**КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЭКОНОМИКЕ»**

**Тема 1 Социальная инженерия и социальные технологии**

 Появление социальной инженерии было связано с попытками применить выводы социологических наук для практических задач, создать социальные технологии.

В США, странах западной Европы в 20-е годы широко разрабатывались внедрялись различные технологии совместного общения, организационные технологии. В тоже время социоинженерный подход начал складываться и в советской социологии и менеджменте был связан с именами А.К. Гастева, П.М. Керженцева и др. С 1930-х годов в отечественной литературе интерес к социальным технологиям продолжительное время был ограничен из-за идеологического неприятия всего, что относилось к зарубежной социальной инженерии. В западной социологии развитие частных теории интенсифицировало разработку специализированных средств и методов, используемых в социальной инженерии, которые в 1970-е годы стали обозначать термином «социальные технологии».

Концептуальная основа социально-технологической деятельности по целенаправленному преобразованию социальных систем базировались на оценке несостоятельности, утопичности общих теорий и построенных на них проектов стабилизации или широкомасштабного переустройства общества. В частности, К. Поппер, отвергая утопичность тотальных изменений социальных систем, выступал за «социальную инженерию» - социальную технологию постепенной работы, направленной на решения конкретных проблем социальной жизни непосредственными (неполитическими) методами.

Социоинженерная деятельность – это метод, способствующий обнаружению и устранению нежелательных для нормального функционирования социальной системы тенденций.

Потребность в постепенном разрешении социальных проблем интенсифицировала дальнейшее развитие социально-технологических разработок и была связана с целенаправленным действием на процессы и организационные структуры специализированной деятельности людей. Она ориентировалась на регулированное изменение и контроль практических действий человеческого поведения.

«Социальная технология» – термин появившийся в поле социальных наук сравнительно недавно. Тем не менее, существует некоторый консенсус в его определении: технология, призванная решать социальные проблемы. Д. Шон (Donald Schon) определяет технологию как любой инструмент или технику, любой процесс или продукт, любое материальное оборудование или практику делания, посредством которых расширяются человеческие возможности. Конкретные социальные технологии оказываются погружёнными в некоторый социальный контекст, таким образом, существует тенденция рассматривать социальные технологии с позиций историцизма и социального детерминизма, то есть появляющихся, развивающихся и умирающих в определённых социальных, экономических, политических и культурных условиях. Существует и другая точка зрения — технологического детерминизма, подчёркивающая орудия и технику, обращая сравнительно малое внимание на руки и сознание, использующие их. Социальные технологии и общество влияют друг на друга весьма сложным способом: это проблема экспертизы и получение нового знания, превращения его в технологию.

E. Drexler подчёркивает, что люди, путающие науку и технологии, воображают, что любое новое знание означает ноу-хау. Доказать надёжность и адекватность технологии, но также и способность общества, групп и индивидов получить максимальные выгоды, предлагаемые технологией — такова диалектика сложных отношений «общество — технология». Социальную технологию можно понимать двояко: в узком и широком смыслах. В узком смысле она включает природу самой технологии и её развитие, в широком — ещё то, каким образом люди порождают и используют знания. Порой социальные технологии могут коренным образом трансформировать общество.

Дж. Дьюи полагает, что наше мышление технологично, поскольку оно уже использует орудия и инструменты: одни из орудий умозрительны, другие же материальны, продлевая функции наших конечностей и чувств. Интеллектуальные и физические технологии, используемые нами в обучении и развитии, могут существенно облегчить артикуляцию целей и модифицировать задачи, преследуемые обществом. Цели не только влияют на используемые средства, но и «запускают цели, требующие изменения существующих средств». Это происходит потому, что технологии одновременно оформляют и поддерживают процессы исследования и политической защиты. Дж. Дьюи утверждает, что сегодня наши средства не являются более этически нейтральными. Для него одновременно очевидны и весьма искусные взаимодействия людей, их системы средств которые играют значительную роль в формировании наших демократических и образовательных амбиций. Таким образом, для него возможности культурных форм существования человека, возможные технологии погружены в язык времени некоторой исторической эпохи и необходимо передаются при помощи образования.

Американский исследователь социальных технологий D. Wilson выделяет следующие возможности определения того, что есть социальные технологии:

* Использование технологии как инструмента или техники для разрешения социальных проблем и лучшего устройства общества;
* Все технологии, происходящие или связанные с социальными науками: социология, антропология, социальная и поведенческая психология, криминология, социальная и поведенческая география, и социальная экономика;
* Все технологии, используемые основными социальными институтами в нашем обществе, включая образование, здравоохранение, правительство и правовую систему.

Р. Бойл выделил три типа технологий:

1. материальные технологии (актуальное развитие и процесс разрешения проблем);
2. лингвистические технологии (выражение того, что произошло, доказательства);
3. социальные технологии (развитие научного сообщества, союзов, университетских сообществ для легитимизации современного знания).

Все технологии могут быть разделены на «физические» и социальные. Все они основываются на искусстве производства чего-либо, представляя собой средства, которые можно держать в руках. В принципе следующая революция, возможно, будет совершена над тем, что не материально, то есть над средствами, которые недоступны простому восприятию. И эти технологии могут быть обозначены как социальные технологии, они полностью изменяют нашу жизнь, их сфера действия очень велика, захватывая каждый аспект нашей жизни. Социальные технологии делают нашу жизнь легче и продуктивней. Они облегчают обучение. Благодаря им упрощаются, разглаживаются межличностные отношения. Wallis S. определяет социальные технологии как способ совместного производства, когда же используются примитивные социальные технологии неизбежно господство и деспотизм. Они подразумевают связи и отношения с другими людьми, процессы, посредством которых принимаются решения, так же как и способ понимания нашей социальной реальности и нас самих в ней. Социальные технологии позволяют множеству людей работать вместе и производить действительно эффективные планы, решения и т. д., активно определяя своё собственное будущее. Социальная технология способна содействовать членам сообщества сначала в развитии общего видения возможного, желательного и обеспечивать будущее, а затем, идентифицируя возможные стратегии, которые могли бы быть использованы для легитимизации этого видения.

В. Орликовский, развивая идеи Э. Гидденса, утверждает своеобразную «двойственность технологии», которая совмещает процессуальное и структурное рассмотрение технологии. Таким образом, технологии можно рассматривать как структуру и как процесс. Понимание технологии как процесса предполагает доступное средство или орудие для акторов, для реализации их интересов, создавая иллюзию двух субъективностей в исполняемом действии, актора и его технологии. С другой стороны иные исследования утверждают, что технология должна иметь равное признание в качестве независимого актора, «активного» в процессе технологического изменения процессов ориентированных на построение гетерогенных полей, внутренне переплетающих социальное и технологическое.

Пересмотр роли технологии в обществе необходимо требует пересмотра понимания обстоятельств, в которых принимаются решения. Это возможно при понимании управления технологиями как политического процесса, зависящего от множества социальных акторов. Сами характеристики технологии играют непосредственную роль в этом процессе. Задачей при попытке определения места и роли технологии является контекстуализирующий анализ технологии, оперирующий одинаково, как структурными, так и процессуальными элементами.

**Тема 2 Основные подходы к изучению социальных технологий**

В большинстве работ, посвящённых технологиям, она является априори заданной. Понимание технологии остаётся экстерналистским, то есть считается достаточным обеспечить некоторые поверхностные обозначения технологии, чем копаться в её содержании и заниматься её анализом, который мог бы привести к коренным трансформациям социальных отношений.

Предлагается концепция технологии, где техническая и социальная стороны рассматриваются вместе. Технологическое развитие мыслится как взаимное оформление технического и социального. М. Callon и В. Latour предлагают понимание технологии как актанта (некоторой определённой языковой среды), объекта как индивидуального актора, особо указывая на активную роль технологии в социо-политических процессах. Ими были продемонстрированы возможности согласования между акторами и языком технологии, и даже места, где технология доминировала. K. Cetina идёт дальше, заявляя о том, что объект замещает людей как партнеров по отношениям, заставляя последних зависеть от технологий. С другой стороны «шкалы» потенциального доминирования рассматриваются акторы, приписывающие значение пассивным технологиям.

Ch. Koch отмечает, что определение технологий должно быть скорее контекстуальное, нежели онтологическое. Первым критерием контекстуального определения является то, что для технологии необходима поставленная проблема, для разрешения которой она создаётся. В принципе, анализ социального оформления технологии требует несколько иного определения, чем оценка влияния на труд новой технологии, проекта появления новой технологии. Контекстуальность позволяет схватить всю целостность технологии, предполагая идентификацию специфических социальных акторов и родственных социальных практик, взаимно трансформируясь с социальными и материальными структурами.

Социальные технологии являются социально сконcтруированными единицами. Они не могут рассматриваться независимо от социальности, то есть социального контекста, социальной группы, окружающей их. Вопрос о новой технологии обнаруживает себя в трёх моментах: отрыв от традиции, создание нового типа поведения и новых правил, и, наконец, внедрение этих новых знаний, правил в экономическую, политическую, культурную жизнь, основы которых она обеспечивает.

Если рассматривать литературу и религию как источники возможных сценариев будущего, которые могут быть использованы в бизнесе или политике, и которые обладают большим прогностическим потенциалом, то их можно понимать как «средства» больших практик планирования. Результат планирования, то есть концептуализированный сценарий, может быть типом социальной технологии, научные и литературные истории наполняют практики, используемые методы.

