УДК 316.3.4

К ВОПРОСУ О ФОРМИРОВАНИИ И АКТУАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСТАНОВОК СУБЪЕКТОВ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Савельев Иван Александрович,
Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова,
доцент кафедры политологии и социологии,
кандидат философских наук,
г. Магнитогорск, Россия.
E-mail: ivansave-80@mail.ru

Аннотация
Статья посвящена анализу структуры, содержания, направленности и функций социальных установок субъектов управленческой деятельности. Показана значимость социологического подхода в изучении формирования и актуализации установок, а также особая роль рефлексии над установками в реальной управленческой деятельности.

Ключевые понятия:
социальная установка, субъект управления, уровни социальной установки, направленность социальной установки, рефлексия.

В современном российском обществе все большее число сотрудников различных организаций составляют люди, выросшие в эпоху деидеологизации, дисфункции многих институтов профессиональной социализации, в период особой неоднозначности, противоречивости личностного смысла профессиональной деятельности. В то же время все возрастающие глобальные тенденции мировой экономики, широкое распространение различных зарубежных моделей управления оказывают влияние на трансформацию отечественной теории и практики управления, изменяют критерии их эффективности, повышают требования к личным и профессиональным характеристикам сотрудников.

Особый интерес для социологии управления в этой связи представляет исследование процесса формирования и актуализации социальных установок самих субъектов управленческой деятельности на восприятие собственной компетентности и роли в организации, различных характеристик сотрудников, личностной значимости осуществляемой деятельности и т.д. Социальные установки, формируясь на основе различных мотивов и потребностей, и актуализируясь в конкретных профессиональных взаимодействиях, являются важнейшим элементом социальной реальности в целом и управленческой в частности. В этой связи сохраняет актуальность мысль П. Бурдье о том, что «социология должна включать в себя социологию восприятия социального мира, т.е. социологию конструирования воззрений на мир, которые в свою очередь участвуют в конструировании этого мира» [1, с. 73].

В данной работе субъекты управленческой деятельности рассматриваются тождественно субъектам, осуществляющим реальные управленческие воздействия, принимающим управленческие решения, осознающим ответственность последствий своей деятельности, т.е., в первую очередь, руководителям различных уровней. В известной степени сохраняет актуальность мнение американского социолога Д. Дэвиса о том, что «установка относится к числу наиболее изученных и наименее четко определенных переменных, которыми оперирует социальная наука. Действительно, чувство приязни или неприязни, выбор или отвержение, предрасположенность или непредрасположенность, одобрение или неодобрение – как бы они ни назывались, подобные положительные и отрицательные чувства столь всеобщи, что

определения, которые можно обнаружить в учебниках, служат скорее для указания на теоретический лагерь автора, чем для определения объекта анализа» [3, с. 54]. Приведенное замечание Д. Дэвиса относительно определения установки было высказано им более 40 лет назад и в значительной степени открыло дискуссию по проблеме определения, формирования и актуализации социальных установок среди отечественных социологов. Таким образом, проблема социальной установки перестала быть предметной сферой только общей и социальной психологии. Причем именно в последней были в значительной степени рассмотрены социально значимые последствия формирования и актуализации установок. Речь идет о теориях Д.Н. Узнадзе, М. Смита, В.Н. Мясищева, М. Рокича, Г. Олпорта, Д. Каца и др.

Обобщив основные положения вышеназванных теорий, будем понимать под социальной установкой общую ориентацию индивида или группы на определенный социальный объект, предшествующую непосредственному действию и выражающую предрасположенность действовать в отношении этого объекта определенным образом.

В настоящей статье термины «социальная установка» и «аттитюд» понимаются как синонимы и используются для отличия от первичной (нефиксированной или неосознанной) установки. При этом аттитюды можно понимать и как определенное продолжение первичной установки, ее социализацию. Поэтому считается, что аттитюды отличает социальная направленность, осознанность, эмоциональность. Вместе с тем возникает ряд закономерных вопросов относительно степени осознанности установки и ее мотива самим субъектом, процесса формирования, а также функциях и дисфункциях аттитюдов в управленческой деятельности.

Целесообразно разграничивать структуру, содержание и направленность социальных установок, которые, в то же время, являются взаимообусловленными. Еще Д.Н. Узнадзе отмечал два фактора формирования установки: наличие потребности и ситуации, в которой эта потребность могла бы быть удовлетворена [5, с. 43].

