

ИНТЕРВЬЮ

К ПРОБЛЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Т.М. Дридзе

Дридзе Тамара Моисеевна (1930—2000) — российский социолог, доктор психологических наук, профессор социологии, создатель эоантропоцентрической парадигмы в социологии и семиосоциопсихологической парадигмы социальной коммуникации. В 1995—2000 гг. преподавала в РУДН, читала курсы для бакалавров и магистров, руководила подготовкой магистерских и кандидатских диссертаций.

Разговор начинается с вопроса о социальном значении диалогической коммуникации: в широком смысле для процесса социализации, а в специальном — для процесса управления. По мнению Т.М. Дридзе, для изменения качества принимаемых решений необходимо сделать так, чтобы они были адресными, содержали механизм реализации, а те, кто принимает решения, должны быть ответственными и обладать знанием реальности. Существующая в обществе система социализации должна контролировать отбор должностных лиц. Важным моментом при этом являются именно личностные качества. А для этого необходим отказ от «структурных увлечений». Условием повышения качества является также проведение предварительных социально-диагностических исследований. Власть должна привлекать ученых, социальных диагностов к принятию решений и прогнозированию объема или «круга радиации» от того или иного решения. При этом необходимо понимать, как это затрагивает человека, проживающего в социальной среде. Отвечая на вопрос о своих успехах и успехах коллег, с которыми она работает, Т.М. Дридзе отмечает сдвиги в профессиональных представлениях архитектурного сообщества, с которым она взаимодействовала, о появлении понятия социальной экспертизы управленческих решений.

Т.М. Дридзе: ... Постоянно присутствует обратная связь. Когда вещает один, другой должен по меньшей мере понимать, почему и ради чего он вообще вещает. Общение осуществляется текстами, не словами, не вообще речью, которую мы все производим, не словесной эквилибристикой, а тем, каким образом мы организуем свою мысль, причем именно ту, которая доминирует в сообщении, ко-

торое мы хотим послать своему партнеру. Если коммуникант способен сосредоточить свое внимание именно на этой доминанте, как бы отождествиться со своим партнером и интерпретировать именно ее, понимая, что второстепенное, то есть надежда, что обратная связь возникнет. Но, к сожалению, этим умением мало кто располагает, даже детей в школе учат в основном языку, а не общению.

Есть такой способ понимания обучения общению, что ему можно обучить через язык, особенно когда учат иностранному языку, то считают, что, обучив языку, параллельно или одновременно учат и общению. Но это не так, надо учить языку через общение, а для этого с самого детства надо придавать значение умению вставать на позицию партнера, уметь вставать на его место, понимать, ради чего он вступает с вами в общение. Думаю, что это должен быть специальный курс, начиная от детского сада, через школу и на всю жизнь, потому что у нас сейчас главная опасность — отсутствие такого общения или прерванное общение.

Все усилия направлены на то, чтобы людей и общество разрознить, дифференцировать его на разного рода группы, усилия направлены на сепаратизм, на дезинтеграцию, а надо было бы найти интегрирующие способы — это корпоративная культура, умение общаться, понимать друг друга, что требует труда и большого усилия. Этому надо учить.

Корреспондент: К каким последствиям в обществе может привести неумение людей общаться, вступать в диалог?

Т.М. Дридзе: Я думаю, что мы каждый день наблюдаем результаты отсутствия этого умения. Часто даже по телевидению, особенно когда выступают какие-то политические деятели, которые склонны излагать собственную точку зрения, не считаясь с тем, кому она может быть интересна. Ради чего политик или какое-то должностное лицо произносит ту или иную речь, порождает тот или иной текст? (Часто вызывая негативную реакцию и не задумываясь над этим). Это происходит потому, что люди ищут смысл, вникают в замысел, думают над тем, ради чего и почему говорится именно это, а не что-нибудь другое. И очень быстро понимая, что это не ради них, а ради того, чтобы просто найти способ самовыражения, иногда для галочки, иногда, чтобы оправдать свою руководящую позицию, они очень скоро прекращают слушать и обращать внимание — им становится неинтересно. А те, кто призваны принимать решения, имеющие серьезные социальные последствия, иногда теряют аудиторию и сторонников. Поэтому, думаю, что последствия очень серьезные.

Корреспондент: У нас управленческие решения принимаются по принципу: «хотели как лучше, а получилось как всегда». Как нужно принимать управленческое решение, чтобы не «получилось как всегда»? Что для этого нужно делать?