Одной из основных тем М. Фуко является тема власти. Им власть представляется как нечто вроде «социальной технологии», которая является средством контроля, предписания обществом норм для поведения его участников. Эта социальная технология развивается параллельно с наиболее известными механистическими технологиями Научной Революции и Просвещения. Власть обычно, по его мнению, не является манифестируемой в государственной независимости или конституции, но скорее носит характер теневой всепроникающей беспристрастной силы, проявляющей себя в механизмах тюрем, школ, психиатрических и медицинских клиник и т. д. Цели власти часто темны, или едва выражены в действиях индивидов, используя их как средство. Власть, по мнению М. Фуко, связана со знанием и истиной: социальная технология вращается вокруг определённого знания (медицинского знания, знания социальных наук и т. д.). Такое знание становится проявлением власти, и всего, что обладает по отношению к ней ценностью истины. Таким образом, он видит знание не как освобождающее само по себе, всё зависит от властных и социальных отношений, в которых оно путается.

Социальная технология необходимо включает в себя личное решение каждого человека, организационный анализ, способы построения групп, критерии группового принятия решений, разнообразие, доказательства, стратегическое планирование, способ передачи знаний в самом широком смысле.

Социальные технологии развиваются только благодаря обществу, использующему их. Понятие социальной технологии помещает технологии в пространство множества социальных сил, опосредующих её использование. Коммуникация и открытость системы необходимы для стимулирования развития сообщества социальной технологии.

Если в некоторой реальности мы рассматриваем людей как социальных акторов, то поле или область их взаимодействия и средства, благодаря которым оно происходит, можно называть социальной технологией. L. Sproull и S. Faraj указывают на то, что большинство людей в Интернете ищут не столько информацию, сколько принадлежность к группе, поддержку и подтверждение. Социальные технологии оказываются единственным средством найти людей с одинаковыми интересами, говорить и слушать их, и поддерживать с ними отношения неопределённо долгое время.

Инфраструктура, предназначенная для соединения информации, может быть рассмотрена как социальная технология, например, наиболее вероятно, что посетители одного сайта в Интернете разделяют общие интересы, иначе они не могли бы коммуницировать между собой, и осознают присутствие других в этом виртуальном пространстве.

Социальные технологии воспринимаются людьми как обоюдоострое оружие. С одной стороны, они представляют собой очарование разного рода властью и возможностями доступа к информации, расширением поля взаимодействий с другими людьми. С другой стороны, многими авторами отмечается негативный потенциал технологий, способных, по их мнению, развращать, одурманивать, притуплять бдительность. Поэтому Марторелла и Кенвэй отмечают как основную задачу социальных наук анализ и исследование самих технологий и их влияние на общество в целом. Причём важным становится не столько социальное исследование технологий, сколько исследование самих социальных технологий.

J. Meyrowitz отмечает, что наш социальный контекст меняется в связи с появлением и трансформацией социальных технологий. Трудно переоценить влияние социального контекста на процессы конструирования идентичности, особенно в отношении молодёжи через референтные сообщества, такие как семья, школа, церковь — в которых социальный контекст закреплён в разделяемом наборе правил.

Существует немало определений социальных технологий и в отечественной науке.

Одно из первых в советской науке принадлежит В.Г. Афанасьеву: «Социальная технология — важный элемент механизма управления, поскольку она являет собой средство перевода требований объективных законов на язык общественной практики социального управления. Это перевод абстрактного языка науки, отражающей объективные закономерности развития общества, на конкретный язык решений, нормативов, предписаний, регламентирующих, стимулирующих людей, каждого конкретного человека на наилучшее достижение поставленных целей».

Э. Маркарян полагает, что все средства регуляции жизнедеятельности человеческих коллективов, выраженные в соответствующих ценностно-нормативных системах и социальных институтах могут быть охарактеризованы как социальная технология.

Л. Дятченко определяет социальную технологию «как социально организованную область знания о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов».

Э. Капитонов дает следующее определение: «Социальная технология — это способ реализации проекта воздействия на предмет какой-либо деятельности, рационально расчлененной на отдельные процедуры и операции, направленные на поддержание социальной системы в рабочем состоянии или преобразовании её в соответствии с заданными параметрами».

 Условия, необходимые для технологизации любого процесса были рассмотрены М. Марковым.

По его мнению, для технологизации любого процесса необходимо наличие двух условий. Первое: сам процесс должен иметь такую степень сложности, которая позволяла бы и требовала расчленения его на относительно обособленные части. Второе: изыскание средств, которые позволили бы так систематизировать действия субъекта, чтобы максимальный эффект достигался при минимуме усилий.

Отсюда вытекает достаточно лаконичная дефиниция: «Технология — способ реализации людьми конкретного сложного процесса путём расчленения его на систему последовательно взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются более или менее однозначно и имеют целью достижение высокой эффективности».

**Тема 3,4 Сущностные и отличительные признаки социальных технологий. Типы социальных технологий**

На наш взгляд, социальные технологии можно определить как обусловленные состоянием знаний и общественной эффективностью организованные воспроизводимые способы достижения целей, поставленных индивидами, социальными группами и институтами.

В социальной технологии можно обнаружить ту же общую структуру, которая присуща и производственной технологии. Однако гораздо важнее отличия. Социальная технология имеет сложный, нелинейный характер. В отличие от обычных технологий социальная технология лишь очерчивает поле возможных результатов. Основным инструментом социальной технологии являются сами субъекты. В силу этого подготовка средств для социальной технологии это прежде всего изменение и самоизменение субъекта, а управление данным процессом является преимущественно рефлексивным. Согласно, В. Лефевру рефлексивным управлением называется процесс передачи оснований для принятия решений одним из персонажей другому. В этой схеме предполагается наличие общего «плацдарма» (реального или воображаемого поля деятельности). На этом «плацдарме» управляющий подводит управляемого (следует подчеркнуть их возможную взаимозаменяемость) к принятию определенной цели как собственной, к выбору средств из имеющихся, к осмыслению всей ситуации на «плацдарме» или такому решению задачи, которое может быть неизвестно и самому управляющему. Рефлексивное управление — это управление «изнутри» а не «извне». Оно хорошо моделирует режим сотрудничества, хотя рассматривалось первоначально для анализа конфликтующих структур. Самоизменение субъекта социальной технологии в контексте рефлексивного управления предполагает переход от уровня «квазиочевидности» к уровню самостоятельного выбора (из предложенного набора альтернатив) цели и средств решения. Самый высокий уровень означает переход от предварительного базиса принятия решений к построению и введению собственных правил на «плацдарме». Таким образом, социальная технология изнутри меняет уровень алгоритмизации, переходя с уровня, предписанного прежней программой, на уровень фактически "разрушающий" эту технологию, когда последняя перестает быть технологией в прежнем смысле.

Поскольку структура социальной технологии выстраивается как динамичная структура отношений между субъектами, реализующими эту технологию, то она может быть описана и как ролевой ансамбль. В силу этого следует констатировать существование баланса ролевых функций, включающих как стабилизирующие, например, роли «адептов», так и развивающие. Последние создают избыточность вариантов реализации, осуществляют постоянную проверку технологий с точки зрения эффективности, жизнеспособности. Носителями этих функций являются «генераторы идей» и «критики». Усиление критической и генерирующей функции приводит к смещению или разделению цели, отщеплению реализующих новые цели функций и превращению их в самостоятельные технологии. Проявления стагнации возникают при необоснованно длительном существовании социальной технологии, а также ослаблении социального контроля. Предпосылкой может служить и специализация, в силу которой технология имеет тенденцию герметизироваться, тем самым «защищаясь» от непрофессионалов, непосвящённых. Внутренние нормы, правила трансформируются в мифологическую защиту вокруг определённого рода функций, а некоторые из их носителей удостаиваются «харизмы». Вырождение социальной технологии приводит её к замыканию на себя, то есть обслуживанию той группы или институтов, которые первоначально формировались для реализации этой технологии. Таким образом, баланс функций социальной технологии чрезвычайно важен и задача управляющей системы состоит в поддержании его в оптимальном режиме. Однако понятие «баланса» в данном случае характеризует динамическое равновесие лишь на определенном уровне алгоритмизации (см. выше) технологии. Социальные технологии, различаясь по уровням алгоритмизации, в основе своей представляют собой циклы: неопределённость — построение алгоритма.

Практика и теория выработали для каждого вида человеческой деятель-ности, для каждого социального процесса различные технологии.

В зависимости от того, на каком уровне общественных отношений разрабатываются и внедряются социальные технологии, можно разделить их на три группы:

• макротехнологии, т. е. технологии макросистем;

• мезотехнологии, т. е. технологии, используемые на «среднем» уровне;

• микротехнологии.

По направленности деятельности выделяют 4 типа социальных технологий.

1. Технологии формирования социальных систем;

2. Функциональные технологии, направленные на поддержание стабильности социальных систем и процессов;

3. Технологии, направленные на преобразование и развитие социальных систем;

4. Технологии социальной борьбы как средство защиты социальных систем, подавления нежелательных явлений.