Можно считать, что изначально эти факторы и определяют трехуровневую *структуру* социальной установки: и потребность, и ситуация ее удовлетворения формируют знание об объекте, эмоциональное отношение к нему, манифестируемые реакции. Соответственно выделяют три уровня установки: когнитивный; аффективный; поведенческий. Уже на этапе формирования аттитюда стихийно включается множество факторов, которые в дальнейшем могут не осознаваться самим субъектом управления, например, влияние манипулятивных технологий, субъективность оценки ситуации, мнимые потребности, завышенная самооценка и пр. Таким образом, структура социальной установки являет собой некий трехуровневый конструкт сознания, а ее *содержание* образуют конкретные знания, эмоции и реакции относительно объектов. Содержание аттитюда субъекта управленческой деятельности формируется и изменяется под воздействием объективных факторов: количества подчиненных, особенностей внутриорганизационных коммуникаций, частоты контактов, особенностей сферы деятельности организации и пр., а также внутренних причин: темперамента, уровня субъективного контроля ситуаций, ценностных ориентаций субъекта, степени тревожности коллектива и т.д.

В данной связи показателен пример формирования актуальной установки на конформность, приведенный Г.П. Щедровицким в ходе его знаменитых методических семинаров для управленческих кадров. Советские инженеры в процессе очередной аттестации должны были рассчитывать типовые параметры моста. В аудитории находилось шесть экзаменуемых, пятеро из которых были подсадными, и экзаменатор. Испытуемый самостоятельно рассчитывал параметры и находил правильное решение. Но за мгновение до сдачи работ экзаменатор покидал аудиторию. Стандартной реакцией инженеров было сравнение собственного решения с решением «коллег». Четверо давали ему неправильный, но одинаковый у всех ответ, а один – ответ, близкий к правильному, но отличный от большинства. Только семь процентов специалистов настояли на своем результате, остальные изменили правильное решение [6, с. 63]. Как видно из примера, подавляющее большинство специалистов меняли правильное решение под влиянием «группового давления», так как отрефлексировать знания, эмоции, реакции, предложенные ситуаций, было очень сложно. В то же время статистически это может объясняться установкой на доверие и социальный порядок в организации, в жертву последнему и приносилось, как выяснилось, правильное решение заданий. Сам же Г.П. Щедровицкий считал эти результаты нормальными,

так как процент людей с новаторским типом мышлением не может быть большим.

Несмотря на условность разграничения структуры аттитюда и сложность его содержания, представляется, что аттитюды нуждаются в особой отрефлексированности самим субъектом в силу их значимости в управленческой деятельности, причем рефлексии необходимо подвергнуть все три компонента аттитюда, а в идеале и потребности. Ввиду особой сложности этого процесса говорить о рефлексии над содержанием установки до ее актуализации, как правило, не приходится. Учитывая то, что руководитель имеет дело с большим количеством различных управленческих ситуаций, можно говорить об актуальных установках, которые прекращают действовать сразу после завершения регулируемого действия, их место занимают другие установки на соответствующие ситуации. Если же ситуации периодически повторяются, то имеют место фиксированные установки. Происходит стереотипизация мышления, по-своему необходимая. Важно, что последующая рефлексия позволяет переводить в фиксированные установки психофизические неосознаваемые (слабо осознаваемые) личностью и формирующиеся на основе первичных потребностей. Это можно считать механизмом формирования аттитюдов.

Если же еще посмотреть на современное общество с позиции того, что основным механизмом, организующим отношения в обществе, является информация, то можно выделить онтологические основания установок субъекта информационной эпохи. Воспользуемся опытом исследования в области онтологии социально-политических концепций управления, сделанным на основе изучения взглядов канадского теоретика в области коммуникаций М. Мак-Люэна [7]. Заметим, что личная власть (в т.ч. можно сказать и власть субъекта управленческой деятельности) по мысли М. Мак-Люэна, является исторически неизбежным фактом в развитии цивилизации, так как «абстрагирование личной власти от социальной матрицы можно сравнить с гораздо более древним абстрагированием колеса от животной формы» [цит. по 7, с. 31]. Можно утверждать, что основным онтологическим основанием в формировании социальных установок является господствующий способ передачи информации. В информационном обществе господствует печатный способ передачи информации. Особенности этого способа передачи информации: тиражируемость информации фиксированной «точки зрения» (как правило из центра системы), передача информации от «центра к периферии» (обратный ответ, практически отсутствует), – меняют характеристики социально-политической реальности и сознание субъекта. В частности, согласно исследованию [7], в основании социальных установок управленческой деятельности в информационном обществе мы отмечаем: фрагментарность (следствие атомарного мировосприятия), индивидуализм, позицию фиксированной «точки зрения», опосредованность общения (позиция «центра и периферии», в отличие от «центра-без-периферии» как образца прямого общения), четкое следование рамкам должностей (а не ролей).

