

на правах рукописи

ВИШНЕВЕЦКИЙ Евгений Германович

**СОЦИАЛЬНАЯ РЕГУЛЯЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ
В ОРГАНИЗАЦИИ**

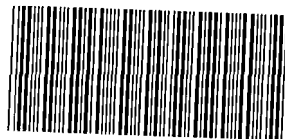
Специальность 22.00.08 – социология управления
(социологические науки)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

13 ДЕК 2012

Москва - 2012



005047456

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Московский педагогический государственный университет» на кафедре теории и истории социологии факультета социологии, экономики и права.

Научный руководитель:

доктор исторических наук, доцент
Лимонова Мария Александровна

Официальные оппоненты:

Шарков Феликс Изосимович
доктор социологических наук, профессор
Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте РФ,
заведующий кафедрой общественных связей и
медиа-политики

Елютина Елена Николаевна
кандидат социологических наук,
закрытое акционерное общество «Медиа Сеть»,
руководитель отдела социальных медиа

Ведущая организация:

**ФГБОУ ВПО «Московский государственный
технологический университет «СТАНКИН»**

Защита состоится «17» декабря 2012 г. в 17.00 часов на заседании диссертационного совета Д.212.154.19 при Московском педагогическом государственном университете по адресу: 119571, Москва, проспект Вернадского д. 88, ауд. 826

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Московского педагогического государственного университета по адресу: 119991, Москва, ул. Малая Пироговская, д. 1.

Автореферат разослан «_____» _____ 2012 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Луцкая Екатерина Евгеньевна

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования

Проблема социальной регуляции является одной из центральных в социологии, поскольку эта наука призвана не только исследовать природу общественных явлений и объяснять закономерности протекания социальных процессов, но и способствовать их позитивному изменению. В условиях радикального изменения современного мира и модернизации российского общества преобразовательная функция социологии приобретает особое значение. Применительно к российской действительности изучение закономерностей социальной регуляции становится особенно актуальным в связи со сложными процессами социальной трансформации, происходящими сейчас в стране.

Трансформационные процессы неизбежно сопровождаются усилением социальной неопределенности. С одной стороны, возрастает актуальная потребность социального регулирования в условиях неопределенности. С другой, под влиянием возросшей неопределенности изменяются функции, структура и способы регуляции, которые требуют дополнительного изучения. Неопределенность возрастает в разных формах и на всех социальных уровнях, включая социальную организацию.

Организация как важный элемент социальной структуры также испытывает на себе все сложности радикальных изменений, которым подвергается общество. В результате адаптации к условиям неопределенности организация, как форма объединения людей, сама подвергается существенной трансформации. Классическая веберовская модель организации в современных условиях претерпевает качественные изменения, она вытесняется сетевой моделью, которая предполагает усиление роли организационных коммуникаций в ее жизнедеятельности. Коммуникация способствует поддержанию целостности и единства организации как особой социальной общности. Она связывает воедино все ее уровни и сферы деятельности современной организации. В связи с этим поиск эффективных механизмов социальной регуляции коммуникаций в организации является актуальной проблемой не только потому, что этот процесс способствует развитию данной социальной общности, но и также потому, что социальная регуляция помогает успешно справиться с ситуациями радикальных преобразований, в которые неизбежно вовлекаются современные организации. Причем необходимо подчеркнуть, что сама по себе коммуникация как социальный процесс содержит определенный регулятивный потенциал, который используется далеко не полностью. Воздействуя на коммуникативные потоки, субъект управления может более эффективно справляться с возникающими трудностями и, наоборот, оставляя эту важную сферу организационной деятельности без внимания, он может получить непредсказуемый результат.

Проблема исследования обусловлена наличием противоречия между необходимостью понимания основных закономерностей социальной

регуляции организационных коммуникаций и слабой изученностью проблемы в данном контексте.

Степень разработанности проблемы

Теоретические и прикладные разработки проблемы социальной регуляции достаточно широко представлены в отечественной и западной социологии. Можно выделить несколько направлений в ее изучении. Одно из направлений связано с разработкой теоретических основ социальной регуляции с позиций классической социологии. Оно содержится в трудах В.Г. Афанасьева, А.Г. Эфендиева, В.А. Ядова¹. Другое направление связано с проблемами управления и социального регулирования. Ему посвящены работы Г.В. Атамачука, С.Т. Гурьянова, Н.С. Данакина, О.А. Дейнеко, Л.Я. Дятченко, А.А. Зворыкина, Ю.А.Зубок и В.И. Чупрова, В.Н. Иванова, В.В. Корченова, В.И. Михеева, Г.В. Осипова, В.И. Патрушева, О.А. Уржи, Ф.И. Шаркова² и других авторов.

Социальная регуляция в контексте соотношения рационального и иррационального получила социально-философское осмысление в работах А.П. Бандурина, Ж.Т. Тощенко³. В той или иной степени проблемам социальной регуляции посвящены современные модернистские и постмодернистские концепции рационализации социальных взаимодействий. Они представлены в работах Б. Скинера, Г. Хоманса, Р. Эмерсона, Дж. Коулмена, С.А. Кравченко, Дж. Ритцера⁴. Теоретические и

¹ Афанасьев В.Г. Научное управление обществом (Опыт системного исследования). — М., 1968, 1975; Ядов В.А. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности. - Л., 1979; Эфендиев А.Г. Социальные взаимодействия: формы, типы и принципы регуляции // Общая социология: / Под общ. ред. проф. А.Г. Эфендиева. - М., 2004.

