

В.А. ВИТТИХ

**ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ
ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

САМАРА
2013

УДК 50.03.05

Виттих В.А.

Введение в теорию интересубъективного управления / В.А. Виттих. – Самара : Самарский научный центр РАН, 2013. – 64 с.

Предложены принципы построения теории интересубъективного управления, базирующейся на постнеклассической научной рациональности и концепции свободного общества, в котором ставка делается на ненасильственные способы принятия решений, ориентированные на достижение взаимопонимания и консенсуса неоднородных акторов. Издание предназначено для специалистов, занимающихся разработкой систем государственного, муниципального и корпоративного управления, а также для студентов соответствующих специальностей.

Рецензент:

Главный научный сотрудник ГНП РКЦ «ЦСКБ-Прогресс», д.т.н., профессор А.В. Соллогуб

*Печатается по решению издательского совета
Самарского научного центра Российской академии наук*

ISBN 978-5-93424-610-6

© Виттих В.А., 2013

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СТРУКТУРА ТЕОРИИ ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	11
1.1 Актор	11
1.2 Ситуация.....	17
1.3 Коммуникация.....	20
1.4 Самоорганизация	22
1.5 Интерсубъективная система	26
1.6 Структура теории интерсубъективного управления.....	31
2 О РАЗРАБОТКЕ И ПРИМЕНЕНИИ ТЕОРИИ ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	35
2.1 Процесс принятия решения с использованием теории интерсубъективного управления.....	35
2.2 Формирование интерсубъективной системы	38
2.3 Актуализация персональных знаний акторов	43
2.4 Интерсубъективные соглашения акторов.....	46
2.5 Достижение взаимопонимания акторов	49
2.6 Принятие решения	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	54
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	56

ВВЕДЕНИЕ

XX век может быть назван веком бюрократии, поскольку целые государства, крупные проекты (атомный, космический и др.), промышленные предприятия, учреждения (школы, вузы и т.п.) и даже небольшие фирмы, как правило, управлялись (да и сейчас управляются) на основе принципов «идеальной бюрократии», сформулированных М. Вебером в начале прошлого столетия (термин «управление» соответствует здесь английскому management) [1]. Тем не менее уже во второй половине века стали проявляться недостатки этой формы организации процессов управления. Так, например, в работе [2] отмечалось, что «бюрократические структуры проектируются для того, чтобы выполнять действия, которые поддаются программированию в стабильных, предсказуемых окружающих условиях. Однако окружающие условия становятся все более неустойчивыми и быстроизменяющимися. В настоящее время возникла потребность в организациях такого типа, которые позволили бы быстро приспосабливаться к изменяющимся условиям; необходимо искать такие структуры, с помощью которых люди могут организовываться для новаторской непрограммируемой деятельности».

Начавшиеся реформы бюрократических механизмов не дали каких-либо заметных сдвигов в плане совершенствования систем управления, поскольку практически не касались двух главных принципов бюрократии: жёсткой иерархии власти и игнорирования личных качеств сотрудников организации, – превращающих человека в «винтик» бюрократической машины. «Механистичность» и «обезличенность» являются едва ли не самыми характерными чертами большинства существующих систем управления,

которые по этой причине в современном открытом и динамичном мире не удовлетворяют всё возрастающим потребностям практики. «Нужна более гуманистическая теория организации», – справедливо считал Г. Шепард [2]. Но на каких принципах такая теория должна строиться? Для ответа на этот вопрос в данной монографии предлагается разрабатывать *теорию интерсубъективного управления*, которая противопоставляется бюрократической теории и исходит из того, что *резервы повышения эффективности управления следует искать не в модернизации бюрократической машины, а в самих людях, в каждом человеке, в использовании его интеллектуальных и волевых ресурсов*. Однако для решения этой задачи оказалось необходимым сделать один важный методический шаг – *совершить переход от классической научной рациональности к постнеклассической* [3], которая не отделяет субъекта от объекта (как это делает классическая наука), а, наоборот, учитывает соотнесённость получаемых знаний об объекте с индивидуальными особенностями субъекта и средств его деятельности [4].

Дело в том, что ещё на уроках физики в средней школе в нас закладывались основы классической науки, призванной приобретать объективно-истинное знание, выражаемое обычно в законах природы. Нам объясняли, что эта объективность достигается путём отделения субъекта (исследователя) вместе со средствами наблюдения от изучаемого объекта. Особенности личности учёного и используемых им приборов «выносятся за скобки», а это даёт возможность утверждать, что найденный таким образом закон действует всегда и везде (разумеется, в пределах некоторых ограничений). И когда мы решали школьные задачи по физике или занимались в вузе, например, расчетами устойчивости систем автоматического управления с применением законов механики, то в нас постепенно укоренялось убеждение,

что именно классический научный подход (и только он!) обеспечивает возможность постижения действительности, а поэтому его и необходимо использовать при решении возникающих практических задач.

Однако, когда мы сталкивались с проблемами реальной жизни, нас очень часто ожидало разочарование. Оказалось, что естествознание, с его впечатляющими и признанными научными результатами при изучении Природы, становилось бессильным при решении множества, и я думаю, большинства социальных, экономических и гуманитарных проблем, волнующих человечество, поскольку вместо чисто материального объекта (например, технического объекта, управляемого без участия человека, автоматически) необходимо было рассматривать *сообщество людей*, находящихся в той или иной проблемной ситуации и стремящихся найти выход из неё, т.е. *управлять этой ситуацией*. Ведь человеческое бытие есть всегда бытие в некоторых ситуациях [5].

Правомерно ли, следуя классической рациональности, «выносить» людей из ситуации и превращать их в некоторого «унифицированного» субъекта, изучающего объект – ситуацию «со стороны»? Конечно же, нет, поскольку решения, принимаемые и реализуемые людьми, находящимися «внутри» (а не «вне») ситуации, определяют развитие этой ситуации. «И если в естественных явлениях всё выглядит «неизбежным», что вызвано непрерываемостью естественных законов, то на искусственных явлениях всегда лежит печать “свободы выбора»,» [6]. А выбор делает человек: ведь термин «искусственный» Г. Саймон использует в смысле «сделанный человеком», в противовес «природному».

Несмотря на наличие таких принципиальных различий, довольно часто при исследованиях искусственных систем, созданных и функционирующих при участии людей (социальных, экономических, социотехнических и др.), использу-

ют методы и средства естественных наук. И это оправдано до тех пор, пока фрагментарные и редуцируемые из «целого» частные модели, создаваемые на основе дисциплинарно организованных естественных наук, дают приемлемые для практики результаты. При этом человек во внимание не принимается, хотя довольно часто говорят о необходимости учёта «человеческого фактора» – своеобразного «поправочного коэффициента» к результатам моделирования «квазиприродных» процессов, происходящих (без участия людей) в исследуемом объекте.

В этом плане бихевиористы идут немного дальше: человек находится в их поле зрения, но рассматривается как поведенческая система, которая может быть понята и описана в терминах стимула и реакции. Такой подход используется, например, при разработке моделей поведения пилотов, управляющих самолётами, когда время на размышления практически отсутствует. Однако во всех случаях, когда используются принципы классической научной рациональности, сознание человека в расчёт не принимается, что, собственно, является основополагающей предпосылкой создания любой бюрократической организации, предписывающей человеку, низведённому до уровня автомата, жёстко выполнять инструкции и следовать установленным регламентам действий в процессах принятия решений (термин «процессы принятия решений», следуя [1], будем рассматривать как синоним «процессов управления»).

На основе бюрократических принципов, упомянутых выше, строится *менеджмент*, закат которого предрекают К. Клок и Дж. Голдсмит [8], поскольку, по их мнению, время бюрократов и функционеров прошло. Они обращают внимание на то, что слово *менеджер* является однокоренным со словом *manacle*, которое переводится с английского как «наручники», «кандалы», «оковы», рождая ас-

социации с эпохой рабовладения и работорговли, когда менеджеры выполняли функции надсмотрщиков. В эпоху крепостного права они трансформировались в феодальных менеджеров, которые с помощью силы добивались послушания при выполнении крепостными работ на земле хозяина, собирали подати и ренту. В индустриальном обществе менеджеры использовали разнообразные формы административного принуждения и контроля, действуя уже не в одиночку, а в рамках создаваемых сложных управленческих структур.

Образовался целый класс менеджеров – людей, призванных управлять деятельностью других людей, навязывая им свою волю. Менеджмент, опираясь на бюрократию, стал превращать «функцию управления социальными системами в прямую или скрытую власть индивидов или социальных групп как самодостаточных, замкнутых на себя социальных сил (субъектов) в общественных взаимодействиях» [9]. Менеджеры в организации становятся привилегированной кастой сотрудников, оторванных от «рядовых» её членов и имеющих главной целью деятельности сохранение своего статуса (как минимум) и карьерный рост. Поэтому решения принимаются зачастую в личных интересах, но не в интересах организации, а государственные цели превращаются в канцелярские. Менеджеры обычно образуют иерархию, приводящую к возникновению проблемы распределения ответственностей между ними, которая носит «односторонний» характер, поскольку топ-менеджеры, обладающие большей властью, могут всегда «свалить» свою вину на подчинённых им менеджеров более низких уровней. В результате истинные причины ошибочных решений, приведших к нежелательным, а подчас и к печальным, последствиям, остаются скрытыми и могут снова дать о себе знать в будущем.

Эти и многие другие проблемы менеджмента, рассмотренные в [8], «подкреплённые» расхожим мнением о том, что человек, получивший квалификацию менеджера, способен управлять в любой сфере деятельности, порождают (вместо задуманного «идеальной бюрократией» порядка) организационный хаос: бесконечные согласования и совещания, длительные задержки в принятии решений, всё возрастающие потоки документов и нехватку времени для их обработки и т.д. А вера в то, что всё это должно «утрастись» постепенно угасает. К тому же, если рассмотреть проблему шире, на глобальном уровне, то следует констатировать, что «в конце 20 века наука утратила оптимистическую веру в возможности социального управления упорядочить мир человеческих отношений, заложенную в эпоху Просвещения. Две мировые войны, унесшие миллионы жизней, кровавые диктатуры всех образцов – от нацизма до большевизма, ядерные испытания, аварии на атомных станциях – вот далеко не полный перечень управленческих катастроф 20 века» [10].

Всё это говорит о том, что *менеджмент*, несмотря на постоянно реализующиеся программы подготовки и переподготовки управленческих кадров всех уровней, *находится в состоянии глубокого кризиса*. В основе этого кризиса лежит *насильственный принцип организации управления*, когда один человек (субъект) использует другого как средство (объект) достижения своих целей. Такое представление о менеджменте формировалось веками и прочно укоренилось в умах как управленцев-теоретиков, так и менеджеров-практиков, которые убеждены в том, что для достижения поставленных целей (хотим мы того или не хотим) всё равно придётся заставлять человека делать то, чего он не хочет делать. Но такой «рабский» труд не только противоречит идеям гуманизма, выдвигаемым на передний план самим

человеческим сообществом, *но и попросту неэффективен*. Поэтому «в современной науке идёт активный поиск новых, альтернативных подходов к управлению, призванный вывести общество из кризиса» [10].

