

И.А. УРМИНА

МНОГОМЕРНАЯ ИДЕНТИЧНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

***Аннотация:** В статье анализируется процесс формирования идентичности в рамках современной организации как поликультурной и многомерной единицы современного общества, выделяются характеристики и условия интерсубъектного взаимодействия, необходимые для создания позитивного образа организационной реальности.*

***Abstract:** The article analyzes the process of identity formation within the modern organization as a multicultural and multi-dimensional unit of modern society, singles out the main characteristics and conditions for inter-subjective interaction required to create a positive image of organizational reality.*

***Ключевые слова:** культура организации, интеракция, социокультурное взаимодействие, интерсубъектность, образ позитивности.*

***Keywords:** organizational culture, interaction, socio-cultural interaction, intersubjectiveness, the image of positivity.*

Период постмодерна характеризуется наличием открытых форм отношений и взаимодействий, когда индивид попадает во множество разнородных ситуаций с различными социокультурными кодами, не принимая как единственно истинный какой-либо из них и относительно свободно перемещаясь из одной ситуации в другую, более привлекательную. Это же происходит и на уровне современной организации, ее члены могут вступать в разные сочетания отношений, но при этом не стремиться к полной идентификации члена организации с декларируемыми ею целями и ценностями, а также функциональными ролями.

Пессимизм, социальная атомизация людей, агрессивность или депрессия, равнодушие, характерные для современного общества, неизбежны.

Урмина Ирина Александровна — кандидат культурологии, старший научный сотрудник Российского института культурологии, научный сотрудник Института социальной и культурной антропологии Государственной академии славянской культуры (Москва). E-mail: esurgeon@hnt.ru.

но проявляются и в его структурных единицах – организациях. Для их успешной деятельности все более необходимой становится интеграция общеорганизационных и индивидуальных целей на основе общей «договоренности», учитывающей не только эффективное выполнение необходимых целевых функций, соблюдение формальных (техничко-технологических) условий профессиональной деятельности, но и предоставление социокультурных условий для реализации определенных индивидуальных потребностей, интересов и ожиданий ее членов.

Если между интересами человека и целями организации достигается относительное равновесие, то выигрывают обе стороны. В процессе активного освоения и использования членами организации элементов природного, технократического и социокультурного окружения происходит либо удержание структуры, либо ее вариации, либо трансформации и изменения.

Социокультурная многомерность организации

Смена парадигм культуры современной организации характеризуется рядом сдвигов, которые придают организационным действиям новые направления и содержание. Изменение организационной культуры происходит в направлении от механистических линейных связей между функциональными единицами к многомерной совокупности отношений, включающих не только функциональные, но и межличностные аспекты. Такому сдвигу соответствует социальная структура сообщества с ориентацией на общее благополучие организации и ее членов, а не только решение узко технократических задач; на партнерство, а не на жесткую схему «управление – подчинение». Изменение отношения руководства к работникам организации происходит в направлении от строгого рационализма и расчетливости, предполагающих опору на привычные и рутинные действия, к включению эмоциональных и личностных компонент в технологии управления персоналом. Это означает, что в культуре организации страхи и слухи сменяются реалистичными оценками ситуаций, а искусственное выравнивание значимости позиций сотрудников – поощрением талантливых и изобретательных. В терминах ценностей речь идет о смене приоритетов: от индивидуальной борьбы с организационными недостатками к заинтересованному участию в ее делах.

В ориентации организационного опыта происходит сдвиг от фокусирования на фактах и количественных оценках отношений между людьми к более символичному их стилю, ориентированному на эмоциональную и качественную оценку организационных дел. Это порождает реалистичное видение фактов: их многомерность и возможность различной

интерпретации в зависимости от определения ситуации. Изменение ориентации в организационной практике происходит в направлении от внешнего локуса контроля (жесткое планирование, бюрократический надзор, наказание) к внутреннему (ответственность, обратная связь руководства и подчиненных, поощрение). Основанием культуры современной организации становится признание того, что организация является продуктом функциональных взаимодействий и межличностных отношений, а не выражением объективного «естественного» порядка.

В условиях многомерности функционально-технологических связей современной организации наряду с формальными отношениями все большее значение приобретают межличностные или неформальные. Этому соответствует и ее социальная структура с ориентацией на общее благополучие ее членов, в направлении от строгого рационализма и расчетливости, предполагающих опору на привычные и рутинные действия, к включению эмоциональных и личностных компонент в технологии управления персоналом. Каким бы ни был тип организации, навыки социального и культурного взаимодействия в ее рамках осваиваются людьми в рабочем процессе, и каждый приходит в нее с определенным культурным потенциалом.

