

В. В. Макурова

Организационные коммуникации (проблема интерсубъективности)

Коммуникации — серьезная проблема, существующая на всех уровнях современного общества. Коммуникативный процесс представляет собой центральную проблему в большинстве видов деятельности и организаций. Он занимает, по некоторым данным, три четверти времени в активной жизни человека. А у руководителей организаций и подразделений может занимать до 95 % рабочего времени.

Массовая коммуникация в науке стала сегодня рассматриваться в качестве важнейшей, сущностной части социального бытия. Ни одна фундаментальная проблема жизни информационного общества не может быть ни поставлена, ни решена без принципиального внимания к коммуникациям, без учета их роли, поскольку человек — единственное существо, формирующее свое бытие посредством языка и общения. В области организационного поведения коммуникации представляют собой один из наиболее дискуссионных процессов.

Философия и психология давно рассматривают коммуникации, которые затрагивают потаенные глубины человеческой личности, — экзистенциальные коммуникации. М. Бахтин, М. Бубер, Л. Франк прояснили диалог культур как тип коммуникаций. Важнейшим элементом учения Ю. Хабермаса стала теория коммуникативного поведения. Непосредственная коммуникация реализуется в «двухступенчатом» устроенном обществе: «система» противостоит «жизненному миру». В таком обществе, считает немецкий философ, наличествуют два типа социального поведения: стратегическое и коммуникативное [1]. В сфере социальной интеграции господствуют anomia, отчуждение, утрачивается коллективная идентификация, в сфере культуры наблюдаются утрата смысла, потеря ориентации, недоверие к властным структурам, в сфере личности — потеря связи с традицией, нарушение мотивационных комплексов и разного рода психопатологии. И, наоборот, в случае коммуникативного поведения возникают упорядоченная коммуникативная среда, устойчивые личностные структуры,

способные к разворачиванию и самоосуществлению. Подлинная интеграция общества — на пути коммуникативного понимания, считает Ю. Хабермас, а не на пути скрытого насилия системы, которое якобы неизбежно, поскольку гарантирует интеграцию общества.

Организационные коммуникации включают в себя обозначенные аспекты социальной коммуникации, а именно социальный, экзистенциальный, психологический, ценностный. Предельно ярко социальное измерение в организационных коммуникациях проявляется в организационной культуре. Эффективность организационной коммуникации постэкономического общества обеспечивается именно культурой — той неуловимой сущностью, лицо которой знакомо всем, но так трудно определяемо. Огромное число отечественных руководителей и сегодня плохо воспринимают и понимают психологию человеческих отношений и творят коммуникационный процесс как линейный поток информации, ориентированный не на саморазвитие личности, а на контроль. Это серьезная культурная, экзистенциальная и социально-психологическая проблема, но также проблема интересубъективности и организационной эффективности. Без ее прояснения мы так и не сможем понять, что недостаток финансовых средств — не единственное препятствие, мешающее жить и работать достойно. Под интересубъективностью в данном случае понимается нечто общее, что принципиально присутствует во внутренних мирах различных субъектов, а также совокупность людей, обладающих общностью установок и воззрений [См.: 2].

Отбор, использование информации участниками коммуникативного взаимодействия происходят под влиянием как внешних взаимодействий (стимулов), так и внутренних состояний, которые изменяются в межличностном взаимодействии.

Обратимся к внешним детерминантам коммуникативных организационных процессов. Социальное взаимодействие во всех культурах определяется такими универсальными характеристиками как «единство — автономия», «господство — подчинение», «содержательность — формальность», «открытость — скрытность». Эти измерения социальных отношений претерпевают на наших глазах серьезные изменения.

Результаты исследования культуры конкретного школьного учреждения по типологии Ч. Хэнди, выполненного в соавторстве

с Н. А. Зайцевой в 2006 г., показали, что доминирующим типом в нем является ролевая организационная культура, также наиболее выражена культура личности, а вот культура Власти и культура Задачи менее всего представлены в данной школе. На основании характеристик ролевой культуры можно предположить, что в учебном заведении явно выражено предпочтение строгого функционального распределения обязанностей. Школьное учреждение довольно плохо адаптируется к изменениям, но успешно действует в стабильном окружении, когда цели достигаются с помощью выполнения определенной роли. Своим сотрудникам школа обеспечивает защищенность, возможность стать компетентным специалистом, там поощряется исполнительность.