Социальные технологии могут также классифицироваться по степени алгоритмизации: на сильно- и слабоалгоритмизированные. К последним обычно относят авторские технологии, которые несут на себе отпечаток личности создателя этой технологии. С точки зрения новизны решаемых задач они могут подразделяться на инновационные и рутинные. По сферам их применения они обычно классифицируются на организационно-управленческие, экономические, политические, образовательные коммуникативные и т. д.

**Тема 5 Социальные технологии как процесс**

В общем виде социальные технологии представляют собой циклически повторяющуюся цепочку социальных действии. Согласно М. Веберу эти социальные действия следует отнести к целерациональному типу, хотя данный идеальный тип на практике не исключает определенных отношений с другими типами «ориентации действия». Например, отношений с ценностно-рациональным типом «ориентации действия». У М. Вебера описывается и общая структура действия: индивид и его мотивы, прежде всего цель; средства или условия; результат.

Как известно, Т. Парсонс, следуя традиции М. Вебера, разработал в двадцатом веке одну из самых обстоятельных в истории социологии теорию социального действия. Поскольку в нашу задачу входит отыскание общих для разнообразных видов социальных технологий процессуальных элементов, то обращение к теориям социального действия методологически оправдано. Итак, Т. Парсонс считал, что предметом теории социального действия являются социальные системы, системы личности и культурные системы.

Первые две системы рассматривались им как акторы, ориентированные в действиях на цели и диспозиции потребностей в определенных ситуациях. Действия имеют нормативные регуляторы значений, которые задаются культурой в виде ценностных эталонов посредством институционализации в социальной системе и интернализации в системе личности, что позволяет последней осуществлять выбор. Таким образом, структура социального действия включает: а) актора (индивида или коллектив); б) ситуацию действия; (объекты: социальные, физические, культурные); в) ориентацию данного актора на данную ситуацию (мотивационная ориентация: когнитивная, катектическая, оценочная; ценностная ориентация: когнитивные эталоны (эго-интегративные, коллективно-интегративные). Актор в каждой ситуации сталкивается с необходимостью придания ей определенного смысла, то есть с необходимостью делать выбор. Т. Парсонс считал, что существует пять эталонных переменных, представляющих собой дихотомические шкалы, из которых актору в ситуации приходится делать выбор. Это:

1. Аффективность — аффективная нейтральность.

2. Ориентация на себя — ориентация на коллектив.

3. Универсализм — партикуляризм.

4. Качество — результативность (деятельность).

5. Специфичность (конкретность) — диффузность.

Первая переменная определяет наличие в ситуации оценивания; вторая — преобладают ли при этом моральные эталоны; третья — преобладают ли когнитивные или катектические эталоны; четвертая определяет подход к объектам как комплексам качеств или деятельностей; пятая определяет значимость объектов.

Перечисленные выше элементы образуют сложную многоуровневую систему «отсчета теории действия» Т. Парсонса. Важным отличием и дополнением к концепции М. Вебера явилось введенное Т. Парсонсом в свою теорию социального действия понятие «роль». Роли (ожидания — требования по отношению к актору, имеющему соответствующий статус) составляют основу социальной системы, если они интегрированы. Определенность и интегрированность ролей зависит от ценностных, институционализированных эталонов. В свою очередь, важнейшими эталонными переменными наиболее подходящими для характеристики нормативных моделей, управляющих ролями, являются: «качество — результативность» и «универсализм — партикуляризм». Таким образом, роль у Т. Парсонса становится связующим звеном между социальной системой (её структурой), культурой, актором (индивидуальным или коллективным). Очевидна также и «заданность» ролевых ожиданий, так как теоретическая модель Т. Парсонса описывает функционально самодостаточный, закрытый, а не реальный открытый и чреватый флуктуациями социум. Для рассматриваемой нами проблемы процессуальности социальной технологии и структуры действия как единицы анализа значимым аспектом является то, что роль репрезентирует культуру. Следовательно, наше допущение о влиянии профессиональной культуры на социальные технологии посредством общих профессионально-культурных ролей имеет теоретическое подкрепление. Однако, зафиксировав этот вывод, необходимо сразу же отметить и отличие от позиции Т. Парсонса, состоящее в том, что недостаточно признавать вариабельность роли, — требуется признать большую зависимость ролевой структуры, в том числе и внутренней, от результатов действий, и, соответственно, — ее большую открытость к изменениям.

В этом плане полезно обратиться также к теории структурации Э. Гидденса, который пытался известные в социологии дилеммы «действие или структура» («индивид или структура») разрешить на основе принципа дуальности. Справедливости ради необходимо отметить, что П. Бергер и Т. Лукман также в рамках своей теории социального конструирования реальности разрабатывали ту же проблему, доказывая, что общество одновременно представляет собой субъективную и объективную реальность. Эта социальная диалектика в ролевой интерпретации сводится ими к тому, что «институциональный порядок реален лишь постольку, поскольку реализуется в исполняемых ролях, а с другой стороны — роли представляют институциональных порядок, который определяет их характер (включая и то, что они являются носителями знания) и придает им объективный смысл».

Э. Гидденс разработал стратификационную модель социального действия. Она предполагает три уровня: а) уровень рефлексивного мониторинга (отслеживание и контроль акторами собственного поведения, характера взаимодействия с другими акторами и социального контекста, то есть ситуации); б) уровень рационализации (способность акторов понять и объяснить собственные действия и действия других акторов, что делает ее своеобразным критерием компетентности или полноценности в повседневном поведении); в) уровень мотивации действия (осознанные и неосознанные желания, побуждающие актора к действию, которые проявляются иногда только в проблематичной ситуации). Компетентные акторы должны быть способными объяснять причины и намерения своих действий, но это не обязательно, да и невозможно, по отношению к основаниям, недоступным сознанию. Таким образом, социальные действия совершаются актором в ситуации с частично неосознаваемыми условиями, а также имеют ряд непреднамеренных последствий. Это является неизбежным, хотя основной поток действий сопровождается рефлексивным контролем. Воспроизводство практик в режиме повторяемости действий обозначается Э. Гидденсом термином «рутина».

Рутинизация практик обуславливает социальную стабильность, стандартизирует действия акторов, устанавливает своеобразный баланс в регуляции сознательных и бессознательных компонентов, сдерживает напряжение. Контекстуально очевидным является то, что рутинизация практик связана с исполнением акторами определенных ролей. Напряжение, возникающее в результате различного рода неувязок между ролевыми предписаниями и исполнением ролей способствует развитию социальной дезорганизации. В свою очередь разрыв или разрушение «институциональных рутин», которые Э. Гидденс называет «критическими ситуациями», имеют не только отрицательный характер дезорганизации, но и приводит к обновлению.

Детальная разработка Э. Гидденсом стратификации социального действия с обозначением не только рационально-рефлексивных, но и неосознаваемых элементов действий и их непреднамеренных последствий дает выход из тупика традиционного функционализма и возможность понимания социальных технологий как разновидности социальных практик в качестве саморазвивающихся, а, следовательно, открытых систем действия. Это не означает, что социальные технологии лишены «границ». Напротив, рефлексия актора над своими и чужими действиями в процессе исполнения ролей позволяет одновременно воспроизводить правила и создавать их с учетом изменившихся условий последующих действий. Таким образом, с одной стороны сохраняется устойчивость и «границы» технологии, с другой, — на основе «причинных петель» непредвиденные последствия через механизм обратной связи перестраивают первоначальные условия. Несомненно, что данная модель обладает большим потенциалом для объяснения формирующего воздействия последствий исполнения ролевых предписаний в рамках социальной технологии на профессиональную культуру как через воспроизводящие ее циклы рутинные практики, так «взрывающие» и перестраивающие ее «критические ситуации». К сказан-ному выше следует добавить, что для объяснения феномена рефлексивного управления социальными технологиями с точки зрения теории структурации весьма плодотворным представляется также использование понятия «структурное принуждение» в смысле маневра возможностями для действий акторов. Интерпретация данного понятия предполагает, на наш взгляд, прежде всего обозначение параметров социальной технологии применительно к конкретной ситуации ее использования и в отношении акторов, исполняющих роли «лидера», «адепта», «критика», «новатора», «мастера» и т.д.

Социальные технологии как организованные общей целью ролевые ан-самбли исполнителей, выполняющих функцию средств ее реализации, — сами нуждаются в управлении. Таковым, как уже отмечалось выше, является рефлексивное управление. При этом не только косвенное формирование представлений о цели и ситуации, но и прямое указание, и даже принуждение, в том числе и «структурное», могут рассматриваться как частные случаи передачи оснований для принятия решения от одного участника процесса другому. Например, если в ситуации изначально задан «лидер» и эта роль подкреплена соответствующими нормами и функциями, то «адепту» (исполнителю) ничего другого не остается как принять и «правила игры» и поставленную цель. Иначе он рискует подвергнуться санкциям. Противоположный, случаи, когда «лидером», устанавливающим «правила игры» и цель, становится наиболее креативный участник процесса. Однако и в первом, и во втором случаях имеет место рефлексивная компонента, то есть попытка осознания степени необходимости или свободы определенных видов действий.

