

Współczesne oczekiwania odnośnie zawartości i jakości opisu procesów społecznych. Problem dialogu społecznego

Natalia Lymar

Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa w Poznaniu
Wydział Studiów Społecznych w Gdańsku

Streszczenie: Fenomen samopoczucia socjalnego jest przedmiotem badań, które dotyczą analizy organizacji i zarządzania procesami społecznymi. W tym kontekście szczególne znaczenie ma proces organizowania dialogu między społeczeństwem a instytucjami rządzącymi. Treść i jakość tego dialogu wpływa na ocenę proponowanych reform oraz na sukces ich akceptacji przez społeczeństwo.

Słowa kluczowe: dialog społeczny, instytucje rządzące, polityka społeczna, procesy socjalne, samopoczucie socjalne

Zagadnienie treści i jakości opisu procesów społecznych jest bardzo złożone. Nie należy uważać, że wcześniej nie poświęcano mu uwagi w naukach społecznych. Nie będzie także prawdziwe twierdzenie, że nie interesowali się tym moderatorzy procesów społecznych, których głównymi reprezentantami byli zawsze przedstawiciele instytucji władzy. Jednocześnie w warunkach współczesnych niezbędna staje się nowa interpretacja tego fenomenu. Chodzi przede wszystkim o zarządzanie socjalne. Tradycyjnie zarządzanie socjalne obejmuje kierowanie organizacjami sfery socjalnej oraz rozwiązywanie złożonych problemów społecznych, przy wywieraniu wpływu na procesy społeczne. Konflikty są tylko jednym z etapów w rozwoju procesów społecznych, ich momentem kulminacyjnym. Należy tu wymienić demonstracje i rozruchy społeczne, rewolucje i reformy, które były już wielokrotnie badane i opisywane. Jednocześnie rozwój bezkonfliktowy – rozwój pomiędzy zapętlzeniami konfliktów społecznych – lub

stan względnego spokoju społecznego także wymaga zarządzania. Zrozumiałe jest, że człowiek oddziałuje na procesy technologiczne, ekonomiczne, polityczne i społeczne po to, aby osiągnąć określone cele, aby według własnych potrzeb skorygować procesy, w których uczestniczy. W tym celu musi on posiadać nawyki i umiejętności zarządcze. Przy czym człowiek (i społeczeństwo) dąży do zarządzania procesami zarówno w sensie wpływania na ich rozwój i treść, jak i w sensie zarządzania własną konsumpcją dóbr będących rezultatem tych procesów, budowaniem hierarchii wartości transformacji społecznych.

Dynamizm współczesnych procesów społecznych i zaostrenie sprzeczności społecznych nie mogły nie odbić się na nastrojach społecznych i orientacjach aksjologicznych ludności różnych państw. Pierwszym problemem, z którym styka się społeczeństwo jako całość (także w przypadku pojedynczego człowieka), jest stopień dostępności transformacji społecznych, które stanowią już dla niego świadomą, zrozumiałą wartość. Charakterystyczną cechą szczególną reform można nazwać dość szybką zmianę charakteru środowiska społecznego, dobrze znanych filarów bytu, jakości życia, samopoczucia socjalnego społeczeństwa. Zarządzanie ludźmi i procesami społecznymi ma bardzo szczególną naturę, uwarunkowaną specyfiką człowieka jako obiektu zarządzania. Błędy zarządcze mogą pojawić się w wyniku nieprawidłowego pojmowania istoty zarządzanego procesu lub zaistnienia jakiegoś defektu w instrumentach oddziaływania społecznego.

Przed współczesnymi instytucjami władzy stoi trudne zadanie – zwiększenie efektywności wypełniania swoich uprawnień, które będą zorientowane na konkretne rezultaty i opierać się będą nie na przestarzałych technologiach zarządczych, lecz na kształtowaniu mechanizmów nakierowanych na poprawę samopoczucia socjalnego ludności zamieszkującej na powierzonych im terytoriach¹. Powszechny kryzys instytucji władzy w pierwszej kolejności jest spowodowany brakiem aktywnych poszukiwań modeli innowacyjnych w zarządzaniu procesami społecznymi. Jeśli mówić o treści i jakości działań zarządczych w sferze socjalnej lub w dziedzinie reform, to mechanizmy (instrumentarium reform) i argumentacja opierają się na tradycyjnych dogmatach, stereotypach i przyzwyczajeniach. W dużym stopniu jest to związane również z tym, że samo społeczeństwo zadowala się tradycjonalizmem w podejściach do oceny procesów społecznych. Społeczeństwo albo nie zgłasza żadnych wymagań wobec innowacyjnego oceniania własnego samopoczucia socjalnego, albo jego roszczenia nie są poparte dostatecznym stopniem wiedzy i umiejętności w kształtowaniu takich ocen.