В предлагаемой теории интерсубъективного управления в качестве ключевого используется понятие *актор*, который, в отличие от менеджера, является участником *ненасильственных способов управления*, базирующихся не на принуждении, а на *достижении взаимопонимания и консенсуса* с другими акторами.

1 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СТРУКТУРА ТЕОРИИ ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

1.1 АКТОР

Декартовская онтология как учение о бытии рисует рационально-механистический образ мира, подчинённо-го жёстким законам, в котором нет места человеку и сознанию, то есть бытие характеризуется безотносительностью к деятельности людей, их познанию и мышлению [11]. Соответственно, классическая наука, и прежде всего естествознание, исходит из того, что мир можно описать, ничего не говоря о человеке, которому отводится роль стороннего наблюдателя, способного объективно описывать (желательно на математическом языке) происходящие вокруг него события, не оказывая при этом никакого воздействия на их ход [12]. И это объективное знание принимается за истинное. Такова логика классического научного познания.

Сциентизм, абсолютизирующий социальную роль науки, создал мировоззренческое основание для использования классической научной рациональности при исследованиях социальных, экономических, социотехнических и иных искусственных систем, что повлекло за собой необходимость дистанционирования, отделения от них человека. И некоторые учёные работали (и продолжают работать) в этом направлении. Но ведь такие искусственные системы принципиально не могут создаваться и функционировать без участия людей, которые своими решениями и действиями направляют их развитие. Поэтому человек не может исключаться из теории управления, что, собственно, и при-

водит нас к смене научной парадигмы – переходу от классической к постнеклассической научной рациональности [3, 4]. Одновременно происходит и смена представлений об онтологии.

Если декартовские онтологические построения рассматривают объективный материальный мир вне и без человека, то фундаментальная онтология М. Хайдеггера *бытие* понимает прежде всего как *бытие человека*, то есть учение о бытии предстаёт как *онтология субъективности* [5]: человек располагается в центре предметного мира, который он конструирует в своём сознании. Следуя М. Хайдеггеру [13], мы перемещаемся из «объективного» мира, в мир «субъективный», «предметный», а место унифицированного субъекта классической научной рациональности занимает индивид, человеческая личность.

Исходя из изложенного, вырисовывается основополагающая для разрабатываемой теории концепция *актора* – человека, который, в отличие от субъекта гносеологии, *не только познаёт мир, но и творит его*. Каждый актер имеет свою собственную *точку зрения* на мир и процессы, происходящие в нём, и в этом смысле акторы являются *неоднородными*. Оказавшись связанными общей проблемной ситуацией, акторы *осознают её по-разному*, хотя одновременно признают необходимость *согласованных действий* по управлению ситуацией и несут *ответственность* за последствия принимаемых решений. Поэтому они совершают коммуникативные действия, т.е. действия, которые сознательно ориентированы на их смысловое восприятие. *Коммуникативное действие*, по Ю. Хабермасу, – такое взаимодействие индивидов, которое *упорядочивается согласно обязательным нормам* и ориентировано на достижение *взаимопонимания* действующих индивидов, их *консенсус* [10, 14].

Основная функция коммуникации, таким образом, – *достижение социальной общности при сохранении индивидуальности каждого её элемента*. Ю. Хабермас в своей теории коммуникативного действия рассматривает коммуникацию в качестве базового социального процесса [9], то есть социальная реальность конструируется посредством образов и понятий, выражаемых в коммуникации. Иными словами, акторы полагаются *коммуникативно рациональными*. Коммуникативная рациональность, являющаяся в философии Ю. Хабермаса рациональностью *солидарности* и сотрудничества, противопоставляется насильственной рациональности менеджмента, направленной на использование с своих интересах других людей. При этом коммуникативная рациональность исходит из интересубъективного по своей природе человеческого разума.

Интерсубъективность – структура индивидуального сознания, отвечающая факту существования других индивидов. Поскольку «я» может лишь частично составить мир, оно принимает от «других» то, чего не достаёт в его собственном опыте [7]. Мир, который мы обнаруживаем в сознании, есть интересубъективный мир [15]. Интересубъективность представляет собой особую общность между познающими субъектами, условия взаимодействия и передачи знания одного для другого [9]. *Субъективное знание*, значимое и «верное» (относительно истинное) для одного актора, может иметь ценность и для других акторов, находящихся с ним в общей проблемной ситуации, которая принуждает их взаимодействовать и участвовать в принятии совместных решений. Тогда, следуя конвенциональной концепции истины А. Пуанкаре, трактующей истину как результат соглашения, может быть достигнута *договорённость о признании некоторого субъективного знания истинным* для ограничен-

ного круга коммуницирующих акторов. Такое *знание* может быть названо *интерсубъективным* [16].

Сказанное относится и к *ценностным ориентациям*, ключ к пониманию которых следует искать не в субъект-объектных, а в интерсубъективных отношениях людей [9]. Акторы, каждый из которых имеет собственное мировоззрение, должны находить *компромиссы при выборе системы ценностей*, поскольку в противном случае невозможно достичь взаимопонимания и консенсуса в процессах принятия решений. Зачастую эта проблема искусственно упрощается, когда без обсуждения принимается позиция одного из акторов, выраженная, например, в подготовленной им целевой программе, отражающей только его точку зрения. Постулируется тезис: «Нечего тратить время на разговоры – надо дело делать». Программа принимается и реализуется, но вскоре выясняется, что результаты её не приводят к урегулированию проблемной ситуации; более того, появляются новые проблемы, требующие куда больших затрат по сравнению с теми, которые были бы произведены при заранее учтённых позициях других акторов.

При этом важным представляется использование акторами *дискурса* – формы коммуникации, в ходе которой высказывания «другого» тщательно проверяются, понимаются, уточняются, критикуются и, наконец, принимаются или отвергаются. В дискурсе *главную роль играет аргумент и запрещается принуждение к согласию* [17, 18]. Ю. Хабермас считает дискурс своеобразным критерием определения истинности или ложности достигнутого соглашения [7].

Таким образом, в отличие от менеджера, для которого главным инструментом управления является «вертикальное» принуждение, воздействие, актор использует «горизонтальное» взаимодействие для достижения согласия,

консенсуса, опираясь на солидарность акторов. *Солидарность* (в философии Р. Рорти) – направление мышления (противопоставленное традиционной объективности) на объединение разнообразных точек зрения не на основе тождества, а в контексте их различия. Эти различия, по Р. Рорти, не провоцируют мировоззренческие конфликты, а создают условия для свободного выбора. Ни одна из позиций, объединяющихся на фундаменте солидарности, не претендует на статус единственной, что принципиально отличает этот подход от классической рациональности, исходящей из представления о возможности и достижимости одного единственного верного решения [19]. Р. Рорти отрицает необходимость смыслового центра, полагая, что социальная надежда призвана опереться не на «объективность», а на «солидарность» [9]. Причём солидарность понимается как единство, притяжение различных, а не как одинаковость, поскольку мир обновляется через контакт различных; «в своём единстве различные «одни» дополняют друг друга и вырастают до частей целого» [7]. В этом случае система (целое) «выращивается снизу вверх» на основе *лоурархии* (lowerarchy) [20], когда «нижестоящие» элементы являются источниками ресурсов и власти для «вышестоящих», в отличие от иерархической организации «сверху вниз», исходящей из диктата верховной власти.

Приверженцы менеджмента не преминут здесь отметить потенциально низкую дисциплину акторов, поскольку в основе её лежат «мягкие» и «либеральные» интерсубъективность и солидарность, предполагающие высокий уровень «сознательности» акторов, которого в реальной жизни достигнуть чрезвычайно трудно. «Дисциплина должна держаться на принуждении и насилии», – скажут они. На самом деле это не совсем так,

а точнее – совсем не так. Дело в том, что *дисциплина* – «термин, фиксирующий обязательность подчинения «всех» (социум, социальные группы, индивиды) установленному порядку (нормам, правилам и т.д.), обеспечивающему организованность, структурированность, согласованность и ожидаемость взаимодействий внутри социальной целостности (как в её статике, так и в её динамике, процессуальности), что обеспечивается «внешними» (принуждение) и «внутренними» (интеоризация норм и т.д.) механизмами поддержания дисциплины в обществе» [9]. Из этого определения следует, что не только принуждение, но и *личные убеждения*, сложившиеся в результате усвоения социально-культурных и моральных норм и ценностей, могут дисциплинировать поведение человека. Поэтому в теории интерсубъективного управления предполагается, что *акторы «внутренне» мотивированы к коммуникации и согласованным действиям*, но достичь этого можно только надлежащим образом организованным *воспитанием*. Причём делать это нужно в процессе социализации личности в молодом возрасте, когда происходит формирование системы собственных взглядов на мир. По сути дела, речь идёт о воспитании *воли актора* – феномена *саморегуляции* субъектом своего поведения и деятельности, обеспечивающей ориентацию сознания на цель и концентрацию усилий на её достижение [9].

Сегодня обучение основам управления происходит в духе классического менеджмента с его идеологией насилия и принуждения, но наше вхождение в информационное общество будет сопровождаться распространением коммуникативной рациональности и, соответственно, ненасильственных, интерсубъективных отношений между людьми в процессах управления (принятия решений).

1.2 СИТУАЦИЯ

Человеческое бытие есть *бытие в ситуациях* [5]. «Вся инициатива человека не только ситуационно определена, но и ситуационно оформлена... Человек должен действовать в ситуации, но как именно, она ему не указывает, и в этом и состоит его свобода... Ситуация есть принуждение к решению, свобода же состоит в самом решении» [21].

На первый взгляд ситуация представляется как объективная реальность, не зависящая от субъективной точки зрения человека, но если принимать во внимание человеческое *сознание*, то ошибочно «объективировать» ситуацию, рассматривать её как нечто, что существует само по себе. «Ситуация – феномен неоднозначный; в ней нельзя распознать меру вклада свободы и жёсткого положения вещей» [5]. Например, обильный снегопад – явление объективное, природное. Но вот осознаётся оно по-разному: у владельца автомобиля снегопад порождает волнение, связанное с возможными «пробками» на дорогах; у работника жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) возникает озабоченность, справится ли с ним снегоуборочная техника, имеющаяся в службах ЖКХ; дети предвкушают удовольствие поиграть в снежки и т.д.

