
Družbeni inženiring, znanstveni management in ideje o upravljanju komunikacije

Igor Bijuklič

Paradigma znanstvenega krmiljenja družbe doživi svojevrsten razmah v govorici družbenih znanosti najbolj izrazito v zgodovinskem obdobju ZDA (1880–1920), ki ga zaznamujejo nasilni družbeni pretresi in krhkost političnih institucij. V tem času se ideje scientizma uspejo preriniti v ospredje kot odgovor na hirajoče možnosti ameriškega cre-da v nenehno povečevanje blaginje. Neskončno zaupanje in zaverovanost v tehniko in tehnični napredek, s katerima bo možno dokončno razrešiti tudi vse človeške dileme in vzpostaviti družbo blagostanja, sta na poseben način že splošno prisotna v ZDA 19. stoletja, kar se izraža v edinstvenih utopijah,¹ ki v ostrem nasprotju kot malo kasneje pri Huxleyju ali Zamjatinu odprto pozdravljajo nastop družbe, v kateri bi na tehnične načine dokončno razrešili tudi dileme človeških zadev. Posebnost ameriške tehnične utopije je v tem, da

izhaja iz stanja, ki je že obstajalo, vendar ga še dodatno pogloblja v še več tehničnega napredka, ki bo odrešil ameriško družbo v smeri vzpostavitve novega družbenega reda; gospodovanja nad naravo, odprave pomanjkanja, revščine, bolezni, vseh nevarnosti, skrajševanja ali celo odprave dela – nuje dela (Turk, 2011: str. 222).

Pozitivistična predpostavka, da bi morala veljati enotna načela spoznavanja v vseh znanostih, torej tista, ki jih pozna in postavi moderno naravoslovje, najbolj zadene ravno ob svet človeških zadev, ki ga družbene znanosti določijo kot svoj predmet preučevanja in razpolaganja, v katerem

¹ Primer tovrstne utopije je Bellamyjevo delo »Looking Backward« (1887), ki se je daleč bolj kot literarno delo uveljavilo kot relevanten reformistični program.

naj bi sedaj odkrivale njemu lastne zakone, ki naj bi imeli ravno takšen značaj nujnosti, kot to velja za zakone narave. Tovrstno odkrivanje zakonov družbe pa nima zgolj spoznavnih namenov, temveč naj bi pokazalo kako kontrolirati družbene fenomene in usmerjati dejavnosti ljudi, kar potrjuje vsesplošen razmah tehnične in inženirske govornice, ki vstopi v področje človeških zadev. Ko Arendt (1996) opredeli družbeni inženiring kot napor družboslovja, da bi izdelalo neko »družbeno tehniko, s katero bi celotna družba prišla pod nadzor znanosti« (Arendt, 1996: str. 51), izpostavi ravno ta vidik prizadevanj, in sicer da bo spoznavanje družbenih zakonov omogočilo, tako, kot so zakoni narave v fiziki to omogočili klasičnim inženirjem, nadvlado in racionalno kontrolo družbe in celokupnih človeških dejavnosti natanko tako, kot je predhodno uspelo inženirjem z naravo. V članku bom skušal predstaviti, kako so pod vplivom paradigme družbenega inženiringa nastajale ideje o upravljanju komunikacije in inženirskemu oblikovanju človeških kapacitet za namene družbene učinkovitosti.

Družbeni inženiring kot tehnično poseganje v človeške zadeve

Inženirstvo ni le podlaga nove discipline znanstvenega managementa, temveč tudi širše paradigme družbenega inženiringa in številnih takrat nastajajočih družbeni znanosti.² Jordan (1994) opozori, da so mnogi v progresivni dobi šteli Taylorjev znanstveni management kot poglavitno disciplino te paradigme oziroma zaradi njegovih univerzalnih predpostavk in dovršenih principov kar kot družbeni inženiring sam. Inženirstvo instrumentalno sloni na modernem naravoslovju, torej na znanosti, katere namen je spoznavanje zakonitosti narave, ki so nujne in nespremenljive (zakonitosti področja, kjer ne more biti drugače, kot je). V tem pomenu inženirstvo nima spoznavnega motiva, temveč uporablja spoznane zakonitosti narave in se po njih ravna v svoji dejavnosti ustvarjanja in izdelovanja. Ključnega pomena je to, da inženirstvo ustvarja na področju narave tako, da vanjo posega in iz nje jemlje. Tisto, kar nastane z njenim preoblikovanjem ali obvladovanjem naravnih sil, pa postane del ustvarjenega, predmetnega sveta, ki je ločen od narave.

Paradigmo družbenega inženiringa je moč zapopasti kot megalomansko analogijo, ki zgoraj opisani inženirski princip prenese na področje človeških zadev, in sicer v prepričanju, da tako, kot lahko inženirji ustvarjajo na področju narave (iz narave), lahko družbeni inženirji ustvarjajo na

2 Najbolj očitno behaviorizma (Watson), ki je v svoji zasnovi postavljen kot inženirska tehnika za predvidevanje in kontrolo človeškega obnašanja.