В интеракционных процессах коммуникаций и взаимодействий происходит трансляция социокультурного опыта и социально значимой информации. При этом более опытные работники инициируют процессы коммуникации в соответствии со своими ролевыми обязанностями, а молодые специалисты — на межличностном уровне. Отношения между этими типами коммуникаторов и реципиентов не являются однолинейными или простыми. Они порождают область результирующих связей, на которую проецируется динамика внутренних организационных напряжений, конфликтов, компромиссов, консолидаций и других социокультурных процессов, а также воздействия различных и переменных во времени факторов внешнего окружения организации. Адекватное существование в таком окружении предполагает необходимость освоения характерных для нее официальных норм и повседневных обычаев, а также решения тех проблем, с которыми им неизбежно приходится сталкиваться.

Современные трансформационные изменения характеризуются массовым осознанием того, что ранее установленные нормы, правила, технологии социального взаимодействия, критерии оценки его эффективности утрачивают или уже утратили свою надежность. На уровне организации это выражается в снижении эффективности взаимодействия между функциональными единицами. На уровне группы, в том числе и внутри организации, это связано с нарушением межличностных связей

и смещением привычных ролевых функций, что также влечет за собой снижение эффективности взаимодействия на внутри- и внегрупповом уровнях. С одной стороны, скорость трансформаций внешней среды организации заставляет преодолевать неэффективные социальные и культурные стереотипы, при этом формируются новые правила взаимодействия и коммуникаций людей друг с другом и с окружением. С другой – согласно Э. Гидденсу¹, социальные значения действия связаны с практической активностью человека и воплощены в социальных конвенциях (social conventions) – общепринятых нормах социального поведения, как в обществе в целом, так и в рамках такой единицы как организация. Это способствует ее поддержанию и безопасному функционированию. Каждый участник процесса трансформаций имеет возможность и время оценить и понять необходимость и важность предлагаемых изменений в личностном контексте.

Следуя теории Т. Парсонса² и структурно-функциональному подходу к изучению социальных отношений Б. Малиновского³ и А. Редклифф-Брауна⁴, можно утверждать, что поведение людей основано на системе потребностей витального характера, т.е. необходимости реализации определенных функций для снижения дефицита вещественного и социального окружения. Помимо потребностей человек удовлетворяет желания и интересы, поддерживая баланс потребностей и социальности.

В рамках организации это происходит в процессах социокультурного взаимодействия (реальный уровень) и коммуникаций (символический уровень), организующих динамическое пространство связей между людьми и артефактами. Следует отметить, что культура представляет собой коллективное социальное явление, которое может быть и создано, и унаследовано членами группы или организации. Она руководит отбором, интерпретацией и передачей информации значимыми для группы способами с учетом основных групповых культурных допущений членов группы. При этом люди могут являться одновременно проводниками нескольких культурных идентичностей, которые проявляются в зависимости от ситуации и характеристик решаемых проблем и задач. Как утверждает Э. Шейн⁵, сила коллективных представлений членов организации определяется тем, что они начинают работать за пределами сознания. Более

¹ Giddens A. *Central Problems in Social Theory: Action Structure and Contradiction in Social Analysis*. L., Eng., 1979.

² Parsons T. *Structure and Process in Modern Societies*. Glencoe, Ill., USA, 1960.

³ Malinowski B.K. *A Scientific Theory of Culture and Other Essays*. Chapel Hill, NC, USA, 1944.

⁴ Redcliffe-Brown A.R. *African Political Systems*. Oxford, UK, 1940.

⁵ Schein E.H. *Organizational Culture and Leadership*, 4th ed. San Francisco, CA, USA, 2010

того, будучи сформированными и воспринятыми в качестве самоочевидных, они становятся определяющей отличительной особенностью группы; таким представлениям приписывается определенная ценность, они воспринимаются не просто «своими», но, в силу успешности опыта, истинными и позитивными.

В социологии, антропологии, социальной антропологии принято рассматривать понятие идентичности в рамках «функциональных и символических целостностей, зафиксированных в институциональных социокультурных структурах и обеспечивающих их сохранность»⁶. Понятие многомерной идентичности человека по Э. Эриксону⁷ означает его личностное представление о себе, осознание как «Я» по отношению к социальным ин- и аутгруппам — «Другим». В рамках организации как структурной единицы общества такая идентичность формируется в рамках двух оппозиций: «Я» — «Другой» внутри организации и «Мы» — «Другие» по отношению к внешней среде организации либо отдельным подразделениям внутри одной организации.

