

ВАЛЕНТИН КОРОЛЬКО,

доктор философских наук, ведущий научный сотрудник отдела истории, теории и методологии социологии Института социологии НАН Украины

**Социальная ответственность организаций
в условиях “общества знания”
(Новая парадигма Петера Дракера)**



Drucker P.F. Post-Capitalist Society. — N.Y., 1993.

Социально-политическая наука традиционно концентрировала свое внимание преимущественно на вопросах власти и принципах ее распределения. Однако сегодня подобный подход уже не отвечает потребностям развития гражданского общества. Попыткой это доказать является концепция “посткапиталистического общества” известного американского исследователя Петера Дракера. По его мнению, глобальные процессы трансформации человечества в направлении к “обществу знания” требуют перенесения центра внимания на новые принципы самоупорядочения гражданского общества, в частности на принцип ответственности. “Общество организаций, общество знания, — отмечает П.Дракер, — требует организаций, основанных на принципе ответственности. Организации должны нести ответственность в пределах своей компетенции и не переходить ту грань, когда их действия перестают быть легитимными” [1, с. 97].

Речь идет о том, что в новых условиях каждая организация должна возлагать на себя всю полноту “социальной ответственности” перед обществом в той сфере, где она работает, а это означает, что в “обществе организаций”, базирующемся на знаниях, нет никого иного, помимо организаций, кто был бы способен заботиться о гражданском обществе как таковом. Но вместе с тем, в пределах своей компетенции, каждая из них должна делать это с такой мерой ответственности, чтобы не наносить ущерб собственному производственному потенциалу, который объективно призван удовлетворять определенные потребности общества.

Следовательно, чтобы успешно функционировать и удовлетворять общественные потребности, организации должны пользоваться определенными полномочиями (правами). Но, в таком случае, как отмечает П.Дракер, возникают вполне уместные вопросы. Что такое легитимные полномочия (права)? Что такое их ограничения? Какими должны быть эти ограничения? Наконец, должны ли организации строиться на принципах командования и контроля, или же полагаться на собственное понимание ответственности перед обществом?

Когда право становится несправедным

Чтобы объяснить содержание поставленных вопросов и показать ту границу, которой должна придерживаться ответственная организация, П.Дракер приводит следующий пример. В 30-х годах Дж.Л.Люис (1880–1969) считался вторым после президента Ф.Д.Рузвельта влиятельнейшим лицом в Соединенных Штатах Америки. Рузвельт, в частности, своей победой на президентских выборах в значительной мере был обязан именно Люису (который в то время возглавлял профсоюз горняков Америки), а вместе с тем и всему рабочему движению Америки. Люис на тот момент руководил движением профсоюзов в поддержку “Нового курса” и со временем стал председателем новой мощной рабочей организации — Конгресса промышленных организаций.

В 1943 году Люис решительно выступил против замораживания заработной платы на период войны и организовал забастовку горняков. Президент Рузвельт обратился к нему с призывом учесть национальные интересы и прекратить забастовку. Однако Люис отказался, заявив: “Президент США заботится о национальных интересах. Я забочусь об интересах горняков”.

Именно тогда разворачивалось производство вооружений. Американские солдаты уже находились на передовой театра военных действий как в Европе, так и на Тихом океане, но им катастрофически не доставало военной техники и боеприпасов, что приводило к тяжелым потерям. Производство вооружений полностью зависело от добычи угля, и, разумеется, страна не могла прекратить этот процесс ни на день. Заметим, что горняки имели тогда самую высокую заработную плату в Америке; по сравнению с военными, их можно было отнести к слою богачей.

Но Люис не принял во внимание призывы Президента Ф.Д.Рузвельта прекратить забастовку и в конечном счете одержал победу. Заработная плата горняков стала еще выше. И тут случилось неожиданное. Люис моментально утратил влияние и уважение не только со стороны широкой общественности, но и в среде рабочего движения, даже среди членов профсоюза горняков, который возглавлял. Вместе с тем профсоюз горняков быстро терял силу, влияние и многих своих членов. Через десять лет забастовка горняков 1943 года воспринималась как “Пиррова победа” Люиса, ставшая началом упадка тред-юнионизма в США.

