

© 1995 г.

В.Л. ДОБЛАЕВ

ВЛАСТЬ И КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Понятие коммуникации в социологии организаций употребляют для обозначения информационных связей и взаимодействий людей. Увеличение объема информационного взаимодействия, а также расширение делового общения приводит к качественным изменениям директивных функций,

системы формальных ролей, должностных обязанностей и полномочий. На практике это иногда выражается в создании системы специальных структурных подразделений информационного назначения, древнейшими из которых являются штабы.

В обиходе власть и коммуникации отождествляются соответственно с вертикальными и горизонтальными отношениями в организации. Недостаточность таких схематичных представлений вынуждает обращаться к дополнительным понятиям типа «диагональные связи». Заметим, что вертикальные, горизонтальные и диагональные связи могут быть организованы в отдельные структуры и образовывать устойчивые конфигурации.

Хотя в реальной деятельности властное поведение и общение трудно различимы, их природа неодинакова. Психологическая основа власти (и подчинения) в способности индивидов концентрировать волевые усилия ради целенаправленного влияния на себя либо на других людей, преодолевая, как писал М. Вебер, возможное сопротивление. При контролируемых действиях используются отрицательные стимулы. Властные отношения и действия хорошо поддаются формализации и фиксируются в правилах, полномочиях, обязанностях, санкциях и статусах. Властные отношения изображаются на организационных схемах управления — органограммах.

Иные показатели у общения. В основе лежат не волевые усилия, а способность аккумулировать ценную и полезную информацию, обмен которой мотивирован внутренним интересом, готовностью к деловой активности. Коммуникация формализуется труднее, чем властные отношения. В организациях могут существовать правила обмена деловой информацией, информационные статусы (у экспертов и специалистов). Однако степень расписанное™ коммуникационных атрибутов несравнима с той, которая имеется у власти. Например, властные санкции носят запретительный характер, а коммуникационные — в основном разрешительный. Исключение составляет небольшая часть секретной информации и конспирации.

Свою специфику имеет контроль. Прямой контроль или надзор в организации невозможны. В лучшем случае речь должна идти о контроле по стандартам, где преобладают положительные стимулы. Органограммы не отражают коммуникационных трасс. Д. Макгрегор [2] отнес организации с преобладанием власти к «Теории X», а организации с преобладанием коммуникативных процессов — к «Теории У». Сходную позицию занимал Р. Лайкерт [1], описавший организации «системы IV». Он назвал их организациями «группового участия» с высокой степенью вовлеченности в управленческие процессы. Персонал несет реальную ответственность за общее дело и соответствующим образом стимулируется. Результат — благоприятный психологиче-

ский климат с взаимным доверием. Область распространения — высокотехнологичные производства с высококвалифицированным, творческим персоналом.

В организационном процессе можно выделить три компонента: качества субъектов, их действия и отношения. Формализация охватывает все компоненты властных и коммуникативных процессов, но по-разному. В первом случае она не затрагивает личные качества и переносит акцент на формальные аспекты поведения. В процессе коммуникаций личные качества сильно формализуются: специальное знание кодифицируется, а его носители приобретают формальные ранги (чины). Напротив, властная информация почти не кодифицирована: приказы отдаются и разъясняются на обычном языке. Попытки насильственно формализовать коммуникации приводят к усечению делового общения властными средствами, специалисты и эксперты превращаются в чиновников, профессионалы — в администраторов.

Наращивание директивных органов оборачивается последующей бюрократизацией организации. Как отмечал Г. Минтцберг [3], прямое управление, основанное на волевых усилиях, не решает задач, если они требуют взаимной заинтересованности; жалобы клиентов и низкая конкурентоспособность вынуждают нарушать властные субординации: за общий стол переговоров садятся менеджеры, аналитики, технологи и т.д.; власть задает постоянный уровень централизации, который часто не отвечает возможностям переработки и распределения деловой информации.

Специалисты пытаются разрешить парадоксы бюрократических организаций. Один из способов — создание специальных коммуникативных структурных образований: штабов, комитетов, комиссий, оперативных информационных рабочих групп, а в бизнес-организациях — структур, концентрирующихся вокруг так называемого менеджера-интегратора. Хотя и здесь возможны властные отношения, их объем в сравнении с объемом коммуникаций исполнителей незначителен.

ЛИТЕРАТУРА

1. *McGregor D.* The Human Side of Enterprize. New York, 1960.
2. *Likert R.* The Human Organization. New York, 1967.
3. *Mintzberg H.* The Structuring of Organizations. Prentice Hall, 1979.