področju človeka in družbe. Vendar kaj pomeni, da zdaj družba in človek postaneta objekt (snov) ustvarjanja? To več ne zadeva velikopoteznega ustvarjanja predmetnega sveta, ki je od moderne dobe dalje v domeni klasičnih inženirjev, temveč pomeni, da postane sprejemljivo po inženirskem principu posegati v področje, povsem drugačno od narave, v svet človeških zadev, medčloveških razmerij, odnosov ter zmožnosti. Prvič, ta obrat na široko odpre možnost, da človeka obravnavamo in z njim ravnamo kot s sredstvom. Drugič, tista ločnica, po kateri je bil svet človeških zadev razločen od narave v pomenu, da v njem ne vladajo naravni zakoni in da se zadeve lahko odvijajo tudi drugače, je s tem dokončno uničena. Namreč, družbeni inženiring se požene v dejavnost ob predpostavki, izraženi že v Comtovem pozitivizmu, in sicer, da tudi družbi vladajo njej lastni zakoni, ki so podobno kot naravni nujni in nespremenljivi. Vendar, da bi spremenljivi svet človeških zadev začel odgovarjati tem zakonom, mu morajo tako rekoč storiti silo. Zato je tudi bistvena poteza iz teh zakonitosti izpeljanih tehnik, kar potrjuje primer denimo moderne propagande, da sistematično onemogočajo same pogoje za človeško samoiniciativnost in spontano delovanje, s čimer šele lahko računajo na uveljavitev uniformnih vzorcev obnašanja. Podobno velja za vpeljavo »racionalnih sistemov« v znanstvenem managementu, ki iz sebe izključijo vse človeško subjektivno, od presoje do govorjenja, ravno zato, da standardizirajo in uniformirajo človeško odzivanje in početje.

»Inženiring soglasja«

Ko dejavnost inženirskega izdelovanja, načrtovanja in podobno zdaj poseže v svet človeških zadev, to ne zadene ob nič snovnega, čeravno vse obravnava kot material, pač pa ob odnose med ljudmi in njihove zmožnosti. Tako postane zamisljivo tudi nekaj takega kot inženirsko izdelovanje/oblikovanje tipično človeških zmožnosti (mnenje, govorjenje, soglasje), ki so prvenstveno zadeva in rezultat dejavnosti skupaj delujočih ljudi, nikakor pa ne material ali resurs v domeni izdelovalca in njegovega načrta. Prepričanje, da tudi tovrstne človeške kapacitete zdaj pripadajo izdelovanju, vselej predpostavlja izdelovalca, snov, iz katere izdeluje, in njegov načrt. Na področju človeških zadev to rezultira v tem, da je tisto dejavno sedaj izključno na strani izdelovalca, medtem ko postanejo človeške kapacitete oziroma ljudje sami tisto utrpevajoče, kar bo oblikovano in povzročano. Za Bernaysa (2005) kot očeta moderne propagande in PR je naloga novih propagandnih inženirjev v odnosu do ljudi ravno »vodenje, ukalupljanje njihovih misli, oblikovanje njihovih okusov, usmerjanje njihovih občutji, sugestija idej, regimentizacija njihovih mnenj« (Bernays, 2005: str. 9). Čeprav se tovrstna tehnicizacija in usredstvanje človeka ostro izključuje s

temeljnimi načeli demokratične politične ureditve, jo je bilo moč, vsaj ob njenem začetku v prvi polovici 20. stoletja, brez zadrege javno zagovarjati celo kot logični rezultat načina, kako je »demokratična družba organizirana« (ibid.), ali ga pozdravljati kot »resnično vladajočo moč naše dežele« (ibid.). To, kar naj bi sedaj predstavljajo resničnejšo moč³ od vsake politične oblasti, pa ne zadeva ob nič skrivnostno zarotniškega. Prej gre za povsem običajne ljudi, anonimne službujoče specialiste, ki pa za Bernaysa opravljajo ključno funkcijo – tehnično zagotavljajo »gladko funkcioniranje družbe« (ibid.), torej kako množice ljudi v vseh njihovih vidikih pripeljati do določene konformnosti v misli in dejanju, do kooperacije v enem. Ko Bernays (2005) brez večjih ugovorov razglasi inteligentno manipulacijo navad in mnenj množic za pomemben element v demokratičnih družbah, je to zato, ker pred seboj nima in tudi ne more imeti razreševanja vprašanj politične vladavine, saj inženirsko manipuliranje ravno naznanja demontažo možnosti političnih razmerij med ljudmi. Oznaka »demokratična družba« tukaj ne pomeni nič drugega kot ime za nekakšen kooperativni kolektivizem, ki se kot orjaški nacionalni kolektiv peha za rast splošne blaginje. Manipulacija razumljivo postane ključna sestavina tega, saj morajo biti ravnanja ljudi in njihove misli funkcionalne, da bi lahko pripravne služile za učinkovit pogon poglavitnih družbenih procesov, kot sta proizvodnja in potrošnja.

Od kod apologeti družbenega inženiringa jemljejo legitimnost za takšno početje? Odgovor na to vprašanje najdemo že v splošnih sodbah in predpostavkah psihologije množic (Le Bon), ki so človeško naravo opredelile kot iracionalno:

Tako moderni propagandist kot moderni psiholog ne upoštevata ljudi v množici na osnovi demokratičnih dogmatizmov o ljudeh kot najboljših razsodnikih o lastnih zadevah (Lasswell, 1934: str. 527).