В дальнейшие годы своей долгой жизни Люису пришлось воочию увидеть последствия своей “победы”. Тем не менее он до конца считал, что был прав, организовав забастовку горняков во время войны, поскольку именно в этом заключался его долг. Он не прекращал повторять: “То, что хорошо для рабочих, особенно хорошо для страны. И война — это единственное время, когда нужны рабочие руки, когда рабочие пользуются настоящей силой, когда их законные требования относительно достойной оплаты труда могут быть с успехом удовлетворены”. Он так и не смог понять, почему американская общественность не восприняла подобной точки зрения.

Приведенный П.Дракером пример, разумеется, — крайний случай, но говорящий об очень многом. Таких примеров можно найти немало и в истории действий шахтеров Украины первой половины 90-х годов XX века, когда горняки в условиях невиданной инфляции и всенародного падения уровня жизни добивались больших льгот для себя (понятно, что за счет других категорий работающего населения). Люис знал, что право было на его стороне. Так же знали и шахтеры Украины, что их

требования законны. Но в какой именно момент то, что является правом организации, становится социальным злом; в какой именно миг функция права теряет легитимность? (Кстати, не это ли произошло в Украине с протестными действиями шахтеров, уже не вызывающими массового сочувствия).

Впрочем, рассказ П.Дракера о Дж.Люисе связан скорее не с коллизией “неправедности против неправедности”. Здесь прежде всего речь идет о ситуации, когда “праведность противостоит праведности. Хотя подобного рода прецеденты случались и раньше, однако сегодня эта проблема приобретает новый смысл. Она становится центральной для “общества организаций”.

Итак, где проходит граница, когда право становится неправедным? Если учитывать чрезвычайные условия, как, скажем, война или стихийное бедствие, то ответ достаточно прост: выживание общества в целом гораздо важнее, чем выживание любой его отдельной части. Но если оставить в стороне чрезвычайные обстоятельства, то такой ответ дать уже намного сложнее. Единственным возможным подходом к решению подобных проблем является усиление общей социальной ответственности всех организаций и их руководства.

Подтверждением этого, по мнению П.Дракера, может служить развитие крупного бизнеса в Японии после Второй мировой войны. Планирование своей деятельности в те времена руководители корпораций страны, пережившей поражение в войне, начали с поисков ответа на главный вопрос: “Что является наилучшим для Японии, ее общества, ее экономики?” Потом они поставили следующий вопрос: “Как мы можем это превратить в благоприятную возможность для бизнеса в целом и наших предприятий в частности?” Руководители японских корпораций, конечно же, не были “альтруистами”. Наоборот, их чрезвычайно интересовали собственные доходы. Но дело в том, что в трудные времена они не “боролись за лидерство”, а возложили на себя всю ответственность. Разумеется, со временем японский бизнес и его лидеры снова стали более эгоцентричными, особенно когда страна завершила послевоенное восстановление и превратилась в мирового экономического лидера.

Социальная ответственность: как ее понимать?

В условиях “общества организаций” все организации так или иначе преследуют личную выгоду. Причем каждая организация может хорошо выполнять лишь узкий круг специальных задач. Именно такая специализация позволяет достигать успехов. Как только организация берет на себя дела, выходящие за рамки ее компетенции, специализированных ценностей и профессиональных функций, она тем самым наносит ущерб и себе, и обществу. Например, воображаемая частная больница, по утверждению П.Дракера, может причинить себе больше вреда и мало чем помочь общественности, если попытается решать социальные проблемы города путем создания дополнительных клинических отделений в разных его районах. Уже не в воображении, а в действительности американские школы в 1960-х годах оказались в затруднительном положении, попытавшись добиться ускорения расовой интеграции в США. Их намерения, безусловно, были добрыми, и они призывали к благородным действиям. Однако акции, к которым школы прибегли на практике, выходили за пределы их профессиональной компетенции.

