УДК 352/354-1

С.И. СОРОКИН, *канд. филос. наук, доцент, elada@spmi.ru*
Санкт-Петербургский государственный горный институт (технический университет)

S.I. SOROKIN, *PhD in phil., associate professor, elada@spmi.ru*
Saint Petersburg State Mining Institute (Technical University)

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОРГАНИЗАЦИОННОМ УПРАВЛЕНИИ

Организации – один из феноменов нашего времени, поскольку именно разнообразные социальные организации и интенсивная организационная деятельность оказывают сильнейшее влияние на многие исторические процессы и события. В стране особое внимание уделяется технологиям организационного управления, выступающим процессуальным регулятором, позволяющим оптимизировать управление организацией, поднять ее производительность и повысить эффективность использования организационных ресурсов.

Ключевые слова: организация, технологии управления, манипуляция.

INNOVATION TECHNOLOGIES IN ORGANIZATIONAL MANAGEMENT

Organization is one of phenomena of our time, whereas various social organizations and intensive organizational activity have great influence on many historical processes and events. Particular attention is paid to the technologies of organizational management being a process regulator that allows optimizing organization management, raising its productiveness and improving the efficiency of organizational resources usage.

Keywords: organization, management technology, manipulation.

Новаторство в управленческом деле практиковалось с древнейших времен. Новацией последней четверти XX в. в этом деле стали два особых обстоятельства. Во-первых, изменилась роль манипуляционных технологий в системе управления. Если ранее они оставались нелегитимными и требовались как вынужденные отступления от честных правил, то теперь манипуляции превратились в системный, т.е. обязательный и органичный элемент управленческой деятельности во всех сферах существования.

Во-вторых, манипуляции переросли уровень индивидуальной техники применения особых, неформализованнных методов и приемов преимущественно психологического и морального воздействия. Они стали технологиями индустриального типа, построенными на научной основе. Изменился их смысл, иначе говоря – миссия. Прежде манипуляция оставалась тактическим приемом, который пускался в ход при исчерпании обычных средств, теперь это стратегический способ обеспечения господства хорошо организованного меньшинства над неорганизованным большинством.

В индустриальном и постиндустриальном обществе существенно изменились основания манипуляций в управлении. Раньше очевидной и достаточной причиной являлся своекорыстный интерес того или иного социального субъекта, индивидуального, группового, массовидного. Реализовать такой интерес можно либо принуждением, ес-

ли на то достаточно сил и возможностей, либо путем переговоров и договоров, идя на компромиссы и уступки, либо, наконец, деформируя в свою пользу мотивации противостоящих субъектов незаметным для них образом. Последний вариант предпочтительнее, поскольку обеспечивает максимальную выгоду при минимальных затратах. Но самый экономичный способ изменения мотиваций – это обман во всех его формах и видах. Однако это недостаточно надежный путь, ибо рост образованности, культуры и профессиональной квалификации делает современных людей скептичными и недоверчивыми, быстро опознающими ложь и обман. Чтобы эффективно, т.е. долго и убедительно обманывать, объект обмана должен быть склонен обмануться, он должен быть предуготовлен к принятию обмана как правды; он должен быть подготовлен к тому, чтобы добровольно, по собственному желанию обмануться. А для этого необходима уже целая совокупность инновационных манипулятивных технологий. К тому же введение в заблуждение в современном обществе, которое характеризуется сложностью и многоярусной иерархичностью, не является единственной целью этих технологий. Цели и задачи последних отнюдь не сводятся к иллюзорному или противоестественному поведению. Не менее важным, чем внушение ложного сознания, оказывается возбуждение новой или повышение прежней мотивации, мобилизация к какой-либо активной деятельности, отвращение от какой-то задачи и т.д.