² Атамачук Г.В. Теория государственного управления. — М: Юридическая литература. 1997; Гурьянов С.Т. Прикладные аспекты социального управления. - Изд-во МГУ, 1983; Данакин Н.С. Теоретические и методические основы проектирования технологий социального управления. - Белгород, 1996; Дейнеко О.А. Методические проблемы науки управления производством. - М., 1971; Михеев В.И. Социально-психологические аспекты управления. Стиль и метод работы руководителя. - М., Молодая гвардия, 1975; Зворыкин А.А., Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении социальными процессами. - Белгород, 1993; Зубок Ю.А., Чупров В.И. Социальная регуляция в условиях неопределенности. — М.: Академия, 2008; Корченков В.В. Социальное регулирование девиаций: структура, процессы. — М., 2000. Уржа О.А. Стратификация и социальное управление. - М., 1999; В.Н. Иванов, Патрушев В.И. Социальные технологии. - М., 2004; Осипов Г.В. Социология и общество. Социологический анализ российской смуты. - М.: Норма, 2007; Шарков Ф.И. Основы региональной социальной политики.- М.: АТ и СО, 2000.

³ Бандурин А.П. Социальная регуляция: рациональное и иррациональное /Отв. ред. Ю.Г. Волков. - М.: Изд-во «Социально-гуманитарные знания», 2005; Тощенко Ж.Т. Парадоксальный человек: монография. - 2-е изд., - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

⁴ Skinner B. F. Reflections on Behaviorism and Society. - Englewood Cliffs, 1978. Homans G.C. Social Behavior: Its Elementary Forms. — Rev.ed New York: Harcourt Bruce Jovanovich , 1974; Emerson R.M. Power-Dependence Relations // American Journal of Sociology, 1962. Vol. 27. № 1; Coleman J.S. Foundations of Social Theory. - Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press, 1990; Кравченко С.А. Социология модерна и постмодерна в динамически меняющемся мире: монография. - М.: МГИ-МО-Университет, 2007;

прикладные проблемы самоорганизации изучаются В.Л. Романовым¹. В разработку синергетических аспектов социальной регуляции внесли вклад М.С. Ельчанинов, Е.Н. Князева, С.П. Курдюмов² и другие.

В социологической науке в русле концепций социальной регуляции организационные коммуникации практически не рассматривались. Вместе с тем, накоплен богатый опыт изучения самого процесса коммуникации. Понятие «коммуникация» является фундаментальным и междисциплинарным. Оно используется многими науками: теорией коммуникации, социологией, психологией, маркетингом, менеджментом, кибернетикой и другими. Только в социологической науке американские ученые Ф. Дэнс и К. Ларсон насчитали 126 определений этого термина³. В связи с этим необходимо сразу обозначить авторский подход к анализу этого понятия. Автор рассматривает коммуникацию как постоянную динамическую систему взаимодействия, а участвующие в ней акторы привносят в процесс коммуникации собственные ожидания и намерения. Кроме того, необходимо принимать во внимание не только содержательный, но и референтный компонент сообщения, то есть важно не только то, что передается, но и то, как передается. Подобный подход просматривается в работах Ф.И. Шаркова, Ю. Подгурецки, В.Д. Попова, Е.П. Тавокина и других авторов⁴.

Организационная коммуникация происходит в особой среде, которая придает ей специфические особенности. В последние годы этому виду коммуникации уделяется особое внимание. Например, в американской коммуникативистике сформировалось целое направление, которое имеет организационную коммуникацию предметом своего исследования. Наиболее видными представителями этого направления являются: Р. Адлер, Э. Айзенберг, Г. Гудолл, Г. Голдхабер, С. Корман, С. Бенкс, К. Бенц, М.Майер⁵ и другие авторы.

Кравченко С.А. Нелинейная социокультурная динамика: играйзационный подход: монография. - М.: МГИМО - Университет, 2006; Ритцер Дж. Современные социологические теории. - 5-е изд. - М., СПб.: - Питер, 2002.

¹ Романов В.Л. Социальная самоорганизация и государственность. - М., РАГС, 2000.

² Князева Е.Н., Курдюмов С.П. Законы эволюции и самоорганизации сложных систем. - М. 1994; Ельчанинов М.С. Социальная синергетика и катастрофы России в эпоху модерна. - М.: КомКнига, 2005.

³ Dance F., Larson S. C. The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach. N.Y. Holt, Rinehart & Winston, 1976.

⁴ Шарков Ф.И. Теория коммуникации. - М.: РИП-Холдинг, 2006.; Погурецки Ю. Социальная коммуникация. - М.: Гелиос АРВ, 2006; Социальная информатология: Словарь / Сост. Л.И. Мухамедова; Под общ. ред. В.Д. Попова. - М.: Изд-во РАГС, 2006; Тавокин Е.П. Власть и СМИ// Государственная служба. - 2005. - № 2.

⁵ Adler R.B., Elmhurst J.M. Communicating at Work. N.Y.: McGraw-Hill, 1996; Eisenberg E. M., Goodall H. L. Organizational Communication. Balancing Creativity and Constraints. Boston: Bedford / St. Martin's. 2001; Goldhaber G.M. Organizational Communication. Iowa: WCB Publishers, 1986; Corman S. R., Banks S. P., Bantz C R., Mayer M. E. Foundations of Organizational Communication: A Reader. N. Y.: Longman, 1990.

В России научной разработкой проблем, связанных с коммуникациями в организации, стали заниматься сравнительно недавно (в конце XX века). Этой проблематике уделяют внимание, прежде всего, такие авторы как Ф.И. Шарков, С.А. Шапиро, С.С. Фролов, С.Г. Саблина, В.А. Спивак, С.В. Крюков и другие¹. Изучение организационных коммуникаций развивается в рамках основных концепций коммуникации. Подходы к изучению коммуникации в организации претерпели существенную эволюцию и основными направлениями анализа в настоящее время считаются следующие теории: трансмиссии, транзакционный подход и системные теории.