В соответствии с моделью многомерной социальной идентичности Э. Абес и С. Джонс⁸, включающей измерения расы, гендера, сексуальной ориентации, религиозных убеждений, принадлежности к той или иной культуре и социальному классу, воздействие внешних (контекстных) факторов приводит к изменениям в содержании тех или иных измерений идентичности. Степень влияния этих факторов определяется степенью осмысления человеком собственной жизни и, следовательно, формирует приоритет личностной идентичности в сравнении с социальной.

Однако Э. Рейд и К. До⁹, опираясь на эмпирические исследования, утверждают приоритет именно социальной идентичности, которая оказывает существенное влияние на формирование идентичности «Я». По сути, до сегодняшнего дня вопрос о соотношении социальной и личностной идентичности человека остается открытым, признается только то, что социальная и личностная компоненты идентичности являются взаимодополняющими. Признается также, что формирование идентичности происходит на протяжении всей человеческой жизни в постоянном

⁶ Орлова Э.А. Концепции идентичности/идентификации в социально-научном знании // Вопросы социальной теории: Научный альманах. 2010. Том IV. М., 2010. С. 92.

⁷ Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.

⁸ Abes E.S., Jones, S.R. "Meaning-Making Capacity and the Dynamics of Lesbian College Students' Multiple Dimensions of Identity" // *Journal of College Student Development*, 2004, No 45 (6). P. 612-630.

⁹ Reid A., Deaux K. "Relationship between Social and Personal" // *Journal of Personality and Social Psychology*, 1996. Vol. 71. №. 6. P. 1084-1091.

ситуативном противоречии с реальным окружением. Очевидно также, что процессы формирования идентичности в рамках организации в условиях многомерности формальных и неформальных связей с неизбежностью отражают ситуативные результаты интеракций (коммуникаций и взаимодействий), происходящих как внутри организации, так и в ее окружении.

В условиях организационных отношений, т.е. формальных и неформальных социальных связей, наполненных культурным содержанием, человеку предоставляется возможность предпочтительного выбора той идентичности-маски, которая, с одной стороны, соответствует принятой социальной идентичности, с другой – позволяет отделить «Я» от «Другого». Рассмотрим это более детально.

Согласно Э. Дюркгейму¹⁰, перемены в современном мире происходят настолько быстро и интенсивно, что это порождает значительные социальные трудности, которые он связывал с аномией – ощущением бесцельности или бесполезности существования, вызванным определенными социальными условиями. Рамки и требования традиционной морали, которые были обусловлены религией, в ходе социального развития оказались в основном разрушены, и поэтому в современных обществах многие индивиды сталкиваются с ощущением, что их повседневное существование лишено смысла. Скорость распространения и мощь информационных ресурсов сделали весь земной шар потенциальным рынком и общим рынком рабочей силы. Появились новые понятия «дистанционной» работы и виртуальных команд. Эти «non-co-located» (разъединенные) объединения, состоящие из международных, многонациональных или глобальных корпораций, композиционно стремятся быть многонациональными и поликультурными. Основой социальной общности людей становится система разделения труда как функциональной зависимости друг от друга.

В условиях аномии индивид нуждается в такой социальной среде, в которой не только поддерживаются стабильные связи, но и сохраняется определенное место, а его идеи и ценности разделяются другими членами группы. Этому способствует и культурная среда организации, в процессе функционирования сознательно формируемая, развиваемая и адаптируемая ее членами под воздействием различных факторов внутренней и внешней среды. Это косвенно подтверждается исследованиями групповых процессов в групповой динамике психоаналитика У. Байона¹¹, ко-

¹⁰ Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М., 1991.

¹¹ Bion W.R. *Experiences in Groups and other Papers*. London, UK, 1991.

торый раскрыл понятие так называемого социального обмана – группового зависимого предположения, которое может оказать негативное влияние на эффективность выполнения задач организации. В этом случае происходит идеализация возможностей руководителя (лидера) и возложение на него всей ответственности как за решение задач, так и за неудачи, особенно в проблемные или кризисные периоды.