Контроль и координация в исследованном учебном заведении осуществляются руководящим звеном в соответствии с установленными правилами и процедурами. Решения принимаются только администрацией и носят формализованный характер.

Для определения особенностей восходящих (межуровневых) коммуникаций были предложены критерии активности, инициативности и целеустремленности участников коммуникаций.

При сравнении особенностей коммуникаций «подчиненный — руководитель» и «группа подчиненных — руководитель» по критериям активности и инициативности участников было выяснено, что большинство учителей предпочитают молчать на общих собраниях, но зато активно взаимодействуют в индивидуальной беседе с руководством (57,1 %). Почти треть не высказывают своего мнения ни собранию, ни руководству (28,6 %), и лишь 14,3 % от общего числа всех опрошенных активны и в коммуникациях «подчиненный — руководитель», и в коммуникациях «группа подчиненных — руководитель».

Среди пояснения причин своего пассивного поведения на собраниях с руководством многие учителя указывали на то, что инициатива «к положительным результатам приводит редко», а коллектив отличается множеством противоположных мнений и неспособностью прийти к общему решению.

Малая степень активности и инициативности учителей на собраниях с руководством во многом объясняется ролевой организационной культурой, доминирующей в школе, так как именно ролевая культура предполагает высокую исполнительность сотрудников организации.

Перед учителями не ставится задача изобретения собственных решений, а предлагается готовый план действий.

В результате исследования было обнаружено, что вопросы, обсуждаемые на встречах учителей с руководством, кроме составления плана различных мероприятий, включают в себя и обсуждение проблем нравственного воспитания, проблемы работы с «трудными» детьми и другие не менее важные вопросы. Но вместо того, чтобы поделиться своими мыслями по поводу этих задач, учителя предпочитают роль слушателей, поэтому интенсивность коммуникаций невысока, и обогащения опытом в рамках собраний не происходит.

В большинстве организационных систем нашей страны можно диагностировать наличие коммуникативных барьеров, информационных фильтров и шумов, отсутствие продуктивного диалога структур, намеренных коммуникативных искажений [3]. В условиях, когда требования организационной культуры перерастают культуру личности, возникает технический диалог или монолог, замаскированный под диалог. Культура — универсальный интеграл творческой активности личности, поэтому в экзистенциальном плане отрыв от коммуникативных сетей есть избавление от собственного Я, превращение личности в функцию. Такая обезличенность «жизненных миров» и потеря интересубъективности особенно опасны для личности учителя и школьной системы социализации.

Психология коммуникаций — не столько культура технологий, сколько динамическое взаимодействие внутри системы, насуточно она определяется как личностный процесс, как обмен, прежде всего ценностями и некоторыми поведенческими моделями. Организационное «бытие с другими» есть понимание не видимого, а неявного, скрытого. Это передача смыслов деятельности, информации об общей идейной связи (миссии организации), передача и усвоение моделей организационного поведения. Подобный диалоговый режим и «человекоцентризм» коррелируют с доверием и совместимостью самоинтерпретаций. Коммуникация является связующим звеном человека и цели, оформлением организационной системы. Созидание материальных основ организационной структуры всегда сопряжено с взаимосогласованностью структур сознания и поведения индивидов, формируемых в коммуникациях, связано с интересубъективностью культурных ценностей и смыслов.

Психологический аспект организационных коммуникаций может быть рассмотрен на примере командной коммуникации.

Внутригрупповая коммуникация является важным фактором эффективности групп в организации. Командный тип взаимодействия требует того, чтобы информация в группе циркулировала свободно и была доступна каждому участнику своевременно и в необходимом объеме.

В 2007 г. нами было проведено исследование совместно с О. А. Шаркуновой. Для того, чтобы выявить особенности коммуникаций в команде, мы сравнивали две группы разного уровня развития. Результаты исследования показали, что в группе более высокого уровня развития, каковой является команда, в большей степени развиты работа с информацией, контактность, информированность и открытость. Вероятно, что с этим и связана большая эффективность команды. Коммуникативная структура команды, которая определялась на основе социометрии, в большей степени способствует интенсивному информационному обмену внутри группы.

