса;

– противоречие, достигающее в отдельных ситуациях уровня уже не латентного, а открытого конфликта между формами выражения организационной коммуникации и содержанием организационных взаимодействий, ею представляемых. В форме контраверсы это противоречие определяет двойные стандарты и двойную логику, основанием которой выступает «конвенциональная логика», или ситуационная актуальность, истолковываемая в соответствии с мнениями тех, кто имеет более сильное влияние на ориентации и интерпретации общественных соглашений.