Словом, в современном обществе основания для манипуляций вышли за пределы узкой корысти. В практике управления регулярно возникают задачи, которые надо решать ускоренно, в условиях нехватки времени, информации и ресурсов. Промедление влечет тяжелые последствия не только для управляющего субъекта, но и для всей управляемой системы. Тут уже не отпущено времени, чтобы соблюсти до тонкости все нормы законодательства, все требования морали, все экономические обязательства и политические приличия, учесть сложные психологические детали и организационные процедуры. И тут уже управляющему субъекту волей-неволей приходится прибегать к инновационным манипулятивным технологиям.

Таким образом, сущность и существование манипулятивного управления обусловлены не только субъективными, но и вполне объективными причинами и диктуются многовековым опытом управленческой деятельности в различных сферах общества.

Реальная обусловленность применения инновационных технологий в политическом управлении проявляется, прежде всего, в двух аспектах: организационном и информационном. Эмпирический опыт управления позволяет выделить из всего разнообразия управленческих манипуляций несколько наиболее часто применяемых, вполне отработанных результативных технологий, которые используются в политических процессах и институтах, а также в административной и коммерческой деятельности. К таким технологиям следует отнести технологии подстановки, редукции, реорганизации и, наконец, демагогии. Каждая из названных технологий включает ряд методов, конкретных приемов, число которых в повседневной практике все растет.

Подстановка. Среди таких технологий чаще всего встречаются два метода: создание организаций прикрытия и «управление списком». Создание организаций прикрытия стало распространенным методом благодаря интенсивной эксплуатации процессуальной стороны управленческих процессов. Практика создания организаций прикрытия началась в эпоху распространения массовых политических оппозиционных партий. В борьбе со стеснениями, ограничениями и запретами их деятельности родилась особая форма противостояния господствующей политической власти легальным способом – дочерние организации преследуемых политических партий. Они создавались двумя способами: через доверенных лиц и путем незаметного захвата изнутри уже функционирующих организаций.

В первом случае они создавались доверенными лицами соответствующей партии. Сами эти люди часто не являлись членами политических партий и организаций и не всегда были с ними связаны даже неформальными отношениями. Но они были настроены в духе тех идей, которые продвигала эта партия. Цели таких организаций имели неполитический характер, культурологический, хозяйственный, развлекательный, спортивный и т.п. Часто они приобретали официальный юридический статус и вели свою деятельность с соблюдением законов. Затем в такие организации включались члены заинтересованной политической партии и вели в рамках этой организации, среди ее членов, и вовне, для прочих граждан, пропагандистскую, агитационную и мобилизующую деятельность.

Второй способ заключается в использовании уже действующих популярных массовых организаций (профессиональных союзов, потребительских обществ, самодеятельных художественных объединений). В такую организацию постепенно внедрялись члены соответствующей политической партии и уже изнутри, пользуясь легальным статусом, вели там политическую работу.

В конце XX в. создание организаций прикрытия стало массовым явлением во всех сферах жизни общества, особенно в экономической и политической. В экономике стало отраслью бизнеса создание «под ключ» организаций, пригодных для ведения любой деятельности из множества вариантов, записанных в уставе.

Для политической жизни стало характерным конструирование организаций прикрытия не только оппозиционными движениями и партиями, но, прежде всего, самой господствующей политической властью. Только ей в силу материальных и организационных преимуществ доступно формирование политических партий-однодневок и скоротечных массовых движений для проведения разовой избирательной кампании или реализации сиюминутного масштабного проекта, выполняющего оперативную пропагандистскую роль.

Современные технологические возможности существенно изменили взаимосвязь политических организаций и их производных структур. Организациями прикрытия, приобретая карнавально-балаганный характер, становятся организации шоу-бизнеса. Оказывается, что именно они гораздо результативнее привлекают дополнительный электорат, чем традиционные политические общества и течения.