При сопоставлении групповых и информационных ролей в исследовании было выявлено, что информационные позиции являются характеристиками групповых ролей, то есть определенная групповая роль имеет конкретные информационные функции. Например, логично будет считать, что организатор группы, в функции которого входит установление благоприятных отношений в этой группе, по всей вероятности, окажется связным, который передает информацию на основе личных отношений. В качестве другого примера можно привести генератора идей, который является источником всего нового. Очевидно, что человек, выполняющий роль генератора идей, будет занимать информационную позицию «трассировщика» или «космополита», которые по своим функциям имеют дело с внешней средой и, следовательно, с новой информацией.

В ходе исследования было установлено распределение групповых ролей среди сотрудников сравниваемых групп. Для того чтобы рассмотреть данные роли с точки зрения информационных функций, были выявлены информационные позиции. При сопоставлении групповых ролей, информационных позиций с коммуникативной структурой групп были сделаны следующие *выводы*:

1. В команде получены неожиданные сочетания групповых ролей и информационных позиций, например, «организатор группы» и «трассировщик». Это говорит о том, что члены команды могут брать на себя выполнение информационных функций, не связанных с групповой ролью. В команде не выявилось четкой закономерности в том, что люди с одинаковой ролью в группе ответственны и за выполнение сходных информационных функций.

2. Для команды характерен более широкий диапазон выполняемых информационных функций для каждой групповой роли. В отличие от рабочей группы, в команде каждый отдельный участник в среднем берет на себя больше групповых ролей и информационных позиций. Это, скорее всего, связано с большей интенсивностью деятельности в команде. Если в команде каждой роли в среднем соответствует коэффициент информационных позиций 2,75, то в рабочей группе этот коэффициент составляет 1,60.

3. В команде нет строгой закономерности в том, как групповые роли и информационные позиции соотносятся с местом члена группы в структуре коммуникации. Это не относится к групповой роли формирователя, который по своим функциям должен находиться в центре, и к позициям «трассировщика» и «космополита», находящихся на периферии. За исключением этих ролей и позиций, сложно говорить о том, что человек, выполняющий определенную групповую роль и занимающий конкретную информационную позицию, занимает и какое-то особое место в коммуникативной структуре.

В связи с тем, что ход исследования предполагал лишь сравнение двух групп разного уровня развития, полученные результаты на данный момент могут быть применены только к группам, выступившим в качестве объекта исследования. Тем не менее, результаты, как представляется, заслуживают внимания и требуют перепроверки на большой выборке.

В сфере образования, например, сегодня отмечаются противоречивые процессы становления новых профессионалов. На наш взгляд, деятельность этого сообщества должна быть ориентирована на осознание на общезначимом информационном уровне целей и ценностей образования.

В организационных коммуникациях осуществляется осознание общезначимого всеми коммуникаторами и коммуникантами (как

группами, так и личностями). Внешние детерминанты организационных коммуникаций часто включают признаки искаженных коммуникаций. Внутренние детерминанты взаимосвязаны с внешними, так как всякая отдельная организация включена в систему коммуникаций.

Современный период характеризуется утратами, сомнениями и поиском иных ценностей и коммуникативных взаимосвязей. Командная форма организационной деятельности технологически и организационно не является универсальной, но исследование основ командной intersubjectности может способствовать поиску новых теорий и механизмов организационных коммуникаций.

1. *Макерова В. В.* Франкфуртская школа: понятие коммуникации и диалога // Человек. Культура. Философия. Вып. 1. Культуры в диалоге. Екатеринбург, 1992.

2. *Гуссерль Э.* Картезианские размышления. СПб., 2001. § 55 ; *Сагатовский В. Н.* Философские категории : авторский словарь. 2011 [Электронный ресурс]. URL: terme.ru/dictionary/1070/ (дата обращения: 01.04.2013).

3. См., например: *Назаров М. М.* Массовая коммуникация и общество: введение в теорию и исследования. М., 2010 ; *Шаниро С. А.* Организационные коммуникации в целях эффективной работы компании. М., 2007.

Н. С. Минаева

Взаимодействие фундаментальной психологии и практики: процесс подготовки психолога

Как отмечает большинство российских исследователей, взаимодействие фундаментальной психологии и практической психологической деятельности связано с тем, что в фундаментальной психологии формируются и разрабатываются синтетические модели личности, общества, а в практической психологии создаются локальные модели