Теории трансмиссии, прежде всего, подразумевают бихевиористский подход, предполагающий совпадение действительности и ожиданий отправителя стимула (сообщения) относительно реакции его получателя. Наиболее заметными представителями этого направления являются Р. Адлер и Дж. Элмхерст, Е.Бершайд и Е. Волстер, Р. Карнап, Дж. Остин, Ч. Пирс² и другие авторы.

В рамках этого подхода, изучаемый процесс интерпретируется как одностороннее воздействие и средство, используемое индивидами для достижения своих целей. Основной предпосылкой анализа выступает изучение роли вербальных символов, с помощью которых передаются мысли и чувства от одного человека другому.

Транзакционный подход сформировался в рамках теории интеракции. В фокусе внимания этого подхода находится взаимодействие относительно равноправных участников процесса. Видными его представителями являются П. Эмерт и В. Донафи, Э. Айзенберг и Х. Гудолл, М.Краммер, Д. Эванс, Л. Хортон. и другие³.

В транзакционном подходе изучается двухсторонний процесс взаимовлияния субъектов с определенной мотивацией, ориентирующихся на поведение партнеров по взаимодействию и готовых изменить свои первоначальные установки в зависимости от развития ситуации и социального контекста. Этот подход является наиболее

¹ Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. – М., 2002; Шапиро С.А. Организационные коммуникации в целях эффективной работы компании. – М.: ГроссМедиа, 2007. Фролов С.С. Социология организаций. – М.: 2000; Саблина С.Г. Коммуникации и общественные связи: Западные теории, методология, практика. – М., 2009. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. – СПб.: Питер, 2001. Крюков С.В. Организационное поведение: теория и практика. – М.: Феникс, 2006.

² Adler R.B., Elmhurst J.M. Communicating at Work. N.Y.: McGraw-Hill, 1996; Berscheid E., Walster E. Interpersonal Attraction. Reading, Mass.: Addison Wesley 1969; Карнап Р. Значения и необходимость. – М., 1959; Остин Дж. Как совершать действия при помощи слов/ Остин Дж. Избранное. – М., 1999; Пирс Ч. Рассуждения и логика вещей. – М. 2005.

³ Emmert P., Donaghy W. C Human Communication: Elements and Contexts. Menlo Park: Addison-Wesley Publishing Company. 1981. Adler R.B., Elmhurst J.M. Communicating at Work. - N.Y.: McGraw-Hill, 1996; Evans D. W. People, Communication and Organizations. Bath: Pitman Publishing, 1988; Kramer M. Business Communication in Context: Principles and Practice Upper Saddle River: Prentice-Hall Horton J. L. Integrating Corporate Communications: The Cause-Effective Use of Message and Medium. Westport: Quorum Books. 1995.

популярным в настоящее время. Он подчеркивает важность обратной связи, особенно невербальных сигналов, сопровождающих вербальные сообщения. По сравнению с теорией трансмиссии, приписывающей значения словам, транзакционный анализ переносит акцент на людей, в сознании которых отражаются значения. Более важная роль принадлежит получателю сообщений, создающему их интерпретации, поэтому отправитель вынужден адаптироваться к потребностям и ожиданиям людей в пункте назначения.

Однако наиболее перспективными, по мнению автора, являются системные теории, в рамках которых коммуникация рассматривается как сложный процесс, состоящий из совокупности взаимосвязанных элементов. Сторонниками этого подхода являются: Г. Голдхабер и Г. Барнет, М. и Г. Майерс, Ф.И. Шарков, С.А. Шапиро, С.С. Фролов, П. Эмерт и В. Донафи и другие¹. По мнению сторонников данного подхода, такая парадигма позволяет лучше предсказывать коммуникативное поведение, а также разрабатывать систему мер по эффективному воздействию на участников интеракции.

Кроме того, коммуникативное поведение в рамках данного подхода не всегда может быть объяснено наличием единственной первичной мотивации, например, достижением взаимопонимания и формированием общей интерпретации. Внимание фокусируется на коммуникации как организованном действии в условиях множественности мотиваций и неоднозначности интерпретаций его участников. Эта концепция является весьма плодотворной для изучения организации как единой социальной общности. Но американскую научную традицию изучения этого феномена, мы считаем необходимым дополнить европейской, а именно, теорией систем Н. Лумана. Этот ученый утверждает, что в настоящее время мы наблюдаем появление качественно нового состояния общества, детерминированного особенностями современной социокультурной динамики. Оно связано с возникновением таких систем, которые посредством самонаблюдения и саморефлексии, осуществляют самотворение. Эти системы Н.Луман назвал автопоэзийными системами. Для своих социальных размышлений новый термин «автопоэзис» (autopoiesis) ученый заимствовал у чилийских эпистемологов и нейрофизиологов – Умберто Матураны и Франциско Варелы. Его можно перевести как самотворение или самовоспроизводство. Коммуникация, по мнению Н. Лумана, также является «автопоэзийной операцией уже потому, что лишь она только и продуцирует распределение знания и незнания – благодаря тому, что его изменяет»².

Особое содержание и стиль коммуникаций находятся в корреляции социальным контекстом, в которых они функционируют. Поэтому необходимо обратиться к изучению такого важного структурного элемента

¹ Handbook of Organizational Communication / Ed. by G. M. Goldhaber, G. A. Barnett Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1988. Myers M. T., Myers G. E. Managing by Communication. An Organizational Approach. N. Y.: McGraw-Hill, 1982 ; Emmert P., Donaghy W. C Human Communication: Elements and Contexts. Menlo Park: Addison-Wesley Publishing Company. 1981.

² Луман Н. Общество как социальная система. – М.: Логос. 2004. – С.73.

