

УДК 316.45

Эмилия Гуцало

ВЛИЯНИЕ ДИСКУРСИВНЫХ ПРОЦЕССОВ В АКАДЕМИЧЕСКОЙ СРЕДЕ НА СТАНОВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ВЛАСТИ СОВРЕМЕННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ (СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ)

У статті аналізуються різні теоретичні й методологічні підходи сучасної теорії організаційного менеджменту й комунікації. З позицій як внутрішньокультурного, так й міжкультурного підходів розглядаються комунікативні (соціально-формуальні) процеси, що спостерігаються в академічних (університетських) організаціях Східно-європейського й американського кластерах. Найбільш багатими за змістом стратами організаційних культур визнаються порівняння за ступенем розподілу влади в організаціях (дистанція влади, культура влади) й комунікативно-мовні способи закріплення «дистанції влади».

Ключові слова: міжкультурний підхід, організаційна культура, дистанція влади, культура влади, статусність, містифікація посади, колегіальність, егалітарність.

В статье анализируются различные теоретические и методологические подходы современной теории организационного менеджмента и коммуникации. С позиций как внутрикультурного, так и межкультурного подходов рассматривается ряд коммуникативных процессов, наблюдаемых в академических (университетских) организациях Восточно-европейского и американского кластеров, как процессов социально-формирующих. Наиболее богатыми по содержанию стратами организационных культур признаются сравнение по степени распределения власти в организациях (дистанция власти, культура власти) и коммуникативно-языковые способы закрепления «дистанции власти».

Ключевые слова: межкультурный подход, организационная культура, дистанция власти, культура власти, статусность, мистификация должности, коллегиальность, эгалитарность.

The paper is focused on the formative role of communication in organizations by comparing and contrasting communication patterns in organizational settings according to a number of factors. The paper deals with the analysis of various theoretical and methodological approaches to the current theory of the organisational management and communication. A number of communicative processes observed within academic (University) organisations in East European cluster and North American have been studied from both intra- and intercultural standpoints as socially formative processes. The most content-rich comparison strata within East European and North American organisational cultures are made up by comparison according to the degree of power distribution within organisations (power distance, power culture), communicative and

linguistic ways to secure «power distance» (status, office mystification, attitude to privileges), availability and direction of data streams in academic organisational environments. The role of communication professionals as analyzing, critiquing and transforming the existing patterns of organizational interactions is discussed.

Key words: *intercultural standpoint, organisational culture, power distance, power culture, status, office mystification, collective leadership, egalitarian power, orientation toward performance quality.*

Одним из социокультурных контекстов, в котором созидаящая (формирующая, воспроизводящая, преобразующая) функция коммуникации проявляется особенно явно, признается организационная (в нашем анализе академическая) среда и организационные взаимодействия.

В теории организационной коммуникации выделяют различные теоретические и методологические подходы, среди них: изучение организации как культуры (organizational culture approach), изучение организации как системы (organizational systems approach) и критический подход к изучению организации (critical approach). В любом из этих подходов стало уже общепризнанным постулатом, что организация – это не застывшая физическая структура, не «место», где осуществляются те или иные управленческие процессы, организация – это то, что создается и функционирует в процессе *взаимодействия индивидов*, организация – это «сложное дискурсивное образование» (Deetz, 2001) [2]. Коммуникация, таким образом, признается формирующей и конституирующей основой любой организационной системы или культуры. Изучать организацию в ее функционировании и развитии – это прежде всего изучать ее коммуникативные процессы, коммуникативные взаимодействия, как внутренние, так и внешние. Карл Уайк, известный теоретик в области организационных систем, лаконично выразил эту закономерность в тезисе: *Communicating is organizing, and organizing is communicating* – подчеркивая взаимосвязь, взаимообусловленность процессов *организовывания и коммуницирования* (Weick, 1979) [9].

В современной теории коммуникации стало уже традиционным положение о том, что коммуникация, или, по выражению Л. Витгенштейна, «язык в действии» – это не только процесс передачи и обмена информацией, но и способ совместного созидания, воспроизведения и преобразования, посредством символических средств, многочисленных социальных реальностей.

Итак, концептуальной основой нашего анализа послужили наиболее общие положения современной теории организационной коммуникации: организация как система, организация как культура, показатели измерений национальных культур Хофстеде, теория человеческих ресурсов в организации и т.п. (Miller, 2003; Gudykunst and Lee, 2002; Hofstede, 2001; Tompkins and Wanca-Thibault, 2001; Putnam and Fairhurst, 2001) [1–9].