Число степеней свободы, а, следовательно, реальных возможностей, переводит отношения рефлексивного управления в русло различных социальных процессов. Это может быть не только конфликт и соперничество, но также адаптация и сотрудничество. Хотелось бы подчеркнуть это особо, так как первоначально рефлексивное управление у В. Лефевра ассоциировалось исключительно с «обманными движениями». Потенциал же этого феномена включает в себя и творческое соревнование, которое возникает в процессе сотрудничества (кооперации). Данные аспекты позволяют рассматривать рефлексивное управление социальными технологиями также в контексте манипуляции и антиманипуляции [актуализации — Э. Шостром]. Более подробно мы попытаемся рассмотреть эти важные аспекты рефлексивного управления социальными технологиями в разделе 2.2.3 данной работы. Однако некоторые соображения целесообразно высказать и здесь. Манипулирование людьми становится все более распространенным явлением также как и разнообразие и утонченность его способов. Например, к широко известным PR и рекламным технологиям добавляется «процедурное манипулирование» и «регламентирование поведения посредством специально стимулируемых потоков событий». По сути, и тот, и другой способы относятся к сфере рефлексивного управления. При этом они могут применяться как для управления поведением акторов, реализующих социальную технологию, так и управления поведением акторов, на которых направлена социальная технология. Суть первого способа состоит в том, что свобода выбора, а, следовательно свобода принятия решения ограничивается последней фазой. Таким образом, сама выработка решения остается за скобкой, а предлагаемые варианты, из которых необходимо сделать выбор, искусственно задают ту степень свободы актора, которая выгодна манипуляторам. Суть второго способа состоит в преднамеренном создании определенных обстоятельств, например, кризисов. После этого, используя нужные и ожидаемые поведенческие реакции акторов, склонных к интуитивному (таких большинство), а не аналитическому или тем более стратегическому (таких очень мало) типу принятия решений, — осуществляют манипулятивное рефлексивное управление. В данном случае представляется уместной аналогия со «структурным принуждением» по Э. Гидденсу. Применительно к той ролевой модели социальной технологии, которая предложена нами выше, объектом манипулирования вероятнее всего становятся «адепты». «Лидеры», интегрировавшие также роли «критика» и «генератора идей» («новатора») в минимальной степени склонны к подчинению потоку событий и в максимальной степени самостоятельно и осознанно его генерируют. Таким образом, социальные технологии в процессуальном плане представляют собой определенный вид социальных действий, характеризующихся той же структурой, что и социальные действия, в том числе и ролевой. Важнейшей чертой социальных технологий является их целерациональность и рефлексивность, которые между собой тесно связаны. Социальные технологии обычно, то есть «рутинно», реализуются в виде повторяющихся циклов, которые разбиваются на этапы и серии операций. При этом, чем сложнее технология, тем более детально становится это разделение на этапы и операции. Ролевая структура технологии, о которой шла речь выше, фактически объединяет вокруг определенных ролей не только специфические операции, но, по-видимому, дает основание предположить, что исполнение роли задает характер этапа. Например, этапа генерации новой идеи («новатор») или этапа критической оценки этой идеи или оценки ее реализации («критик»). При этом процесс реализации социальной технологии, управляемый рефлексивно «лидером», может иметь институционально-организационное подкрепление, то есть выступает как использование инструментальной функции определенной организации (производственной, управленческой, учебной и т.д.). Подобная привязка к организационной основе размещает циклы социальной технологии «внутри» жизненных циклов организации, от имени которой она действует. Соответственно, жизненный цикл организации не может не влиять на технологический цикл. Это же касается и обратной связи. Например, сравнение различных моделей жизненного цикла Грейнера и Адизеса позволяет не только более полно описать развитие организации, но и сопоставить управленческий цикл, его практики и технологии с общеорганизационным циклом. В конечном итоге это дает возможность продемонстрировать значение инновационной технологии, порождаемой новой идеей, для продления жизни организации («реинкарнации» как назвал этот феномен С.Р. Филонович). Однако, как показывает практика, многие организации в бизнесе не способны реализовывать идею «реинкарнации». Причины кроются в том, что руководство компании часто не умеет определять приближение стадии «расцвета» организации, когда предыдущая идея уже исчерпывает себя. Кроме того, выработке новой идеи в условиях, когда предыдущая еще приносит дивиденды, мешают инерционность и опасение идти на не всегда оправданный риск. Таким образом, нарушение ролевого баланса внутри управленческих технологий, происходящее под воздействием организационной стагнации, является предпосылкой завершения как жизненного цикла самой организации, так и циклов, связанных с ней технологий.

В данном контексте следует отметить, что речь идет о циклах различной длительности, а, следовательно, — разноскоростных. Организация за время своего (иногда весьма долгого) существования на разных этапах может применять ряд управленческих технологий оперативного характера. Последние, в зависимости от поставленной цели, активизируют ролевой ансамбль при доминировании соответствующего типа ролевых функций. Однако помимо технологий с коротким циклом, существуют технологии с более протяженными циклами, типа образовательных технологий, которые относятся к классу развивающих. Естественно, их использование требует не просто времени одного занятия, а иногда нескольких месяцев и лет, что делает их соизмеримыми по времени и скорости с циклами жизнедеятельности учебного заведения.

Таким образом, социальные технологии в процессуальном плане представляют собой определенный вид социальных действий, характеризующихся той же структурой, что и социальные действия, в том числе и ролевой. Важнейшей чертой социальных технологий является их целерациональность и рефлексивность, которые между собой тесно связаны. Технологии обычно, то есть «рутинно», реализуются в виде повторяющихся циклов, которые разбиваются на этапы и серии операций. При этом, чем сложнее технология, тем более детально становится это разделение на этапы и операции. Ролевая структура технологий, о которой шла речь выше, фактически объединяет вокруг определенных ролей не только специфические операции, но, по-видимому, дает основание предположить, что исполнении роли задает характер этапа.

**Тема 6 Механизмы взаимодействия профессиональной культуры и социальных технологий**

Одним из основных механизмов формирования профессиональной культуры, профессионализма и компетентности выступает профессиональная со-циализация (воспитание) и характер труда как комплекс социальных технологий.

Другим ключевым механизмом, посредством которого профессиональная культура воздействует непосредственно на характер социальных технологий, является социальное проектирование и социальное управление.

Кроме того, отношения между социальными технологиями и профессиональной культурой определяются генезисом их взаимодействия, структурными и функциональными особенностями, а также влиянием других социальных групп, институтов и процессов. В частности, профессиональная культура содержит следы циклов порождающей ее технологии. Вместе с тем трудно не согласиться со словами М. Кастельса о том, что «одна и та же культура может породить весьма различные технологические траектории...» . Поскольку профессиональная культура является органической частью общей социальной культуры, обладающей ее основными характеристиками, то вывод М. Кастельса, на наш взгляд, распространяется и на нее. При этом в зависимости от уровня взаимодействия решающим фактором такого «сценария» может быть доминирующий социальный институт (например, у М. Кастельса это структура отношений между государством и обществом), руководство организации или лидер группы.

Если рассматривать социальные технологии как своеобразные аттракторы, в которые вливается «стихия» социальных действий, то, очевидно, следует ожидать и обратного влияния на профессиональную культуру, как индивида, так и группы в виде изменения ценностей по отношению к основным профессиональным ролям. Например, основная роль, интегрированная личностью как актором социальных технологий и одновременно представителем профессиональной культуры («адепт», «критик», «новатор», «лидер» и т. д.), избирательно кумулирует ценности, образующие смысловое и мотивирующее «ядро». Основным фактором в данном случае можно считать цель, которая ставится перед технологиями и которая интерпретируется и реализуется исполнителями ролей. К этому следует добавить и формируемые целью технологии представления о значимости, а соответственно и об иерархии ролей. Так, если социальная технология ориентирована преимущественно как сервисная и предназначена для устойчивого воспроизводства качественных услуг населению (например, в сфере социальной работы или в сфере достаточно далекой от нее - банковского обслуживания), то значение роли «адепта» (исполнителя), несомненно, выше, чем значение «критика» или «новатора». Для технологий, ориентированных на достижения в условиях повышенного риска и неопределенности, значимость двух последних ролей также очевидна. В качестве примера можно привести технологии в таких далеких друг от друга сферах, как предпринимательская и научно-исследовательская деятельности. Это, как правило, инновационные социальные технологии, предполагающие для своего осуществления построение и переход на новый уровень алгоритмизации. Момент перехода технологий от неопределенности на новый уровень - цикл - можно рассматривать с позиции синергетики в качестве точки бифуркации. В профессиональной культуре данный переход отображается ростом амбивалентности ценностей и соответствующих им ценностных ориентации в сознании личности.

Для более конкретного рассмотрения взаимодействия профессиональной культуры и социальных технологий необходимо также обратиться к таким связующим их характеристикам, как «компетентность» и «профессионализм».