Таким образом, формируются фантазии о скрытой безопасности членов коллектива или группы, которые становятся эмоционально зависимыми, обесценивают себя и деквалифицируют своими критическими мыслями, взглядами, идеями. Динамика процесса деквалификации и отчуждения точно определяется термином «Jonah Complex», который А. Маслоу употребил в отношении индивида, уклоняющегося от своего неразвитого потенциала творчества и роста. Члены организации предпочитают легкую безопасность возможным страданиям и неизвестности опыта собственных усилий и ошибок. В периоды трансформации и кризиса общества, медленного решения социальных проблем такие тенденции прослеживаются отчетливо и на уровне отдельно взятой социальной институциональной единицы – организации, в которую люди стремятся с целью получения групповой безопасности и возможности частичного перекладывания ответственности за выполнение этой функции на плечи руководства.

Если считать вышеуказанный тезис о социальном обмане верным, то именно в периоды проблемных трансформаций и кризисов на уровне отдельных организаций формируется стиль наследования культуры организации, отражающий, с одной стороны, пассивность поведения членов организации в решении проблемных задач, неизбежно стоящих перед организациями (особенно, если проблемная ситуация носит затяжной характер), а с другой – авторитарную форму управления, опирающуюся на культурные предпочтения руководящей структуры или руководителя-лидера. Следует отметить, что ряд исследований культуры организации такую точку зрения подтверждают.

Характеристики интересубъектного взаимодействия

Как указывает Э.А. Орлова¹², концепция человека как активного существа, способного к результативному взаимодействию с окружением, предполагает наличие набора необходимых и достаточных врожденных свойств, обеспечивающих идентификацию и формирование идентичности в контексте результативной деятельности.

¹² Орлова Э.А. Концепции идентичности/идентификации: антропологическая трактовка // Вопросы социальной теории: Научный альманах. 2011. Том V. М., 2011. С. 175-180.

Формирование процессов совместной активности людей обусловлено несколькими фундаментальными детерминантами. Во-первых, стремление избежать опасности, грозящей любой социокультурной единице разрушениями. Во-вторых, поиск возможностей, позволяющих преодолеть неопределенность в отношениях с окружением, путем снижения рисков или повышения уровня безопасности в пространстве существования этой социокультурной единицы. В-третьих, совместное поддержание ситуации безопасности, обеспечивающей возможность повседневного существования социокультурной единицы. Каждая из детерминант обуславливает включение и работу специфичных для нее механизмов организации социального взаимодействия.

Первые две детерминанты можно рассматривать как проблемные ситуации, последнюю – как установившуюся, рутинную, тогда выстраивается логическая последовательность движения социокультурной единицы (в нашем случае – организации) от угрожающей ей ситуации к безопасной. Этому соответствует следующая динамическая схема: опасность рассматривается как проблема, связанная с угрозой существования организации (нарушение границ, структуры социально приемлемых отношений, снижение статуса и престижа во внешнем окружении).

Соответственно, в адаптационных целях членам организации следует объединить усилия (осознанная или неререфлективная идентификация проблемной ситуации); преодолеть неопределенность к более безопасным условиям за счет перераспределения функций; адаптироваться к проблемной ситуации за счет распределения усилий между обоими направлениями взаимодействия и преодоления неопределенности; частично примириться с реальным или потенциальным наличием опасности и установить конвенциональные нормативы совместного существования). В этом контексте опасности соответствуют такие базовые категории интеракции, как «угроза», «недоверие», «вред», детерминирующие соответствующее содержание взаимодействия. Угроза в сочетании с недоверием вызывают напряженные отношения между участниками. Недоверие и вред совместно обуславливают у них взаимную отчужденность. Угроза и вред, дополняя друг друга, порождают атмосферу страха. Наличие таких отношений между людьми в условиях опасности становится серьезным препятствием для ее совместного преодоления, усугубляя напряженность ситуации. При таких обстоятельствах возрастает вероятность конфликта как внутри единицы, так и между ней и окружением. «Неопределенность» можно представить через понятия «отчужденности», «сомнения», «бесцельности».

После того, как удалось избежать угрозы при наличии отчужденности и сомнения пространство интеракции вынуждает ее участников опре-

делить ситуацию дальнейших совместных действий. Сомнение и бесцельность в совокупности могут привести к отказу участников от продолжения взаимодействий (если сохранение организации им представляется опаснее, чем уход в другую). Когда отчужденность сочетается с бесцельностью, социальное состояние можно назвать безразличием (формальное выполнение привычных функций). В этом случае нужен мобилизующий импульс, который при неартикулированных интересах может обусловить консолидацию людей, а при определенности – к установлению партнерских отношений.