Именно с этих методологических позиций сформулируем цель статьи –

проанализировать с позиций как внутрикультурного, так и межкультурного подходов ряд коммуникативных процессов, наблюдаемых в академических (университетских) организациях Восточно-европейского кластера и американских, как процессов социально-формирующих.

Начнем с анализа «дистанция власти» в организационной культуре.

Один из наиболее богатых по содержанию пластов сравнения Восточно-европейской и американской организационных культур – это сравнение по степени распределения власти в организациях, или, как определяет этот срез нидерландский исследователь Гирт Хофстеде, по *дистанции власти* (Hofstede, 2001) [4]. «Дистанция» в данном случае выступает как концептуальная переменная, характеризующая «расстояние», условно существующее между людьми разных статусов и рангов в той или иной социальной системе, например, между начальником и подчиненным или между представителем государственно-административной власти и рядовым гражданином.

Согласно Хофстеде, характеристика культуры по дистанции власти показывает, в какой степени «менее обладающие властью члены общественных институтов и организаций данной национальной культуры готовы согласиться и принять, что власть в обществе распределена неравномерно» (Hofstede, 2001, с. 98) [4, с. 98]. Эта характеристика может быть представлена количественно, в соответствии с чем те или иные национальные культуры могут быть распределены по шкале, где на одном конце будут культуры так называемой высокой дистанции власти, на другом – низкой. Определить более точно, к какому типу относится та или иная культура, помогает количественный показатель, или индекс дистанции власти (ИДВ), рассчитываемый на основании метода опроса (survey). Страны, имеющие индекс 40 и ниже, принято характеризовать культурами низкой дистанции власти, культуры с показателем 40 и выше – высокой дистанции власти.

Ситуация власти неразрывно связана с видом и степенью иерархии в данной организационной структуре. Хофстеде и ряд других исследователей считают, что в странах с низким ИДВ иерархия рассматривается как нечто практически полезное (arrangement of convenience – соглашение, принятое ради удобства), и при этом признается власть экспертов и власть закона, а в странах или системах с высоким ИДВ неравномерность власти с ее вертикальной иерархией воспринимается как нечто, присущее самой природе вещей. Как следствие, в системах с высоким индексом дистанции власти (ИДВ) занимаемая должность нередко отождествляется с представляющей эту должность личностью и предполагается, что чем выше должность, тем – по природе вещей – значимее и занимающая эту должность личность: «Superiors are seen as superior persons» (Hofstede, 2001, с. 97) [4, с. 97].

Выводы Хофстеде были сделаны на основании масштабных исследований, проведенных в 70–80-х гг. среди работников

многонаціональної корпорації IBM. В дослідженні первонаочною брали участь представителі 72 країн, внаслідок чого – 40 і 53 країн Країни, характеризувані низьким рівнем розподілу влади – Німеччина, Велика Британія, Австралія, США, мають індекс 40 і нижче.

По результатам міжнародних досліджень 90-х років, проводимими групою GLOBE (Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness), характерною особливістю всіх країн Східної Європи (так званого Східно-європейського кластера культур) є висока дистанція влади. Серед найбільш значимих результатів дослідження відзначається так звані ефект маятника: контраст між тим, що, по сприйняттю респондентів, існує в практиці (as is), і тим, що, по їх думці, повинно бути (should be).

Серед загальних висновків групи GLOBE важливим для нашого аналізу є наступний: Східно-європейські суспільні системи виражені «орієнтовані на статусність» і їх можна характеризувати як *культури влади (power culture)*. До історичної спадщини цих культур належать: «централізоване управління і розподіл, суттєвий розрив між менеджментом верхнього і середнього ланки, командний стиль управління, і патерналістський тип лідерства. Людям з таким соціально-історичним минулим властиво знаходитися в залежності від своїх начальників, очікувати, що начальник позаботиться о них, і при цьому уникати якої-небудь особистої відповідальності. Одночасно з цим їм властиво переживати неефективність, несправедливість, набуту соціальну безпорадність, песимізм, стрес і тривогу на робочому місці, а також фаворитизм» (Bakacsi et al., 2002, с. 78–79) [1, с. 78–79].