Компетентность – постоянно присутствующая в информационных потоках характеристика, которая подчас воспринимается как синоним профессионализма. В то же время термин «компетентность» имеет более конкретное содержание, например, определяется как «фундаментальные способности (подразумеваемое знание и т. д.), проявляемые социальными акторами, являющимися "квалифицированными" участниками ("членами") социальных контекстов». Там же уточняется, что подразумеваемое знание- «знание, которым обладает социальный актор, хотя может и не уметь его четко сформулировать, и которое позволяет ему или ей со знанием дела выступать в общем или определенном социальном контексте». Приведенные дефиниции указывают на такие существенные признаки компетентности, как: способности; знания, формулируемые акторами с различной степенью четкости, но эффективно применяемые; определенный социальный контекст применения этих способностей и знаний. Наряду с содержанием данного термина проступают и некоторые характеристики его объема. В частности, можно предположить, что компетентность, скорее всего, является родовым, а профессионализм – видовым (по отношению к нему) понятием. Компетентность может характеризовать не только профессиональную, но и общесоциальную успешную деятельность. Профессионализм же является свидетельством компетентности в определенном специальном виде деятельности. Для более глубокого и систематического использования данного термина имеет смысл обратиться не только к общеупотребляемому значению, но прежде всего к одной из концепций, где компетентность выступает ключевым элементом. Это также даст возможность проанализировать отношения между компетентностью и профессиональной культурой, определить статус, структуру и функции компетентности, а также условия ее развития. Отвечающей этим требованиям, на наш взгляд, является концепция известного английского психолога Джона Равена. Справедливости ради необходимо отметить, что междисциплинарный подход, основанный на идее единства процессов формирования личности и личности профессионала, разрабатывался в советской и российской психологии и социологии. Достаточно вспомнить в этой связи книгу Е.А. Климова «Образ мира в разнотипных профессиях», где автор говорит о профессионализме как определенной системной организации, включающей образ мира, мотивацию личности, начиная с отношения к миру, обществу, собственной профессии и деятельности, самому себе; праксис и гнозис профессионала, а также знания и опыт вплоть до осмысления возрастных и физических качеств в контексте требований профессии. Многоуровневость феномена профессионализма, обозначенная Е.А. Климовым, не вызывает возражений. Однако внутрисистемные границы этих уровней, даже с учетом их относительности, должны быть обозначены более четко. Например, мировоззренческий. Это же относится, по-видимому, и к следующему за ним уровню компетентности, включающему собственно профессионализм и его проявления. Характерно, что автор сам говорит об этом как о реальной проблеме группировки таких сложных многопризнаковых явлений, как профессии: «Надо учитывать нечеткости их границ и ориентироваться на главные, основные группы признаков». Е.А. Климов в конечном итоге дает обобщенную пятичленную типологию профессий и их психологические характеристики, используя названные признаки: «Человек-природа», «Человек-человек», «Человек-знак», «Человек-художественный образ». Необходимо отметить также, что при отнесении профессий к тем или иным типам автор обращается к термину «компетентность профессионала», связывая его с основными функциями в труде, требующими наиболее длительного специального образования. Кроме того, он говорит о том, что «ядро компетенции» составляет соответствующая типу профессии культура.

Отличие и новизна подхода Дж. Равена к проблеме компетентности состоит в том, что, во-первых, рассматривается им не узкопрофессионально, а с позиции социальных запросов. В силу этого важнейшей характеристикой признается мотивация, а не способность. Во-вторых, отмечается чрезвычайное значение ценностного компонента. Не случайно к «видам компетентности», или внутренне мотивированным характеристикам, связанным с системой личных ценностей, английский психолог относит такие качества личности, как инициатива, лидерство, непосредственный интерес к механизмам работы организаций и общества в целом, а также рефлексия об их возможном влиянии на нее. В-третьих, основные факторы компетентности предполагаются гетерогенными, что ориентирует на интеграцию множества независимых факторов, а не шкал, отражающих ограниченное число переменных. При этом компоненты компетентности обладают свойством замещать друг друга. В-четвертых, изучаемые ценности личности рассматриваются Дж. Равеном в качестве предпочитаемых стилей поведения, а не объектов, что характерно для традиционного измерения социальных установок.

Таким образом, поведение (и мотивация) «является результатом трех взаимодействующих между собой групп переменных: ценностей, компонентов компетентности и социальных установлении».

Сама модель компетентности Дж. Равена представляет собой матрицу, в которой пересекаются значимые аспекты поведения (достижение, сотрудничество, влияние) и компоненты эффективного поведения (когнитивные, аффективные и волевые).

Если компетентность и профессионализм (как ее вид) прежде всего, характеризуют эффективность деятельности, включая и готовность к ней, то профессиональная культура в целом выражает преемственность и устойчивость этой деятельности во времени. При этом имеется в виду практика, и ее социальная форма (профессиональная группа), и различные элементы ее сознания. Следует отметить также, что компетентность (особенно в предложенной модели Дж. Равена) выполняет роль не только характеристики эффективности профессиональной деятельности, но и реально связывает профессиональную культуру с более широким социальным контекстом. Как уже отмечалось, компетентность выходит за пределы собственно профессионализма, но тем самым, на наш взгляд, она выходит и за пределы профессиональной культуры, становясь предпосылкой ее изменения. Ценностномотивационная регуляция актуализирует и в зависимости от цели гибко реализует взаимозаменяемые элементы компетентности, составляющие инструментальную сторону профессиональной деятельности.

Взаимосвязь социальной технологии и профессиональной культуры прослеживается и на уровне функционально различных структурных элементов. Так, если социальная технология может быть структурирована как «ролевой ансамбль», то ему должна соответствовать группа норм и ценностей, выполняющих в профессиональной культуре функцию регулятора отношений между членами профессиональной группы. Представляется продуктивной аналогия с «коммуникативным поведением» Ю. Хабермаса. В то же время инструментальной составляющей социальной технологии может соответствовать часть норм и образцов, выполняющих в профессиональной культуре функцию регулятора процесса реализации технологии. Здесь, если продолжить следовать Ю. Хабермасу, лежит область «инструментальной рациональности». Рассмотренные допущения позволяют с определенной долей вероятности сделать вывод о том, что между технической и гуманитарной составляющими социальной технологии и профессиональной культуры возможно не только соответствие, но и несоответствие вплоть до противоречия.

В этом плане можно говорить даже о «подлинности» или «неподлинности» личностных характеристик актора технологии, а также о «манипулятивности» или «антиманипулятивности» самой технологии.

Социальная технология, по-видимому, содержит в себе оба полюса, присущих акторам. Например, Э. Шостром, говоря о «манипуляторах» (с психологической точки зрения), отмечает частичный, даже «разорванный» характер такой личности, склонной к антагонизмам и неизбежно сохраняющей дистанцию по отношению к другому. Э. Шостром противопоставляет «манипуляторам» «актуализаторов», т. е. цельных личностей, которые, несмотря на существующие в них противоположности, тяготеют скорее к многогранности и внутренней дополнительности. «Актуализатор ищет в себе самобытность и уникальность. Манипулятор, наоборот, загоняет свою самобытность вглубь и повторяет, копирует, тиражирует чьи-то поведенческие модели». К сказанному необходимо добавить, что следование внешним поведенческим моделям соответствует ролевому поведению, которое характеризуется либо определенным социальным статусом (позицией), либо «искусственностью исполнения (играния), то есть своеобразного конструирования своего облика (внутреннего и внешнего, но в глазах других)». Свое понимание роли М. Люшер трактует практически в том же контексте как иллюзорную самооценку, основанную на представлении о том, «что окружающий мир оценивает мою личность так, как я об этом думаю», а также обусловленное ею поведение. Стремление играть роль, по М. Люшеру, всегда связано с неадекватной, неподлинной самооценкой: либо завышенной и выраженной в необоснованных притязаниях, либо заниженной и выраженной в стремлении к защите.

На наш взгляд, попытка отождествления роли и «неподлинности» характеристик личности, ее играющей, является несколько искусственной. Дело в том, что роли могут предписываться, даже навязываться, но могут формироваться и собственными усилиями актора (построение роли). И в первом, и во втором случаях происходит сложное взаимодействие личностных и ролевых характеристик, приводящее к их полному или частичному совпадению или фактическому несовпадению, что чревато внутриролевым конфликтом. Кроме того, социально-психологическое понимание роли, восходящее к Ч. Кули и Дж. Миду, основанное на интернализации установки «обобщенного другого», т. е. группы, не приводит автоматически к признанию непрерывно взаимодействующего «Я» (самость) с «Мы» («Я», каким видят меня другие) обязательно неподлинным. В противном случае пришлось бы вводить иной фундаментальный механизм, описывающий формирование «Я» для «актуализаторов» (Э. Шостром) и акторов, имеющих не иллюзорную, а подлинную самооценку (М. Люшер). Все сказанное важно и для связки: «Я» - роль - манипуляция. Манипуляция, как правило, предполагает скрытое воздействие на сознание и поведение другого человека. Естественно, что цель манипулятора изначально неизвестна его партнеру. Именно такое понимание в общем виде бытует в отечественной психологии. Например, Г.М. Кучинский, выделяя различные типы психопрактики, говорит о том, что «психотехника, манипулирование - это, прежде всего скрытые воздействия, осуществляемые "психологом" на до-личностном и особенно на личностном уровне, причем это воздействия, осуществляемые без ведома партнера по общению, без его соглашения... Но если воздействие становится явным, если создается контакт с партнером по взаимодействию и он становится именно партнером психолога и если возникнет рабочий альянс, соответствующий ролевой ансамбль, то манипулятивный характер взаимодействия явно трансформируется в сотрудничество». В целом, соглашаясь с такой точкой зрения на суть психотехнического манипулирования, хотелось бы подчеркнуть отличие собственной позиции, изложенной впервые еще в 1996 г., согласно которой социальная технология, в том числе и психологическая технология, имеет ролевую структуру, обеспечивающую возможность рефлексивного управления. При этом вид отношений между акторами самой технологии и акторами, вовлеченными в поле ее действия, может быть разным: от сотрудничества до конфликта. Вполне вероятно предположить, что манипулятивный тип психопрактики, столь точно охарактеризованный Г.М. Кучинским, можно описать и в ролевой модели: «лидер» - «адепт» (некритически принимающий предложенные установки). Также вписывается в очерченный контекст и позиция В.П. Шейнова, который под манипуляцией понимает разновидность «скрытого управления человеком против его воли, приносящего инициатору односторонние преимущества».