Важно, что *человек может понять ситуацию только «изнутри»*, а не с позиций внешнего наблюдателя. Поэтому её нельзя трактовать ни как «объективное», ни как «субъективное» [5]. В нашем примере снегопад не вызовет никаких эмоций ни у автомобилиста, если он вообще не собирается никуда выезжать, ни у работника ЖКХ, если он находится в отпуске, ни у ребёнка, если он болен и родители не пускают его на улицу. В указанных условиях (автомобиль не нужен, отпуск, болезнь) все упомянутые индивидуумы становятся сторонними наблюдателями.

Кроме того, человек оказывается в ситуации не один, о чём писал Жан-Поль Сартр: «Я существую в среде других существующих и не могу ни принимать этих других существующих только в качестве объектов, ни себя самого как существующего лишь в окружении других. *Ситуация* – это моя позиция в мире, определённая отношениями используемости и сопротивляемости тех реальностей, которые меня окружают... *Структура ситуации* складывается из «моего места», «моего тела», «моего прошлого», «моего положения в отношении других» и «моего фундаментального отношения к другому» [5].

Таким образом, каждый автономный неоднородный актер будет по-своему «озабочен» (по М. Хайдеггеру) ситуацией, находясь в центре «предметного мира», в который входит всё то, чего касается эта озабоченность. Описание предметного мира является *субъективная* (персональная) *онтология*, понимаемая как «описание и организация того, что есть, множества вещей, которые существуют, и которая определяет, как эти вещи взаимосвязаны» [22].

Однако ситуация может осознаваться актерами как предмет их *общей заботы*, связанной с необходимостью совместного принятия решения по её урегулированию. Тогда необходима разработка *онтологической модели ситуации*, представляющей собой согласованное описание ситуации в форме понятий и отношений путём многостороннего диалога неоднородных акторов [23].

Следует отметить, что необходимость принятия решения осознаётся актерами не во всякой ситуации. Для этого требуется, чтобы у них возникла неудовлетворённость состоянием дел или, в более общей форме, необходимо, чтобы *степень неопределённости ситуации* превысила некоторый допустимый порог. В этом контексте можно говорить о *проблемной ситуации*, когда неудовлетворительное состояние

дел уже осознано, но ещё не ясно, что нужно делать для его изменения [24].

Источников неопределённости ситуации множество – природные, техногенные и др., но главный из них – неоднородность акторов, различие их мировоззренческих позиций. А поэтому *коммуникативные действия*, направленные на взаимные убеждения, поиск компромиссов и сближение точек зрения, играют ключевую роль в процессах *достижения взаимопонимания акторов и консенсуса*, что и обеспечивает, в конечном счёте, снижение неопределённости ситуации до приемлемого уровня.

В заключение этого раздела уместно сделать замечание, относящееся к разделению понятий «стратегическое управление» и «ситуационное (нестратегическое) управление», которое представляется весьма условным. В [25] стратегическое управление предполагает «взгляд из будущего в настоящее», а нестратегическое – разработку и реализацию плана перехода из настоящего (а, соответственно, и из прошлого) в будущее при условии, что «окружение фактически не будет меняться». Однако у человека в его «настоящем» не только присутствует «прошлое», но точно также в «настоящем» (в текущей ситуации) *человек осознаёт* и своё собственное «*будущее*» [5]. В фундаментальной онтологии М. Хайдеггера понятию «теперь», включающему в себя и прошлое, и будущее, придаётся первостепенное значение. «Присутствие, – пишет он в [13], – есть своё прошлое по способу своего бытия, которое... всякий раз сбывается из его будущего». Такая способность человека применять желаемое будущее для принятия решений в настоящем свидетельствует о его возможности управлять «стратегически». И в то же самое время он может осуществлять «нестратегическое» управление «линейным» развитием от прошлого через

настоящее к будущему. Иными словами, нет необходимости различать стратегическое и ситуационное (текущее, оперативное) управление, поскольку, образно говоря, это «две стороны одной медали».

1.3 КОММУНИКАЦИЯ

Как только неоднородные акторы (поначалу индивидуально) начинают осознавать проблемную ситуацию, они приступают к коммуникативным действиям с тем, чтобы согласованно понять ситуацию, т.е. достигнуть взаимопонимания, а затем найти совместными усилиями устраивающее всех решение по её урегулированию. Коммуникация здесь, таким образом, не отождествляется с более узкими понятиями связи и передачи сообщений, а является средством обеспечения прежде всего *взаимопонимания акторов*.

В классическом менеджменте, построенном на принципах бюрократии, такой задачи обычно не ставится. Менеджер коммуницирует со своими подчинёнными, в основном, с целью получения от них информации, требуемой ему для принятия решения, но у него нет необходимости достигать взаимопонимания. Аналогичную картину можно наблюдать и при коллегиальном управлении, когда каждый из членов коллегии, несущий ответственность за определённую, «свою» сферу деятельности, вовсе не стремится глубоко вникать в существо проблем, волнующих его коллег. Если кто-то из них подготовил проект решения, то согласуется он чаще всего формально – лишь бы не противоречил интересам других. При этом в качестве основного аргумента выдвигается «отсутствие времени» на какую-либо intersубъективную деятельность, апеллируя к чрезвычайным ситуациям.

Можно согласиться с тем, что именно в чрезвычайных ситуациях времени для размышлений, обсуждений и согласований, как правило, нет. Но это вовсе не означает, что и в «обычных» проблемных ситуациях нужно подчиняться воле какого-то одного авторитарного менеджера. «Пожарные» методы принятия решений должны применяться только в адекватных ситуациях. В любых других случаях акторы должны понимать друг друга и согласованно действовать. Вопрос в том, каким образом достигать этого взаимопонимания.

Прежде всего необходимо отметить, что речь идёт о *переговорах акторов, направленных на сближение их позиций*, в результате которых достигается общее согласие по спорному вопросу – *консенсус* (при этом не предполагается проведение какого-либо формального голосования). Ю. Хабермас считает именно консенсус главной целью коммуникаций, ориентированных на понимание, а с точки зрения достижимости консенсуса он выделяет особую форму коммуникации – *дискурс*, когда соглашение достигается в результате аргументации, а не принуждения. Условия, при которых возможно такое рациональное соглашение, Ю. Хабермас называет «идеальной речевой ситуацией» [7].

Ю. Хабермас разрабатывает концепцию дискурса как специальной формы речевой коммуникации, основанной на *рефлексивном диалоге*, акцентирующем все значимые для соучастников аспекты как обсуждаемой предметности, так и самой ситуации диалога [9]. В этике дискурса он предлагает учитывать не только значимость твёрдых нравственных норм, но и *степень возможной солидарности личностей*, участвующих в дискурсе [10]. Дискурс понимается, таким образом, как *идеальный вид коммуникации*, осуществляемый в отрыве от традиций, авторитета и т.п. и имеющий целью критическое обсуждение и обоснование взглядов и действий

участников коммуникации [7]. *Дискурсивное мышление*, развёртывающееся в последовательности понятий или суждений, при этом *противопоставляется интуитивному*, схватывающему целое независимо и вне всякого последовательного развёртывания [10].

С помощью дискурса свободная, лишённая каких-либо ограничений, *коммуникация* акторов, нацеленная на достижение их взаимопонимания, *становится рациональной*. При этом *общество* рассматривается Ю. Хабермасом не как социальная конструкция, а как *коммуникативный механизм, определяющий* не только динамику, но и *сущность социальных процессов* [26]. «Хабермас кладёт в основу теоретического понимания социальной жизни не материальные производительные силы, обеспечивающие поступательное преобразование природы человеком, а *«производительную силу коммуникации»*, сплетающей социальную ткань и обеспечивающей её поступательную рационализацию. Именно коммуникативное действие, в котором *координация планов действия участников осуществляется через механизмы взаимопонимания в среде естественного языка*, обеспечивает воспроизводство общества как «жизненного мира»» [27]. Иными словами, коммуникативный взгляд на мир будет приобретать всё возрастающее значение.

1.4 САМООРГАНИЗАЦИЯ

Автономные неоднородные акторы действуют, не дожидаясь команд какого-то центрального управляющего органа, а *самоорганизуются*, коммуницируя друг с другом и вырабатывая согласованные решения по управлению ситуацией с учётом общих интересов, не забывая и о своих. Под само-

организацией понимается спонтанное, незапланированное возникновение порядка (некоторых глобальных структур) из случайных (хаотических) локальных взаимодействий без внешних организующих воздействий [28]. Социальные системы в этом смысле не являются исключением, поскольку проявления самоорганизации обнаруживаются ещё в первичной социальной форме первобытного строя – общине, где общее собрание членов общины служило социальным институтом, обеспечивающим выполнение без посредников функций социальной самоорганизации по принципу «каждый за всех, все за каждого» [10].

Отношения самоуправления в общине носили характер «первобытной демократии», а управленческие структуры были непосредственно «вплетены» в основную массу общинников [7]. Возникающие проблемные *ситуации*, затрагивающие интересы членов общины и *обладающие неопределённостью*, регулировались путём локальных взаимодействий на высшем сходе общины, где в лице самих общинников происходило слияние «законодательной» и «исполнительной» власти [10]. Иными словами, *способность к социальной самоорганизации являлась в общине фундаментом, обеспечивающим возможность реализации процессов управления (процессов принятия решений)* [1].

Находясь в «естественном состоянии», при котором практически отсутствовали нравственные и правовые ограничения, индивид тем не менее обладал всеми правами самозащиты и действовал, руководствуясь «естественным законом», отражающим элементарное представление о справедливости. Перейдя в «государственное состояние», люди передали функцию интерпретации «естественного закона» органам законодательной власти, а функцию самозащиты – органам исполнительной власти [12]. Появление посредника в лице государства как аппарата управления обще-

ством, наделённого властью и опирающегося на силу закона или органы принуждения, изменило общинную модель самоорганизации. Теперь самоорганизация осуществлялась на уровне локальных взаимодействий людей только тогда, когда неопределённость ситуации можно было регулировать путём прямых переговоров, не прибегая к привлечению глобальных структур – государственных органов и вырабатываемых ими нормативно-правовых актов. Если же неопределённость какой-либо ситуации в социуме (скажем, социальная напряжённость) превышала некоторое критическое значение, требовалось вмешательство государства с его полномочиями регулировать общественные отношения. Изменение этих отношений, в свою очередь, давало «импульсы» власти со стороны общества для выработки новых норм поведения и взаимодействия людей на локальном уровне. И вот такая *циклическая причинная зависимость в сочетании с неопределённостью ситуаций и составляет основу социальной самоорганизации* в современном («необщинном») понимании этого слова [28, 29].