Таким чином, ряд сучасних кросс-культурних досліджень підтверджує, що організаційна культура Східно-європейських країн характеризується високою дистанцією влади і в цьому сенсі суттєво відрізняється, в частині, від американської організаційної культури, що належить до низької дистанції влади.

Розглянемо, як це проявляється на рівні конкретних комунікативних паттернів і взаємодій, комунікативно-мовних способів закріплення «дистанції влади» в академічних організаційних середовищах.

Як відзначають дослідники в області кросс-культурної комунікації – підтверджуючи тим самим передположення здорового глузду, в культурах з низькою дистанцією влади переважає «високий егалітаризм», в культурах з високою дистанцією – «низький егалітаризм» (Gudykunst & Kim, 2003, с. 77) [3, с. 77]. Характерною для американської організаційної культури є меритократический підхід – тенденція сприймати і оцінювати спеціаліста по його конкретним професійним навичкам і якостям і по тому, який реальний внесок він може внести в роботу і розвиток організації. В американській

организационной среде активно, разными способами поддерживается и поощряется *результативность и высокое качество исполнения*.

В системе работы американских вузов это проявляется, в частности, в практике ежегодных отчетов-собеседований (annual performance review). Штатный преподаватель любого уровня – включая заведующего кафедрой и декана факультета, каждый год приглашается на собеседование со своим непосредственным начальником для обсуждения и оценки своей работы, предварительно, перед собеседованием подробно проанализировав свою работу в специальном отчете. На основании этого отчета и живой беседы руководитель оценивает качество работы каждого преподавателя. Результаты оценки деятельности за прошедший период влияют на дальнейшее продвижение по службе: прибавку в зарплате этого специалиста, повышение в должности и др.

В организационной культуре Восточно-европейского кластера, согласно результатам исследований GLOBE, *ориентация на качество исполнения (performance orientation)* одна из самых низких. В академической среде и ее организационных отношениях определяющим – часто уже при первичном контакте – является социальный статус специалиста: какую должность он занимает, какую ученую степень имеет. Если американский преподаватель в общении с коллегами, вряд ли будет подчеркивать, к примеру, что он Associate Professor или Full Professor – напротив, будет стремиться создать атмосферу коллегиальности и включенности в группу; в нашей академической среде нередко принято подчеркивать, при случае устно или письменно, статусные отличия – степени и звания.

В американских университетах ведущей нормой профессиональных отношений признается *коллегиальность и умение создавать благоприятную обстановку* в рабочей группе. На кафедрах, где особенно работают аспиранты уровня Ph.D., нередко принято за правило студентам и преподавателям обращаться друг к другу только по имени, что лишний раз подчеркивает, что преподавательский состав уважает своих докторантов и относится к ним как к коллегам (многие из которых действительно приходят на программу с немалым профессиональным и жизненным опытом). Таким образом, обращение друг к другу непосредственно по имени помогает воспроизводить на этих кафедрах коллегиальность как ежедневную норму профессиональных отношений.

Традиция называть человека преимущественно по имени – и тем самым акцентировать внимание на личности, на индивидуальности человека – проявляется в американской организационной среде и во многих других ситуациях. Наша традиция, наоборот, предполагает в тех же ситуациях подчеркнутую официальность и статусность. Составляя списки участников какого-либо официального события, например, конференции, организаторы включают, как правило, фамилию участника и инициалы. В аналогичных списках в американской традиции (если только не стоит специальная задача составить список по алфавиту) включается обязательно

имя, и именно оно, как правило, стоит на первом месте, а затем фамилия участника. Распространенной традицией является и использование неформального имени – Bob вместо Robert, Joe вместо Joseph – даже в самых официальных ситуациях. Так, во введении к учебному пособию широко известного автора по межкультурной коммуникации Уильяма Гудикунста (William Gudykunst) буквально с первых строк читаем об авторе следующее: «Билл проявил свой интерес к межкультурной коммуникации еще во времена, когда проходил службу в военно-морских силах США в Японии в качестве специалиста по межкультурным отношениям. Билл является автором многочисленных работ и редактором известных периодических изданий по межкультурной коммуникации» (Gudykunst & Kim, 2003, с. 111) [3, с. 111]. Трудно представить, чтобы кто-либо из авторитетных отечественных авторов выбрал подобную степень неофициальности в описании своей профессиональной биографии массовому читателю. В этом смысле можно согласиться с утверждением, что в англо-американском общении участники чувствуют постоянную необходимость подчеркивать и подтверждать индивидуальность своего партнера (Tae-Seop Lim, 2002, с. 79) [7]. Обращение к человеку прежде всего по имени выступает одним из наиболее распространенных способов такого подтверждения.

