Шварц А. Ю.
Белорусский государственный университет

НАТУРАЛИЗАЦИЯ ДИСКУРСА В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЕ

Дискурсивные исследования являются уникальным междисциплинарным проектом, объединяющим широкий спектр направлений изучения коммуникации, в том числе и в организациях. Исследования в рамках данной парадигмы выступают оппонентами традиционным взглядам на организацию и предлагают новое понимание процессов принятия решения, координации деятельности, выполнения задач, развития отношений между сотрудниками и организацией, борьбы за власть. Так, Дж. Тэйлор и его коллеги утверждают эквивалентность между организацией и коммуникацией; организация рассматривается не как эмпирический объект или онтологическая сущность, а представляет собой набор дискурсов, репертуаров интерпретаций и текстов, которые используют сотрудники в каждом локальном взаимодействии. Именно в разговорах ее членов «от ситуации к ситуации, от взаимодействия к взаимодействию, изо дня в день структура организации (пре)образуется».

Локальная коммуникация между сотрудниками, ее действия и эффекты особенно важны для организации. Локальная коммуникация выступает средством создания структуры, а не ее выражения. Структура организации может быть представлена как совокупность устойчивых паттернов поведения сотрудников. В каждом локальном взаимодействии через последовательность реплик и действий сотрудники упорядочивают организационные ситуации. Несмотря на то, что это структурирование ситуации происходит «здесь-и-сейчас», регулярность и повторяемость практик, способов их применения обеспечивают устойчивость структуры в пространстве и времени.

Изучение ситуационных параметров организационных ситуаций и коммуникативных элементов процесса принятия решения может выявить скрытые факторы, которые влияют на сам процесс управления и реализацию управленческих решений, что в свою очередь даст возможность избежать нежелательных последствий коммуникаций для организационного поведения. Такое исследование позволит проследить изменения, происходящие в структуре организации не вследствие специальных управленческих решений, а как результат позиционирования ролей участников взаимодействия, взаимно сконструированной версии организационных событий, борьбы участников взаимодействия за власть в локальной ситуации.

Принятие решений в процессе коммуникации зачастую не является рациональным процессом, когда оцениваются альтернативные способы решения задач. Сотрудники в разговоре создают версию организационных событий, которая в дальнейшем определяет стратегию ведения бизнеса. Сама ситуация взаимодействия, например, еженедельное рабочее совещание отдела, предполагает наличие институциональных условий, ориентируясь на которые, участники взаимодействия реконструируют «порядок» ситуации. Он (порядок) и способы, которыми участники взаимодействия практикуют элементы ситуации (роли участников, документы, время), влияют на процесс принятия решения и его итог, а также тактику его реализации.

Эти идеи о связи коммуникаций и организационной структуры были проверены в исследовании, проведенном в отделе маркетинга одной из столичных FM-радиостанций. Анализ записи еженедельного рабочего совещания показал, что в ходе обсуждения отношений с партнерами была принята модель отношений, предлагавшаяся руководителем. Риторическая стратегия, которую она использовала, позволила ей и оппонирующему сотруднику согласовать свои взгляды и достичь видимого тождества значений в партнерских принципах, хотя каждый из них остался при своем понимании принципов честности и взаимной выгоды. Риторические приемы руководителя создали такую идентичность партнера, которая исключила возможность репрезентации интересов партнеров в дискурсе сотрудников организации. Реализации намеченной стратегии поведения при встрече с партнерами может исключить возможность согласования интересов в соответствии с взаимной выгодой двух сторон.

Анализ также показал, что во время совещания сотрудники следовали имплицитно установленным между ними правилам беседы. Они воспроизводили заданную руководителем структуру «запрос-отчет» и корректировали сбои и нарушения этой структуры. Одним из механизмов контроля беседы в данной ситуации (рабочем совещании) была тема «текущей работы и выполняемых заданий» сотрудника. Она легитимировала его право говорить. Здесь существенно то, что тема позволяла сотруднику восстановить свое право говорить. Говорит только тот, кто говорит о своей работе, и он говорит только то, что относится к его работе, все не соответствующее «работе сотрудника» не поддерживается в беседе. Значимость этого правила в том, что данная ситуация исключает свободное обсуждение и рассмотрение рабочих вопросов с различных сторон.

Таким образом, изучение внутриорганизационных коммуникаций позволяет вскрыть неявные факторы, оказывающие значимое воздействие в долгосрочной перспективе при реализации глобальных стратегий компаний. Пристальное внимание к механизмам функционирования языка, способам достижения взаимопонимания, реконструирование репертуаров интерпретаций и способов их использования сотрудниками в рабочих ситуациях позволяет изучить связь процессов локального структурирования с институциональными обстоятельствами беседы, сделать выводы о роли и влиянии дискурсивных практик, применяемых сотрудниками в организации.