Однако тенденция к расширению сферы государственного регулирования жизни и деятельности людей (даже в тех случаях, когда в этом не было никакой необходимости) развивала систему принудительного сотрудничества, постепенно подавляя общественную самоорганизацию. Г. Спенсер назвал такой тип общества воинственным. Люди, образующие воинственные общества, «должны обладать слепой верой в авторитет и готовностью быть направляемыми другими, а следовательно, и сравнительно малой инициативой. Привычка видеть всюду официальное вмешательство развивает уверенность, что это официальное вмешательство всюду необходимо; а тот образ жизни, при котором всё определяется личным усмотрением и нет примеров безличного течения событий, делает их

неспособными понимать какие бы то ни было социальные процессы как результат саморегулирующихся порядков» [30]. В таком обществе централизованное управление, стягивающее принятие решений к верхним эшелонам власти, отодвигает социальную самоорганизацию на второй план, превращая людей в «винтики» государственной бюрократической машины, в простых исполнителей воли других людей.

В то же самое время (как уже отмечалось во Введении) резервы повышения качества жизни, эффективности экономики и государственного управления следует искать в самих людях, в каждом человеке, в использовании его персональных интеллектуальных и волевых ресурсов. А жёсткая управленческая иерархия и централизация, сковывающие инициативу людей, неприемлемы, поскольку для решения этой задачи *необходимо поддерживать развитие самоорганизации как фундаментального свойства любой сложной социальной системы*. На этом акцентировал внимание классик социологии Питирим Сорокин, который писал, что «один из самых главных факторов, определяющих функционирование и развитие любой системы, лежит внутри неё самой. В этом смысле любая внутренне интегрированная система является автономным саморегулирующимся, самоуправляемым или, если угодно, «сбалансированным» единством» [31]. Именно *самоорганизация играет ключевую системообразующую роль при возникновении порядка из хаоса* [32], представляющего собой неупорядоченное первоначало, первовещество, из которого сложился мир [10]. На этом основании можно рассматривать самоорганизацию в качестве основного пути генезиса самых различных (в том числе социальных) объектов и присоединиться к мысли *о первичности феномена самоорганизации* [33].

1.5 ИНТЕРСУБЪЕКТИВНАЯ СИСТЕМА

В своём стремлении понять смысл проблемной ситуации и урегулировать её путём снижения неопределённости ситуации до некоторого приемлемого уровня *автономные акторы самоорганизуются в систему*, которую будем называть *интерсубъективной* [34]. Каждый актор вместе с имеющимися в его распоряжении интеллектуальными, материальными и трудовыми ресурсами образует базовый элемент интерсубъективной системы – холон (от греческого «holos» – весь, целый – с суффиксом «on», обозначающим часть, частицу) [35]. Понятие «холон» обозначает *целое, являющееся частью другого целого*, включающее в себя управляемые актором компоненты для обработки, транспортировки и хранения физических объектов (вещества, энергии) и информации. Являясь независимым и автономным, холон, располагающий развитыми средствами коммуникации, *способен взаимодействовать с другими холонами, образуя новые (составные) холоны*. Иными словами, интерсубъективная холоническая система строится на принципе «часть – целое», в отличие от систем, организованных на основе отношения «причина – следствие» между элементами [36].

Холоны могут не только объединяться (интегрироваться) в составные холоны, но и, наоборот, распадаться (деинтегрироваться). Процессы интеграции и дезинтеграции холонов определяют *эволюцию* интерсубъективной системы, которая должна рассматриваться как *система развивающаяся* [20], остающаяся всегда *открытой и незавершённой*. Дело в том, что в процессах осознания и регулирования проблемной ситуации может не только изменяться состав участников (холонов), но и корректироваться их договорённости, связанные с ценностными приоритетами, целевыми ориентирами и задачами, требующими решения. Таким об-

разом, в сознании акторов, направляющих своими решениями и действиями развитие интерсубъективной системы, *должна доминировать коммуникативная рациональность*, а не целерациональность, предполагающая жёсткую ориентацию на цель, заданную «свыше», и планы, подлежащие неукоснительному исполнению. Для того чтобы пояснить сказанное, обратимся к примерам.

Волжский автомобильный завод (ВАЗ) в г. Тольятти создавался для производства легковых автомобилей по ценам, соответствующим покупательной способности населения, т.е. с целью удовлетворения спроса населения в этом виде промышленных товаров. Для проведения плано-экономических расчётов и планирования производства в качестве прототипа был взят итальянский завод, производивший автомобили марки FIAT. В результате был спроектирован отечественный автомобильный завод, являющийся весьма близкой к оригиналу копией итальянского, и к началу строительства ВАЗа уже было ясно, что, как и с применением каких ресурсов будет производиться. Никто не сомневался, что только программно-целевой метод планирования и управления, предписывающий жёсткое выполнение установленных регламентов и процедур на каждом производственном участке, обеспечит решение поставленной задачи. Завод был построен, производство автомобилей освоено, продукция начала поступать потребителям. И если бы все окружающие условия оставались стабильными или изменялись так, как было предусмотрено планами, то никаких проблем не возникало бы.

Однако мир становился всё более открытым и динамичным. Менялись требования потребителей, спрос на автомобили в силу своей стохастичности плохо поддавался прогнозированию, на рынок стали поступать иномарки, составляющие конкуренцию вазовским моделям, и т.п. Само про-

изводство ВАЗа нуждалось в модернизации, техническом перевооружении, возникли серьёзные проблемы с кадрами и т.п. А централизованная бюрократическая система, положенная в основу управления предприятием ещё на стадии его проектирования, оказалась не в состоянии справиться с этим нарастающим «снежным комом» проблем.

В середине 90-х годов была предпринята попытка реформирования системы управления ВАЗом в направлении её децентрализации: структурные подразделения ВАЗа становились автономными «бизнес-единицами», приобретая относительную самостоятельность и свободу выбора видов деятельности, с тем чтобы достичь на них более высокого уровня рентабельности. В конечном счёте, экономика предприятия в целом должна была стать значительно эффективней. Тем не менее, по разным причинам, этой реформе не суждено было сбыться.

В качестве альтернативного примера рассмотрим организацию, а точнее самоорганизацию, Силиконовой долины в Калифорнии (США), которая «зарождалась» и «выращивалась» как интерсубъективная (а не бюрократическая) система. Из истории возникновения Силиконовой долины известно, что в 1937 году два выпускника Стэнфордского университета (два актора) – Билл Хьюлетт и Дэйв Паккард решили объединить имеющиеся у них ресурсы и создать в гараже в Пало Альто офис своей фирмы и небольшую мастерскую (базовый холон) для разработки электронных приборов. Тем самым было положено начало развития одной из крупнейших мировых компаний Hewlett-Packard (HP). Основатели фирмы не ставили своей целью освоение производства и продажу каких-либо конкретных устройств или оборудования, поскольку прежде всего они хотели создать жизнеспособную компанию, прибыль которой получалась бы в результате использования достижений науки

и новых технологий. Поэтому ключевую роль в организации и развитии фирмы играли знания (а не статусное положение) сотрудников, их солидарность (но не административное принуждение) и готовность сопрягать свои личные интересы с корпоративными.

Идею создания собственной компании Хьюлетту и Паккарду подал профессор Стэнфордского университета Фредерик Терман, который, будучи обеспокоенным оттоком выпускников университета («утечкой мозгов»), стал активно поддерживать и других студентов (потенциальных акторов) Стэнфорда в стремлении создавать компании вблизи университета. В результате, без какого-либо «руководящего» административного органа, вокруг Стэнфордского университета начала формироваться сеть исследовательских и промышленных фирм, которую в 1971 году журналист Дон Хофлер назвал Силиконовой долиной. Кстати сказать, Фредерика Термана многие считают «отцом Силиконовой долины».

Фирмы (холоны), расположенные на территории Силиконовой долины, естественным образом взаимодействуют между собой, «интегрируясь» и «дезинтегрируясь», в результате чего образуется синергетический эффект – рождение новых научных и технологических знаний, которые затем конвертируются в прибыли и корпоративное развитие.

Силиконовую долину, таким образом, можно рассматривать как интересубъективную систему, развивающуюся на основе лоурархии – «снизу вверх». Однако это не означает, что в такой системе в принципе отсутствует иерархия. Автономные акторы, обладающие достаточной свободой, могут договориться между собой об установлении *иерархических отношений*, если того требуют интересы дела. Однако при этом должны соблюдаться принципы

?

«идеальной демократии», сформулированные Р.Л. Акоффом в работе [20]:

- каждый из тех, кого может затронуть принимаемое решение, должен иметь возможность прямо или косвенно участвовать в принятии этого решения;
- любой, обладающий властью над другими, должен быть подвержен коллективной власти других над ним;
- индивид или группа может делать что угодно при условии, что это не затрагивает интересов других субъектов. Если это может коснуться других, действие должно получить одобрение их или их представителей.

В той же статье Р.Л. Акофф приводит краткое описание «чисто» лоурархической структуры хорошо известной корпорации Visa, которую также можно рассматривать как интересубъективную систему. «Пример радикально децентрализованной организации, в которой исходная власть поднимается снизу, даёт Visa, чьи пользователи являются её владельцами. Основатель корпорации Visa Ду Хок назвал эту компанию «перевёрнутым холдингом». В противоположность холдингу, т.е. одной компании, владеющей многими другими компаниями, Visa является компанией, которой владеют банки и другие институты, выпускающие карточки Visa. Они являются одновременно её владельцами и её пользователями. Во многих случаях они являются ещё и её поставщиками. Организационная структура корпорации Visa намеренно была спроектирована как «федеративная» система и включает в себя серию региональных, национальных и интернациональных организаций, каждую с её собственными членами и советом директоров. Каждый организационный уровень получает свою власть не от верхних, а от нижних уровней. Решения принимаются голосованием советами на различных уровнях,

с двух-трёхмесячным циклом прохождения вопроса через все уровни. Например, члены корпорации Visa голосовали по вопросу стоимости услуг для себя по всем операциям по Visa и некоторым другим оплатам за дополнительные сервисные услуги. Однако члены организации свободны в том, какой из продуктов Visa использовать, или вообще выйти из системы Visa, или предложить конкурирующий продукт» [20].

1.6 СТРУКТУРА ТЕОРИИ ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Между понятием «теория», принятым в классическом естествознании, и трактовкой этого термина, используемой по отношению к интересубъективному управлению, имеются следующие отличия.

1. Если естественнонаучная теория нацелена на выявление и применение *скрытых сил природы*, то теория интересубъективного управления – *интеллектуальных и волевых ресурсов людей* в процессах принятия решений.

2. Классическая научная рациональность, концентрируя внимание на объекте, исключает при теоретическом описании всё, что относится к субъекту и средствам его деятельности; человек со средствами наблюдения, таким образом, оказывается вне объекта и за пределами теории. Постнеклассическая научная рациональность, являющаяся методологическим фундаментом теории интересубъективного управления, исходит из того, что *субъект вместе со средствами наблюдения и деятельности выполняет познавательно-деятельностную функцию, находясь внутри объекта (ситуации), а, соответственно, человек и средства деятельности являются составными частями теории.*

3. В отличие от классической научной теории, имеющей дело с универсальным идеализированным объектом, *теория intersубъективного управления является ad hoc-теорией, относящейся к уникальному идеализированному объекту – ситуации*, которая осознаётся и управляется (регулируется) находящимися в ней людьми – акторами.