Характеристиками интересубъектной безопасности можно считать предсказуемость, доверие и пользу. Предсказуемость и доверие обуславливают надежность в отношениях между людьми. Предсказуемость и польза обеспечивают участникам взаимодействия благополучие. Доверие и польза делают отношения удобными. Если в организации доминирует такая атмосфера, можно считать, что интеракции будут инерционно воспроизводиться в солидарной или установленной договором форме.

Выделение состояний интересубъектности значимо с точки зрения определения вероятности поддержания или изменения ранее сложившихся организационных отношений. Сочетания «недоверие – вред», «угроза – вред», «отчужденность – сомнение» можно рассматривать как предпосылки для изменения структуры социальных взаимодействий. Сочетания «угроза – недоверие», «сомнение – бесцельность», «предсказуемость – доверие» обуславливают инерционное воспроизведение стандартных внешних проявлений сложившихся ранее отношений. Сочетания «сомнение – бесцельность», «предсказуемость – польза», «доверие – польза» побуждают участников затрачивать специальные усилия на поддержание эффективного взаимодействия. Именно эти сочетания отражают групповую проблемную ситуацию, характерную для организационных дисфункций трансформационного характера.

Первоначальное состояние интересубъектности, принимаемое в качестве условной точки отсчета, обозначается как разобщенность. Проблемная ситуация побуждает разобщенных индивидов к объединению в поисках возможностей ее преодоления и необходимых ресурсов. На начальной стадии это носит стохастический характер (нестабильность, слабая организованность, краткосрочность). Далее часть взаимодействий становится более устойчивыми за счет ориентации на их фундаментальные парадигмы. Данная ориентация направлена на преодоление ситуации – попытки примириться с проблемой и консолидироваться с агентом угрозы, что ведет к размыванию границ организации; либо попытки нейтрализации ситуативных рисков, когда взаимодействие ориентиру-

ется на партнерство как форму активной адаптации; либо стремление разрушить проблемообразующие факторы в общем конфликтном взаимодействии.

По-иному актуализируются внутри организации те же фундаментальные формы социального взаимодействия под давлением внешних проблемообразующих факторов: консолидация (при угрозе люди объединяют усилия, пренебрегая различиями в интересах; в ее интересубъектном пространстве доминирует согласие, взаимодействие с внешними агентами угроз осуществляется в парадигме переговоров или борьбы); партнерство (в проблемной ситуации в организации активизируются группы, ориентированные на собственные, а не на общие интересы, тогда взаимодействие с внешними источниками давления осуществляется в парадигмах переговоров или консолидации); конфликт (внутренние проблемы приводят к разделению организации на враждующие группы, что может привести к ее распаду, тогда часть людей примиряется с требованиями агентов давления; часть вступает с ними в переговоры; часть продолжает борьбу, но уже в изменившихся обстоятельствах).

Отдельно следует сказать о коммуникативной стороне социально значимого взаимодействия, которое может осуществляться только в форме информационного обмена, то есть коммуникации, предполагающей передачу от «актора» к «актору» тех или иных смысловых значений посредством речи, изображений, жестов, выражений лица и других символических форм, воспринимаемых различными органами чувств. Очевидно, что в зависимости от конкретной ситуации далеко не всякая входящая информация становится социально значимой, т.е. оказывающей социальное воздействие акторов друг на друга и на окружающую социальную среду.

Более того, не всякая информация, которая передается от человека к человеку в соответствующих временных и ситуативных культурных кодах, воспринимается каждым актором одинаково (и это связано, скорее всего, с биохимическими процессами запоминания, которые происходят в нейронных ансамблях человеческого мозга). А значит, обязательно существует определенного рода «настроенность» на получение и адекватную оценку – обработку – сравнение полученной информации и трансформацию в привычных культурных кодах. Например, проблема взаимоотношений между поколениями живет веками, не теряя актуальности. А ведь это не что иное, как разные стереотипы культурных кодов у людей разного возраста и очевидная несинхронность восприятия быденной ситуации. Тогда и смысл происходящего для людей разного возраста становится разным, процесс «оценка – обработка – сравнение –

трансформация» имеет разный конечный результат. При этом существует и расхождение, иногда значительное, в вербальной и невербальной структуре информации, которая формируется людьми, относящимся к различным возрастным группам.

Это проявляется как в практическом непонимании смысла того, что говорят представители этих групп друг другу, так и в неприятии форм поведения. Можно предположить, что на позитивный результат социального взаимодействия большое влияние оказывает своего рода «ожидаемость» определенных ответных действий со стороны другого взаимодействующего индивида. Совпадение своих ожиданий и реальных действий со стороны партнера результируется в развитии социального взаимодействия, причем в сторону его укрепления и интенсификации. Несовпадение — в его разрушении. На все это оказывают большое влияние привычки, паттерны и нормы, принятые в каждой возрастной стране.