Для социологии управления важно, что повышение осознанности потребностей и установок (своих и чужих) в известной степени влияет и на качество общения, формирует установку на доверие, значимость которой трудно переоценить: «доверие между управляющими и управляемыми как весомый фактор эффективной совместной деятельности возможно лишь при определенном совпадении ценностных ориентаций сторон, при определенном типе культуры управления» [4, с. 4]. В данном случае приходится говорить о значимости социологической диагностики и консультирования, участия руководителей в различных тренингах, повышении профессиональной компетенции руководителей, использования методологии интроспекции.

По всей видимости, содержание именно когнитивного компонента отличает фиксированные установки от стереотипов и предрассудков. Думается, что стереотипизация мышления руководителя не является однозначно деструктивным феноменом, так как стереотипы могут нести и позитивную функцию – при принятии рутинных управленческих решений, работе со стабильными объектами и пр. Но при творческом подходе или в кризисной ситуации стереотипы играют по большей части дисфункциональную роль. Крайней формой стереотипизации мышления можно считать предрассудки. Как правило, предрассудок является значительным усилением эмоционального компонента, искажающего когнитивную структуру установки, вызывающего извращенные реакции, в том числе на работу подчиненных, критику руководства и пр.

Направленность социальной установки зависит от объективной обусловленности ее структуры, или, говоря проще, от

объекта. Поэтому если субъект установки предпочитает определенные социальные объекты в смысловом пространстве (поле), то установка носит положительную направленность, если отвергает – отрицательную. Такими объектами в целом считаются мотив, цель и условия деятельности, что обусловливает выделение мотивационных, целевых и процедурных аттитюдов.

Считается, что мотивационные или смысловые аттитюды условно составляют и одновременно обусловливают мировоззрение личности, зависят от интернализированных ценностей и актуализируются в реальном поведении субъекта управления, характере общения между коллегами, проявляются в формировании и функционировании организационной культуры предприятия, влияют на современную управленческую реальность в целом. Объективная сложность и субъективное нежелание рефлексивного анализа смысловых аттитюдов самими управленцами могут стать причиной крайней стереотипизации и алгоритмизации мышления и деятельности. В этой связи показательна идея Г.Н. Бутырина относительно современной дифференциации людей на носителей творческого и алгоритмизированного мышления: «Такая дифференциация происходит не только на уровне трудовых коллективов, но и на глобальном уровне. Алгоритмизированные люди могут хорошо работать, «дозированно размножаться», а также самоуничтожаться» [2, с. 184]. Причем автор связывает распространение алгоритмизированного некритичного мышления с реформированием отечественного образования, которое «неизбежно приведет к роботизации сознания, что может на какое-то время даже повысить производительность труда и благосостояние, но в долгосрочной перспективе неизбежно приведет к глубокой переделке сознания, его закрепощению и порабощению» [2, с. 185].

Итак, многие противоречия и, как следствие, конфликтные ситуации могут быть объяснены неотрефлексированностью в первую очередь смысловых социальных установок самими субъектами управления. Это происходит, например, в случаях формирования устойчивой структуры как однозначно негативных, так и некритически положительных аттитюдов и их проявлению в социальных взаимодействиях. В первом случае руководитель не видит в подчиненном (его работе) ничего положительного, фокусируя мышление на одной стороне объекта установки (или ситуации). Причем, в крайнем случае, такая негативная установка исключает всякую критику извне. Другой крайностью можно считать наличие общего впечатления о сотруднике как об очень хорошем человеке, а его профессиональные поступки интерпретировать как случайность. Адекватной социальной установкой можно считать объективное признание у сотрудников достоинств и недостатков, особенностей личностных и профессиональных, а также права на ошибку.

Значимость возможности рефлексии целевых установок также трудно переоценить. Показательно мнение В.Н. Мирзояна, согласно которому «труд человека – это *целеположенная целесообразность (курсив автора)*... Субъектность и есть потенция целеполагания. Субъектность человеческого труда означает также и осознанность, осмысленность как целеполагания, так и процесса достижения, реализации этих целей.... Потому-то и Сизиф из древнегреческой мифологии мучился, исполняя свой «Сизифов труд», поскольку он – человек, а не бездумная машина» [4, с. 6]. По сути, целевые аттитюды во многом определяют качество управленческих решений и их реализации.