4. Естественнонаучное знание признаётся объективно-истинным, в то время как в теории intersубъективного управления *знания акторов являются субъективными или intersубъективными*. Тем не менее не отрицается и тот факт, что у каждого актора имеется некоторый запас общепризнанных объективных научных знаний, приобретённых им в школе, вузе или в своей практической жизнедеятельности.

5. Классическая научная теория создаётся учёными «на века» и используется (по мере надобности) пользователями теории для решения возникающих перед ними задач, а *ad hoc-теория intersубъективного управления разрабатывается и применяется самими акторами* в темпе развития ситуации, т.е. *в реальном масштабе времени*. Образуя говоря, акторы являются «и авторами, и исполнителями своей собственной драмы, которую они же и познают» [37].

Структура теории intersубъективного управления, таким образом, включает в себя:

- *неоднородных акторов*, наделённых intersубъективным сознанием, и придерживающихся коммуникативной рациональности;
- *intersубъективную систему* – холоническую систему с развитыми средствами коммуникации, обеспечивающими возможность достижения взаимопонимания акторов в процессах принятия решений по урегулированию ситуации;

- *персональные знания каждого актора*, выражающие его предметный мир, находящийся в «поле зрения» актора ещё до появления проблемной ситуации (т.е. это *предпонимание ситуации* [38]);
- *интерсубъективные знания* – разделяемые и признаваемые всеми акторами, осознающими себя в конкретной ситуации, результаты их договорённости и согласия о том, на основе каких принципов, правил и норм будут приниматься решения об управлении ситуацией (т.е. это достигнутые договорённости о «правилах игры» в процессах принятия решений).

Эти соглашения достигаются акторами в рамках следующих типов интерсубъективности [39].

Семантическая интерсубъективность предполагает ясность и общее согласие относительно понятий и построенных из них суждений, т.е. они понимаются всеми одинаково и потому могут употребляться одним и тем же образом.

Эмпирическая интерсубъективность подразумевает, что высказывания, опирающиеся на эмпирические факты, принимаются за рационально обоснованные. При этом нужно иметь возможность ясно понять данные факты, они должны быть обязательно приемлемы и признаны кем-то, т.е. признаётся необходимой обоснованность суждений фактами и наблюдениями.

Логическая интерсубъективность считает рационально обоснованными такие высказывания, которые являются результатом логического вывода. При этом также предполагается понятность, ясность и общая приемлемость.

Операциональная интерсубъективность исходит из воспроизводимости образцов действия или рассуждения. Предполагается, что некоторая последовательность действий всегда ясным и общеобязательно приемлемым образом основана на данном образце. Отдельные элементы такой

технологии и их последовательность, составляющие данный образец, понимаются всеми однозначно и в принципе могут быть воспроизведены в том же виде.

Нормативная intersубъективность предполагает общепринятость норм и правил поведения и оценки. Если некоторая деятельность руководствуется нормами, это также рассматривается как рациональное обоснование. Хотя норма и является одновременно руководством к действию и в операциональном смысле часто не отличается от последнего, но тем не менее со словом «норма» обычно связаны определённые ценностные предпочтения.

В заключение этого раздела следует отметить, что изложенное нетрадиционное понимание термина «теория» созвучно античному (платоновскому) представлению о «теории», которое изложено в монографии А.Ф. Лосева [40]. По его мнению, у Платона «термин «теория» представляет собой такое *состояние сознания*, которое *имеет своим предметом* организованную, оформленную *действительность* и которое *аналитически-синтетически конструирует эту действительность* на основе непосредственного видения или созерцания. Другими словами, *в этом термине мы находим* типичное для Платона и всей Античности *взаимное слияние непосредственно данной и сознательно-сконструированной предметности*». Таким образом, термин «теория» у Платона «не имеет ничего общего с новоевропейским пониманием этого слова» [40].

2 О РАЗРАБОТКЕ И ПРИМЕНЕНИИ ТЕОРИИ ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

2.1 ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕОРИИ ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Теория интерсубъективного управления, как уже отмечалось в предыдущем разделе, предназначена для достижения *взаимопонимания неоднородных акторов* в процессе принятия решения о том, каким образом будет урегулирована проблемная ситуация; эта теория, разрабатываемая самими акторами, играет роль своеобразной «интеграционной платформы», содействующей сближению их позиций.

В традиционной теории принятия решений (см., например, [41]), вопрос о взаимопонимании не ставится, что довольно странно, поскольку трудно себе представить более или менее удовлетворительное решение, которое было принято в условиях, когда заинтересованные лица не понимали друг друга. Точнее, вопрос иногда поднимается, но совершенно в иной постановке, исходящей из того, что лицом, принимающим решения, является руководитель (менеджер), а все остальные – сторонними наблюдателями. Поэтому в учебнике [41] отмечается, что «решения, которые принимает руководитель, находятся под пристальным вниманием как подчинённых, так и многочисленных наблюдателей... Руководитель выступает в роли мыслителя, заглядывающего в будущее. Он должен обладать видением перспектив развития проблемной ситуации и объяснять подчинённым взаимосвязь событий».

Таким образом, здесь проявляется идеология менеджмента, ориентированная на «культ начальства»: руководитель – это мыслитель, стратег, учитель и т.д., а его окружение – лица, которые нуждаются в опеке руководителя, но сами инициативы проявлять не могут. Зачастую эта мысль получает любопытное развитие: если некто – руководитель, значит он творческий, образованный, высокопрофессиональный да и в нравственном отношении – безупречный человек. Но, к сожалению, так бывает далеко не всегда.

Теория интересубъективного управления имеет совершенно иные, в некотором смысле, противоположные предпосылки. Вместо менеджеров – профессиональных начальников – появляются солидарные акторы, осознающие проблемную ситуацию и на основе *партнёрских отношений* стремящиеся урегулировать её, соблюдая достигнутые договорённости и не прибегая ни к каким насильственным методам (в том числе, к административному принуждению). В качестве акторов могут выступать граждане, представители органов власти, бизнеса и общественных организаций, у которых, как правило, будут *разнообразные и противоречивые интересы*.

Представитель бизнеса будет стремиться к получению прибыли даже тогда, когда участвует в каких-то социальных проектах, а чиновник будет стараться сохранить «себя во власти», занимаясь (в соответствии со своими должностными обязанностями) предоставлением государственных услуг населению. На фоне такого разнообразия устремлений совпадение интересов будет скорее редким исключением. *Разнообразие*, таким образом, *становится источником конфликтов* в процессах принятия решений неоднородными акторами. Вопрос в том, как относиться к конфликтам.

Одна позиция – искоренять конфликты всеми возможными (политическими или духовными) средствами. «Преодоление социального конфликта с этой точки зрения должно привести к гармонизации социальных отношений, к некоему идеальному состоянию, счастливой гармонии, к жизни без борьбы. Как правило, реализация идеала бесконфликтного состояния переносится в отдалённое будущее и в загробную жизнь («град Божий»). Более реалистичные теории социальных отношений рассматривают конфликт как постоянный и неустранимый компонент общественной жизни, включённый так или иначе и в структуру сотрудничества (через состоятельность в общем деле, соревнование и проявление инициативы)» [10].

Таким образом, другая точка зрения – *регулировать конфликты*, а не искоренять их. Она опирается на теорию *свободного общества*, которое «представляет собой собрание сообществ (а соответственно и властей), объединённое законами, которые признают право индивидуумов объединяться так и с теми, как и с кем они пожелают. Модель свободного общества предусматривает возможность множества объединений, из которых, однако, ни одно не является «привилегированным» и не имеет особой моральной значимости... Теория свободного общества представляет собой описание условий, на которых различные образы жизни *существуют*, а не описание условий, при которых они приводятся во взаимное *соответствие*» [42]. Концепция свободного общества и регулирования конфликтов положена в основу построения теории *интерсубъективного управления*, которая, в свою очередь, играет ключевую роль в процессе принятия решения по регулированию проблемной ситуации (Рис. 1). Рассмотрим основные этапы этого процесса.

2.2 ФОРМИРОВАНИЕ ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ

По мере осознания проблемной ситуации неоднородные акторы начинают коммуницировать друг с другом, формируя интерсубъективную систему, в рамках которой они будут договариваться о приемлемом для всех способе выхода из сложившейся ситуации. Интерсубъективная система является *открытой системой*, имеющей *холоническую структуру*, которая в терминах работы [42] представляет собой «сообщество» как объединение «частичных объединений». Здесь прослеживается сходство позиций А. Кёстлера [35], впервые предложившего использовать понятие «холон» в качестве базового элемента систем, организующихся на основе *принципа «часть – целое»*, и Ч. Кукатаса, который на основе аналогичного подхода дал определение «сообщества», ответив на важный вопрос о том, что общего должны иметь люди для того, чтобы считаться сообществом [42].

Дело в том, что сообщество – не просто совокупность индивидуумов, не только то, к чему они просто принадлежат и в состав чего они входят. Проблема как раз состоит в том, что сообществами называют самые различные виды человеческих объединений. Например, Ч. Кукатас рассматривает в [42] модель Ф. Тённиса, «который отличал сообщество от объединения по тому принципу, что члены сообщества не только живут рядом, но и имеют какое-то общее происхождение. Объединения могут создаваться и выстраиваться, но истинное сообщество складывается естественным образом, на основе родственных и семейных связей, а также общей среды обитания, взглядов и опыта. В этом смысле стать членом сообщества можно, лишь родившись в нём. И, поскольку всё сводится к вопросу рождения, статуса и взглядов, а не договора и интересов, проживание в одной местности является необходимым, но не достаточным условием для существования сообщества».