Итак, мы имеем очевидные расхождения в знаковых средствах, символических образах, речевых понятиях, что затрудняет процедуру декодирования информации, передаваемой от индивида к индивиду, от группы к группе, от общества к обществу и т.д. Реакция индивида на подобные расхождения зависит от уровня его социокультурной компетенции. Если взаимодействующие стороны готовы обрести новый опыт и знания, происходит их принятие и накопление, несмотря на непривычность. Если процесс социального взаимодействия имеет очевидный ретроградный характер, происходит деградация на всех уровнях, в том числе и на цивилизационном. Следует сказать и о коммуникативной компетентности, о которой так много рассуждают сегодня при изучении межнациональных и межкультурных связей, связей с общественностью (сюда следует отнести и организационную культуру). Коммуникативные способности и знания стали необходимым компонентом профессиональной деятельности в бизнесе.

Формирование позитивного образа организационной реальности

В групповом, организационном контексте выделяются три стадии динамики целенаправленного формирования позитивных социокультурных отношений. На первой стадии модели позитивного образа людей друг для друга формируются любым набором средств, например, использованием положительных культурных стереотипов, указаний на хорошую репутацию, благоприятных слухов, сообщений о высоких результатах тестирования, оптимистических предсказаний.

Со временем в ходе организационных взаимодействий позитивные образы начинают обретать устойчивую культурную форму, закрепляясь в

ценностях и стереотипах поведения и отношений, создавая в сочетании культурное поле взаимных ожиданий, актуализирующихся через такие социальные побудительные механизмы, как выражение, реализация и оценка ожиданий. Позитивный образ «Другого» в этой ситуации является важным механизмом формирования благоприятных социокультурных отношений. Во-первых, он побуждает человека без зависти отмечать успехи других членов организации, что служит взаимному подкреплению доброжелательных межличностных отношений. Во-вторых, он вызывает в памяти человека более позитивные, нежели негативные представления о другом человеке, что обуславливает проявления доброжелательности в его отношении. В-третьих, он позволяет воспринимать ситуацию неопределенности с точки зрения ее позитивных, нежели негативных возможностей.

На второй стадии формирования позитивных социокультурных отношений люди начинают относиться к такому позитивному образу друга друга как к данности, действия приобретают новый характер и становятся настолько взаимно поддерживающими, насколько сильным, жизнеспособным и действенным является этот образ. Иными словами, на второй стадии позитивный образ членов организации в отношении друг друга поддерживает согласованность их представлений и действий. Например, позитивный образ друг друга у руководителей и подчиненных способствует исполнению функциональных обязанностей и тех, и других, поскольку их отношения становятся более определенными за счет поддерживаемой обратной связи.

На третьей стадии люди начинают реагировать на предьявляемый им позитивный образ. Под влиянием благоприятных представлений, переживаний и взаимных ожиданий формируется культурная среда, для которой характерны такие устойчивые черты, как взаимное внимание, кооперация, участие в делах организации. Такое позитивное окружение само по себе становится источником факторов, связанных с поддержкой и помощью членам организации, обеспечивает им возможность выхода за пределы ограниченного опыта, концентрированности на себе. Важно, чтобы руководство целенаправленно поддерживало соответствующие настроения, представления и действия таким образом, чтобы их ориентации не расходились с ориентациями сотрудников.

Как свидетельствуют исследования, настроения, представления и действия людей носят системный характер и имеют тенденцию создавать так называемые петли обратной связи, усиливающие каждую из составляющих. Позитивное социокультурное окружение создает предпосылки для взаимного дружелюбия, помогает укреплению оптимистичес-

ких настроений, и, в результате, становится источником побуждений к действиям, направленным на его поддержание.

В отношении эффективности действий и взаимодействий такое окружение благоприятствует, во-первых, развитию навыков нетривиального решения проблем; во-вторых, оптимизации принимаемых решений; в-третьих, овладению конструктивными способами их реализации. Однако существуют и неблагоприятные последствия культуры организации, которая базируется на простом приспособлении сотрудников к ее требованиям, конкуренции, беспокойстве за свое место и т.п., поскольку повышенная тревожность может вызвать стрессовые переживания, ухудшение рационального контроля над окружением, феномен привыкания к беспомощности, депрессивные состояния, разрыв социальных связей и склонность к заболеваниям.