С другой стороны, операциональные аттитюды субъектов управления формируются и актуализируются в деятельности благодаря управленческим решениям различного уровня, условиям и факторам их вероятностного прогнозирования и реального воплощения. Здесь в большей степени необходима стереотипизация. Причем операциональные аттитюды зачастую актуализируются благодаря психофизиологическим механизмам.

Предложенная идея разграничения структуры, содержания и направленности аттитюда является дискуссионной. Это, в частности, выразилось в различных интерпретациях широко известного «парадокса Лапьера». В 1934 г. Р. Лапьер посетил вместе с двумя китайскими коллегами свыше двухсот гостиниц, отелей, ресторанов и кемпингов США. Менеджеры этих организаций беспрекословно приняли и обслужили Р. Лапьера и его спутников (реальное поведение). Но большинство менеджеров и хозяев (91 %) гостиниц ответили отказом на его последующий письменный запрос о возможном посещении их гостиниц китайцами через полгода (возможное поведение).

Как видно из этого и многих подобных примеров, возможно не только противо-

речие между поведенческим и остальными компонентами аттитюда: менеджеры первоначально выполнили свои функции, обслужив китайцев, но возможная предубежденность и соответствующие эмоции, выраженные ими позже, говорили об отрицательной установке. Но и противоречие между разными установками – предубежденное отношение к китайцам, а также соображение выгоды и положительного общественного мнения, собственной репутации. Можно сказать, что в данном случае китайцев можно считать объектом установки, а соображение менеджеров гостиниц – ситуацией установки. Причем, если ситуации установки конкретны и наблюдаемы, то объект установки может быть абстрактен и символичен.

Показательна попытка решения данной проблемы П. Бурдье, который для описания социальной драмы несовпадения установки и реального поведения пользовался понятием «габитус», понимаемого как система схем восприятия и оценивания, как когнитивные и развивающие структуры, которые агенты получают в ходе их продолжительного опыта... «Габитус» есть одновременно система схем производства практик и система схем восприятия и оценивания практик» [1, с. 75]. Он отмечал, что до включения этого механизма социальное пространство заполнено не реальными, а лишь возможными классами. Можно сказать, что габитус как матрица восприятий выдвигается П. Бурдье в качестве важнейшего опосредующего элемента в формировании любой социальной установки. Интересно, что сам П. Бурдье отмечал необходимость сознательного, рефлексивного отношения субъекта к условиям формирования аттитюдов и понимал опасность инертности восприятия социальной реальности: «Более конкретно, легитимация социального порядка не является продуктом сознательно направленного действия пропаганды или символического внушения, как в это верят некоторые; она вытекает из того, что агенты применяют к объективным структурам социального мира структуры восприятия и оценивания, порожденные этими объективными структурами, а потому существует тенденция воспринимать социальный мир как должное» [1, с. 80].

Представляется, что методологический арсенал теории социального пространства задействован в изучении социальных установок в управленческой деятельности недостаточно. Ведь вводя понятие «габитус», он аналогично Ю. Хабермасу и Э. Гидденсу пытался снять традиционное, восходящее к Э. Дюркгейму и М. Веберу, противопоставление социальных структур и личных практик. С одной стороны, габитус – внутренние схемы восприятия и деятельности, свойственные личности, с другой – инкорпорированные социальные отношения. Главное затруднение, объясняющее недостаточное использование концепции габитуса в объяснении аттитюдов, может заключаться в том, что сам П. Бурдье отмечал принципиальную целостность и неразложимость габитуса на диспозиции и его бессознательность. В то же время габитус можно считать важнейшей предпосылкой, своего рода предзаданностью формирования различных аттитюдов, актуализацию и проявление которых можно формализовать.

Таким образом, аттитюд можно считать механизмом стабилизации и формализации деятельности, который с уменьшением рефлексии может выступать фактором излишней алгоритмизации мышления субъекта.