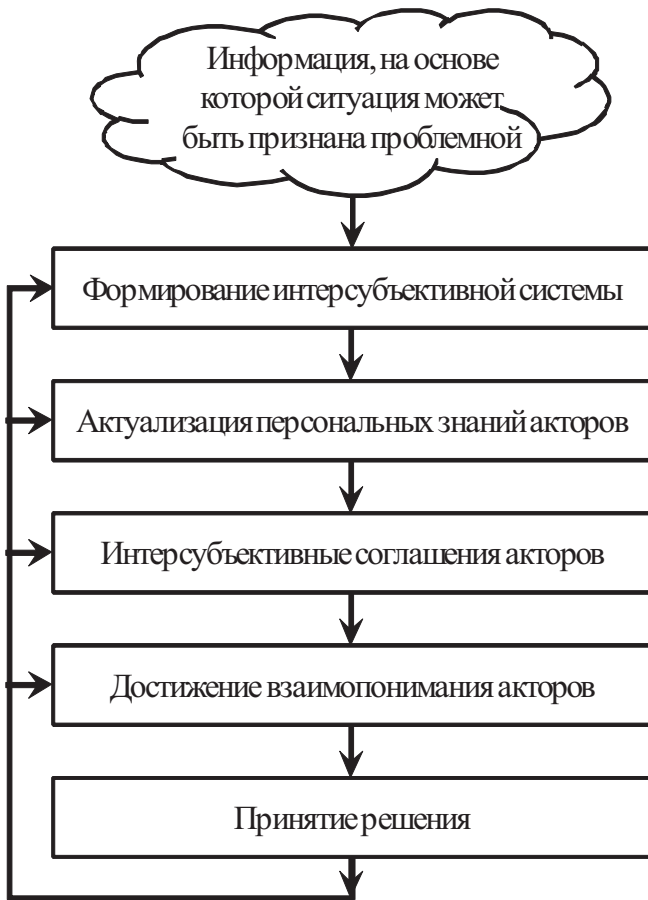


Рис. 1. Процесс принятия решения по урегулированию проблемной ситуации

В другой модели сообщества Р. Макайвера подчёркивается значение единства интересов. Однако, как отмечает Ч. Кукатас, наличие совместных интересов не делает группу людей сообществом. Ведь, к примеру, люди на автобусной остановке заинтересованы в своевременном прибытии автобуса и упорядоченной посадке в него, но от этого они не становятся сообществом. И тогда он даёт своё определение сообщества: *«Сообщество представляет собой совокупность индивидуумов, обладающих единым пониманием того, что в рамках этой совокупности относится к общественной, а что – к частной сфере»* [42].

Опираясь на это определение и полагая формируемую интерессубъективную систему *сообществом*, мы приходим к тому, что акторы должны договариваться между собой и признавать достигнутые *соглашения относительно общих интересов, при этом не забывая и о своих*, т.е. они должны иметь некоторое совместное *понимание разницы между общественной (групповой) и частной (индивидуальной) сферами*.

Сообщество возникает там, где имеется такое совместное понимание, а из приведённого определения также следует, что *«многие разновидности объединений, члены которых рассеяны на большом пространстве, тем не менее являются сообществами»* [42]. Осознание каждым актором своего членства в сообществе играет первостепенную, *«стартовую»* роль в процессе принятия решения об урегулировании проблемной ситуации.

Акторы вместе с имеющимися в их распоряжении ресурсами образуют холоны, а признанная ими общая *«озабоченность»* выполняет системообразующую функцию при самоорганизации интерессубъективной системы.

Важным является признание и понимание того факта, что *человек-актор может одновременно осознавать себя*

в нескольких проблемных ситуациях и, соответственно, в нескольких *интерсубъективных системах*. Например, решая какие-то проблемы на работе, человек одновременно может быть озабочен состоянием здоровья близкого родственника в семье, а поэтому он *вынужден делить лояльность* между этими проблемами и свои ресурсы, делая выбор – сосредоточиться ли на выполнении производственного задания или пойти в аптеку за лекарствами и отвезти их больному. Поэтому кратко рассмотрим подход к решению проблемы конфликта лояльностей, предложенный Ч. Кукатасом в его теории разнообразия и свободы [42].

Автор этой теории исходит из того, что *каждый человек принадлежит множеству сообществ и делит лояльность между ними*. Эти лояльности конфликтуют друг с другом (в нашем примере, лояльность по отношению к работе с лояльностью по отношению к семье).

Фундаментальный принцип свободного общества – *принцип свободы объединений*, а первым выводом из него является *принцип свободы выхода из объединения*. Второй вывод – *принцип взаимной толерантности объединений* [42]. В отличие от метафоры Платона о «государстве – корабле», которая объявляет социальное единство и социальную иерархию ключом к пониманию общества, в работе [42] используется метафора *архипелага разнородных сообществ, существующих в море «взаимной толерантности*. Этот либеральный архипелаг представляет собой *сообщество сообществ, не порождённое и не управляемое какой-либо единой властью*, хотя и является разновидностью устройства, при котором власти действуют в соответствии с законами, которые сами по себе неподконтрольны какой-либо единичной власти».

В свободном обществе предполагается наличие множества независимых друг от друга властей, уважение одних

властей к независимости других и нежелание вмешиваться в их дела, а существование властей поддерживается готовностью граждан им подчиняться. При этом под властью понимается та сила, к которой обращаются с целью разрешения конфликтов, если их не удаётся уладить другими средствами – такими как *соглашения без посредников*. Либерализм предполагает, что ни одна власть не обладает абсолютным пониманием вопросов, послуживших причиной конфликта, но эта власть тем не менее нужна для того, чтобы урегулировать конфликт [42].

Итак, если исходить из принципов свободного общества, то формирование интересубъективной системы для регулирования проблемной ситуации должно сводиться к рождению (на основе самоорганизации) сообщества сообществ (составного холона), представляющего собой объединение акторов (с имеющимися в их распоряжении ресурсами), которые обладают единым пониманием того, какие вопросы в рамках этого объединения регулируются совместно, а какие самостоятельно каждым актором. Для того, чтобы узаконить эти договорённости, акторы заключают соглашения, в которых распределяются и зоны *ответственности за принимаемые решения*. Для урегулирования возможных конфликтов один или нескольких акторов наделяются властными полномочиями и ресурсами на основе лоурархии [20], т.е. «вышестоящие» элементы интересубъективной системы получают власть и ресурсы со стороны «нижестоящих». Но определяющими в интересубъективной системе являются *процессы ненасильственной коммуникации акторов, базирующиеся*, по Ю. Хабермасу, на «*солидарности, ориентировании общей воли*» [10]. Строго говоря, в такой системе нет верхнего и нижнего уровней, в ней вообще нет деления на уровни, «есть только взаимодействующие узловые пункты ответственности» [8].

Бюрократические системы построены на противоположном допущении, предполагающим, что люди не хотят или неспособны брать на себя ответственность за последствия своей деятельности. Тогда на передний план выдвигается жёсткий контроль и иерархический порядок, требующий, чтобы каждое решение многократно перепроверялось менеджерами различных уровней. Но такая «опека» и порождает ситуацию, когда «значительная часть персонала вовсе не возражает, чтобы ими управляли авторитарные менеджеры, и готовы выступать в роли неразумных детей в обмен на снижение ответственности» [8]. Интерсубъективные системы, наоборот, нацелены на *повышение разделённой ответственности за общий успех сообщества*.

2.3 АКТУАЛИЗАЦИЯ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ЗНАНИЙ АКТОРОВ

Актеры стремятся понять проблемную ситуацию, то есть уловить её смысл; при этом у каждого из них существует её *предпонимание* [7, 9, 38]. Как нет познания без знания, так нет понимания без предшествующего ему предпонимания. Предпонимание, по М. Хайдеггеру, делает *субъективно окрашенным понимание*, связанное с интерпретацией любого текста [43]. Предпонимание, выражающее предметный мир человека, находящийся в его «поле зрения», по сути дела, представляет собой совокупность *априорных персональных знаний актора* [44], на основе которых он постигает смысл сложившейся ситуации. Иными словами, в первую очередь актуализируются (оказываются задействованными) именно персональные знания, приобретённые актором ещё до появления проблемной ситуации. Эти знания можно разделить на верифицируемые и аксиологические [45].

Научные исследования, которые проводятся в естественных науках (физике, химии, биологии т.д.), имеют своими результатами знания, *истинность* которых не просто утверждается, а доказывается, объясняется; при этом содержание знаний не зависит от исследователей, что позволяет относить их к разряду объективных. Будем называть эти знания *верифицируемыми*.

Наряду с ними, значительная часть знаний, приобретаемых, например, в технических науках, применимы только в конкретных жизненных ситуациях и носят субъективный характер, хотя имеют большую практическую ценность, будучи предназначенными для удовлетворения потребностей людей. Такие знания можно определить как *аксиологические*, делая акцент на их ценности в отличие от истинности верифицируемых научных знаний. Можно также говорить о непротиворечивости, реализуемости, интерпретируемости аксиологических знаний и т.п.

Иными словами, классическое научное верифицируемое знание не рассматривается как единственная форма знания, которая, в соответствии с современными представлениями, определяется как информация, имеющая социальное значение и признаваемая в качестве именно знания определёнными социальными субъектами и обществом в целом [9].

Аксиологические знания люди начали использовать задолго до того, как они стали приобретать верифицируемые знания. Первобытный человек умел ориентироваться на местности, знал повадки животных, различал свойства растений, имел представление об анатомии человека и т.д. Все эти знания имели для него большую практическую ценность. И только где-то в VI веке до новой эры, когда мыслители Древней Греции разделили «субъект» и «объект», появились первые представления о верифицируемых знаниях и их истинности.

После этого аксиологическая и верифицируемая составляющие знаний развивались параллельно, но не независимо, а взаимно дополняя друг друга. Так, например, созданию И. Ньютоном основ механики в XVII веке предшествовало накопление большого объема аксиологических знаний, с помощью которых возводились сложные строительные конструкции, создавались корабли, вооружение и т.п. С другой стороны, механика создала основу для зарождения важных для людей аксиологических знаний, практическое использование которых до сих пор позволяет удовлетворять все возрастающие потребности человечества.

Понятно, что любой индивидуум самостоятельно способен приобрести ограниченный объем персональных (аксиологических и верифицируемых) знаний. Поэтому, сталкиваясь с неопределённостью сложившейся ситуации, человек старается воспользоваться персональными знаниями других людей, каждый из которых имеет своё собственное предпонимание ситуации. Например, при решении какой-либо производственной проблемы могут быть востребованы знания технолога, энергетика, финансиста, эколога и многих других специалистов, рассматривающих проблемную ситуацию с позицией своих персональных профессиональных знаний. Вопрос в том, в какой степени эти знания доступны окружающим и насколько эффективно они используются.

Если персональные знания «привязаны» к их обладателю, то их использование становится зависимым от «капризов» отдельной личности, вплоть до отказа их применения в процессах принятия решений. В то же самое время очень важно на этапе предпонимания обеспечить возможность каждому актору оперативно ознакомиться с точками зрения его коллег, что может привести, в том числе, и к трансформации его собственных взглядов на проблемную ситуацию. Тогда необходимо «извлечь из субъекта» эти знания, форма-

лизовать их и представить в удобной форме заинтересованным акторам. Эти задачи успешно решаются с помощью онтологий [46]. Иными словами, актуализация персональных знаний акторов может быть реализована путём разработки и размещения в компьютерных сетях их *персональных онтологий*.

2.4 ИНТЕРСУБЪЕКТИВНЫЕ СОГЛАШЕНИЯ АКТОРОВ

Для того, чтобы совместными усилиями овладеть ситуацией, неоднородные акторы должны договориться о разделяемых всеми принципах принятия решений, о некоторых общих «правилах игры».