Подводя итог сказанному, следует, на наш взгляд, остановиться на такой формуле: манипулятивность социальной технологии и ее акторов не предопределена. Наиболее вероятны: тип А, когда индивидуально-личностная предрасположенность к манипуляции актора совпадает с его статусом и ролью в социальной технологии, целью которой является манипулирование; тип Б, когда индивидуально-личностные характеристики актора, не склонного к манипуляции, совпадают с его статусом и ролью в социальной технологии, не имеющей целью манипулирование. Примером типа А может служить рекламно-пропагандистская компания или сетевой маркетинг, единственная цель которых - получить прибыль любой ценой. Примером типа Б являются бизнес-технологии, используемые фирмами, ориентированными на долговременные устойчивые и взаимовыгодные отношения с постоянными клиен¬тами, а следовательно, на формирование позитивного имиджа и престижа своего бренда. Менее вероятным с точки зрения предсказуемости вектора реализации выступает тип В, когда личность-манипулятор, приобретя определенный статус, выполняет роль адепта в неманипулятивной по цели технологии. Например, в воспитательной или же в одном из видов социальной работы. Подобный актор опасен, так как деформирует не только технологию, но прежде всего наносит ущерб лицам, вовлеченным в поле действия этой технологии. Еще одним вариантом является тип Г, когда личность, не склонная к манипуляции, в силу определенных обстоятельств (например, выгодное предложение рабочего места с высоким статусом и заработной платой) становится исполнителем заведомо манипуляторских ролей. Здесь уже сама технология опасна для личности ее актора, ибо она выступает в качестве фактора, деформирующего эту личность. Требуется величайшая психологическая устойчивость и мастерство в рефлексивном управлении, чтобы «переиграть» своих партнеров по социальной технологии, изменив ее манипулятивный характер и остаться собой.

Общей характеристикой направленности социальной технологии, включающей манипулятивность и антиманипулятивность, а также мастерство рефлексивного управления, является, на наш взгляд, стратагемность. Стратагем ность родилась в Китае задолго до нашей эры. Как пишет известный швейцарский ученый X. фон Зенгер, впервые давший полное современное прочтение всех 36 китайских стратагем, «стратагемы, то есть неортодоксальные пути к достижению военных, гражданских, политических, экономических или личных целей, представляются общечеловеческим феноменом. Однако в связи с некоторыми культурными и религиозными условиями на Западе почти отсутствуют исследования по этой теме. Понимание стратагемности на Западе развито слабо. Представители Запада до определенной степени поражены "стратагемной слепотой", хотя в своей повседневной жизни они постоянно являются жертвами стратагем и часто сами применяют их в зависимости от ситуации, иными словами, без всякой теории и без подлинного предварительного расчета... Китай, по-видимому, является единственным местом в мире, где стратагемы когда-либо были распределены по категориям и получили собственные названия». Он приводит следующие обобщенные категории стратагем: камуфлирование; введение в заблуждение: захват добычи; блокада; получение преимущества; сооблазнение и бегство. Например, камуфлирование выражает стратагема 29 («украсить сухое дерево искусственными цветами»), благодаря которой китайцы с древних времен сформировали у себя критически-реалистичное отношение к любой благообразной внешности или «вывеске», потенциально скрывающей неприглядную суть. Характерной особенностью китайских стратагем является иероглифическое (по 4 иероглифа на каждую из 36 стратагем), обобщенное и поэтому краткое обозначение. Основными же являются многообразные изложения путей выхода из слож-ных ситуаций и их толкований. Художественная, почти притчевая форма пе-редачи жизненной мудрости характерна и для других восточных стран, правда, без столь четкой категоризации, как у китайцев, К примеру, А.А. Игнатенко на основе изучения жизненаучительной литературы - адаба, широко распространенной в средневековом арабо-исламском мире, приводит многочисленные описания ситуаций и правил их разрешения, выверенных многовековым опытом. Италия эпохи Возрождения внесла свой вклад в описание стратагем как универсального явления, прежде всего книгой Никколо Макиа¬велли «Государь», которая, также как и арабские источники, напоминает «Княжье зерцало» и адресована конкретному властителю-Лоренцо Медичи. Однако труд Макиавелли уже в большей степени тяготеет не столько к подбору поучительных примеров, хотя их там и немало, сколько к некоему подобию рационально выстроенного исследования, что делает его одним из предтеч будущей европейской и «североамериканской» традиции. Суть последней, на наш взгляд, в «рецептурности», т. е. в конкретном, рациональном, почти формульном изложении принципа или правила. Это, например, отчетливо проступает у Д. Карнеги: «...если вы хотите понравиться людям, соблюдайте правило первое: искренне интересуйтесь другими людьми» [108; 82]. Другой пример, относящийся также к современной западной традиции создания положений, близких к статагемам, - это книга Р. Грина «48 законов власти» [109]. Для этих, так же как и для множества других современных работ, характерно жанровое многообразие вплоть до сатирических, в частности Закона Мерфи («Если существуют два или более способов сделать что-либо, причем использование одного из этих способов ведет к катастрофе, то кто-нибудь изберет именно этот способ») [110; 8], Закона Паркинсона («Количество служащих и объем работы совершенно не связаны между собой. Число служащих возрастает... и при¬рост не изменится от того, уменьшилось ли, увеличилось или вообще исчезло количество дел»), Принципа Питера («В иерархии каждый индивидуум имеет тенденцию подниматься до своего уровня некомпетентности». В каждом из этих законов и принципов аккумулирован значительный опыт, а короткая афористическая форма позволяет взглянуть по-новому (как бы со стороны) на данные обобщения.

Таким образом, стратагемность, в отличие от обычного «штатного» описания циклически повторяющихся технологических операций, во-первых, характеризует общий замысел, т. е. по сути, смысловой код технологии, во-вторых, хотя она опирается на определенные правила и принципы (как это бывает, например, в шахматной игре), представляет собой, скорее, сплав искусства и рационального расчета, так как обращена прежде всего к нерутинным ситуациям. Если анализировать взаимосвязь стратагемности и компетентности, представляющих соответственно социальные технологии и профессиональную культуру, то компетентность, несомненно, предполагает формирование у «творцов» («новаторов»), «мастеров», «лидеров» стратагемного мышления. Напомним также, что компетентность может выходить за пределы узкого профессионализма и данной профессиональной культуры. Выход компетентности в поле более широких (по сравнению с одной профессиональной культурой) целей, норм, ценностей обусловливает выход в это же социокультурное поле соответствующей стратагемности. Здесь же рождаются и предпосылки того, что характеризует связанную со стратагемностью технологию как «манипулятивную» либо «антиманипулятивную». Стратагемный смысловой код «оживляет» технологическую «машину», соединяя общую, профессиональную групповую и индивидуальную культуру акторов.

**Тема 7 Социальное управление предприятиями и социальные технологии**

Всякий раз, когда рассматривается управление социальными системами и процессами, речь заходит и о социальных технологиях как способах социального управления. В то же время более пристальный взгляд на существующие социальные технологии показывает, что они не всегда связаны лишь с социальным управлением, а последнее, в свою очередь, не исчерпывается только технологическими характеристиками. Например, обучающие технологии выбирает не только субъект управления (педагог), а управление учебным процессом (как разновидность социального управления) включает в себя множество нестандартных ситуаций, которые не подпадают ни под какой известный тип технологий. Аналоги можно отыскать и в экономической, и в политической, и в коммуникационной сферах. В этой связи недостаточно ввести в качестве объяснения для случаев с нестандартными ситуациями термин «инновационные технологии». Практика всегда опережает теорию по числу возникающих задач и проблем, так как не хватает временных и прочих ресурсов для их синхронного решения. «Инновационная технология» в этом смысле не составляет исключения.

Решение данной проблемы видится в выделении сущностных характеристик социального управления и социальных технологий с последующим установлением отношений между этими процессами.

Социальное управление представляет собой управление процессами и явлениями социальной сферы общественной жизни. Оно осуществляется при помощи комплекса методов целенаправленного воздействия на индивидов или целые группы людей. Характер воздействия может быть прямым, через мотивы и потребности, систему ценностей, а также окружающую социальную среду. Социологический подход к управлению предполагает выделение целенаправленного управляющего воздействия (целеполагание и целеосуществление), социальную самоорганизацию и, как результат, — организационный порядок. Представляется, что социальное управление, также как и другие виды управления, осуществляются посредством ключевых функций: планирования, организации, мотивации, контроля. Реализацию во времени этих функций можно рассматривать в качестве полного управленческого цикла, который благодаря функции контроля (в виде обратной связи) приобретает характер частично замкнутого контура. Субъекты управления и управленческого решения не всегда совпадают, что связано с занимаемыми ими позициями в управленческой иерархии, объёмом делегируемых полномочий и степенью ответственности за принимаемые решения.