По мнению П.Дракера, в таких обстоятельствах встает закономерный вопрос: кто в конечном счете может и должен проявлять заботу об обществе, преодолевать его проблемы и болезни? Ответ, пожалуй, может быть один: только организации, так как именно они в своей совокупности и составляют общество. И вряд ли следует спорить по этому поводу. В свое время американский экономист, лауреат Нобелевской премии Милтон Фридман заявил, что бизнес несет ответственность лишь за одно дело — за функционирование экономики. Конечно, вопрос функционирования экономики — это *первостепенная* ответственность бизнеса перед обществом. Частные предприятия, фирмы, не имеющие прибыли, или по крайней мере не до-

стигающие самоокупаемости, можно назвать социально безответственными. Ведь они попросту разбазаривают общественные ресурсы. Экономика — это основа основ, без укрепления которой организации в сфере бизнеса не способны нести никакой ответственности, не в состоянии быть ни хорошими работодателями, ни настоящими гражданами или соседями.

Но, как утверждает П.Дракер, функционирование экономики — не единственная ответственность структур бизнеса. Подобно тому, как образовательная деятельность не является единственной ответственностью школы, или забота о здоровье людей — единственной ответственностью больниц. Права и полномочия всегда должны уравниваться ответственностью, в противном случае — полномочия перерастают в тиранию. С другой стороны, полномочия без ответственности всегда вырождаются, заканчиваются бездеятельностью. Следовательно, несут ответственность перед обществом и организации, занятые бизнесом, причем ответственность эта главным образом социальная по содержанию.

Требование социальной ответственности организаций перед обществом никогда не исчезнет. Это особенно касается организаций в сфере бизнеса, ведь они были первыми среди организаций нового (“посткапиталистического”) типа, кто возложил на себя полную ответственность за большой круг социальных вопросов, связанных с производством и его последствиями, загрязнением окружающей среды, с пробками на улицах вследствие непродуманного графика перевозок технологических грузов и много другого. Было бы безответственностью со стороны организации взять на себя такой объем полномочий, который бы серьезно помешал ее способности выполнять свою главную социальную миссию — обеспечивать функционирование экономики. Но, — и это “но” принципиальное, — такие организации при любых обстоятельствах всегда несут ответственность за то, чтобы искать новые подходы к решению социальных проблем, которые попадают в поле их компетенции и решение которых может открыть новые перспективы для самой организации.

Полномочия и организации

В “обществе организаций”, по утверждению П.Дракера, возникает одно принципиальное ограничение социальной ответственности предпринимательских организаций. Будучи по смыслу своей деятельности социальными институтами, они не имеют ни легитимных прав, ни компетенции для непосредственного решения вопросов политической власти.

Все организации посткапиталистического общества в своей деятельности полагаются на легитимную политическую власть, на правительство. От политических кругов они ожидают того, что будет приносить им пользу, способствовать лучшему выполнению их деятельности, сохранению присущей им системы ценностей и росту капитала. Их не беспокоит собственно политика, замечает Дракер, а больше интересует ее функция.

В этом заключается особое отличие “общества организаций” по сравнению со всеми предыдущими плюралистическими обществами. В прошлом все организации так или иначе принадлежали к конкурентным центрам власти. Плюрализм “общества организаций” означает, что разрозненные организации скорее сотрудничают, нежели конкурируют между собой. Каждая организация занимает свою нишу, имеет своих поставщиков и клиентов. Современные организации не стремятся к политической власти непосредственно для себя, а преимущественно лоббируют органы власти.

Новейший опыт доказывает, что нет более разрушительной вещи для современных организаций, чем стремление захватить политическую власть. Самым убедительным свидетельством этого, по убеждению П.Дракера, служат страны Латинской Америки. Традиционно военные, армия здесь считались наиболее уважаемым институтом, пока они не начали захват государственной власти в 1960–1970-х

годах. Военные всякий раз втягивались в политическую борьбу, поскольку эти страны нередко оказывались под угрозой полного коллапса. Когда военные приходили к власти, они на первых порах пользовались широкой поддержкой народа. Но точно так же всякий раз, когда они оставляли власть, армии оказывались насквозь коррумпированными, деморализованными и практически разложившимися.