Поэтому теория интересубъективного управления, наряду с персональными знаниями акторов, представленными в форме онтологий, содержит *интерсубъективные знания*, являющиеся результатами соглашений акторов в рамках семантической, эмпирической, логической, операциональной и нормативной интересубъективностей [39] (см. раздел 1.6). Эти знания также предлагается представлять с помощью онтологий – онтологий корпоративной культуры, принятия решений, деятельности, фактов и нормативно-правовой онтологии [47].

Онтология корпоративной культуры. Интресубъективная теория включает в себя ограниченное множество акторов, которые должны быть объединены общей культурой, которую часто называют корпоративной, поскольку в противном случае достижение взаимопонимания крайне затруднительно (или вообще невозможно) даже в том случае, когда неопределённость ситуации чрезвычайно мала и она могла бы быть урегулирована на уровне локальных взаимо-

действий без использования каких-либо глобальных структур (например, нормативно-правовых актов). Семантическая intersубъективность в данном случае предполагает общее представление и согласие акторов относительно миссии корпорации, её ценностных приоритетов и правил корпоративного поведения. Вся эта совокупность соответствующих понятий и отношений между ними может быть выражена с помощью онтологии корпоративной культуры, позволяющей партнерам вести диалог «на одном языке», достаточно быстро понимая друг друга.

Онтология принятия решений. Логическая intersубъективность связывается с достижением согласия акторов между собой в логике принятия решений. И это вовсе не означает, что имеется ввиду классическая логика, базирующаяся на последовательности «понятие – суждение – умозаключение», поскольку, например, в герменевтической логике основным становится умозаключение. Умозаключение возникает тогда, «когда неопределённость, в которой обнаруживает себя человек, требует незамедлительного решения» [48]. Логика принятия решений может исходить из демократических или, наоборот, автократических принципов и т.д. Более того, в реальной жизни может использоваться не одна, а множество логик [49]. Описание этой совокупности в форме понятий и отношений будет представлять собой онтологию принятия решений, которая должна разделяться всеми акторами, участвующими в урегулировании проблемной ситуации.

Онтология деятельности. Операциональная intersубъективность исходит из воспроизводимости образцов действий. При этом предполагается, что некоторая последовательность действий (технологий) общеобязательно приемлемым образом основана на данном образце. Отдельные элементы такой технологии и их последовательность, со-

ставляющие данный образец, понимаются всеми однозначно и могут быть воспроизведены в том же виде. По-существу, речь идёт о «допустимых технологиях» деятельности, которые могут быть использованы на основе общего согласия (консенсуса). Совокупность этих видов деятельности может быть представлена в форме онтологии деятельности, включающей в себя описание технологий с указанием ответственности за их реализацию (как это, например, было сделано в работе [50]). Онтология деятельности, таким образом, будет не только обеспечивать её регламентацию, но и содействовать повышению уровня персональной ответственности акторов.

Онтология фактов. Эмпирическая интерсубъективность предполагает необходимой обоснованность суждений фактами, которые должны признаваться всеми акторами, находящимися в проблемной ситуации, поскольку в противном случае взаимопонимание становится проблематичным. Поэтому значимой становится разработка онтологии фактов, которые должны быть классифицированы по степени их достоверности: от слухов, порождающих сомнения, до прецедентов, позволяющих использовать случаи, имевшие место в прошлом, для оправдания принимаемых решений в настоящем. При этом, конечно же, в онтологию не включаются факты, которые имели место, но по мнению акторов (по каким-то причинам) не должны приниматься во внимание.

Нормативно-правовая онтология. Общепринятость норм и правил поведения или оценки предполагает нормативная интерсубъективность, в соответствии с которой может быть построена нормативно-правовая онтология, содержащая взаимосвязанную совокупность законов, приказов, стандартов, соглашений и иных нормативных документов, которая обеспечивает регулирование отношений акторов на некото-

ром уровне неопределённости ситуации. Если же степень неопределённости ситуации возрастает, превышая допустимый порог, вырабатываются новые правила взаимодействия акторов, трансформирующие нормативно-правовую онтологию, а это означает, что должен быть обеспечен постоянный мониторинг нормативно-правовой базы. Такие онтологии, реализованные в виде компьютерных нормативно-правовых баз знаний, использовались, в частности, при разработке региональной системы представления государственных и муниципальных услуг в электронной форме населению Самарской области [51].

Следует отметить, что для достижения интересубъективных соглашений акторов необходима разработка и применение соответствующих систем поддержки их коммуникативных действий [52].

2.5 ДОСТИЖЕНИЕ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ АКТОРОВ

На основе разработанной теории интересубъективного управления, включающей в себя персональные и интересубъективные знания в форме онтологий, акторами совместно строится *онтологическая модель ситуации* (ОМС), с помощью которой они постигают смысл сложившейся проблемной ситуации [23]. В отличие от онтологий теории, содержащей абстрактные понятия и отношения между ними, в ОМС описываются конкретные объекты реального мира. Например, при управлении движением железнодорожных составов понятиями «вообще», не привязанными к реальной ситуации, являются *маршрут, состав, вагон, перегон, станция, стрела, машинист, диспетчер* и др., а отношениями между ними – *отношение включения* (вагоны образуют состав),

отношение места (состав находится на станции или перегоне), *отношение действия* (диспетчер изменяет положение стрелок, машинист управляет составом) и т.п. [38, 53]. В то же самое время в ОМС речь идёт уже о конкретном *поезде*, состоящем из 8 вагонов и движущемся по маршруту Лондон – Кембридж, а проблемная ситуация состоит в том, что в связи с увеличением потока пассажиров возникла потребность во введении дополнительного скоростного экспресса, что должно привести к изменению расписания движения поездов на участке Лондон – Кембридж. ОМС включает в себя описание железнодорожной сети, состоящей из станций, перегонов, поездов, машинистов со своими атрибутами, а также условия и ограничения при составлении расписания: интервалы безопасности движения, наличие свободных бригад машинистов, приоритеты и скорости движения поездов, наличие на станциях запасных путей постановки составов под обгон и т.п.

В примере, приведённом в [53], предполагается, что на участке Лондон – Кембридж курсируют три состава, которые отправляются из Лондона с пятиминутным интервалом. Добавляемый экспресс должен двигаться с большей скоростью, однако это приводит к «тупиковой ситуации», заключающейся в том, что обгон обычных пригородных составов осуществляется экспрессом на межстанционных перегонах, на которых имеется только один магистральный путь движения в заданном направлении. Задача, таким образом, состоит в том, чтобы обеспечить прохождение этого состава, не нарушая безопасности движения.

Показатель безопасности является приоритетным для диспетчера. В то же самое время администрация железной дороги в связи с вводимым в расписание экспрессом может стремиться к извлечению из этой ситуации дополнительной прибыли, а машинисты – к увеличению заработной

платы. В ОМС будут включены все эти знания и данные, характеризующие различные точки зрения акторов (администраторов, диспетчеров, машинистов), их субъективное понимание проблемной ситуации.

Однако это вовсе не означает, что задача решена, поскольку принятие решения, устраивающего всех акторов, происходит в условиях множества ресурсных ограничений (финансовых, технологических, энергетических и др.). Поэтому построенная акторами ОМС является постановкой задачи, а не её решением. Изложенная позиция в значительной степени совпадает с взглядами Ж.-Л. Лорьера [54], который, говоря о *решении задач*, встречающихся в повседневной жизни, имел ввиду скорее «*анализ и представление конкретных ситуаций*», а не само решение. «*Поставить задачу означает прежде всего понять условия задачи или, другими словами, найти соответствующее представление*». Иными словами, в первоначально разработанной ОМС отражается понимание задачи акторами, но между ними ещё не достигнуто взаимопонимание относительно устраивающего всех способа урегулирования проблемной ситуации.

Тогда акторы начинают проводить *эксперименты с ОМС*, с одной стороны, отстаивая свои позиции, а с другой – учитывая интересы своих коллег и групповые ценностные ориентиры. Происходит постепенная *трансформация ОМС*, в результате которой разрабатывается ОМС, разделяемая всеми акторами, в которой, наконец, и достигается *взаимопонимание* неоднородных акторов [3]. Важно иметь в виду, что предпочтения акторов зависят от контекста и характера взаимодействий между ними, а *шкалы предпочтений строятся в процессе самих переговоров*, не являясь жёстко заданными априори [55]. Это обстоятельство, ограничивающее применение классических математических методов при проведении экспериментов с ОМС, приводит к необходимости

поиска других методов и инструментальных средств, к числу которых относятся мультиагентные модели и технологии [56, 57].

Следует отметить, что общая схема подобного онтологического моделирования предложена и подробно рассмотрена в работе [46].

2.6 ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

Принятие решения об урегулировании проблемной ситуации на основе теории интересубъективного управления напрямую связано с достижением взаимопонимания акторов и *консенсуса*, т.е. их общего согласия по спорному вопросу, полученного путём переговоров, благодаря сближению позиций акторов. Точнее, консенсус – это не единогласие, он не означает, что «все – за», он означает лишь, что «никто не против» [20]. Консенсус формируется постепенно, по мере того, как трансформируемая ОМС приближается к модели, разделяемой всеми акторами. И если ОМС не устраивает хотя бы одного из акторов, то решение не принимается.

Такой подход может приводить к нежелательным задержкам в принятии решения в условиях конфликта интересов акторов. Однако если *делать ставку на их солидарность*, то выход из положения может быть найден; для этого *необходимо обеспечить мониторинг скорости развития проблемной ситуации*. Когда акторы будут понимать, что резервы времени для принятия решения в ближайшем будущем окажутся исчерпанными, то это будет стимулировать их *идти на взаимные уступки, искать компромиссы*. А это означает, что количество трансформаций ОМС, необходимых для достижения консенсуса, будет саморегулироваться,

обеспечивая возможность управления в реальном масштабе времени.

Альтернативным является традиционный «мажоритарный принцип»: не тратить время на длительные переговоры и сближение позиций, а принять решение простым большинством голосов. В этом случае время и в самом деле можно сэкономить, но не будет никаких гарантий качества решения, поскольку какая-то часть акторов, имеющая весомые аргументы, будет несогласна с выбранным способом урегулирования ситуации. «Как известно ещё со времён Кондорсе, *принцип большинства не гарантирует выражение предпочтений общества*, т.е. может привести к иррациональным результатам... Обращает на себя внимание, что классическая теория решений приводит к острой конфронтации рациональности и иррациональности, но оставляет всё как есть» [58].