Исследуя характеристики социального управления и социальных технологий, можно обнаружить ряд их общих признаков. И управление, и технология предполагают организованную совокупность способов, действий, операций для достижения социально значимых целей. Результатом этого может быть структурное упорядочение объекта воздействия, активация, поддержка или завершение процесса в соответствии с критериями оптимальности, которые присутствуют в цели. Кроме того, социальные технологии, также как и социальное управление, имеют сложную структуру, предполагающую наличие собственного субъекта, способов реализации и внутреннего контура управления.

Различия между социальной технологией и социальным управлением могут быть обнаружены путём микроанализа. Так, можно предположить, что на уровне субъектов, различия обусловлены тем, каким образом социальная технология связана с контуром социального управления. Представляются возможными следующие варианты:

а) субъект социального управления выбирает технологию из «меню» под определённую цель. В этом случае социальная технология включена во внешний для неё контур социального управления, который она обслуживает. Степень самостоятельности и возможности переинтерпретации поставленной цели субъектом социальной технологии минимальны;

б) субъект социального управления принимает на себя функции субъекта социальной технологии, сливается с ним. Происходит и слияние обоих контуров управления. Этот случай предполагает не выбор из числа известных какой-либо технологии под цель управления, а одновременное формирование (проектирование) и цели, и технологии с последующей их реализацией одним субъектом;

в) частичное или даже полное высвобождение собственного контура управления социальной технологии, а, следовательно, такое разделение двух процессов, которое свидетельствует не только о координации, но и о кооперации, сотрудничестве и, возможно, даже конкуренции между ними.

В качестве конкретного примера воспользуемся результатами исследований, проведённых Институтом трудовых отношений в 1998 — 2001 годах на предприятиях России и Беларуси. Опираясь на анализ обобщённых «профилей», которые были получены с использованием шести смысловых шкал, О.В. Кобяк выделяет и сравнивает два основных типа культуры хозяйствования предприятий. К первому типу («советскому») отнесены предприятия, созданные до распада СССР. Культура хозяйствования этих предприятий характеризуется тем, что сохранила дореформенные черты, адаптировав их к современным экономическим условиям. Ко второму типу, («постсоветскому») отнесены предприятия, которые возникли и сохранились в современных рыночных условиях. Деятельность «советского» типа предприятия описывается вариантом а, которому присущ исключительно субординационный характер отношений между субъектами и контурами управления и технологии (в данном случае — инновационной). Решение о внедрении инновации здесь принимается высшим руководством предприятия без детальных экономических расчётов. То же самое происходит и с оценкой результатов внедрения инновации. Изучение рынка, разработка бизнес-плана, экономическое стимулирование работников сведены к минимуму. Наряду с тем, что принятое руководством решение практически не интерпретируется, процесс внедрения инновации требует постоянного участия со стороны директора (личный контроль и решение текущих проблем в «рабочем порядке»). Характерной особенностью деятельности этого типа предприятий является ставка на собственные силы.

Что касается «постсоветского» предприятия, прежде всего, следует отметить его «перманентную инновационность», привязку производства к изучению рынка. Руководство предприятия участвует в осмыслении инновационных стратегий и непосредственно контролирует их внедрение. Отмечается также участие руководителей среднего звена и рабочих не только в точном выполнении производственных заданий, но и в совершенствовании технологического процесса. При этом характерным является высокая коммуникативная активность руководства, обусловленная преимущественно небольшими размерами предприятия, открытость в приёме новых квалифицированных кадров, а также расширении их функций. В целом деятельность «постсоветского» предприятия позволяет отнести его (в контексте связки «социальное управление—социальная технология») к вариантам б и в, хотя для него могут быть присущи и особенности варианта а. Однако в отличие от «советского» предприятия использование руководством социальной технологии здесь осуществляется путём её рационального выбора, а не на основе традиции или отсылки к авторитету субъекта управления.

Более детальный анализ связей между социальным управлением и социальными технологиями предполагает рассмотрение тех доминирующих ролей, которые могут принимать субъекты управления и технологии (как индивидуальные, так и коллективные). Рассмотренные выше варианты в этом контексте могут быть описаны следующим образом:

а) субъект управления принимает роль «лидера» («организатора»). Субъект социальной технологии ограничивается ролью «адепта» («исполнителя»). Другие роли («критика», «генератора идей» и др.) сведены до минимума.

б) единый субъект управления и технологии принимает на себя, прежде всего, роли «лидера» и «генератора идей».

в) оба субъекта могут не только принимать роли, но и изменять позиции и роли в зависимости от характера отношений между ними. К роли «лидера» могут присоединиться, например, другие роли («критика», «генератора идей», «адепта» и др. ), возможна конкуренция за роль «лидера».

**Тема 8 Социальные технологии в сфере платежных систем**

Рассмотренные выше теоретические модели прошли определённую апробацию при изучении процесса формирования и функционирования платёжных систем на основе пластиковых карточек.

Функционирование платёжных систем на основе пластиковых карточек в настоящее время заботит не только финансистов и экономистов. Во всё возрастающей степени о них можно говорить как о явлении социальном, что, в свою очередь, приводит к необходимости более пристального внимания к тем людям, которые вовлечены в процесс функционирования платёжных систем, — к держателям карточек.

Как известно, в развитые платёжные системы входят банки — эмитенты карточек; банки, обслуживающие операции с карточками (эквайреры); процессинговые компании; расчётные торговые и сервисные точки и, наконец, держатели карточек.

Принципиальная схема, по которой осуществляются платёжные операции с помощью пластиковых карточек, может быть представлена в виде следующей последовательности действий. Держатель карточки для получения товара или услуги предъявляет карточку в платёжном терминале торговой или сервисной точки, входящей в платёжную систему (например, в магазине). Магазин, отпуская клиенту товар, печатает слип (квитанцию на оплату), один экземпляр которого оставляет себе, второй отдаёт клиенту, а третий пересылает своему банку (эквайреру), получая от него денежное возмещение. Банк-эквайрер непосредственно или через расчётный банк получает эту же сумму от банка-эмитента. Последний рассчитывается с держателем через карт-счёт. Процессинговая компания осуществляет в электронной форме полное сопровождение всех производимых операций, включая движение комиссионных.

В этом ряду чётких и последовательных операций фигура держателя карточки (клиента) на первый взгляд просматривается слабо, хотя она является в схеме центральной, так как с держателя процесс начинается и на нём заканчивается. Если рассмотреть деятельность платёжной системы под другим углом зрения, обращая внимание на клиента, то обнаруживается несколько иной цикл, чем в финансовой цепочке.

Прежде всего, следует выделить адаптационный период, когда потенциальный клиент становится реальным участником платёжной системы на основе пластиковых карточек. В это время он попадает в поле воздействия рекламы и общественного мнения. Потенциальный клиент выбирает карточку и соответствующий спектр услуг. Фактически клиент сначала косвенно, а затем и непосредственно вовлекается в процесс принятия цели, предложенной платёжной системой. Это происходит по мере того, как персонал платёжной системы убеждает клиента в выгодности, престижности, надёжности и функциональной простоте использования карточки. Эти же аргументы используются и в случае оформления для клиента так называемой зарплатной карточки. Хотя такой вариант нельзя назвать в полном смысле самостоятельным выбором, убеждающее воздействие на держателя карточки может не только устранить возможную негативную реакцию на прямое администрирование, но и показать ему высокую степень рациональности и социально-экономическую значимость такой формы выдачи зарплаты (например, то, что своевременность выплат гарантируется).

Итак, в адаптационный период происходит знакомство клиента с карточной технологией и её представителями, обучение новым образцам и способам поведения, а также соответствующая переориентация, предлагающая включение клиента в платёжную систему. На этой стадии чрезвычайно важна роль персонала банка-эмитента карточек. Его задача состоит не только в ознакомлении клиента с характером услуг, инструктировании и подписании договора, но и в переводе взаимодействия с клиентом в режим постоянного сотрудничества. В свою очередь это становится возможным, если достигнута достаточно высокая степень адаптации клиента к платёжной системе в качестве новой для него среды. Здесь важно то, насколько подготовлен персонал к так называемому рефлексивному управлению, то есть управлению «изнутри», а не «извне», где управляющий подводит управляемого к осмыслению всей ситуации и принятию определённой цели как собственной. Достаточно ли глубоко и всесторонне разбираются сотрудники банка, работающие непосредственно с клиентом, в платёжной системе в целом и в отдельных её аспектах (например, обоснования ежегодной сервисной ставки, платы за операции с карточкой, страхового депозита и т. д.), могут ли они добиться понимания и признания клиентом предлагаемых условий, могут ли проявлять терпимость и признают ли ценность интересов клиента, умеют ли распознать различные типы клиентов и взаимодействовать с ними. Изучение клиентов требует постоянной обратной связи с той социальной средой, из которой рекрутируется основной контингент держателей карточек. Это достигается путём систематических социологических исследований как потенциальных, так и реальных клиентов платёжной системы.