Вместе с тем П. Дракер обращает внимание на такое явление. В массовой художественной культуре первой половины XX века популярным героем был циничный и чрезмерно амбиционный предприниматель (или ученый-изобретатель), который вынашивал планы захвата политической власти, господства над народом, а то и над всем миром. Но в реальной жизни мало кто из успешных руководителей в сфере бизнеса особо стремится к политической власти. Бизнесменов больше интересуют сугубо предпринимательские дела: производство, рынки, доходы.

Более распространённым в свое время было явление, когда в политику шли бизнесмены, успешно завершившие предпринимательскую карьеру. Но и это редко приносило добрые плоды. В подтверждение этого Дракер приводит пример двух преуспевающих бизнесменов — Хьюго Стиннера (1870–1924) и Альфреда Гугенберга (1865–1951), которые в 1920-х годах пытались воспользоваться своим влиятельным положением в качестве предпринимателей с целью давления на правительство и политику Германии. Дракер считает, что во многом как раз вследствие их действий развалилась Веймарская республика и к власти пришел Гитлер. Но они проиграли не только как политики; увлечение политической властью разрушило и их бизнес, и в итоге их самих.

Профсоюзные лидеры также разрушают и себя, и свои организации, когда начинают пользоваться слишком большой властью. Правда, П. Дракер признает, что среди всех основных субъектов “общества организаций” профсоюзы всегда были наиболее политизированными по сути своей деятельности. И здесь нет ничего странного. Профсоюз не может существовать без поддержки со стороны правительства. Редко когда профсоюзы в развитых странах добивались успехов, полагаясь исключительно на собственные силы. В большинстве случаев это становилось возможным благодаря усовершенствованию трудового законодательства. Кстати, профсоюзы быстрее добивались успеха именно тогда, когда использовали свои полномочия ради “защиты рабочего”, то есть когда выполняли присущую им функцию.

Разделяя эту точку зрения Дракера, можно привести в ее подтверждение пример из сферы политической жизни постсоветских стран, где наиболее заметным было и остается стремление творческой интеллигенции встать на путь политической карьеры и приобщиться к выполнению властных функций, ставшее разрушительным и для них лично, и для сферы искусства. Включаясь в профессиональную политику, такие люди поступают “социально безответственно”, выходя за пределы своей особой компетенции, своих полномочий, дарованных Богом.

В предпринимательских, общественных и многих других внесударственных организациях и помимо политики хватает социальных полномочий. Эти полномочия связаны, например, с решениями по поводу найма на работу людей или их увольнения, поощрения и продвижения по службе сотрудников и т.п. Полномочия нужны для установления правил, необходимых в работе, для расширения или модернизации производства, для установления цен на продукцию и пр.

Важными социальными полномочиями пользуются неприбыльные организации. Среди них П. Дракер выделяет университеты, которые, как доказала история общества, имеют уникальную “власть”: отказ в приеме в университет, в выдаче диплома о высшем образовании лишает человека возможности сделать карьеру. То же самое он говорит и о полномочиях, которыми пользуются в США больницы, принимая решения о допуске врача к лечебной практике. Лишение допуска означает конец карьеры врача. Большую социальную власть имеет и профсоюз, без согласия которого администрация не имеет права нанять человека на работу.

Подобные полномочия могут регулироваться, ограничиваться или сдерживаться политической властью с помощью норм законодательства, юридических процедур или судебного разбирательства. Однако сами политические органы, по мнению П.Дракера, не имеют права самостоятельно осуществлять социальные полномочия. Такие полномочия являются исключительной компетенцией конкретных организаций тех или иных отраслей производства. Причем ни одна организация не имеет права возлагать на себя дополнительные полномочия до тех пор, пока это не будет абсолютно необходимо для выполнения присущих ей функций. Все, что выходит за пределы целесообразного, следует рассматривать как узурпацию.

Вместе с тем Дракер делает особый акцент на том, что осуществление организацией легитимных полномочий и их возможное расширение должно быть гарантировано от злоупотреблений. Такие процессы должны быть прозрачными, отвечать нормам закона и быть подконтрольными определенным государственным институтам или судебным органам и непричастными к конкретным событиям.