Tradycyjnie instytucje władzy deklarują rozszerzenie mechanizmów swojej odpowiedzialności za procesy społeczne, skupiając uwagę na celowej polityce

¹ Zob. *Международные стандарты управления качеством*, iccwbo.ru, 1.08.2016, www.iccwbo.ru/blog/2016/mezhdunarodnye-standarty-upravleniya-kachestvom/, dostęp: 10.11.2016.

społecznej w stosunku do poszczególnych społeczeństw lub grup społecznych. Nierzadko te deklaracje nie są oparte ani na naukowych uzasadnieniach polityki państwowej, regionalnej czy lokalnej, ani na ścisłych informacjach, które mogłyby scharakteryzować samopoczucie socjalne w ogólności lub samopoczucie socjalne różnych grup. Instytucje władzy, wykorzystujące technologie manipulacji i imitacji, w większym stopniu zwracają się ku przestrzeni mediów, gdzie kształtuje się potrzebny im obraz stanu społeczeństwa i jego samopoczucia socjalnego². Cechą szczególną tego obrazu jest to, że jest on krótkotrwały i dlatego wymaga ciągłego podtrzymywania. Tym fenomenem w dużym stopniu wyjaśnia się zwiększenie agresywności państwowej propagandy medialnej, co obserwuje się w wielu zakątkach świata.

Jednocześnie należy pamiętać, że procesy społeczne posiadają naturę statystyczną. Praktycznie nigdy nie bywało tak, żeby wszyscy uczestnicy jakiegokolwiek procesu historycznego czy społecznego jednakowo uświadamiali sobie istotę zachodzących zmian i mieli jedno wspólne zdanie odnośnie realizacji przekształceń. Tu zawsze powstawały różnice zdań, konflikty interesów, konfrontacje społeczne. Z tej przyczyny, formułując cele oddziaływania socjalno-zarządczego, należy zakładać, że zaprojektowanie ich z uwzględnieniem wszystkich warunków i oczekiwań społecznych jest niemożliwe. Rezultat może polegać albo na osiągnięciu wcześniej osiągniętego (tzn. powtórzeniu przeszłości), albo pojawieniu się tego, co nie było planowane. W pierwszym przypadku możemy zetknąć się z fenomenem zastoju lub zamkniętego kręgu. W drugim – z nieprzewidywalnością i samozniszczeniem.

Należy pamiętać, że posiadając świadomość i wolę, społeczeństwo jest nie tyle obiektem, ile współpodmiotem zarządzania społecznego, występuje jednocześnie jako obiekt i jako podmiot procesu zarządczego. Zarządzanie socjalne posiada naturę przedmiotowo-podmiotową, a społeczne punkty orientacyjne są uwarunkowane czynnikami obiektywnymi i subiektywnymi. Można zaznaczyć, że określone normatywy socjalne (minimalne wynagrodzenie za pracę, emerytura, koszty leczenia szpitalnego i inne) są często zaniżone, co wyjaśnia się zarówno polityką społeczną państwa, jak i zjawiskami kryzysowymi w samym społeczeństwie. Nawet przy podwyższeniu normatywów efektywności pracy socjalnej i ochrony socjalnej ludności mogą one pozostawać niezadowolające. Ten brak zadowolenia przejawia się w kontekście oceny społecznej przeprowadzanych reform.