В американской организации бытует, и нередко, явление, аналогичное нашему кумовству (называемое *nepotism*): когда молодой специалист может получить привилегии при приеме на работу или при конкурсном отборе на определенную должность только потому, что он родственник известного лица. Однако, как при этом говорят сами участники таких ситуаций, связь с именитостью «может помочь тебе открыть ту дверь, куда ты хочешь зайти, но суметь затворить эту дверь и остаться там, где ты хочешь – это уже полностью твоя задача» (Television journal 20/20, February 7, 2004).

В отличие от коллегальности и эгалитарности, характерным для американской академической среды, в нашей академической среде активно практикуются коммуникативные паттерны, воспроизводящие и закрепляющие «статусность». Наш ежедневный язык предоставляет тому многочисленные подтверждения. Вспомним наши традиционные формы обращения: «Вы» вместо «ты» или обращение по имени и отчеству, когда мы намеренно хотим подчеркнуть уважение к собеседнику, основанное на старшинстве или занимаемой должности. Еще более показательны ситуативные высказывания в организационных ситуациях, когда один из участников считает, что с ним непочтительно, незаслуженно обошлись, и негодует: «Я все-таки доктор наук, а не студент-аспирант, чтоб со мной так обходились...» Или: «С такими людьми (подразумеваются люди со статусом или с некоторой степенью известности) так не разговаривают...» Или: «Да кто он такой! Пусть сначала доживет до моих лет, чтоб со мной так разговаривать...» Высказывания такого рода, которые можно назвать *аргументирование статусом*, намеренно или нет, воспроизводят и закрепляют в нашей культуре высокую дистанцию власти: к человеку со

статусом, в высокой должности и в возрасте проявляют неуважение, бестактность непозволительно, а к человеку молодому и не имеющему высокого ранга – допустимо.

Или вот другой пример, который можно назвать *мистификацией должности*. В обыденных коммуникативных ситуациях, в разговорах о начальстве, нередко можно слышать фразу: «Неудобно его беспокоить, он ведь Декан / Ректор / Директор! Он и без того занят». Подобными высказываниями мы изначально выражаем уважение и почтение не только (и порой не столько) к конкретному человеку в состоянии занятости, сколько к его рангу, предполагающему занятость. И хотя зачастую такое отношение имеет под собой основание и может быть вполне заслуженным, оно одновременно поддерживает и определенный паттерн поведения, о котором уже шла речь выше: чем выше должность человека, тем более он признается «авторитетным лицом» и тем больше проявляется к нему уважение а priori, по принципу *Superiors are Superior people*. Этот же поведенческий паттерн работает и в обратную сторону: принимая как должное и оправдывая занятость человека, занимающего «высокую должность», мы порой не проявляем такого же терпения, сочувствия и понимания в отношении занятости коллег равных по должности или рангом ниже.

Кроме того, высказывания подобного рода закрепляют и воспроизводят еще один аспект организационных отношений, характерный для культур высокой дистанции власти: малую доступность руководства (Hofstede, 2001) [4]. Следует подчеркнуть, что в культуре с высокой дистанцией власти малодоступность руководителя – отнюдь не результат только его индивидуального выбора. Вся система социальных отношений в такой среде закрепляет и воспроизводит большую дистанцию между «верхами и низами».

Еще одним проявлением различий между организационными системами с низкой и высокой дистанцией власти может служить *отношение к привилегиям*, «частным законам». Если, как отмечает Хофстеде, в культурах с низким индексом власти «держатели власти» иногда намеренно занижают свои привилегии и их публичное проявление (например, австрийский министр Bruno Kreisky был известен тем, что добирался на работу на такси), то в странах с высоким индексом власти картина противоположная – привилегии открыто и охотно демонстрируются как проявление власти (Hofstede, 2001, с. 97) [4, с. 97].

Нередко наши преподаватели, имеющие статус, могут открыто высказываться или имплицитно подразумевать, что их ученая степень, звание или административное положение дают им право на «первоочередные» льготы, блага и скидки во внутриорганизационных распределениях. Право на привилегии в этом случае отождествляется не с качеством работы и исполнения конкретной организационной задачи, а со статусом в иерархии организации.