Ravno tovrstne predpostavke so v odločilni meri narekovale »kalkulacijo zagotavljanja stalnih sprememb v navadah, obnašanju in vrednotenju, potrebnih za stalno adaptacijo« (ibid.) zahtevam družbenih procesov, ki se zdaj odvijajo v množičnem obsegu in gigantskih številih. Poseganje te vednosti na področje človeškega se (samo)prikazuje kot nevtralnno, ravno tako v primeru na njej osnovanih tehnik, kot je propaganda, ki naj bi bila tako nevtralna, kot je to »ročaj pumpe« (Lasswell, 1928: str. 264). S tem, ko propagando (tako kot druga tehnična sredstva) opredeljujejo kot nevtralnno, prepuščajo in prelagajo etično presojo njenih aktivnosti na (ne)plemenitost njenih uporabnikov in cilje, za katere si prizadeva. S tem

3 Pripisovanje moči tem novim specialistom gre brati predvsem v luči vse večje odvisnosti političnega establišmenta od uslug profesionalnih izdelovalcev imidža.

pa izpuščajo presojo tega sredstva samega, katerega poglobitni namen je »osredotočen na manipulacijo človeških bitji v skladne vzorce obnašanja« (MacIntyre v Cunningham, 2002: str. 137). Tehnično ravnanje z ljudmi kot razpoložljivimi resursi ne more biti nič nevtralnega, saj predstavlja specifičen način razkrivanja vsega človeškega kot materiala za prirejanje. Kot tako je v očitnem nasprotju s položajem, v katerem ljudje delujejo in zmorejo delovati po lastni in skupni presoji. V prvem primeru v te zadeve od zunaj in nad njimi posega izdelovalec in jih naredi za snov v lastni domeni, v drugem pa te zadeve ostajajo med ljudmi in se odvijajo v »med seboj« potekajoči dejavnosti »govorjenja in delovanja«. Očitna puhlost tistih zatrjevanj, ki propagando ali PR razglašajo kot sredstvo za doseganje demokratičnih idealov, je preprosto v tem, da – namenoma ali ne – spregledujejo radikalno izničevanje natanko tistega, kar razglašajo za cilj lastnih prizadevanj.

Kakšne implikacije imajo formulacije, kot je denimo »*manufacturing consent*« ali »*engineering of opinion*«? »Izdelenje soglasja« očitno ne pomeni, da mnogi in različni ljudje dosežejo med seboj soglasje z dogovarjanjem, posvetovanjem itd., temveč to, da so mnogi ljudje določeni kot tisti, ki morajo biti in-formirani, in to v pomenu: spravljeni v obliko (lat. *in-formare*) denimo eno-glasja, eno-početja itd. Poudarek ni na oblikovanju in posredovanju idej, temveč na njihovih miselnih zmožnostih, ki so tisto, kar je treba spraviti v obliko. S tem, ko v inženirski perspektivi postanejo človeške zmožnosti razumljene kot razpoložljive družbene sile (analogija s silami narave) v dosegu obvladovanja in namenskega sprožanja, se odpre pot, da se z ljudmi ravna kot s sredstvi, ki bodo neposredno služila produktivnim ciljem družbe oziroma kateremukoli družbenemu interesu. Družbeni interes kaže brati kot popolno nasprotje interesu v pomenu *inter esse* kot nekaj, kar je vmes med ljudmi samimi. Arendt (1996) interpretira nastop družbenega interesa kot nasledek monarhičnega gospostva enega, ki postane v množični družbi, organizirani kot gigantska družina, tista vladavina »Nikogar«, ki kot »domnevna enotnost ekonomskih in družbenih interesov ni vezana na nobeno osebo«, vendar zato ne vlada »nič manj despotsko« (Arendt, 1996: str. 42). V tem novem družbenem tipu egalitarnosti gre ravno za enakost v pomenu izenačenosti pred gospostvom družbenega interesa, ki sam po sebi nalaga izdelovanje uniformnosti in homogenosti zgolj zato, da bi pospešil svoje lastne procese rasti.

V idejah družbenega inženiringa ni narava tisto, kar je nasproti postavljeno, kar lahko objektivno opazujemo in s čimer ravnamo kot s »predmetom«, temveč to doleti neko drugo, človeško naravo, ki zdaj postane dosegljivi objekt računanja in razpolaganja. S tem pa ne razpade družba,

temveč gre za velikopotezno uničenje sveta predvsem v tistem pomenu, ki ga določa kot skupek vseh zadev, ki se »dogajajo samo med ljudmi, in se pojavljajo v ustvarjenem svetu« (Arendt, 1996: str. 55). Pravilneje bi bilo reči, da družbeni inženiring ne ustvarja na področju družbe, tako kot mehanski inženir ustvarja na področju narave, saj družba ni neka od njihovega poseganja neodvisna in že ustvarjena entiteta, temveč je družbeni inženiring tisto, kar ustvarja družbo samo, družbene odnose in razmerja.

Znanstveni management in tehnizacija človeških razmerij

Znanstveni management, kot ga je Taylor zasnoval v *Principles of Scientific Management* (1911), lahko štejemo za najbolj artikulirano disciplino širše paradigme družbenega inženiringa. »Znanstvenost« managementa ni spoznavna, temveč sestoji v posnemanju inženirskega načina uporabe znanstvenih izsledkov in predstavlja dovršitev gibanja industrijskih inženirjev in njihove ambicije, da bi z univerzalnimi principi družbo na novo organizirali v funkcionalno, učinkovito in ciljno orientirano organizacijo. Taylor izrecno pojasni, da

je mogoče fundamentalne principe znanstvenega managementa uporabiti pri vseh vrstah človeških dejavnosti, od najpreprostejših individualnih dejanj do dela v naših največjih korporacijah (Taylor, 1947: str. 7),

oziroma da lahko »iste principe uporabimo v vseh družbenih aktivnostih« (ibid.: str. 8). Haber (1973) navaja, da so tovrstna stališča kmalu postala splošna značilnost tedanjega reformizma, ki ni težil toliko k vsebinskim reformam, kolikor k metodi, ki bi bila temelj za vse reforme:

Vse tisto, kar je zdaj potrebno, je prenesti metode ekonomske učinkovitosti od posamičnih industrijskih korporacij k nacionalnemu organizmu kot celoti (Steinmetz v Haber, 1973: str. 110).