общества как организация и к рассмотрению тех изменений, которым она подвергается. Еще М. Вебер разработал «чистую» классическую модель бюрократической организации, которая может служить эталоном для оценки деятельности реальных организаций. Современные ученые активно исследуют различные аспекты организаций. В этом направлении активно работают А.И. Кравченко и И.О.Тюрина, А.И. Пригожин, В.П. Семиков, А.Л. Темницкий С.С. Фролов, П. Штомка¹ и др.

Проведенный автором анализ источников показывает, что, несмотря на богатый опыт изучения организационных коммуникаций в социологической литературе, их социальная регуляция изучена не достаточно. В социологической интерпретации многих аспектов, на наш взгляд, остается пока много пробелов, поскольку интерес к изучению данного вида коммуникаций обуславливается необходимостью решения практических задач. Основным импульсом для проведения исследований в этой области была и остается прагматическая потребность, которая ориентирует, прежде всего, на определение практических аспектов более эффективных способов функционирования организаций, поиск путей и способов преодоления коммуникационных барьеров, развитие коммуникативных навыков их сотрудников и т.п. Поэтому в своей работе автор намерен сделать основной упор на осмысление теоретических оснований организационных коммуникаций.

Объект исследования – внутренние организационные коммуникации как особая социальная система.

Предмет исследования – основные закономерности социальной регуляции внутренних организационных коммуникаций.

Цель исследования – состоит в том, чтобы на основе социологического анализа выявить основные закономерности социального регулирования внутренних организационных коммуникаций для оптимизации этого процесса.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- выявить теоретико-методологические основы изучения организационных коммуникаций;
- определить основные закономерности функционирования внутренних организационных коммуникаций как автопозиционной системы;
- уточнить сущность и структуру социальной регуляции коммуникаций в организации;
- выявить особенности социальной регуляции формальных и неформальных коммуникаций в организации.

¹ Weber M. Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology (2vols.), Berkeley, 1978; Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления. – М., 2004; Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М., 2005; Семиков В.П. Теория организаций. – М., 2005; Темницкий А.Л. Реальное поведение рабочих промышленности в сфере труда в период перехода к рыночным отношениям. – М., 1995; Фролов С.С. Социология организаций. – М., 2004; Штомка П. Социология: Анализ современного общества. – М., 2005.

Теоретические и методологические основы диссертационной работы

Методологической основой диссертационного исследования является полипардигмальный подход, сочетающий в себе парадигму социального факта Э. Дюркгейма и модернистские социологические теории Б. Скинера, Дж. Хоманса, Р. Эмерсона, Дж. Коулмена, а также концепцию социальной экзистенции П. Штомпки. Этот подход позволил реализовать комплексное видение изучаемого объекта. При рассмотрении организации как особой социальной структуры автор использовал труды М. Вебера и Т. Парсонса, Б.З. Милнера. При изучении организационной коммуникации как автопозиционной системы автор опирался на фундаментальную концепцию в этой области, разработанную Н. Луманом. Возникновение неформальной системы коммуникаций было исследовано с точки зрения структуралистского конструктивизма П. Бурдьё.

Для изучения процессов социальной регуляции организационной коммуникации в период быстрых и радикальных перемен был применен синергетический подход.

Кроме того, автор опирается на работы современных отечественных и зарубежных ученых в области теории коммуникаций, социологии труда, социологии организаций, которые внесли важный вклад в теоретическую разработку проблематики организационных коммуникаций.

Эмпирической базой исследования послужили:

- Вторичный анализ двух исследований внутренних коммуникаций на нижегородских промышленных предприятиях, которые были проведены социологами В.Я. Захаровым и И.В. Захаровым, двумя волнами с интервалом в три года (в 2002 и 2005 годах). В первой волне опрошено 410 работников предприятия, во второй – 385. Выборка случайная систематическая (по спискам управления кадров). Отклонение контролируемых параметров выборки от параметров генеральной совокупности не превысило 1,5 %. Ошибка выборки при 95%-м уровне доверительности составила 4,9%. Метод сбора информации – групповой опрос (анкетирование). После опроса были проведены фокус-группы с рабочими, специалистами и руководителями, которые позволили получить более точное представление о предмете исследования.
- Вторичный анализ исследования, проведенного на подмосковном машиностроительном заводе в рамках академической программы Института социологии РАН. Опрошено 500 человек по целевой выборке (355 рабочих и 155 инженеров) в 2007 году, повторенного по той же методике в 2008 году на машиностроительном заводе в Пермской области. Опрошено 184 человек по целевой выборке.

- Вторичный анализ комплекса исследований, выполненных под руководством А.Л. Темницкого. Социологические исследования были проведены на промышленных предприятиях по целевым выборкам (учитывалась форма собственности). Они включили в себя опросы на следующих предприятиях: на новом частном предприятии (швейная фабрика г. Москва) в 1993, 1996, 1999, 2002 годах (опрошено от 200 до 250 чел.); на акционированных предприятиях (Московский завод радиодеталей опрошено 300 человек); в 1999 году (Московская кондитерская фабрика и предприятие самолетостроения ВПК опрошено 500 человек) - в 1993 году.

В работе в аналитических целях использовались также результаты прикладных социологических исследований Всероссийского центра изучения общественного мнения за 2005 – 2009 годы.