Как отмечается в ряде исследований (Hofstede, 2001; Bakacsi et al., 2002) [4; 1], за период существования двух последних поколений в мире произошел существенный сдвиг в сторону малой дистанции власти, что во многом связано с процессами глобализации и развитием информационного общества. Но не все культуры сдвигаются к малой дистанции власти с одинаковой скоростью. Тем не менее, есть основания – среди них социально-экономические и информационно-технологические – предполагать, что наша академическая организационная культура будет также меняться в сторону снижения дистанции власти.

Другой отличительной характеристикой коммуникативных взаимодействий в организациях можно считать наличие и направленность в них информационных потоков. Рассмотрим информационные потоки в организациях и их направленность.

Если для организации так называемого классического типа – с четким разделением труда, жесткой вертикальной структурой подчинения и развитой бюрократией, свойственно преобладание информационного потока *сверху-вниз*, то для организаций современного, горизонтального и сетевого типа (lattice organizations) – с активным участием сотрудников разных рангов в принятии решений, с функциональной подвижностью ролей и позиций, с самоуправляемыми командами, характерно сосуществование потоков разных направлений: не только *сверху-вниз*, но и *снизу-вверх*, *горизонтально*, *по-диагонали*, etc. При этом всесторонний обмен идеями и информацией поощряется в таких организациях как (1) способ повысить эффективность организационной системы в целом, и как (2) способ наиболее полно удовлетворить потребности индивидуальных членов организации (Miller, 2003; Seibold and Shea, 2001) [5; 6].

В этом же ключе можно рассматривать и характеристики Хофстеде. По его данным, для культур с низким индексом власти характерно наличие так называемых перекрестных структур (crisscross structures), с подвижностью ролей и функций и с активным обменом информацией. Такие культуры и организации он называет плюралистическими (Hofstede, 2001, с. 81) [4, с. 81].

Естественно предположить, что преобладание в организациях вертикально направленных информационных потоков отражает нашу многолетнюю практику с ее сильной вертикалью власти, централизованным управлением организациями и администрированием. Можно также предположить, что в этом проявляются и другие особенности национальной культуры, в частности, то, что западные исследователи называют различием между «public persona» и «private persona» (т.е. различие между поведением человека в обществе и в частной жизни) – формализованность и ритуальность общения «по правилам» в официальной обстановке и открытость, активность, неструктурированность общения в более частной, интимной обстановке.

Сделаем выводы. Сегодня, вопрос состоит не только в том, как

объяснить эту практику, но и как изменить ее – как создавать организации с более открытыми и разнонаправленными каналами общения. Как, например, в сегодняшних условиях действовать современному руководителю, заинтересованному в расширении и разнообразии информационных взаимодействий в своей организации, как находить к тому действенные стимулы, которые бы побуждали членов организации действовать более открыто и инициативно? Современная теория коммуникации как прикладная, ориентированная на практику, может дать ответы на эти вопросы. Но чтобы эта теория могла более предметно и целенаправленно отвечать на вопросы организационной практики и чтобы отечественные руководители могли активно использовать ее в решении конкретных задач, необходимо существенно подкреплять ее отечественными эмпирическими исследованиями – исследованиями, нацеленными на анализ конкретных коммуникативных ситуаций и дискурсивных процессов в разнообразных организационных средах внутри страны. Необходимы конкретные отечественные разработки, на которых можно строить коммуникативное образование современных руководителей, как, впрочем, и подчиненных.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Bakacsi G., Takacs S., Karacsonyi A., Imrek V. (2002). Eastern European cluster: tradition and transition. *Journal of World Business*, 37, 69–80.
2. Deetz S. (2001). Conceptual foundations. In F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.), *The new handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
3. Gudykunst W. B. & Kim Y. (2003). *Communicating with strangers: an approach to intercultural communication* (4th ed.). Boston: McGraw Hill.
4. Hofstede G. H. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
5. Miller K. (2003). *Organizational communication: Approaches and processes* (3rd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
7. Seibold D. and Shea B. (2001). Participation and decision making. In F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.), *The new handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
8. Tae-Seop Lim (2002). Language and verbal communication across cultures. In W. B. Gudykunst & B. Mody (Eds.), *Handbook of international and intercultural communication* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
9. Tompkins P. K. and Wanca-Thibault M. (2001). Organizational Communication: Prelude and prospects. In F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.)
10. Weick K. E. (1979). *The social psychology of organizing* (2nd ed.). Reading, MA: Addison-Wesley.