Samopoczucie socjalne jest determinantą działalności zarządczej. Odzwierciedlając brak rozwiązania problemów socjalnych i ekonomicznych, samopoczucie socjalne determinuje zarządzanie socjalne, pobudza zarządzających do

2 Zob. E. H. Бочканова, *Социальное самочувствие горожан как детерминанта содержания и направления муниципальной политики*, referat, Jekaterynburg 2007, www.cheloveknauka.com/sotsialnoe-samochuvstvie-g-orozhan-kak-determinanta-soderzhaniya-i-napravlenosti-munitsipalnoy-politiki, dostęp: 10.11.2016.

aktywnego działania, do poszukiwania nowych zasobów, do podejmowania konkretnych decyzji zarządczych. Czasami również do podjęcia ryzyka. Determinacyjna rola samopoczucia socjalnego przejawia się następująco: pozwala ono określić treść tych potrzeb, które są aktualne dla ludności, a także podstawowe czynniki determinujące wzajemny wpływ różnych grup ludności na ich potrzeby i zachowanie. Potrzeby społeczne określają dążenie do stworzenia niezbędnych warunków do reprodukcji i rozwoju społeczeństwa.

Przedstawiciele struktur władzy oceniają częstokroć to, jak czują się ludzie, na podstawie pospolitych lub abstrakcyjnych ocen i wniosków, chociaż współczesna wiedza naukowa wyróżnia się różnorodnością podejść przedmiotowo-metodologicznych (filozoficzne, ekonomiczne, polityczne, prawne, socjalne, socjologiczne i inne) do analizy polityki społecznej. Podejście socjologiczne daje możliwość przeprowadzenia kompleksowej analizy problemów w połączeniu z elementami obiektywnymi i subiektywnymi polityki społecznej, jej stroną merytoryczną, strukturalną i funkcjonalną. Pozwala to zbadać wpływ zmian społeczno-ekonomicznych i społeczno-politycznych na społeczeństwo i pojedynczego człowieka, oceniać stan fizyczny, duchowy, rozwój społeczny i stan społeczno-ekonomiczny, samopoczucie socjalne. Dla określenia i rozwiązania aktualnych problemów społecznych niezbędne jest zbadanie (w dynamice) opinii społecznej, skupiającej zadowolenie lub niezadowolenie różnych grup ludności z przeprowadzanych reform społecznych³.

Ignorowanie naukowych, socjologicznych metod poznania (naukowych w całym spektrum badawczym – począwszy od analizy teoretyczno-metodologicznej pojęć wyjściowych, metodyki badania empirycznego, jego instrumentarium, a skończywszy na uogólnieniach i interpretacjach uzyskanych danych) prowadzi do błędów w działalności zarządczej różnych instytucji i organów władzy. Szczególnie odnosi się to do lokalnych organów władzy w małych i średnich miastach. Ich specyfika w sposób oczywisty jest niedostatecznie uwzględniana w ramach socjologicznych badań ogólnokrajowych i regionalnych, a ich możliwości organizacyjno-finansowe przeprowadzania własnych regularnych badań (monitoringowych) są ograniczone. Od tego, czy uda się tym organom władzy udoskonalić mechanizmy wypełniania swoich uprawnień na terytoriach lokalnych, w dużym stopniu zależy samopoczucie socjalne obywateli, które przejawia się zarówno w cechach obiektywnych (satysfakcja realna i jej ocena), jak i w subiektywnych (motywacja). Samo zwrócenie się władzy lokalnej w kierunku badania samopoczucia socjalnego ludności, w kierunku określenia tych problemów, które mieszkańcy uważają za najbardziej palące, może świadczyć o dążeniu do zwiększenia odpowiedzialności wobec ludności, aktywizowania wspólnej

3 Zob. B. Szatur-Jaworska, *Diagnoza i diagnozowanie w polityce społecznej*, [w:] *Polityka społeczna. Podręcznik akademicki*, red. G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny, Warszawa 2013, tekst przekazany do publikacji: www.szatur.republika.pl/Diagnoza_i_diagnozowanie_w_polityce_spolecznej.pdf, dostęp: 10.11.2016.

działalności społeczeństwa i organów władzy w celu rozwiązywania aktualnych zadań, jakie stawia życie na podległych władzy obszarach. Informacja socjologiczna na temat dynamiki samopoczucia socjalnego ludności pozwala władzy lokalnej udoskonalać mechanizmy opracowania i realizacji lokalnej polityki społecznej⁴. W taki sposób może kształtować się dialog społeczny, upewniający ludzi w tym, że ich zdanie i oceny odnoszące się do stopnia znaczenia problemów społecznych, uogólnione i doprowadzone przez socjologów do struktur władzy, mogą być pożyteczne dla kształtowania polityki społecznej. W takich okolicznościach można mówić o wspólnej odpowiedzialności za podejmowane decyzje zarządcze, o ich względnej prawidłowości, a także o obiektywności w ocenach treści i jakości zmian społecznych.