Т.М. Дридзе: «Как лучше» — это действительно сложно. Если планируется или разрабатывается решение, которое кажется его автору хорошим, стоящим, несущим полезные последствия для людей, то он должен продумать механизм реализации этого решения — как, за счет чего, каким образом и кто будет это

решение реализовывать. Получается «как всегда» по той простой причине, что люди уже привыкли к тому, что ни одно решение, которое принимается и ожидается ими как полезное для них, реализовано не будет. Поскольку может быть принято решение, которое устраивает тех, кто неизвестно из каких соображений (или можно предполагать из каких) его принимает, постольку люди не ждут лучшего.

А ведь решение может быть реализовано только в том случае, если есть те, кто готовы участвовать в его реализации. Таким образом, сторонников надо предусмотреть заранее. Значит, нужно прорабатывать последствия и способ его реализации.

Корреспондент: Тамара Моисеевна, как должностному лицу грамотно выполнять свои обязанности? Ведь понятно, что оно находится на этом месте не для того чтобы набить свой карман, построить дачу, обустроить детей, а чтобы конкретному человеку, который находится под его властью, жилось лучше. Он ведь для этого поставлен? Я правильно Вас понимаю?

Т.М. Дридзе: Вы понимаете меня абсолютно правильно и, казалось бы, именно так должно быть. Однако на деле очень часто приобретают должности, места и кресла исключительно из карьерных соображений, для улучшения своего благосостояния, обретения некоего спокойствия и очень быстро порой забывают, что с ними было до того, как они попали в эти кресла. Я знаю очень много примеров именно такой судьбы, когда человек испытал все жизненные трудности, знал, что такое обыденная жизнь и, может, даже стремился во власть, полагая, что он что-нибудь сделает не только для себя, но и для людей. Но, обретая соответствующие блага, которые несет та или иная должность, он забывает об этом и начинает отождествлять свое пребывание в должности с карьерой, которую он сделал, и с тем местом, которое он старается использовать. Он теряет чувство ответственности и утрачивает ощущение связи с теми, кто зависит от принимаемых им решений. Именно поэтому очень важно постоянное напоминание тем, кто принимает управленческие решения: необходимо объемно знать социальную реальность, отражающую любое из тех решений, которые будут влиять на среду обитания людей, на качество их жизни и на то, что именно они будут думать. Ведь от того, как они осмысливают происходящее и эти самые решения, будет зависеть, станут ли они вашими сторонниками и будут ли они, как я уже говорила, участвовать в их реализации. Думаю, беда именно в том, что теряется чувство ответственности и чувство реальности.

Корреспондент: Тамара Моисеевна, но тогда получается замкнутый круг? Если люди идут во власть целенаправленно, чтобы сделать карьеру, построить дом, о каком благе народа вообще может идти речь?

Т.М. Дридзе: Ну вот поэтому очень важно, чтобы человек никогда не забывал, что он человек. Я думаю, что влияют наши структурные увлечения, которые характерны вообще для общества в целом, для оценки успехов, которых мы достигаем. Я говорю «структурные», потому что и субъекты, и процессы рассматриваются групповые. Но на самом деле, даже применительно к человеку, главное не пол, возраст, должность, профессия, конфессия; главное — человеческая натура. Об этом, во-первых, должны думать те, кто подбирает человека,

который в ответственной должности будет принимать ответственные решения. Во-вторых, нужно устроить систему социализации (слово, которое я люблю), которая проходит через всю человеческую жизнь, постоянно сталкиваясь с которой, он либо становится человеком, либо теряет человеческий облик. Она должна быть организована таким образом, чтобы человек все время учился, все время был в контакте с теми людьми, которые не дадут ему потерять человеческий облик.

Корреспондент: Подошли к самому главному — как это сделать?

Т.М. Дридзе: Я думаю, очень важно отдавать себе отчет в том, что вся человеческая жизнь — это решение ответственных, важных жизненных проблем. То есть каждый человек участвует в решении проблем, живет в системе управления, в общении с другими людьми. Он постоянно транслирует в коммуникации свои интенции (интенция — это направленность сознания, то, почему, отчего и ради чего он принимает те или иные решения). Он всегда стремится реализовать себя, а не только выжить, принимает те решения, которые можно назвать управленческими. Другое дело, что он часто не облечен теми правами, которые получает человек, оказавшись во властной структуре, обретая тот круг ответственности и прав, которым рядовой гражданин не обладает.