Но самым важным способом решения проблемы динамики полномочий организации, по мнению П.Дракера, является переход от организаций, построенных на “полномочиях”, к организациям, основывающимся на “ответственности”. Кроме того, подчеркивает он, “это единственный ответ, способный удовлетворить организацию, базирующуюся на знаниях” (с. 105).

Для объяснения своей мысли Дракер обращается к историческим примерам перерастания организаций модернистского типа в постмодернистские. Организации модернистского типа, впервые появившиеся 140 лет назад, моделировались по образцу первой, наиболее эффективной на то время организации — Прусской армии, модель которой возникла в результате военных реформ 1855–1865 годов. Согласно уставу, эта армия была построена на приказах и контроле за их выполнением. Незначительное количество высших профессиональных офицеров командовало огромным количеством людей, выполнявших несколько вымощтрованных маневров. Прусская армия, легко побеждавшая более крупные и лучше вооруженные армии Франции и Австрии, напоминала громадный высокоэффективный “конвейер”, которым руководил специальный штаб, отдаленный от театра военных действий.

Структура организаций подобного типа достигла наивысшего развития в конце 1920-х годов. Это было время, когда по такому принципу строилась деятельность многих гражданских организаций, управляемых специальными штабами. Нечто подобное, но доведенное до крайнего предела — диктата, мы наблюдали в Советском Союзе. По мнению П.Дракера, Соединенные Штаты добились успехов во время Второй мировой войны в значительной мере именно благодаря эффективному применению методов командования и контроля в сфере экономики, промышленного производства и материального снабжения.

Но вскоре после войны стало ясно, что организация, построенная на командовании и контроле, отживает свой век и не отвечает потребностям дальнейшего развития общества. Именно этого не смогло понять коммунистическое руководство СССР, что в конечном счете привело к полному краху командно-административной системы. Стало очевидно, что попытки усовершенствовать командно-контролирующую модель организации путем выработки у рабочих “чувства” ответственности (этим, собственно, занималась Гарвардская школа “человечных отношений”) не принесут желаемых результатов. Вместо психологического манипулирования нужно было искать нечто радикально новое.

В послевоенные годы по инициативе П.Дракера (вспомним его исследование “Человек организации”) была поднята проблема “ответственного рабочего”, который бы имел “менеджерские установки” и нес “менеджерскую ответственность”. Но только в Японии промышленные организации попытались применить такой подход на практике. Переход к организации нового типа начался в военной сфере. В наше

время военные, особенно в США, более всего продвинулись в трансформации структуры армии от командно-контролирующего типа к организации, базирующейся на ответственности.

От приказа к информации

Процесс такой трансформации организаций начался под влиянием развития научно-технического прогресса, новых информационных технологий. Уже в 1970-х годах стало ясно, что внедрение в организационные процессы информационных технологий как их неотъемлемого элемента означает устранение многих, если не большинства звеньев управленцев. В традиционных организациях большинство людей, тех, кого по штатному расписанию обычно называют “менеджерами”, фактически не выполняют управленческую работу, а передают распоряжения сверху вниз и информацию снизу вверх. Когда же информационно-коммуникационные потоки автоматизируются, “управленцы” подобного сорта и вовсе оказываются лишними.

Но уже сегодня, по мнению П.Дракера, нужно смотреть гораздо дальше и переходить от организаций, основанных на информации, к организациям, построенным на ответственности. В работе, опирающейся на знания, организация все больше начинает наполняться специалистами, каждый из которых обладает гораздо большими знаниями о своем участке работы, нежели кто-либо другой. Организация старого типа исходила из того, что руководитель имеет полное представление о том, что делает его подчиненный, поскольку он сам за несколько лет до этого работал на его месте. Организация, основанная на знаниях, напротив, должна исходить из того, что руководителям не обязательно глубоко разбираться в специфике работы своих подчиненных. Так, дирижеры зачастую не умеют играть на том или ином музыкальном инструменте, но прекрасно представляют, какой вклад в общее звучание оркестра должен вносить каждый из них. Так же и хирург, выполняющий сложную операцию, знает, что должен сделать анестезиолог для ее нормального хода, однако не указывает анестезиологу, что ему делать. Вместе с тем и дирижер, и хирург все же могут оценить работу своих “коллег по команде”. Если говорить об организациях, построенных на знаниях, то здесь едва ли можно встретить работника, способного глубоко разобраться в деятельности другого специалиста и оценить его фактический вклад в общее дело.