Odnosnie dialogu społecznego należy pamiętać o tym, że różne podmioty społeczne w różnym stopniu zależą od instytucji władzy. W systemie determinant ważne jest wyodrębnienie znaczenia samopoczucia socjalnego najbardziej zależnych od instytucji władzy grup społecznych. Określenie poziomów sprzeczności pomiędzy potrzebami ludności i działalnością instytucji władzy, wpływa na podejście do opracowania planów reformowania społecznego z uwzględnieniem interesów konkretnych grup społecznych. Z drugiej strony, nie należy dopuszczać, aby grupa społeczna mniej zależna od instytucji władzy znajdowała się poza kontekstem reformowania społecznego. W rzeczywistości właśnie to jest przyczyną wielu konfliktów społecznych w stosunkowo spokojnych o swój byt społeczeństwach reformowanych. Kiedy względnie niezależna grupa społeczna z jakichkolwiek przyczyn nie jest stroną dialogu społecznego, nie oznacza to, że nie posiada ona samopoczucia socjalnego. Swój brak udziału w istniejącym dialogu społecznym grupa ta kompensuje sobie podwyższoną aktywnością w ocenie treści i jakości procesów społecznych, stawiając siebie na pozycji zewnętrznego obserwatora lub eksperta.

W ten sposób pomyślny rozwój procesów społecznych i efektywność reformowania społecznego zależą od umiejętności instytucji władzy, dotyczących uwzględniania w procesie zarządzania danych naukowych o samopoczuciu socjalnym wszystkich grup społecznych. Instytucje władzy powinny tworzyć równe warunki do prowadzenia dialogu społecznego, a także kształtować jakościowe i bezpieczne środowisko zarządcze. Przez bezpieczeństwo rozumie się tu przede wszystkim wykonywanie uprawnień władzy na podstawie wiedzy i doświadczenia – na podstawie kompetentności. Kompetentność jest jedną z cech elit. Odpowiedzialność jest cechą inteligencji. Moralność jest zadaniem władzy. Do zapewnienia dialogu społecznego i poprawy samopoczucia socjalnego w społeczeństwie niezbędną jest władza moralna, elitarna i inteligentna.

4 *Statystyka publiczna – współczesne oblicze*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2015, https://bip.stat.gov.pl/files/gfx/bip/pl/defaultstronaopisowa/629/1/1/statystyka_publiczna_wspolczesne_oblicze.pdf, s. 7–9, dostęp: 23.02.2018.

Bibliografia

- Бочканова Е. Н., *Социальное самочувствие горожан как детерминанта содержания направления муниципальной политики*, referat, Jekaterynburg 2007, <http://cheloveknauka.com/sotsialnoe-samochuvstvie-gorozhan-kak-determinanta-soderzhaniya-i-napravlenosti-munitsipalnoy-politiki>, dostęp: 10.11.2016.
- Международные стандарты управления качеством*, Iccwbo.ru, 1.08.2016, www.iccwbo.ru/blog/2016/mezhdunarodnye-standarty-upravleniya-kachestvom, dostęp: 10.11.2016.
- Statystyka publiczna – współczesne oblicze*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2015, https://bip.stat.gov.pl/files/gfx/bip/pl/defaultstronaopisowa/629/1/1/statystyka_publiczna_wspolczesne_oblicze.pdf, dostęp: 23.02.2018.
- Szatur-Jaworska B., *Diagnoza i diagnozowanie w polityce społecznej*, [w:] *Polityka społeczna. Podręcznik akademicki*, red. G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny, Warszawa 2013, tekst przekazany do publikacji: www.szatur.republika.pl/Diagnoza_i_diagnozowanie_w_polityce_spolecznej.pdf, dostęp: 10.11.2016.

Contemporary expectations regarding the content and quality of the description of social processes. The problem of social dialogue

Abstract: The phenomenon of social well-being is the subject of research that involves the analysis of the organization and management of social processes. In this context, the process of organizing a dialogue between society and government institutions is particularly important. The content and quality of the dialogue affect the assessment of the proposed reforms and the success of their acceptance by society.

Keywords: government institutions, social dialogue, social policy, social processes, social well-being