В процессе реализации цели диссертационного исследования были обоснованы следующие **основные положения диссертации, имеющие научную новизну и выносимые на защиту:**

1. С точки зрения теории систем Н. Лумана, коммуникация в организации является автопоэзийной системой, которая образована синтезом трех селекций: информации, сообщения и понимания. Особенности функционирования каждого из этих трех компонентов определяется организационным контекстом. Организационная коммуникация выполняет функцию снижения внутрисистемной неопределенности, связывая воедино все ее уровни и сферы деятельности современной организации.
2. Система организационных коммуникаций содержит две относительно независимые подсистемы: формальную и неформальную. Формальная подсистема порождается бюрократической структурой и ее специфика и может быть объяснена с позиций «идеальной организации» М. Вебера. Формальные коммуникации имеют иерархическую структуру, причем, эта иерархия отличается множеством уровней. Коммуникационные потоки функционируют в соответствии с бюрократической лестницей. Доступ к формальным коммуникационным потокам четко регламентирован и происходит в соответствии с обозначенным кругом возможностей. Эти возможности ограничены субъективно – кругом лиц, которые данному актору подчиняются, а также объективно – кругом тех вопросов и дел, которых могут касаться принимаемых решений.
3. В отличие от формальных коммуникаций система неформальных коммуникаций имеет принципиально иную природу. С точки зрения объективного конструктивизма П. Бурдьё, возникновение неформальной подсистемы может быть объяснено стремлением индивидов видоизменить исходную формальную структуру в своих повседневных практиках. Жесткость бюрократической структуры заставляет сотрудников выстраивать свои интеракции таким образом, чтобы наиболее эффективно

решать организационные и личные проблемы, что порождает новую надиндивидуальную реальность, образующую подсистему неформальной коммуникации.

4. С точки зрения, концепции автопоззиса Н. Лумана возникновение неформальной коммуникации объясняется природой современной организации. Нелинейный и внеструктурный способ формирования организации имеет ризомный характер, т.е. она приобретает способность развиваться в разных направлениях и принимать конфигурацию, наиболее отвечающую сложившимся условиям. Способность современной организации к саморефлексии и самотворению порождает и коммуникационные практики ризомного характера, которые образуют и особую подсистему неформальных коммуникаций.
5. Социальная регуляция является универсальным механизмом, обеспечивающим устойчивую коммуникацию в организации. Под социальной регуляцией коммуникаций в организации автор понимает процесс упорядочивания социальных взаимодействий и подчинения их определенным правилам, нормам поведения принятым в данной социальной общности. Сущность механизма социальной регуляции состоит в последовательной смене трех его компонентов: социального регулирования (целенаправленного воздействия), самоорганизации и социального порядка.
6. Социальная регуляция отличается от других видов корректирующего воздействия, прежде всего, изменением вектора воздействия. Воздействие происходит опосредованно через условия функционирования социального объекта. Социальный объект вынужден изменять свой привычный способ функционирования, адаптируясь к новым условиям и, таким образом, выполнять те действия, которые необходимы управляющему субъекту. Этот подход как нельзя лучше отвечает природе коммуникативного процесса, поскольку коммуникационными потоками нельзя управлять только административными или директивными методами. Более адекватной предмету исследования будет постановка вопроса о социальной регуляции, то есть о формировании благоприятных условий для того, чтобы вектор и контент коммуникации соответствовал интересам субъекта управления. Особая необходимость в социальной регуляции организационной коммуникации возникает в основном в двух случаях: 1) когда организация находится в состоянии радикальной трансформации; 2) когда организация имеет сетевой характер и отдельные подразделения географически удалены друг от друга.
7. Для изучения процессов социальной регуляции организационной коммуникации в состоянии быстрых и радикальных перемен (в точке бифуркации) может быть применен синергетический подход. В этой точке организационная коммуникация как автопоззийная система находится в поиске альтернативных сценариев будущего. Развитие автопоззийной системы протекает в постоянной борьбе между

различными сценариями. Воздействие на внутренние организационные коммуникации в точке бифуркации дает возможность субъекту управления путем сравнительно небольших усилий реализовать тот сценарий развития, который для него желателен.

Теоретическая значимость исследования

В работе выявлены мало изученные особенности социальной регуляции как специфического вида корректирующего воздействия. Проанализировав организационные коммуникации с точки зрения концепции автопоэзиса Н. Лумана, автор определил основные закономерности социальной регуляции для сетевых организаций, отдельные подразделения которых географически удалены друг от друга. С точки зрения синергетического подхода автор определил основные особенности социальной регуляции внутренних организационных коммуникаций, когда организация находится в состоянии быстрых и радикальных перемен (в точке бифуркации).

Практическая значимость работы

Основные теоретические и практические положения и выводы диссертационной работы могут быть использованы на практике для повышения эффективности деятельности организаций. Материалы проведенного исследования могут найти применение для совершенствования образовательных программ «Социология организаций», «Социология коммуникаций».

Апробация работы

Выводы и положения диссертации нашли свое отражение в публикациях автора, а также в выступлении на научной российской межвузовской конференции докторантов и аспирантов по социологии и социологии управления, проведенной на базе МПГУ (г. Москва, апрель 2010 г.).

Структура диссертации

Работа состоит из введения, двух глав, заключения и библиографии. Структура работы обусловлена предметом диссертации, определена в соответствии с целью работы и необходимостью решения поставленных научных задач и направлена на обоснование выдвигаемых в диссертации положений и выводов.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность темы, характеризуется степень ее научной разработанности, формулируются цель и задачи исследования, определяется его научная новизна, практическая значимость, даются положения, вынесенные на защиту, характеризуются методологическая и эмпирическая базы, приводятся сведения об апробации диссертации.

В первой главе «Организационные коммуникации как социальная система» излагаются теоретико-методологические основы изучения организационных коммуникаций, концептуально осмысливаются внутренние организационные коммуникации, образующие автопозиционную систему.