Социокультурная среда современной организации должна базироваться на конструктивных, поддерживающих началах, следовательно, на основании дополнительных (и/и), а не взаимоисключающих (или/или) альтернативных направлений организационных действий. Тогда задача менеджмента заключается в совмещении индивидуальных и организационных целей, управлении стабильными и изменчивыми феноменами организации; удержании жестких организационных рамок, оставляя в их пределах свободу действий; вниманию и к межличностным отношениям, и к организационным задачам; использованию ситуационных преимуществ централизации и децентрализации. Формирование и поддержание такого культурного организационного окружения предполагает извлечение преимуществ из движений по шкалам, образуемым этими полюсами, а не рассмотрение их как взаимоисключающих. На этом пути возникает ряд препятствий.

Сложность организаций как социотехнических образований и человеческих отношений в них означает необходимость для руководства овладения знаниями социально- и культурно-антропологического характера, о фундаментальных особенностях ее антропологической обусловленности, которые не сводятся к узко рационалистической трактовке человека и культуры.

Во-первых, известно, что люди стремятся к последовательности и устойчивости в отношениях друг с другом и представлениях об окружении. Даже если внешнее окружение является неопределенным, сложным, подвижным, они упрощают его и делают определенным вопреки очевидности и рациональной логике. Это означает, что если руководство организации не возьмет на себя труд представить организационную культуру как совокупность наблюдаемых целесообразных порядков, люди сами

придумают эти порядки на других, вовсе не рациональных основаниях и будут вести себя соответствующим образом. Здесь хочется подчеркнуть различие поведения человека и его деятельности.

Во-вторых, механизмами таких внерациональных построений являются проекция и интроекция как психические процессы. Проекция означает перемещение внутриличностных чувств и переживаний во внешнее окружение и наделение его элементов значением дружественных или враждебных. Интроекция предполагает полное включение символов и событий в собственные переживания, отождествление себя с ними. Таким образом, люди воспринимают как реальность не то, что происходит в окружении «объективно», между ними, в ходе взаимодействия, но различные собственные стремления, тревоги, достижения, «Я-образы».

В-третьих, люди склонны принимать нечто на веру, например, идеологические построения, без обоснований и доказательств, считая это реальностью, не расчленяя ее на элементы и не решая, от каких из них следует отказаться. Чаще всего люди не отдают себе отчета о смещении себя с окружением. Из этого следует, что в рамках конструктивного подхода к культуре организации важно проводить различие между событиями, имеющими реальные физические или социальные последствия, и их идеологической, ценностной интерпретацией.

В-четвертых, люди вместо того, чтобы признать ошибку, чаще всего оправдывают свое поведение. Механизм рационализации позволяет им найти внешнее приемлемое объяснение своих действий. А это, в свою очередь, обуславливает эскалацию таких действий просто потому, что люди идентифицируют себя с ними как таковыми без соотнесения с причиной или целью. Следовательно, надо предусмотреть право на пробы и исправления ошибок, что обеспечит возможность людям не пытаться оправдать их, во что бы то ни стало.

Еще одним препятствием становится социокультурная неоднородность современной организации, о которой свидетельствуют результаты исследований управления поликультурными организациями, подчеркивающие необходимость освоения руководителями и администрацией глобальных организаций, имеющих подразделения в разных частях света, знаний об особенностях этих субкультурных образований для управления развитием организации в сложных и динамичных внешних условиях.

Попадая в новые организационные условия, люди соотносят ее с элементами той субкультуры, к которой они принадлежат, а когда происходит целенаправленное изменение социокультурных компонент окружения, членам организации приходится сопоставлять с ними следы предшествующей культурной среды. Осведомленность о новых культурных основаниях обо-

стрыет ощущение привычности уже существующих паттернов и тормозит процесс освоения новых. Действия, значимые в привычном культурном окружении, меняют или теряют свое значение в изменившемся контексте организационных взаимодействий и отношений, где они становятся ненужными или меняют порядок. Членам организации приходится обучаться новым наборам процедур в ситуации, когда реальность обусловлена столкновением прежних и новых оснований культуры, вызывая затруднения.

Указанные затруднения можно преодолеть путем целенаправленных организационных изменений. Если они ориентированы на формирование позитивных конструктивных отношений, то на это наиболее нацелены такие технологии управления как *empowerment*, *appreciative management*, *transformational leadership*, использующие так называемый поощряющий стиль руководства. Разумеется, изменения следует осуществлять постепенно и последовательно, чтобы его нормы и ценности оставались не просто декларациями, но осваивались и использовались членами организации в процессе ее функционирования. Рассмотрим теперь стадии этого процесса.