Причем критерии направленности установки зависят от соотношения ее структурных уровней. Сотрудники организации в процессе профессиональной деятельности включаются в разные ситуации, поэтому руководителю важно избегать крайне стереотипизированных установок на работу подчиненных. Примерами таких аттитюдов можно считать неосознанную проекцию на сотрудников собственных качеств или моделей поведения; неспособность к эмпатии; формирование обобщенного образа малознакомого сотрудника только по первичной информации; подсознательное приписывание сотруднику характеристик, когда-то подмеченных у других, похожих на него сотрудников; установка на полное доверие ближайшему окружению; крайний конформизм или его противоположность и т.д. Поэтому социальные установки субъектов управления формируются на основе личных наблюдений, подражания, ассоциаций, стимулирования (положительного подкрепления), причем степень рефлексии самим субъектом этих факторов различна.

Анализ различных социально-психологических подходов к изучаемой проблеме позволяет выделить так называемую интегративную социологическую парадигму (П. Бурдье, Ю. Хабермас и др.) в качестве методологического основания социологического исследования установок. В контексте управленческой деятельности можно говорить как о содержании аттитюдов ру-

ководителей относительно разных уровней управления: оперативного, тактического и стратегического, так и об их направленности, которая может стать не просто «реакцией» на объект, а отрефлексированным ответом на ситуацию.

1. Бурдье, П. Социология социального пространства. СПб., 2007. 288 с.

2. Бутырин, Г.Н. Современная управленческая реальность // Вестник Московского ун-та. Сер. 18. Социология и политология. 2010. N 3. С. 179–190.

3. Дэвис, Дж. Социология установки // Американская социология. Перспективы, проблемы, методы сокр.; пер. с англ. В.В. Воронина и Е.В. Зиньковского. М. Прогресс, 1972. С. 54–60.

4. Мирзоян, В.Н. Кризис трудовой мотивации: опыт философского анализа // Вопросы философии. 2011. N 11. С. 3–14.

5. Узнадзе, Д.Н. Психология установки. СПб., 2001. 416 с.

6. Щедровицкий, Г.П. Оргуправленческое мышление. М., 2000. 384 с.

7. Черных, О.П. Онтология политики в контексте информационной парадигмы М. Мак-Люэна // Социум и власть. М.: РАНХиГС, Челябинский филиал, 2010. N 4. С. 30–34.

References

1. Burd'e, P. (2007) Sociologija social'nogo prostranstva [Sociology of Social Space]. Saint-Petersburg. 288 p. [in Rus].

2. Butyrin, G.N. (2010) Sovremennaja upravlencheskaja real'nost' [Modern Management Reality] // Vestnik Moskovskogo un-ta. Ser. 18. Sociologia i politologija. N 3. P. 179–190 [in Rus].

3. Djevis, Dzh. (1972) Sociologija ustanovki [Sociology of Orientations] // Amerikanskaja sociologija. Perspektivy, problemy, metody sokr.; translation: V.V. Voronina, E.V. Zin'kovskogo. Moscow. Progress. p. 54–60 [in Rus].

4. Mirzojan, V.N. (2011) Krizis trudovoj motivacii: opyt filosofskogo analiza [Crisis of motivation works: experience of philosophic analysis] // Voprosy filosofii. N 11. P. 3–14 [in Rus].

5. Uznadze, D.N. (2001) Psihologija ustanovki [Psychology of Orientations]. Saint-Petersburg. 416 p.

6. Shhedrovickij, G.P. (2000) Orgupravlencheskoe myshlenie [Organizational and managerial thinking]. Moscow. 384 p. [in Rus].

7. Chernyh, O.P. (2010) Ontologija politiki v kontekste informacionnoj paradigmy M. Mak-Ljujena [Ontology of politics in the Context of informational Paradigm] // Socium i vlast'. Chelyabinsk: RANHiGS, Cheljabinskij filial. N 4. P. 30–34 [in Rus].

UDC 316.3.4

TO THE ISSUE OF FORMATION AND ACTUALIZATION OF SOCIAL ATTITUDES OF SUBJECTS OF MANAGERIAL ACTIVITIES

Saveliev Ivan Aleksandrovich,
G.I. Nosov Magnitogorsk State Technical University,
Associate Professor
of the Department Chair
of Political Science
and Sociology,
Cand. Sc. (Philosophy),
Magnitogorsk, Russia.
E-mail: ivansave-80@mail.ru

Annotation
The author analyzes the structure, content, direction and functions of social attitudes of subjects of managerial activities. The importance of sociological approach to the study of forming and maintaining attitudes, as well as the special role of reflection on the attitudes in real management, is described in the article..

Key concepts:
social attitudes, the subject of management, levels of social attitude, focus of social attitude, reflection.