В первом параграфе «Теоретико-методологические основы изучения организационных коммуникаций» очерчиваются социологические концепции, на которые автор опирается в исследовании организационных коммуникаций. Это, прежде всего, парадигма социального факта Э. Дюркгейма, концепция социальной экзистенции П.Штомпки. С точки зрения парадигмы социальных фактов организационная коммуникация является нематериальным социальным фактом, способствующим адаптации организации к условиям нелинейной социокультурной динамики, усилению процессов солидарности в организации, функционированию ее как единой социальной общности. Организационная коммуникация, в рамках концепции социальной экзистенции, – это инструмент стратегического контроля индивидами внутренней социальной среды организации. Этот подход предполагает наличие множественности целей участников коммуникации. Их компетентность предопределяется способностью выбрать стратегии, позволяющие решать сложные и противоречивые задачи. Внимание исследователей фокусируется на коммуникации как организованном действии в условиях неопределенности, множественности мотиваций и неоднозначности интерпретаций коммуникативных контентов. Автор дает следующее определение изучаемого объекта: *«Организационные коммуникации – это социальная система, которая создается взаимообусловленной целостностью постоянных интеракций группы людей составляющих единую социальную общность, сформированную для достижения какой-либо цели».*

Коммуникации в организации непосредственно зависят организационного контекста. Поэтому автор выявил изменения, происходящие в организации, как особой социальной структуре. Для этого автор использовал труды М. Вебера и Т. Парсонса, Б.З. Милнера. Был обоснован вывод о возрастании объективной необходимости усилении формальных и неформальных коммуникаций в организации для сохранения ее целостности и единства как особой социальной общности.

Во втором параграфе «Внутренние организационные коммуникации как автопозиционная система» изучаемый феномен рассматривается с точки зрения теории систем. Опираясь на теорию систем Н. Лумана, автор показывает, что коммуникация в организации является автопозиционной системой, образованная синтезом трех селекций: информации, сообщения и понимания. Особенности функционирования каждого из этих трех компонентов определяется организационным контекстом. Организационные коммуникации выполняют функцию снижения внутрисистемной неопределенности, связывая воедино все уровни и сферы деятельности современной организации.

Система организационных коммуникаций содержит две относительные независимые подсистемы: формальную и неформальную. Формальная подсистема порождается бюрократической структурой и полностью соответствует ее специфике. Поскольку в бюрократической организации существует четкая и определенная иерархия власти, то формальные коммуникации, которые существуют в организации такого типа, имеют иерархическую структуру, причем эта иерархия отличается множеством уровней. Коммуникационные потоки функционируют в соответствии с бюрократической лестницей. В частности, чиновник, занимающий высший пост, может инициировать коммуникацию в виде решений распоряжений, обязательных для чиновников более низких уровней, а также контролировать их выполнение. Так как в бюрократической организации имеет место специализация и разделение функций, то доступ к формальным коммуникационным потокам четко обозначен и происходит в соответствии с обозначенным кругом возможностей. Эти возможности ограничены субъективно – кругом лиц, которые данному чиновнику подчиняются, а также объективно – кругом тех вопросов и дел, которых могут касаться принимаемых решений.

Неформальная подсистема возникает спонтанно из повседневных практик индивидов, которые стремятся видоизменить исходную структуру. С точки зрения объективного конструктивизма П. Бурдьё, возникновение неформальной подсистемы может быть объяснено стремлением индивидов видоизменить исходную формальную структуру в своих рутинных взаимодействиях. Жесткость бюрократической структуры заставляет сотрудников выстраивать свои интеракции таким образом, чтобы наиболее эффективно решать организационные и личные проблемы, что порождает новую наиндивидуальную реальность – неформальную структуру коммуникаций.

Во второй главе «Особенности социальной регуляции коммуникаций в организации» исследуется сущность и структура процесса социальной регуляции коммуникаций в организации, изучаются особенности социальной регуляции формальных и неформальных коммуникаций в организации.

В первом параграфе «Сущность и структура процесса социальной регуляции коммуникаций в организации» показываются, основные закономерности процесса социальной регуляции коммуникаций в организации. Непосредственным объектом регулирования в коммуникативном акте выступает социальное взаимодействие (интеракция). Социальная интеракция – одна из фундаментальных социологических категорий, отражающая наиболее существенные связи и отношения между социальными акторами. Однако чтобы единичные акты интеракции превратились в устойчивую систему коммуникаций, в организации должен существовать определенный социальный механизм, обеспечивающий продолжение коммуникаций. «Коммуникация репродуцируется через коммуникацию. Совершаться как единичное событие она не может. Любая коммуникация предполагает другие операции подобного типа, на которые она может реагировать и которые она может стимулировать»¹. Таким универсальным механизмом, обеспечивающим устойчивую коммуникацию, является социальная регуляция.

Под социальной регуляцией коммуникаций в организации автор понимает процесс упорядочивания социальных взаимодействий и подчинения их определенным правилам, нормам поведения, принятым в данной социальной общности. Сущность механизма социальной регуляции состоит в последовательной смене трех его компонентов: целенаправленного воздействия, самоорганизации и социального порядка. В реальном процессе социальной регуляции все эти составляющие взаимосвязаны, но в аналитических целях, автор рассматривает каждый из этих компонентов в отдельности.

Социальная регуляция отличается от других видов корректирующего воздействия, прежде всего, изменением вектора воздействия. Воздействие происходит опосредованно через условия функционирования социального объекта. Социальный объект вынужден изменять свой привычный способ функционирования, адаптируясь к новым условиям и, таким образом, выполнять те действия, которые необходимы управляющему субъекту. Этот подход как нельзя лучше отвечает природе коммуникативного процесса, поскольку коммуникационными потоками нельзя управлять только административными или директивными методами. Более адекватной предмету исследования будет постановка вопроса о социальной регуляции, то есть о формировании благоприятных условий для того, чтобы вектор и контент коммуникации соответствовал интересам субъекта управления.