Taylorjev poglavitni inženirski problem namreč ni, kako učinkovito izrabljati naravne vire (to vprašanje šteje za odprto in že rešljivo), temveč, kako preprečiti izgube, ki nastajajo na strani človeškega elementa, kar je ključni in prelomni premik, ki ga opravi z znanstvenim managementom. Vprašanje učinkovitega organiziranja človeškega elementa naslovi kot vprašanje »nacionalne učinkovitosti«. Kot rečeno, pri managementu ne gre za nič posamičnega, temveč v izhodišču meri na organiziranje celotne družbe kot učinkovite. Čeprav začne na ravni proizvodnega obrata, ima pred seboj zakone in metode učinkovitosti, ki bi bili aplikabilni na vse zamisljive človeške aktivnosti. Ker je predmet inženirske obravnave sedaj človeški element, to pomeni, da v končni instanci poseže v celokupno področje človeških razmerij in odnosov. Tisto, kar razločuje Taylorjev

management od podobnih evropskih prizadevanj, je to, da svoje pozornosti ne usmeri neposredno v izdelovanje izdelka, temveč v predhodno sistematizacijo samega delovnega procesa, namenjenega izdelovanju. Zato v ospredju ni revolucioniranje mehanske plati proizvodnje, na kar meri fordizem, temveč je bistvo znanstvenega managementa »mentalna revolucija«, torej nekaj človeku notranjega in lastnega, kar se odvija v že omenjenih razmerjih in odnosih med ustvarjajočimi, v odnosu do samega sebe ter v načinih lastnih ravnanj.

Iz katere pozicije izjavljanja Taylor zahteva »mentalno revolucijo, ki naj bi zajemala globoke spremembe v mislih in odnosih obeh strani« (Taylor, 1947: str. 27)? To ni ne pozicija delavcev in ne več kapitalistov-lastnikov. Taylor govori iz pozicije nove vednosti, ki ne prihaja s strani mož, ki bi presojali po lastni pameti, temveč je »v rokah tisti, ki sledijo pravilom znanosti« (Haber, 1973: str. 29). Dva vidika te »globoke spremembe v miselnosti« sta ključna. Prvič, obe strani morata spoznati, da imata skupni cilj, zato mora konflikt in antagonizme preglasiti skoraj harmoničen tip kooperativnosti v pomenu »trdo vleči v isto smer« (Taylor, 1947: str. 30). Drugič, nastopiti mora spoznanje, da prejšnje »individualno znanje, mnenje, presojanje ali ‚približek na prst‘ [*rule-of-thumb*]« ne šteje več in mora biti nadomeščeno z »znanstvenim raziskovanjem in eksaktno znanstveno vednostjo« (ibid.: str. 31). Oba vidika sta povezana: skupno podrejanje znanstvenemu zakonu na področju človekovega udejstvovanja predpostavlja, da takim zakonom ni mogoče oporekati ali o njih razpravljati, saj so kot znanstveni fakti veljavni z eksaktnostjo kalkulacije; o njih ni mogoče imeti razhajajočih se mnenj.

Na strani managementa in managerja je, da po znanstveni poti določi veljavni »kako« sleherne dejavnosti, ga standardizira, kvantificira in spravi v zakonitosti, na strani delavca je, da ta določeni »kako« miselno sprejme kot veljavnega in se po njem v svoji dejavnosti ravna. Sprejetje tega »kako« skuša utemeljiti s tem, da bo slehernik, v koliko bo ravnal v skladu z določenim »kako«, ubogal »Razum« sam oziroma njegovo kalkulacijo o največji koristnosti za *use*. Določitev načina izvajanja dejavnosti pa ni nekaj, kar ne bi obenem veljalo tudi za izvajalca samega, saj dejavnost ne poteka ločeno ali neodvisno od njega. Zato velja, da »morajo tako stroji človeškega kot nečloveškega izvora biti standardizirani« (Shenhav, 2002: str. 72). Nedvomno je ena izmed temeljnih potez Taylorja ta, da izpelje delitev družbe kot celote, in sicer na točki, ko se klasični »*homo faber*« oziroma posameznik, ki načrtuje in izdeluje, z managersko delitvijo dela razleti na dva bistveno nova in strogo ločena dela. V osnovi imamo zdaj dva razreda: na eni strani tiste, ki znanstveno načrtujejo, vodijo, upravljajo, na drugi pa tiste, ki le še izvajajo naštetu. Ta stroga razmejitev mišljenja

od početja – oboje ni več prisotno v enem človeku – pomembno zadeva tudi ob področje prihodnjega védenja in znanja, ki mora ravno tako postati planirano, saj mora vsaka od strani védeti in znati toliko, kolikor je treba, da ustrezno izvajata svoje naloge. To pa ne velja le za védenje, povezano z delovnim procesom, temveč gre za zmožnosti mišljenja same, saj v tej delitvi izvajalec ne potrebuje misliti, ker zanj preprosto že misli upravljavec. Ker je bila managerska paradigma zamišljena kot metoda za celoto, pri naša ta delitev povsem novo obče razmerje med »enimi« in »drugimi«.