В частности, люди, занимающиеся маркетингом, не обладают достаточными знаниями для того, чтобы оценить работу аналитиков рынка. Нередко они вообще не понимают их языка или статистических методов анализа, которыми пользуются аналитики. Менеджеры коммерческой сферы также редко делают прогнозы относительно продажи или цен. Им недостает специальных знаний, чтобы дать корректные распоряжения прогнозистам и специалистам по вопросам динамики спроса и цен на рынке. Аналогичным образом высшее звено руководителей больницы не должно собственноручно проводить клинические анализы и подсказывать сотрудникам лаборатории, как лучше их следует выполнять. Если взять современную армию, то командир воздушной эскадрильи не может отдавать квалифицированные приказы, касающиеся конкретной работы по обслуживанию боевой техники. Даже на фабрике, особенно с высокоавтоматизированным производством, рабочие, которые работают на отдельных участках, нередко обладают большими специальными знаниями, чем их руководители.

От информации к ответственности

Таким образом, организация, основанная на знаниях, объективно требует того, чтобы каждый сотрудник возлагал на себя ответственность за цель организации. Все члены организации должны смотреть сквозь призму своего личного вклада в общий успех. Такое положение вещей уже не предполагает жесткого разделения на

руководителей и подчиненных. Они становятся партнерами. Все должны обладать способностью руководить своей работой на основе оценки как лично достигнутых результатов, так и степени реализации целей организации в целом. И, как пишет Дракер, должны спрашивать себя: “Какой основной вклад я могу внести сейчас в организацию и реализацию ее миссии?” Иными словами, все члены организации, с одной стороны, должны быть участниками обсуждения и принятия ответственных решений, а с другой — осознавать себя исполнителями совместно принятых решений.

Долгом каждого члена организации становится информирование своих коллег (независимо от служебной иерархии) о своих личных целях, приоритетах и предлагаемом вкладе в общий труд. Каждый член организации должен быть убежден, что его личные производственные цели отвечают групповым целям. Каждый индивид обязан взвешивать свой вклад в общее дело и личную ответственность как работника, обладающего уникальными знаниями. В организации, построенной на знаниях, ответственность становится общей, независимо от того, какую работу выполняет тот или иной ее член.

Даже те организации, где преобладает низкоквалифицированный ручной труд, должны трансформироваться в организации, построенные на принципах ответственности. В ряде стран, в частности США, Дании, Японии, уже есть примеры, когда такая организация позволила достичь значительного повышения производительности низкоквалифицированного ручного труда обслуживающего персонала в больницах, на фабриках, в офисах. Даже исполнители сугубо физического труда, когда к ним относятся как к ответственным работникам, начинают действовать более ответственно.

Анализ новейших тенденций общественного развития свидетельствует о том, что уходят в прошлое времена обществ, функционирование которых построено на командно-административных принципах. Понятия “командование” и “контроль” переходят в тот же разряд, что и “тоталитарная власть”, “подчинение”, “насилие”... Сегодня украинским организациям, и прежде всего рыночного сектора, следует глубже задумываться о социальной ответственности и вкладе, который они могут внести в развитие гражданского общества. Если говорить шире, цель наших трансформационных процессов должна заключаться в достижении как можно большей ответственности каждого института общества, каждого индивида. Ментальность должна ориентироваться не на получение больших прав или полномочий, а на осознание того, за что каждый из нас — от Президента до рядового служащего, от менеджера крупного предприятия до уборщицы — должен нести ответственность. Задача управления организациями и институтами, все в большей степени основывающимися на информации, знаниях, должна состоять в том, чтобы все их члены становились сотрудниками, членами единой команды. Такова новая объективная тенденция современного развития, на что обращает внимание П. Дракер. Эту тенденцию следует учитывать и Украине, ускоряя свою трансформацию в направлении гражданского общества.