Людей, вовлечённых в функционирование платёжной системы, — клиентов и персонал, их обслуживающий, можно разделить на две основные ролевые группы. Первая ориентирована на традицию и сохранение статуса-кво. Условно эта роль может быть обозначена как «адепт». Вторая группа ориентирована на развитие. Развивающим функциям соответствует, по крайней мере, две роли: «критик» и «новатор» («генератор нового»).

Ролевая классификация может конкретизироваться привычными характеристиками (уровень доходов, род деятельности, квалификация и образование, пол и возраст, ценностные ориентации, психологические особенности, такие как экстравертность—интравертность, рациональность—иррациональность и т. д.).

Изучение реакций различных групп клиентов и персонала, непосредственно взаимодействующего с клиентами, создаёт предпосылки для конструктивного решения следующих задач. Во-первых, становится возможным более целенаправленный отбор и подготовка персонала платёжной системы, так как появляются дополнительные конкретные критерии профессиональной пригодности. Во-вторых, взаимодействие персонала и клиентов приобретает более предсказуемый характер (особенно в проблемных и конфликтных ситуациях), так как применение различных вариантов аргументации становится более адресным. Например, гораздо продуктивнее планировать взаимодействие клиента с представителем платёжной системы , если заранее знать, как нейтрализовать «критика» или обезопасить систему путём профилактической работы с «новаторами».

В любой платёжной системе формирование круга держателей карточек может происходить двумя путями: добровольным и административным. Естественно, что в этих случаях решающими оказывается или уровень доходов потенциального клиента, или пребывание его в поле административного воздействия (например, работа на предприятии, в организации, учёба в вузе и т. д.).

Кроме того, весьма существенно, происходит ли первоначальное формирование платёжной системы или клиенты присоединяются к уже ранее созданной системе.

При добровольном вхождении клиента в платёжную систему отношения между ним и банком-эмитентом пластиковых карточек могут складываться как отношения координации, сотрудничества или конкуренции (если, например, клиент пытается мошенничать с карточками) и описаны согласно варианту в, где субъект управления — банк, а субъект социальной технологии — клиент. Следует подчеркнуть, что все лица, вовлечённые в функционирование платёжной системы (и сотрудники банка, и клиенты), выполняют одну или несколько ролей, о которых говорилось раньше.

В случае добровольного вхождения клиента во вновь создаваемую платёжную систему одновременно происходит и становление самой платёжной системы, и адаптация к ней клиента. Для того, чтобы набрать минимальное количество клиентов, позволяющее платёжной системе начать приносить доход, необходим некоторый период времени, затраты на маркетинговые исследования, рекламную кампанию, предложение достаточно широкого спектра услуг и скидок.

Создание реалистичного и привлекательного образа «мира пластиковых карточек» является задачей не только экономической, но и социокультурной. Пластиковые карточки различных модификаций и предназначения должны восприниматься держателями как знак принадлежности к самым современным, динамичным, и преуспевающим группам населения.

Особое значение приобретает индивидуальное мотивирующее воздействие на различные типы клиентов.

Следует ожидать, что в течение всего адаптационного периода число «критиков» будет превышать число других типов клиентов. Задача этого периода — снять психологический барьер недоверия, превратить «критика» в «адепта» системы и довести количество «адептов» до необходимого минимума. Разумеется, говорить о конкретных количественных пропорциях можно будет только после проведения социологических исследований среди клиентов платёжной системы.

При формировании платёжной системы административным путём отношения между банком и руководством предприятия (с одной стороны) и работником предприятия — клиентом (с другой стороны) могут быть описаны согласно варианту а, то есть как субординационные.

При формировании платёжной системы административным путём (например, в случае зарплатных проектов) стартовое (минимально необходимое) количество карточек определяется в результате проведения экономической экспертизы проекта. (Российский опыт показывает, что оптимальной может считаться эмиссия порядка от 2000 до 5000 карточек на одном крупном предприятии отрасли). Этот вариант предполагает серьёзную предварительную работу с руководителем предприятия, который, по крайней мере, первоначально должен рассматриваться как «критик».

Формирование клиентской базы платёжной системы будет в этом случае проходить в два этапа. На первом этапе ведутся переговоры с руководителем. При этом следует выдвигать доводы, базирующиеся на предварительно собранной информации, достаточно полной и дающей чёткую картину экономического положения предприятия и особенностей личности руководителя. Зная насущные потребности и проблемы предприятия, можно подготовить различные варианты аргументации. Например, достаточно распространённые доводы в пользу создания локальных платёжных систем на основе индивидуальных пластиковых карточек таковы: карточки обеспечат своевременность выплат заработной платы работникам самого предприятия и его смежников, обеспечат своевременность выплаты пенсий, пособий, компенсаций и дотаций, направляемых через бюджетные фонды населению региона, в котором расположено предприятие; карточки будут способствовать существенному сокращению объёма денежных средств, необходимых предприятию для своевременной выплаты заработной платы и проведения налоговых платежей, а также организации эффективных средств товарной конвертации, зачётов долгов и т .д.

Положительный результат переговоров с руководством даёт возможность не только приступить к эмиссии карточек, но и начать работу на уровне коллектива предприятия, которую можно вести по двум направлениям: с целевыми группами — лицами, формирующими общественное мнение (например, руководителями среднего звена или профсоюзными лидерами), и путём индивидуального консультирования. При этом акцент делается на создании условий, при котором все операции, возможные с наличными деньгами становятся возможными и с пластиковыми карточками. Круг аргументов следует расширить, приводить более конкретные доводы, например, помимо уже названных, — возможность использовать карточку для коммунальных платежей, увеличение дохода за счёт банковского процента, возможность пользоваться дисконтными торговыми карточками.

Излишне говорить, что данная фаза работы должна проходить в тесном контакте с руководителем предприятия, так как это позволит более эффективно преодолеть критический настрой среди работников предприятия и сопротивление переменам. Эффективность действий зависит от гибкого использования всего спектра современных методов менеджмента. В частности, открытое обсуждение (в групповой или индивидуальной форме), предшествующее введению карточек и базирующееся на строгой системе доводов, подкреплённой наглядными средствами, позволят уменьшить ощущение неопределённости и мнение, что «перемены ничего хорошего не принесут». «Критикам» следует предоставить возможность свободно выразить своё отношение к новым платёжным средствам с тем, чтобы дать им почувствовать свою причастность к принятию решения. Более того, этой категории работников может быть предоставлена возможность участвовать в организованных структурах, сопровождающих внедрение карточной системы на предприятии. Однако критика может быть не только рациональной и конструктивной. Часто она вызвана различными негативными моментами, связанными, например, с неудовлетворённостью человека собой и своей жизнью, отсутствием перспектив, неверной самооценкой и т. д. Профессионалам, формирующим и обслуживающим платёжную систему необходимо хорошо разбираться в ценностной и мотивационной подоплёке различных типов реакций их клиентов. Например, данные статистики свидетельствуют о том, что в условиях дефицитной экономики большинство людей относится к категории лиц с ограниченными финансовыми ресурсами и в своей жизни они руководствуются стремлением удовлетворить насущные потребности, а не возможностью выбора. Поэтому для работы с этой категорией лиц требуется значительно большая готовность к проявлениям недовольства и подозрительности. В таком случае необходимо понимание, терпение, доступное изложение выгод и перспектив. Существует немало социо- и психотехнических приёмов воздействия на оппонента. В рамках принципа рефлексивного управления можно, например, использовать критические замечания оппонента как отправной пункт для демонстрации положительных аспектов своего проекта. «Зеркальность» аргументов, по сути, подводит «критика» к тому решению, которое он ищет. Здесь важно показать, что о его трудностях и проблемах подумали заранее.

Если рассматривать клиентов под углом доминирующих ценностей и мотивов, то можно выделить категории лиц, «побуждаемых извне» и «побуждающемых изнутри». Первая группа ориентирована на достижение более высокого имущественного и социального статуса. Вторая группа — это люди, ориентированные на свой внутренний рост или социально значимые цели.

«Критики», «побуждаемые извне», примут цели платёжной системы и вероятнее всего станут её «адептами» при умелом использовании их стремления принадлежать к престижным группам, например, при упоми-нании карточек в ряду важнейших жизненных стандартов этих групп.

«Критики», «побуждаемые изнутри», требуют более творческого под-хода. В частности при общении с ними имеет смысл, ведя беседу в манере, располагающей к сотрудничеству создать ситуацию, когда клиент начинает задавать заинтересованные вопросы и даже предлагать советы. Втягивание оппонента в процесс поиска решения поможет ему ощутить себя в полной мере соавтором идеи, то есть реализовать себя в конструктивном плане.

При работе с любыми типами клиентов администрация платёжной системы, ориентированная на долговременное сотрудничество с держателями карточек, должна стремиться создать каналы и средства взаимопонимания, взаимной информированности, установить средства и правила, страхующие обе стороны. Например, надёжные банки-эмитеты помимо юридических документов предлагают держателям карточек (обычно в памятках) набор конкретных рекомендаций с указанием линий связи и гарантированной поддержки в случаях утери или кражи карточки, отказа в обслуживании, претензий по платежам и т. д. Эти рекомендации дают клиенту возможность сразу обратиться к тем службам банка, которые и решают возникшие проблемы.