Ta Taylorjeva delitev, ki je v središču znanstvenega managementa, naznanja ločenost misli in dejanja, ki bo spočenjala »tehničnost« človeških razmerij v moderni družbi. V tem položaju postane nekaj običajnega, da tisti, ki si zamišljajo neko dejavnost ali početje, tega ne izvedejo sami, temveč izvajanje prepustijo ali nalagajo drugim. Ti drugi, ki to izvajajo, izvajajo nekaj, kar ni rezultat njihove miselne dejavnosti in odločitve, tako tudi premišljevanje lastnega početja izgubi zanje smisel, ali bolje, »odrešeni« od odgovornosti tega premisleka, saj so namesto njih to že opravili načrtovalci, medtem ko je njihova naloga le, da načrte teh prevedejo v konkretna dejanja.⁴

Od Taylorja naprej lahko govorimo o nadaljnji odtujitvi od že tako odtujenega človeka in ne več o ‚odvzemu vednosti hlapcu‘, saj Schmidt nikakor ni več podoben kakršnemu koli hlapcu, temveč je le ‚čisto sredstvo‘ in ‚nemo orodje‘ (Marković, 2006: str. 41).

Ko ljudje več ne delujejo po lastni presoji in iniciativi, temveč kot rezultat odločitve nekoga drugega, se po definiciji znajdejo v položaju, ko njihovo dejavnost začnejo določati signali in ukazi. Ta ločenost misli in dejanj, ki niso več skupaj prisotna v posamičnem človeku, temveč sta dve različni področji nadaljnje specializacije, je ena ključnih potez organizacijskega principa managerizirane družbe. Namreč skupaj z vpeljevanjem tega principa kot občega pridobijo nove tehnike upravljanja komuniciranja polna pooblastila in nalogo, da povezujejo in vzdržujejo tako razločeni strani v učinkovito celoto. Degradacija človeške zmožnosti govorjenja, ki zajema tako načrtovalce kot izvajalce, izvira iz te instrumentalizacije jezika v nabor ukazov. Najočitnejši dokaz o odvečnosti človeških kapacitet, s katerim ljudje ubesedujejo in opisujejo skupni svet iz različnih perspektiv, najdemo v moderni propagandi sami, saj ta prvenstveno meri na

4 Ta položaj, ki je v moderni družbi postal množičen, je v njegovih skrajnih konsekvencah premišljevala Arendt (2007) in prišla do »banalnosti zla« kot modernega fenomena nemišljenja (*thoughtlessness*).

5 Psevdonim, ki ga je Taylor dal izbranemu delavcu v enem svojih dialogov, kjer delavca skuša napeljati, da sprejme managerski način dela.

transformacijo besed in jezika, ki ga prevaja v instrument, »zgolj še zvok, nekakšen simbol za neposredno izzivanje občutji in refleksov« (Ellul, 1973: str. 180). Moderna propaganda pa ne meri toliko na spreminjanje miselnosti množic, temveč je njen temeljni cilj organizacijske narave, kako organizirati, mobilizirati množice za doseganje ciljev, ki so že postavljeni, in je po tej plati sorodna znanstvenemu managementu.

Znanstveni management temelji na vzpostavitvi sistema, ki iz sebe izključi vse, kar ni moč računsko kvantificirati v obče veljavni zakon opravljanja neke vrste dela ali dejavnosti. Po drugi strani to pomeni, da so iz njega sistematično izključene človeške kapacitete individualne presoje ali mnenja. To je spričo Taylorjevega sistema nujno, saj je pluralnost tista, torej »različna mnenja in prakse, ki je po Taylorju ultimativni nasprotnik popolnega sistema« (Eriksson, 2011: str. 88). Taylor je pomen znanstvenega managementa opredelil ravno v tej smeri – kot »odpravo skoraj vseh razlogov za razhajanja in nestrinjanja med ljudmi« (Taylor v Eriksson, 2011: str. 88). Ta izključitev je začetno (samo)izvedena pri inženirjih samih, saj govorjenje več ni njihova poglavitna lastnost. Ker njihova vednost ne temelji na »teorijah in mnenjih« (Haber, 1973: str. 43), temveč na dejstvih, so »inženirji ljudje redkih besed in mnenj ter bogati z dejstvi« (ibid.). Taylor sam opisuje svojo organizacijo (ASME)⁶ kot eno najbolj rigidnih družb v deželi, ki vztraja, da vse, kar jim je predstavljeno, »mora biti z najmanj besedami, kolikor je mogoče« (Taylor, 1947: str. 171). Temu primerno Mills v svoji analizi elit opredeli managerje kot predstavnike »dobe povzetrov, okrajšav, dwoodstavčnih spomenic« (Mills, 1965: str. 130).

Specialisti in laiki

Kakšne konsekvence ima ta nova vloga managerske vednosti upravljanja, ki temelji na znanstvenih dejstvih in ne več na mnenju, govorjenju? Širše gledano, so bile iz Taylorjevih odprtih predpostavk dosledno izpeljane številne antipolitične redefinicije »demokracije«, kjer bistveno in centralno vlogo pridobi »inženirsko osnovan model vlade« (Jordan, 1994: str. 86). To posebej velja za ZDA v progresivni dobi, kjer v republikanski ureditvi prvič množično vstopi označevalec »demokracija«, ki se začne pojavljati v kontradiktornih kombinacijah kot »*industrial democracy*« ali kot »*science of democracy*«. Tako postane možno zamišljati si demokracijo izven vsakršne oblasti *demosa* in onkraj politike same, in sicer kot nekaj, kar zadeva ob področje »metod in namenov upravljanja z ljudmi« (Haber, 1973: str. 48). Taylorjeva izključitev subjektivnih kapacitet človeka iz