В самом деле, мы настолько привыкли к выбору по принципу «большинства», что обычно даже не задумываемся о «меньшинстве», о том, что его ожидает в результате принятого (не в его пользу) решения. В то же самое время история преподносит много уроков негативных последствий диктата большинства, приводящего к ущемлению прав и свобод какой-то части людей. Поэтому теория интересубъективного управления строится с опорой именно на консенсус, предполагающий ненасильственное принятие решений и, в этом смысле, соответствующий принципам свободного общества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последние годы в рамках глобальной идеи модернизации нашего общества развиваются направления деятельности и реализуются соответствующие им программы, связанные с организацией и совершенствованием процессов управления: электронная демократия, электронное правительство, открытое правительство, частно-государственное партнёрство, общественно-государственное партнёрство, развитие информационного общества и др. Они нацелены на расширение участия граждан, бизнеса и общественности в законотворческой деятельности и принятии органами власти социально значимых решений, а также на совершенствование процессов государственного, муниципального и корпоративного управления. Причём, следуя традиционным представлениям, решение этих задач осуществляется на основе принципов классической бюрократии с её жёсткой иерархией власти, функциональной специализацией, регламентацией процедур, игнорированием личных качеств людей и т.д. Эти «механистичность» и «обезличенность» бюрократических структур, обеспечившие им успех в индустриальную эпоху, стали тормозом социального, экономического и гуманитарного развития в наши дни, поскольку мир стал открытым и динамичным, человек в нём начал осознавать себя всё более свободным, коммуникация приобрела производительную силу, получила развитие социальная самоорганизация. В этих условиях косметический ремонт бюрократической машины, не затрагивающий её фундаментальных основ, не сможет обеспечить должной эффективности управления в современном обществе. Нужна смена самой парадигмы управления.

С этой целью в данной работе предложены принципы построения теории интересубъективного управления, базирующейся на постнеклассической научной рациональности и концепции свободного общества, в котором ставка делается на ненасильственные способы принятия решений, ориентированные на достижение взаимопонимания и консенсуса. Пока ещё это введение в теорию, а не сама теория, но его публикация обусловлена назревшей необходимостью привлечь внимание к названной проблеме и расширить круг научных работников и специалистов, занимающихся её решением. Разумеется, теория интересубъективного управления является некоторой идеализацией (как, впрочем, любая другая теория, в том числе и «идеальная бюрократия»), но с годами она будет всё в большей степени соответствовать реалиям грядущего информационного общества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Johnson R.A., Kast F.E., Rosenzweig J.E. The Theory and Management of Systems (second edition) // McGraw-Hill Book Company, New York, 1967 (перевод с английского, М.: Советское радио, 1971).

2. Shepard H.A. Changing Relationships in Organizations. // In James G. March (ed), Handbook of Organizations, Rand McNally and Company, Chicago, III, 1965.

3. Виттих В.А. Ситуационное управление с позиций постнеклассической науки // Онтология проектирования, №2 (4), 2012. – С. 7-15.

4. Степин В.С., Горохов В.Г., Розов М.А. Философия науки и техники. – М.: Гардарики, 1996.

5. Зотов А.Ф. Современная западная философия. – М.: Проспект, 2010.

6. Саймон Г. Науки об искусственном. – М.: Мир, 1972.

7. Современный философский словарь – Лондон, Франкфурт-на-Майне, Париж, Люксембург, Москва, Минск / «ПАНПРИНТ», 1998.

8. Клок К., Голдсмит Дж. Конец менеджмента и становление организационной демократии. – СПб.: Питер, 2004.

9. Всемирная энциклопедия. Философия. – М.: АСТ; Мн.: Харвест, Современный литератор, 2001.

10. Новая философская энциклопедия (в четырёх томах). – Москва: «Мысль», 2010.

11. Философия: учебное пособие для высших учебных заведений. – Ростов н/Д: «Феникс», 2003.
12. Словарь философских терминов. – М.: Инфра-М, 2004.
13. Хайдеггер М. Бытие и время. – Харьков: «Фолио», 2003.
14. Социальная философия: Словарь. М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2006.
15. Философия. – М.: Гардарики, 2004.
16. Виттих В.А. Когнитология развивающихся систем // Мехатроника, автоматизация, управление. – № 10, 2011. – С. 45-49.
17. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативные действия. – СПб.: Наука, 2006.
18. Соловьёва Е.В. Понятия «общественность» и «коммуникативное действие» Юргена Хабермаса как инструмент анализа социального партнёрства // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского (серия «Социальные науки»), № 1, 2009. – С. 62-66.
19. Виттих В.А. Парадигма ограниченной рациональности принятия решений – 1 // Вестник Самарского государственного технического университета (серия «Технические науки»), № 3 (25), 2009. – С. 22-31.
20. Акофф Р.Л. За пределами социализма и капитализма: развивающееся общество // Проблемы управления в социальных системах, том 1, выпуск 1, 2009. – С. 112-140.
21. Hartmann N. Zur Grundlegung der Ontologie, 1941 (ссылка даётся по Философскому энциклопедическому словарю. – М.: ИНФРА-М, 1997. – С. 416).

22. Merrill G.H. The Babylon Project: Towards an Extensible Text-Mining Platform. – IEEE IT Pro, March-April 2003, IEEE Computer Society, 2003.

23. Виттих В.А. Онтологические модели ситуаций в процессах принятия коллегиальных решений. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды XI Международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2009. – С. 405-410.

24. Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология. – М.: СИНТЕГ, 2007.

25. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. – 3-е изд. – М.: Гардарики, 1999.

26. Лоскутникова В.М. Хабермас и Луман: два подхода к исследованию коммуникации в современном обществе // Открытый междисциплинарный электронный журнал «Гуманитарная информатика», выпуск 2. <http://huminf.tsu.ru/e-jurnal/magazine/2/losk.htm>.

27. Фурс В. Парадигма критической теории в современной философии: попытки экспликации // Логос, № 2, 2001. – С. 46-75.

28. Küppers G. Self-organization – The Emergence of Order. From local interactions to global structures. – [http://www.unibielefeld.de/iwt/sein/paper no 2, pdf](http://www.unibielefeld.de/iwt/sein/paper%20no%202.pdf), July 1999.

29. Виттих В.А. Целостность сложных систем. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды IV Международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2002. – С. 48-58.

30. Спенсер Г. Синтетическая философия: Пер. с англ. – К.: Ника-Центр, 1997.

31. Сорокин П.А. Социальная и культурная динамика. – М.: Астрель, 2006.
32. Пригожин И., Стенгерс И. Порядок из хаоса (новый диалог человека с природой). – М.: Прогресс, 1986.
33. Чайковский Ю.В. К общей теории эволюции // Путь: Международный философский журнал, № 4, 1993. – С. 101-141.
34. Виттих В.А. Интерсубъективные системы как объекты постнеклассической науки // Мехатроника, автоматизация, управление. – № 1, 2012. – С. 53-55.
35. Koestler A. The Ghost in the Machine. – Arcana books, London, 1989.
36. Виттих В.А. Организация сложных систем. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2010.
37. Кохановский В.П., Лешкевич Т.Г., Матяш Т.П., Фатхи Т.Б. Основы философии науки. – Ростов н/Д: Феникс, 2004.
38. Виттих В.А. Процессы управления в социотехнических системах. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды VII международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2005. – С. 32-42.
39. Хьюбнер К. Истина мифа. – М.: Республика, 1996.
40. Лосев А.Ф. История античной эстетики. Софисты. Сократ. Платон. – М.: Искусство, 1969.
41. Зуб А.Т. Принятие управленческих решений. Теория и практика: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010.
42. Кукатас Ч. Либеральный архипелаг: Теория разнообразия и свободы. – М.: Мысль, 2011.

43. Шульга Е.Н. Проблемы предпонимания в герменевтике, феноменологии и социологии. – М.: ИФ РАН, 2004.

44. Виттих В.А. Персонализация знаний. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды IX международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2007. – С. 441-446.

45. Виттих В.А. Аксиологические и верифицируемые научные знания. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды XI международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2009. – С. 449-454.

46. Смирнов С.В. Онтологическое моделирование в ситуационном управлении // Онтология проектирования, №2 (4), 2012. – С. 16-24.

47. Виттих В.А., Игнатъев М.В., Смирнов С.В. Онтологии в интересубъективных теориях // Мехатроника, автоматизация, управление, №5, 2012. – С. 69-70.

48. Михайлов И.А. Герменевтическая логика Г. Шпета и Г. Липпса // Творческое наследие Густава Шпета в контексте философской проблемы формирования историко-культурного сознания (междисциплинарный аспект). Томск: Изд-во Томского университета, 2003. – С. 114-123.

49. Шуман А.Н. Современная логика: теория и практика. Мн.: Экономпресс, 2004.

50. Виттих В.А., Ситников П.В., Смирнов С.В. Онтологический подход к построению информационно-логических моделей в процессах управления социальными системами // Вестник компьютерных и информационных технологий, 2009. – №5. – С. 45-53.

51. Витгих В.А., Волхонцев Д.В., Гриценко Е.А., Светкина Г.Д., Скобелев П.О., Сурнин О.Л. Региональная система предоставления государственных и муниципальных услуг населению в электронной форме с применением интегрированных баз знаний и мультиагентных технологий в социальной сфере Самарской области. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды XI международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2009. – С. 411-414.

52. Витгих В.А., Игнатъев М.В., Смирнов С.В. Разработка систем поддержки коммуникативных действий. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды XIV международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2012. – С. 125-130.

53. Витгих В.А., Скобелев П.О., Шамашов М.А., Швейкин П.К. Мультиагентная система для поддержки принятия решений при формировании расписаний и управлении движением железнодорожных составов. – Проблемы управления и моделирования в сложных системах: Труды V международной конференции. – Самара: Самарский научный центр РАН, 2003. – С. 340-346.

54. Лорьер Ж.-Л.. Системы искусственного интеллекта. – М.: Мир, 1991.

55. Сапир Ж. К экономической теории неоднородных систем (опыт исследования децентрализованной экономики). – М.: Государственный университет – Высшая школа экономики, 2001.

56. Витгих В.А., Скобелев П.О. Мультиагентные модели взаимодействия для построения сетей потребностей и возможностей в открытых системах // Автоматика и телемеханика, №1, 2003. – С. 177-185.

57. Скобелев П.О. Мультиагентные технологии в промышленных применениях: к 20-летию основания Самарской научной школы мультиагентных систем // Мехатроника, автоматизация, управление, №12, 2010. – С. 33-46.

58. Луман Н. Решения в информационном обществе. – Проблемы теоретической социологии, вып. 3. – СПб.: Издательство СПбГУ, 2000.

Научное издание

ВИТТИХ В.А.

**ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ
ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Компьютерная верстка Н. Маховой

Подписано в печать 2.10.2012.
Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Объем 3,72 усл. печ. л. Тираж 500 экз. Заказ № 2004.

Отпечатано в типографии ООО «Офорт».
443080, г. Самара, ул. Революционная, 70, литера П.
Тел.: 372-00-56, 372-00-57, 932-00-50.
E-mail: ofort-samara@mail.ru.