Во втором параграфе «Социальная регуляция формальных коммуникаций в организации» рассматриваются особенности социальной регуляции формальных коммуникационных потоков. В идеале формальные коммуникации в бюрократической организации функционируют как четко отлаженный социальный механизм. Любые сбои в системе формальных

¹ Луман Н. Медиа коммуникации. – М.: Логос, 2005. – С.7.

коммуникаций воспринимаются как дисфункции и устраняются в процессе жизнедеятельности организации.

Однако возникают ситуации, когда встает вопрос о дополнительной социальной регуляции формальных коммуникаций. Чаще всего, как показывает российский и зарубежный опыт, это происходит тогда, когда организация как социальная система находится в точке бифуркации. На практике это означает, что организация быстро растет, уменьшается или реорганизуется, внедряются инновационные технологии, разрабатываются новые продукты, используются особые стратегии развития. Трансформационные процессы вызывают необходимость достаточно сложной, иногда болезненной адаптации сотрудников организации к происходящим изменениям.

Воздействие на организационные коммуникации в точке бифуркации дает возможность субъекту управления путем сравнительно небольших усилий реализовать тот сценарий, который для него желателен. Хотя основной целью социальной регуляции организационных коммуникаций является достижение максимальной устойчивости в условиях нелинейной социокультурной динамики, но в точке бифуркации могут возникать дополнительные тактические цели, достижение которых чрезвычайно важно для будущего развития организации. Социальная регуляция организационных коммуникаций может использоваться как для корректировки и улучшения каких-либо характеристик организации, так и для предотвращения ее попадания в кризисные, неравновесные состояния, которые могут иметь разрушительные последствия для этой социальной системы.

Нахождение в точке бифуркации означает необходимость глубоких перемен для организации. Они могут вызвать у работников противоречивую реакцию, которая в значительной степени зависит от их информированности о происходящем. Дополнительную напряженность в социальные отношения, складывающиеся в коллективе организации, вносят кризисные условия и страх остаться без работы. Переживая стресс, работники начинают совершать ошибки, которые приводят к сбоям в функционировании формальных коммуникаций. Негативным фактором также являются слухи, сплетни, которые восполняют недостаток официальной информации и усиливают энтропийные тенденции в организации. На основе вторичного анализа социологического исследования внутренних организационных коммуникаций, проведенного на нижегородских промышленных предприятиях социологами В.Я. Захаровым и И.В. Захаровым, выяснен алгоритм социальной регуляции коммуникаций в ситуации социальных трансформаций. Он предполагает следующие действия субъекта управления: а) определение общей удовлетворенности получаемой информации сотрудниками организации; б) анализ направлений, по которым необходимо усилить информированность сотрудников; в) определение наиболее востребованных и вызывающих доверие каналов коммуникации; г) разработка типологии сотрудников, различающихся уровнем адаптации к произошедшим

переменам; д) подготовка коммуникационных программ для каждой группы сотрудников, с целью улучшения их уровня адаптации к происходящим переменам.

Социальная регуляция коммуникаций для сетевых организаций, отдельные подразделения которых географически удалены друг от друга, может осуществляться с позиции концепции автопоэзиса Н. Лумана. На примере практики функционирования внутрифирменных коммуникаций ОАО «Томскнефть» автор выявил основные закономерности такого рода регуляции: а) стимулирование процессов самореференции и саморганизации коммуникаций, для чего необходимо постоянно повышать информированность сотрудников о деятельности компании; б) повышение системной дифференциации организационных коммуникаций путем объединения разрозненных информационных потоков в единый социальный проект; в) усиление редукции комплексности на основе формирования специализированного центра внутрифирменных коммуникаций.

В третьем параграфе «Социальная регуляция неформальных коммуникаций в организации» рассматриваются особенности социальной регуляции неформальных коммуникационных потоков. Неформальные коммуникации являются чрезвычайно значимым компонентом организационной ситуации. Неформальные коммуникации в организации функционируют в рамках социальной сети. Социальная сеть в организации представлена как совокупность различных систем устойчивых персонифицированных интеракций, взаимных зависимостей акторов сети друг от друга. Такого рода сети называются сетями социальной поддержки¹. В современной России сети поддержки, основанные на родственных и дружеских связях, являются достаточно устойчивыми социальными общностями, которые играют заметную роль в повседневной жизни индивидов. Они представляют собой устойчивые совокупности взаимосвязей и отношений, в основе которых лежит обмен различными ресурсами. Такие отношения со временем могут институализироваться. Сам процесс институализации отношений внутри сети запускается тогда, когда необходимо мобилизовать ресурсы для решения каких-либо общих проблем. Формируется коалиция с «мягкой» координацией для согласования деятельности участников. В ней распределяются роли, утверждаются социальные нормы и правила взаимодействия. Несмотря на то, что основу сетей социальной поддержки составляют неинституциональные и неформальные отношения, сложившиеся со временем связи и отношения в сетях поддержки стремятся найти форму, соответствующую их содержанию. Признаками института в этом случае выступает интериоризация социальных норм взаимодействия, повседневные коммуникации, рутинизация действий социальных акторов. Непрочные нити неформальных связей и слабо регламентированных отношений скрепляют психологические

¹ Штейнберг И.Е. Процесс институционализации сетей социальной поддержки в межсемейных и дружеских обменах//Экономическая социология. Т.10. – 2009. - № 2. – С.62.