6 *American Society of Mechanical Engineers.*

managerskega sistema je Lippmannu,⁷ kot enemu ustanovitvenih avtorjev komunikacijskih študij in apologetu propagandne manipulacije, osnova za novo področje, kjer bo izpeljeval tehnike administriranja »velikih enot« na terenu množičnega komuniciranja. Njegov osrednji teorem o »izdelovanju privolitve« cilja natanko na tisto, kar je v taylorističnem sistemu »izključeno«, torej na mnenja, govorenje, skratka na potencialno politično javnost, ki lahko ravno zato, ker znotraj depolitizirane, managersko organizirane družbe več ne šteje, postane predmet sistematičnih in metodičnih manipulacij kot uporabljiv vir in resurs družbotvornega početja ali kot vnaprej izdelana legitimizacija (privolitev) in podpora družbenemu projektiranju. Legitimnost voditeljstva se ne more vzpostaviti izven ali brez privolitve vodenih, saj računa ravno na kooperacijo družbe na ravni celote, ki je njen fundament. Lippmann je bil eden izmed tistih, ki je polno računal na plodnost te nove inženirske dinamike v interakciji med eksperti in ne-več-javnostjo. Če se Taylorjeva prizadevanja, da bi trajno odpravil vse razloge za razhajanja in nestrinjanja med ljudmi, vsaj izvorno nanašajo na dejavnost delovnih in proizvodnih procesov v tovarnah ter njihovega organiziranja pod znanstveno metodo, ima Lippmann pred seboj že izhodiščno povsem drugo in drugačno področje. To ni več področje dela in izdelovanja, temveč področje javnega (skupni svet), torej tistega potencialno političnega mesta, kjer lahko mnogi stvari vidijo v različnih perspektivah. Natanko tukaj mora zdaj izdelovanje ali inženiring privolitve (enoglasja) odstranjevati razloge za nestrinjanja med ljudmi, torej eliminirati pluralnost tam, kjer je najbolj običajna, dokler ljudje delujejo in imajo različna mnenja o skupnih zadevah.

Teorem o »izdelovanju privolitve« je Lippmannov odgovor na vprašanje konsenza, ki je medtem postal osrednji nacionalni interes. Ker pa je konsenz sam izgubil svoj prejšnji politični značaj in postal prerogativ učinkovitosti družbenih procesov, k temu vprašanju tudi pristopa tehnično, kot inženir-izdelovalec. Tista politična maksima ameriške republike, ki govori o »*consent of the governed*« ali o soglasju vladanih, na kateri sloni legitimnost vsake vlade, je s tem izgubila vsakršen smisel, saj konsenz ne sme več nastajati med ljudmi, temveč je to nekaj, kar anonimni specialisti za krmiljenje sedaj lahko izdelajo po kanalih množičnega informiranja. Ker konsenzualnost sedaj ni več zadeva državljanov, temveč pri Lippmannu operativni imperativ družbe, ki je razpadla na specialiste in laike, na načrtovalce in izvajalce, tudi razumljivo ne govori o konsenzu, ki bi nastajal v skupnosti med ljudmi, temveč govori o inženirskem

7 Peters (1989) poudari, da je referenčnost Lippmannovih del v kanonu družbenih znanosti in komunikacijskih študij predvsem posledica historične zmage tehnokratske paradigme nad ostalimi razumevanji množičnega komuniciranja in javnosti.

izdelovanju konsenza kot manipulaciji simbolov in izrabljanju emocionalnih apelov:

Zaradi njihove transcendentne praktične pomembnosti noben uspešen voditelj ni nikoli opustil kulture simbolov, ki organizirajo njegove sledilce (Lippmann, 1960: str. 234).

Ta obrat mu omogoči že omenjena negacija političnih zmožnosti ljudi. Predpostavka o »nerazumski naravi« ljudi, ki v javnih zadevah lahko vodi le v samoprevaro in zmoto, tako neposredno upravičuje vpeljava manipulativnih tehnik, ki izzivajo privolitev, pristanek ali enoglasje. Družba, ki jo je Lippmannova doba razumela kot orjaški kooperativni kolektiv, sedaj zahteva stanje permanentne konsenzualnosti, brez katere si celote družbenih procesov in njih krmiljenja, ki sedaj računajo na množično podporo, ni moč zamišljati. Ko Bernays (1961) utemeljuje funkcije in cilje PR tehnike, izpostavlja natanko to:

Strinjanje glede splošnih družbenih namenov je esencialno za napredek. /.../ Brez tovrstnega strinjanja, brez združenega namena, ni napredka in enota zagotovo pade (Bernays, 1961: str. 127).