Вторым методом технологии подстановки является «управление списком». Под этим методом подразумеваются различные манипуляции порядком организационных действий:

- последовательностью мероприятий;
- расстановкой приоритетных целей текущей деятельности;
- ранжированием статусов и полномочий в штатной структуре учреждения;
- определением числа, сроков и последовательности согласования документов или осуществляющих операций;
- регулированием списка кандидатов, избираемых или назначаемых на те или иные должности;
- варьированием списка выступающих на собрании, заседании, митинге с целью произвести планируемое впечатление или принять нужную резолюцию.

Смысл применения этого метода состоит в его эффективности при минимальных затратах материального характера. Часто встречающаяся модификация этого метода – ранжирование статусов и полномочий в организации. Она применяется руководителем организации для поддержания управляемости организации, для сохранения своего главенствующего положения и для нейтрализации потенциальных претендентов на его место. Ведь постоянно доказывать право быть первым лицом в учреждении хорошей работой и очевидными успехами трудно и обременительно. Вести мудрую сбалансированную кадровую политику дано далеко не каждому. Остается манящий выход – манипуляция. В данном случае это противопос-

тавление статусов и штатных полномочий возможных претендентов. Метод «управления списком» позволяет чисто процедурным путем свести процесс избрания на должность к фактическому назначению, что часто используется в системе государственного управления.

Редукция. Эта технология на практике используется для подкрепления технологии подстановки. Там, где не удается эффективно осуществить подмену, суть дела можно обратить в видимость. Манипулятивный характер редукции заключается в сведении сложного явления к обманчивой простоте его одной броской черты.

Вот типичный пример. В политической жизни реальная управляемость («все под контролем») нередко сводится к периодическому принятию жестких решений и многообещающих проектов, которые не выполняются или выполняются по видимости. Так, программа «Доступное жилье» сводится к ипотечному кредитованию, недоступному для основной массы нуждающихся, а проверка знаний обучающихся – к разовому тестированию с утратой таких важных функций экзамена, как обучающая и воспитывающая.

В политическом управлении эффективность во многом зависит от его легитимности. Последняя же обеспечивается в операциональном выражении массовостью – массовостью участия в управленческих решениях, массовостью поддержки этих решений, массовостью контроля за выполнением решений. Если властный субъект управления не может, не хочет или не в силах обеспечить реальное участие масс управляемых в реализации решений, то он создает видимость широкой публичности. Ассоциация социально активных граждан сводится к собранию случайной по составу публики, не наделенной какими-либо властными полномочиями в своем волеизъявлении.

Такой типичной редукционной формой массовости в управлении является повторное открытие в российской политической практике – общественные слушания. Они не имеют вразумительного регламента подготовки и проведения. Их решения и резолюции имеют чисто информационный, ни к чему не обязывающий характер для органов власти.

Очень своеобразным и неохотно исследуемым методом подстановки является **дискреция**. В юридическом смысле – это полномочие должностного лица принимать решения в условиях особых или чрезвычайных обстоятельств по своему усмотрению в соответствии с духом закона или из соображения общественной целесообразности (политической, экономической, административной и прочее). В управленческом смысле – это наделение должностного лица, в первую очередь конкретного исполнителя, полномочиями толковать нормативный акт и применять его в этом толковании.

Для интересов манипулирования управленческая дискреция остается крайне желательным средством. Она дает возможность публичной власти при внешнем, формально-юридическом соблюдении законности нарушать ее в нужное время, в желаемых пределах и с точно запланированной целью. На индивидуальном уровне руководитель с помощью дискреции может уходить от личной ответственности за управленческие решения, перекладывать ее на своих подчиненных или на другие организации, жонглировать властными полномочиями между сотрудниками, наконец, творить произвол в соответствии с заданным латентным замыслом. При этом дисрецию творить тем легче, чем процессуально сложнее управленческая деятельность.