механизмы неэквивалентного обмена сетевыми ресурсами, сервисами, информацией, эмоциями и симпатиями. Неэквивалентные обмены, которые приняты в сети, как правило, предполагают историю отношений, когда индивиды связаны взаимными услугами в прошлом, когда трудно определить, кто кому и сколько должен. Ценность хороших доверительных отношений с акторами сети чаще всего превышает значимость сиюминутной полезности. В социальных сетях нет единого центра, а есть совокупность групп со своими лидерами. Выделим три основные формы обмена ресурсами в социальных сетях организации.

- 1) Профилактика форс-мажорных обстоятельств: совет, информация вмешательство в ситуацию, разрешение межличностных конфликтов и т.п.
- 2) Социальная защита, реабилитация последствий психологических травм, помощь в решении личных и семейных проблем.
- 3) Мобилизация ресурсов сети для решения социальной проблемы, путем разделения ее на отдельные задачи распределения этих задач по агентам сети.

Для анализа особенностей неформальных сетевых коммуникаций в организациях автор провел вторичный анализ комплекса исследований, выполненных под руководством А.Л. Темницкого. на промышленных предприятиях по целевым выборкам (учитывались форма собственности, степень успешности предприятия) в 1993-2008 годах.

Этот анализ показал, что подход администрации предприятий к социальной регуляции претерпел изменения. Если в советское время она была ориентирована на альтруистические, коллективистские нормы коммуникации: оказание взаимопомощи в процессе труда, проявление личного интереса друг к другу и возможность общаться с товарищами, то сейчас многое стало зависеть от формы собственности предприятия.

Особый интерес представлял анализ динамики отношений с коллегами по работе на новых частных предприятиях, поскольку здесь в практике социальной регуляции со стороны менеджмента не наблюдалось поощрения групповой солидарности в труде. Напротив такие факторы социальной регуляции как индивидуальные контракты, развитие у рабочих конкуренции за получение выгодного задания, индивидуально-сдельная оплата за его выполнение, противодействие организации профсоюзов, направлены на развитие индивидуальной ответственности рабочего за свой труд. Тем не менее, за период с 1993 по 2002 г. доля удовлетворенных состоянием горизонтальных коммуникаций возросла с 76 до 89%, а доля неудовлетворенных снизилась с 7 до 4%. Автор объясняет полученные в исследованиях данные тем, что в организации не зависимо от формы собственности постепенно формируется сеть социальной поддержки. Она является той безусловной ценностью, которую работники стараются развивать и поддерживать.

Дальнейший анализ показал, что хорошие отношения с товарищами по работе имеют не меньшее значение и для рабочих частного предприятия, даже если социальная регуляция со стороны администрации направлена на

искоренение предпосылок к их укреплению. В этом параграфе автор приходит к следующему выводу: *если социальная регуляция, которую осуществляет администрация, приходит в противоречие с неформальными нормами сети социальной поддержки, то ее эффективность резко снижается, а иногда и приводит к противоположным политике руководства результатам.*

В заключении автор сформулировал основные выводы и подвел итоги диссертационной работы.

III. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Для разрешения наиболее острых проблем социальной регуляции внутренней коммуникации в организации субъектам управления уровня отдельных организаций было рекомендовано:

- Разработать коммуникационные программы для упорядочивания внутриорганизационных коммуникаций;
- Проводить тренинг персонала для улучшения его коммуникативной компетенции;
- Проводить постоянный социологический мониторинг с целью изучения мнений и настроений сотрудников организации;
- Если организация находится в состоянии радикальных преобразований, то администрации рекомендуется уделять особое внимание внутренней коммуникации. Для этого необходимо отслеживание и оптимизация следующих компонентов коммуникативной ситуации: а) общей удовлетворенности получаемой информации сотрудниками организации; б) выявить направления, по которым недостает информации; в) определить наиболее востребованные и вызывающих доверие каналы коммуникации; г) разработать коммуникативные программы для освещения проблем реорганизации.
- Для сетевых географически разбросанных организаций необходимо стимулировать процессы самореференции и самоорганизации коммуникаций, для чего необходимо: а) постоянно повышать информированность сотрудников о деятельности компании; б) разрабатывать специальные социальные проекты по информационному обеспечению удаленных подразделений; в) организовывать центры внутрифирменных коммуникаций.

IV. ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

По теме диссертации опубликованы следующие работы:

Публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях по перечню ВАК

1. Вишневецкий Е.Г. Социальная регуляция коммуникаций в организации // Труд и социальные отношения, Выпуск 10(76), 2010, С.31-36 (0,3 п.л.).
2. Вишневецкий Е.Г. Социальная регуляция организационных коммуникаций в контексте теории автопоэзиса Н. Лумана // Вестник Российского университета дружбы народов, №4, 2011, С.118-127 (0,5 п.л.).
3. Вишневецкий Е.Г. Системный подход к анализу организационных коммуникаций // Наука и школа, №4, 2011, С.98-107 (0,5 п.л.).

Публикации в других изданиях

4. Вишневецкий Е.Г. Теоретические и практические аспекты коммуникации в организациях // Гуманитарий. Сборник научных трудов. Выпуск XI. – М.: МПГУ, 2009, С.51-60 (0,6 п.л.).
5. Вишневецкий Е.Г. Коммуникации в организации как автопоэзийная система // Социогуманитарные науки: XXI век. Выпуск II, – М.: Спутник плюс, 2010, С.15-22, (0,5 п.л.).
6. Вишневецкий Е.Г. Организационные коммуникации как социальный феномен // Социогуманитарные науки: XXI век. Выпуск II, – М.: Спутник плюс, 2010, С. 22- 29. (0,5 п.л.).

Всего по теме диссертации опубликовано 6 работ.

Общий объем публикаций по теме диссертации 2,9 п.л.

Подписано в печать 12.11.12

Заказ № 19

Объем 1 п.л.

Тираж 100

ГУ Т. МПГУ

— 20 —