Managerski sistem kot princip komunikacijskega organiziranja družbe

Ena od ključnih kategorij znanstvenega managementa je sistem. Razpredanja o učinkovitosti organizacijskih sistemov v znanstvenem managementu imajo po Erikssonu (2011) svojevrstno odmevnost v reformistično navdahnjenih ZDA, ki v njih prepozna potencial »politične filozofije birokratskega vladanja« (Waring v Eriksson, 2011: str. 91). Govorjenje o sistemih, ki je prisotno v gibanju mehanskih inženirjev, prevzame znanstveni management in ga formulira kot svojo kategorijo (managerski sistem). S tem preide pomen sistematizacije, ki se je v prvem primeru nanašala na standarde tehničnih orodij, k načinom človeškega organiziranja. V ospredju je vprašanje, kako dosedanje »predmanagerske« načine raznovrstnega človeškega organiziranja zajeti v paradigmo managerskega sistema. Pojem sistema, ki se je uporabljal na področju standardizacije mehanskega inženiringa, so inženirji, da bi lahko postali managerji, po analogiji »aplicirali na družbene in organizacijske probleme, ki s tem postanejo homologni problemom iz področja tehnike« (Shenhav, 2006: str. 72). S to potezo se dovrši predpostavka o družbah, organizacijah, kot tudi človeških dejavnostih kot »zadevah inženirskega krmiljenja (*engineerable*)« (ibid.). To je sestavni del Taylorjeve zastavitve managementa kot univerzalne metode, ki meri na to, da so lahko »vsa družbena, politična ali

kulturna vprašanja zastavljena in analizirana kot sistemi in podsistemi in razrešena s tehničnimi sredstvi« (ibid.: str. 74).

Prepričanje, da lahko managerski sistem zagotovi trajnost, stabilnost, predvsem pa učinkovitost sleherne organizacije, s katerim se ne more primerjati nobeno politično organiziranje ali kateri koli drug način, temelji na prelomni postavitvi. Če je namreč trajnost »tradicionalnih« oblik človeškega organiziranja še vedno odvisna od ljudi, njihovih zmožnosti delovanja in posredovanja prihajajočim, je sistem nekaj, kar naj bi trajanje in stabilnost organizacije zagotovilo tako rekoč onkraj omejenih človeških subjektivnih zmožnosti oziroma za ceno človeka samega. Taylorjeva maksima pravi natanko to: »V preteklosti je bil na prvem mestu človek, v prihodnosti bo na prvem mestu sistem« (Taylor, 1947: str. 7). Dejstvo, da naj bi v prihodnjem organiziranju prvo mesto pripadalo sistemu in ne človeku, ne pomeni, da je človek iz njega odstranjen. Ravno nasprotno: človek je v njegovem središču, vendar ne kot avtonomen, temveč kot na razpolago postavljen, kot funkcija, katerega ravnanje ni več v domeni njegove presoje, temveč kalkulacije in metode.

Tayloristična obravnava organizacijskih sistemov sicer temelji na omenjeni »izključitvi« človeške pluralnosti in subjektivnosti, vendar znotraj sebe ohrani in vzpostavi povsem drugačno perspektivo dejavnosti komuniciranja. V Taylorjevem sistemu postane tako dejavnost dela nekaj, kar uravnavajo določljivi generalni zakoni, ki naj bi izvirali iz dejavnosti same. Tako določena postane dejavnost komuniciranja razstavljiva in sestavljiva v »modificiran red, podvržen racionalnemu oblikovanju« (Eriksson, 2011: str. 96). Podobno, kot so se lotevali odkrivanja družbenih zakonov, ki naj bi imeli ravno takšen značaj nujnosti kot naravoslovni, tako so obravnavali področje komuniciranja kot nekaj, kar lahko postane podrejeno regulaciji, saj zakoni, po katerih se ta vrši, niso »formulirani le tako, da ustrezajo analizi, temveč tudi tako, da omogočajo manipulacijo« (ibid.: str. 77). V pogojih tayloristične kooperacije postane komunikacija ključna sestavina organizacijskega sistema, ki načrtovalce poveže z izvajalci v efektivno celoto, torej mesto, kjer se pretakajo komande in izvaja kontrola procesa, ne pa odvijajo razprave in skupna posvetovanja. Ta celota je zdaj komunikacijsko organizirana na način, da komunikacija postane »formalna struktura, ki sistematizira funkcijski performans danega sistema« (ibid.: str. 86). Ta struktura tudi ne potrebuje več centra v pomenu subjekta kot neke vrhovne avtoritete, ki presoja, saj Taylorjev sistem decentralizira kontrolo s tem, ko vse stavi na predeterminirano metodo, po kateri je vsakemu že vnaprej določeno to, kar pripada njegovi funkciji. Komunikacija kot struktura te celote postane nerazločljiva od nalaganja in izvajanja zahtevanih nalog, njihovega usmerjanja in povratne kontrole. Kot

taka dobi dejavnost komuniciranja povsem nov instrumentalni karakter in postane ciljno naravnana funkcija organizacijske in družbene učinkovitosti. Če vemo, da je pluralno govorjenje izključeno iz managerskega sistema, potem si ni težko predstavljati, kako malo bo imela od tod izpeljana komunikacija opraviti s človeško dejavnostjo raznovrstnega predstavljanja in opisovanja sveta. Iz tega vidika taylorizem odpira nove pogoje in funkcije komunikacije, ki sicer položijo zasnovo novi paradigmi, vendar še ne v obliki teorije in znanstvene konceptualizacije. To delo je dosledno opravljeno znotraj t. i. komunikacijskih študij, ki se naslonijo na Taylorja predvsem iz razloga, ker je tedaj predstavljal najbolj obetavno in artikulirano »obljubo za izpolnitev vizije o znanstveno upravljani družbi« (ibid.: str. 85), katero so zasledovale tudi družbene znanosti. S tem, ko njihovo raziskovanje komunikacije prevzame tayloristično perspektivo, že v izhodišču umesti svoj objekt preučevanja v instrumentalni in tehnični kontekst in ga temu ustrezno obravnava skozi mehanizme, kanale, modele, predvsem pa učinkovanja in merjenja le-tega. Eriksson (2011) izpostavi, da se to prevzemanje ne zgodi le na zamejeni relaciji, temveč so pojmovanja družbe v progresivni dobi kot orjaškega kolektiva oziroma celote botrovala, da je dejavnost komuniciranja postala instrumentalno razumljena kot funkcija administriranja tudi na ravni znanstvenega koncepta. Temu ustrezno je bila raziskovanju komunikacije poverjena družbena naloga, da »zagotavlja znanje o komunikacijskih sredstvih, praksah in učinkih« (ibid.: str. 96), torej vzvodih, ki bi družbo vzpostavljali kot upravljavsko celoto.