В силу известных обстоятельств борьба с управленческой дискрецией сложна и не может быть сведена к одним законодательным мерам. Это позиционная нескончаемая война. Для успеха в ней необходим, прежде всего, учет опыта прошлых поколений управленцев, предшественников по должности. Дело в том, что этот опыт с трудом поддается формализации и алгоритмическому выражению, пригодному для обучения последующих поколений. Кстати, это один из весомых аргументов в пользу кадровой политики, направленной на формиро-

вание и сохранение разновозрастного состава персонала организации.

Словом, управленческая дискреция является очень сложным инструментом, разумное и допустимое применение которого требует и высокой квалификации, и долголетнего опыта, и позитивных моральных принципов.

Реорганизация. Эта активная и, можно сказать, агрессивная технология заключается в переделке или структуры, или функций, или режима деятельности организации, или всех сторон вместе взятых. Креативная манипулятивность реорганизации заключается, во-первых, в непрерывном наличии скрытой цели корыстного характера (например, во имя совершенствования управленческого органа объявляется реорганизация его структуры – на самом деле штатное расписание перекраивается, чтобы ликвидировать должность, на которой сидит неугодный человек), во-вторых, реорганизация априорно объявляется улучшением, инновационным экспериментом, но чтобы не было возможности проверить ее действительный результат, но контрольный объект, точно такой же по всем параметрам, но не подвергшийся инновационному воздействию и необходимый для сравнения, не сохраняют.

Теоретическому и морально-психологическому обоснованию реорганизации придается статус аксиомы, признанию ее правильности – вид присяги на верность, сомнение в необходимости объявляется отступничеством или ретроградством и соответственно наказуется.

Реорганизация как манипулятивная технология очень широко применяется в практике политического управления. Она позволяет видимостью кипучей реформаторской деятельности замаскировать неумение или неспособность начальства. С другой стороны, она является сильным средством в «подковерной» борьбе и в реализации потаенных интриг. Неслучайно реорганизации и перестройки нашли обширное отражение в учебных анекдотах по управлению.

Информационный аспект политического управления значительно больше насыщен манипулятивными технологиями, благо традиции богаты, а современность неиссякаема в новациях. Объектами и сферами манипуляций оказываются процессы информационного обеспечения политических решений (подготовки, принятия, контроля) и политическая коммуникация (просвещение, пропаганда, агитация, реклама). В информационном аспекте организационного управления наиболее отчетливо проступает типичный алгоритм манипуляционной технологии: декларирование официальной цели – формулирование скрытой цели (для узкого круга организаторов) – выдвижение основных задач латентной цели – выбор методов манипулирования – операционализация методов в приемах и процедурах – подбор и подготовка исполнителей – реализация латентной цели – конфиденциальный анализ результатов манипуляции.

Демагогия. Этот вид манипулятивной технологии необычайно популярен и часто употребляется. Ее содержание и объем различны и в теоретическом понимании, и в практическом приложении. Но суть всегда остается одинаковой: коли невозможно доказать, то надо убедить любыми способами и получить нужное, желаемое поведение, мнение, действие, позицию. Арсенал демагогии включает ложь, лесть, намеренные логические ошибки, софизмы, психологическое давление.

Техника демагогического воздействия состоит из множества приемов и операций, которые до сего времени не поддаются однозначной классификации. Столь же затруднена формализация применения многих демагогических инструментов, что ограничивает возможности прямого научения. Поэтому освоение демагогической технологии в практике управленческой деятельности занимает долгие годы и приходит с опытом работы.

Следует подчеркнуть, что демагогию как вид технологии управления нельзя оценивать только с моральных позиций. Демагогия и по содержанию выходит далеко за пределы морали, и по сфере при-

менения простирается дальше ценностных критериев. В повседневной практике управления она часто выступает в качестве неизбежного чисто технического средства разрешения сложных управленческих ситуаций с минимальными потерями и приемлемым ущербом.

Таким образом, панорама действия инновационных манипулятивных технологий в сфере организационного управления многообразна, имеет неуклонную тенденцию к расширению и носит двоякий характер, как позитивный, конструктивный, так и негативный, деструктивный.