На первой стадии изменения социокультурных отношений в организации, придания им позитивной конструктивной ориентированности, руководство предлагает новые организационные цели и задачи, соответствующие им формы взаимодействий и сопутствующие ценности и нормы. В этот период у членов организации возникает замешательство от непонимания или неприятия этого и недостатка информации, нужны дополнительные разъяснения.

На второй стадии начинается взаимодействие на изменившихся культурных основаниях, ведущие к формированию новых стереотипов действий и отношений, что приносит людям очевидное удовлетворение. Именно в этот период им особенно нужна поддержка в виде поощрений и позитивной оценки достижений.

На третьей стадии у людей пробуждается интерес к основаниям и возможностям формирующихся позитивных конструктивных отношений, нередко негативные аспекты не принимаются во внимание, поэтому руководство может продвинуть и закрепить позитивный образ отношений, их конструктивные элементы.

На четвертой стадии возникает критика новых элементов окружения, поскольку проявляются их возможные негативные черты и последствия изменений, и люди обращаются к элементам предшествующей культурной среды как позитивным. Наконец, на пятой стадии организационные социокультурные преобразования принимаются как реальность со всеми их достоинствами и несовершенствами.

Следует подчеркнуть, что освоение новых элементов организационной культуры и формирование соответствующих межличностных отношений происходят одновременно, в процессе реальных действий, познания, проявления эмоций. Например, соответствующие действия порождают ошибки, которые по ходу дела исправляются; дополнительная информация принимается и используется в коммуникации; прежние схемы отношений и взаимодействий пересматриваются и соотносятся с трансформированными. В то же время в организации возрастает тревожность в ответ на неопределенность (параметры проблемной ситуации), связанную с одновременным формированием и освоением элементов изменившегося организационного содержания отношений. В этой ситуации критическую важность приобретает освоение как позитивных, так и негативных ее характеристик.

Заключение

Формирование идентичности как многокомпонентного феномена в условиях современной поликультурной организации происходит в направлении и профессионального самоотождествления, и корпоративной идентификации с другими членами организации, и, одновременно, поддержания «самости» (Self). При этом возможна так называемая деперсонализация на основе самостереотипизации, когда у членов группы создается ощущение сходства по групповым признакам, восприятие индивидуальности через понятие «Мы» и соответствующие смысловые конструкции. Возможен и другой вариант – композиционное конструирование «Я-идентичности» из «Я-идентичностей» других членов организации, предпочтительных для индивида в определенной ситуации.

Следует отметить, что процесс может привести как к солидаризации, так и к отчуждению в зависимости от содержания ранее рассмотренных ситуаций. Сегодня это зависит от наличия свободы выбора, воздействия организационных сил, интенсивности воздействия повседневной жизни во внешнем (по отношению к организации) окружении, социума в целом и, наконец, адаптационных возможностей членов организации в различных жизненных ситуациях.

ЛИТЕРАТУРА

1. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М., 1991.
2. Орлова Э.А. Концепции идентичности/идентификации в социально-научном знании // Вопросы социальной теории: Научный альманах. 2010. Том IV. М., 2010. С. 87-111.
3. Орлова Э.А. Концепции идентичности/идентификации: антропологическая трактовка / Вопросы социальной теории: Научный альманах. 2011. Том V. М., 2011. С. 170-192.
4. Эрикссон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.

5. Abes E.S., Jones, S.R. "Meaning-Making Capacity and the Dynamics of Lesbian College Students' Multiple Dimensions of Identity" // *Journal of College Student Development*, 2004, No 45 (6). P. 612-630.
6. Bion W.R. *Experiences in Groups and Other Papers*. London, UK, 1991.
7. Giddens A. *Central Problems in Social Theory: Action Structure and Contradiction in Social Analysis*. L., Eng., 1979.
8. Malinowski B.K. *A Scientific Theory of Culture and Other Essays*. Chapel Hill, NC, USA, 1944.
9. Parsons T. *Structure and Process in Modern Societies*. Glencoe, Ill., USA, 1960.
10. Redcliffe-Brown A.R. *African Political Systems*. Oxford, UK, 1940.
11. Reid A., Deaux K. "Relationship between Social and Personal" // *Journal of Personality and Social Psychology*, 1996. Vol. 71. №. 6. P. 1084-1091.
12. Schein E.H. *Organizational Culture and Leadership*, 4th ed. San Francisco, CA, USA, 2010.