Sklep

Znanstvene konceptualizacije komunikacije se večji del odvijajo znotraj paradigme družbenega inženiringa, ki družbo obravnava kot upravljivo celoto. Tukaj komunikacija ni razumljena kot nekakšna »konstitutivna vez«, kot način biti (v) skupnosti, temveč je konceptualizirana kot organizacijska funkcija družbe, s katero se ta vzpostavlja in vzdržuje. Scientifikacija komunikacije naposled proizvede spoznaven in razpoložljiv objekt, kar uravnavajo njej lastne in določljive zakonitosti. Kot takega ga je moč obravnavati kot nekaj ločenega in od »zunaj«, kot nekaj, kar lahko obstaja kot izoliran del družbene strukture (metafora o komunikaciji kot živčnem sistemu družbe). Ta ločitev vzpostavi komunikacijo kot instrument kontrole, organiziranja in upravljanja, ki ni več vezan na skupnostno ali politično dejavnost ljudi, temveč na družbene procese in njihovo krmiljenje. V trenutku, ko je komunikacija razumljena kot družbeni proces, postane osrednja funkcija družbenega sistema, in sicer ravno tista, ki integrira vse, kar je še ostalo nedružbenega, in vse, kar bi se kot tako utegnilo pojaviti. Tako dobimo dvojnost, kjer se kontrola

komunikacije (preko znanstvene metode) kot družbenega procesa izteče, da sama »kontrolirana« komunikacija izvaja kontrolo družbenega procesa. Instrumentalizacija komunikacije kot razpoložljive funkcije se dopolnjuje z idejami znanstvenega managementa F. W. Taylorja kot tudi s širšo paradigmo družbenega inženiringa. Iskanje in izdelovanje univerzalnih principov, ki bi po znanstveni metodi krmilili družbo in vsako dejavnost v njej posebej, pripelje komunikacijo v samo središče teh metod, principov in vzvodov. Tako razumljena komunikacija postane poglobitveno mesto, koder bodo potekale tudi ključne razprave v sociologiji in psihologiji, in sicer z bistvenim poudarkom na izgrajevanju harmonične, integrirane in učinkovite družbe. Tukaj lahko najdemo izhodišča, iz katerih so se povzpele prve legitimacije moderne propagande in PR ter se brez večjih težave prerinile v ospredje javnih razprav, ko so manipulacijo s simboli, jezikom in čustvi predstavljale kot legitimna sredstva, ki »zgolj« ustvarjajo in vzdržujejo družbo.

Viri in literatura

- Arendt, H. (1996) *Vita Activa*. Ljubljana: Knjižna zbirka KRT.
- Arendt, H. (2007) *Eichmann v Jeruzalemu*. Ljubljana: Študentska založba.
- Bellamy, E. (1887/1996) *Looking Backward*. New York: Dover Publications, Inc.
- Bernays, E. L. (1928/2005) *Propaganda*. New York: IG Publishing.
- Bernays, E. L. (1923/1961) *Crystallizing Public Opinion*. New York: Liveright Publishing Corporation.
- Cunningham, S. B. (2002) *The Idea of Propaganda: A Reconstruction*. Westport, CT: Praeger Publishers.
- Ellul, J. (1968/1973) *Propaganda-The Formation of Men's Attitude*. New York: Vintage Books.
- Eriksson, K. (2011) *Communication in Modern Social Ordering: History and Philosophy*. London: Continuum.
- Haber, S. (1973) *Efficiency and Uplift*. Chicago: The Chicago University Press.
- Jordan, J. M. (1994) *Machine-Age Ideology: Social Engineering and American Liberalism, 1911-1939*. USA: The University of North Carolina Press.
- Lasswell, H. D. (1928) The Function of The Propagandist. *International Journal of Ethics* 38 (3), str. 258-268.
- Lasswell, H. D. (1934) Propaganda. *Encyclopaedia of the Social Sciences*. V Seligman, E. A., Johnson, A. (ur.). New York: Macmillan, Vol. 12, str. 521-28.

- Lippmann, W. (1922/1960) *Public Opinion*. New York: The MacMillan Company.
- Marković, A. (2006) »Kaj« je Frederick Winslow Taylor. *Management* 1 (1), str. 31–48.
- Mills, W. C. (1965) *Elita oblasti*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Peters, J. D. (1989) Satan and Saviour. Mass Communication in Progressive Thought. *Critical Studies in Mass Communication* 6 (3), str. 247–263.
- Shenhav, Y. (2002) *Manufacturing Rationality: The Engineering Foundations of the Managerial Revolution*. Oxford: Oxford University Press.
- Taylor, F. W. (1947) *Shop Management, The Principles of Scientific Management, Testimony Before the Special House Committee*. New York: Harper&Brothers Publishers.
- Turk, P. (2011) Tehnokracija in ameriška tehnična utopija. V Magajna J., Kuzmanič, T. (ur.). *Ponovna iznajdba Amerike*. Ljubljana: Mirovni inštitut.