Это значит, что нужно постоянно ему об этом напоминать и создать такую систему, в которой будет ясно, что ни одно решение не должно приниматься без предварительной социальной диагностики, т.е. без понимания того, что происходит в той среде, которую принятое решение коснется своими последствиями. А вот этого пока не происходит.

Корреспондент: Тамара Моисеевна, расскажите, пожалуйста, подробнее (Вы много пишете об этом в своих книгах), что такое социальная диагностика? Каким образом ученые должны принимать участие в принятии управленческих решений?

Т.М. Дридзе: Как раз это и есть то дело, которым должны были бы заниматься ученые и по поводу которого к ним следовало бы обращаться управленцам всех уровней и всех рангов. Сейчас, к сожалению, произошел некий разрыв между теорией и практикой. Надо интегрировать теорию в практику выработки социально значимых решений. У нас говорят «социальные процессы», имея в виду процессы, связанные с тем, что принято называть социальной структурой: группы, карьеры, что-то в этом духе. На самом деле есть решения, которые влияют прежде всего на качество среды, а через него и на качество и образ жизни людей. И вот здесь как раз и приходится работать тому, кто называет себя социальным диагностом. Принимая некое решение, нужно представить себе тот круг или объем, в котором от него будет «радиация», и нужно привлекать ученых для того, чтобы они изучили все то, что происходит в этом пространстве.

Вот, собственно говоря, это мы делаем применительно к тем решениям, которые касаются преобразования городской среды. Потому что мы сейчас живем в условиях, когда ее изменения стали приобретать уже неконтролируемый характер и ударяют по людям, а не только, как принято считать, по памятникам или по деревьям (некоторые стали задумываться, что не надо их вырубать и, естествен-

но, — не надо). Прежде всего потому, что все, что происходит в среде, затрагивает человеческую жизнь, и человек, теряющий связь с жизненной средой, фактически лишается жизни. И поэтому речь идет уже не о самореализации людей, а об их выживании. Пора понять, что экология, экономика и культура — это не оторванные от людей вещи, не музеи, не пространство и не праздники, а это те жизненные ресурсы, которыми человек располагает. Он выживает — это и есть экология, он воспроизводит ресурсы для жизни — это и есть экономика, он воспроизводит образцы, как жить, как взаимодействовать с другими людьми — это и есть культура (культура должна быть с человеком), и собственно этому мы и способствуем.

Корреспондент: Тамара Моисеевна, Вы не расскажете нам о каких-то конкретных Ваших успехах на этом поприще? Что-то удалось достичь, конкретно помочь людям?

Т.М. Дридзе: Мне трудно сказать о больших успехах, потому что я вообще сторонник теории «малых дел», т.е., наверное, успехи существуют просто потому, что то, что раньше не воспринимали и не понимали, теперь вдруг стали воспринимать и понимать. Я уже лет десять участвую в работе Экспертно-консультативного совета при главном архитекторе города. Когда-то, когда я начинала, архитекторы видели в среде только объемы и ландшафты и больше всего рассуждали об архитектуре, об экономном и интенсивном градостроительстве. И даже сам город существовал для них как макет, если можно так сказать, в котором нет ничего живого. За эти годы, общаясь с архитекторами, постоянно участвуя в обсуждении проектов, я присутствую при том, как очень часто жители выходят и протестуют против вырубки деревьев, против застройки зеленых массивов, против строительства перед их окнами каких-то совершенно неожиданных зданий. Сейчас это особенно энергично происходит в центре. Говорят, что лучший способ обороны — это нападение, так вот: один из способов обороны тех, кто это делает, — назвать выступления жителей групповым эгоизмом. На самом деле его проявляют те, кто не считается с состоянием среды, с тем, что происходит, как протекает реальная жизнь людей в этой среде, насколько они к ней привязаны. И какое страдание им причиняют тем, что, скажем, коренных жителей Арбата изгоняют на городские окраины, где потом они буквально заболевают физически. Люди, которые прожили столько лет, которые создали то богатство, которое сейчас стало достоянием, к сожалению, не тех, кто его создавал, вдруг оказываются ущемленными там, где стоит вопрос о жизни и смерти. Я думаю, что эти вещи должны быть пересмотрены, и я и мои коллеги по мере возможности участвуем в том, что осуществляем такую диагностику, способствуем тому, чтобы у нас появилось понятие того, что называется социальной экспертизой управленческих решений и разного рода проектов. Проект, программа — это не что иное, как управленческое решение, предусматривающее его реализацию, к сожалению, редко пока снабженное механизмом защиты интересов тех, кого оно затронет.