

## **Социальный капитал как фактор снижения издержек фирмы**

Хотя социальный капитал и остается мало изученной областью, в последнее время он все больше привлекает внимание, как исследователей, так и руководителей предприятий. Разработка концепции социального капитала особенно значима для России в силу переходного состояния экономики и недостаточной развитости институтов гражданского общества. Высокий уровень развития социального капитала становится конкурентным преимуществом в мировой экономике.

Изучением феномена «социальный капитал» занимается экономическая социология — наука относительно молодая. Она образовалась на стыке экономики и социологии. Интерес к ней в последнее десятилетие многократно вырос. Эта дисциплина изучает совокупность социально-экономических процессов, и тесно связана с экономической теорией.

Категория социального капитала является частью структуры неoinституционального анализа. Среди российских представителей неoinституциональной теории, внесших вклад в исследование рынков, фирм, транзакционных издержек и социального капитала особо выделяются Р. Капелюшников, В. Радаев, В. Полтерович, В. Тамбовцев, А. Шаститко и П. Шихирев.

Социальный капитал можно определить как отношенческие связи, которые соединяют индивидов в социум. Многие пытаются встроить понятие «социальный капитал» в структуру человеческого капитала, но с этим вряд ли можно согласиться, поскольку социальный капитал — абсолютно самостоятельный вид капитала. К тому же в отличие от человеческого капитала социальный не может принадлежать одному человеку. Социальный капитал — не индивидуальное благо, он формируется, воспроизводится и приносит отдачу только во

взаимодействии индивидов. То есть необходимо наличие как минимум двух участников<sup>1</sup>.

Социальный капитал — это именно капитал, безусловно имеющий непосредственное отношение к воспроизводству благ. Социальные связи могут рассматриваться как запас, формируемый инвестициями и приносящий отдачу, значит, выступать в качестве капитала, его социальной разновидности<sup>2</sup>.

Социальный капитал, как и любой другой, нуждается в инвестициях. Они могут носить наряду с эмоционально-психологическими и материальный характер, т.е. выражаться как в общении, поддержании связей, взаимопомощи, общественной деятельности, дружбе, так и в форме денежной и времени.<sup>3</sup> Простой акт помощи (неважно, в чем она выражена, связана ли с материальными благами или нет) — это уже инвестирование в социальный капитал. В ответ на помощь индивид испытывает благодарность, стремление тоже чем-то помочь. В результате укрепляется взаимопонимание и взаимное доверие, т.е. возрастает уровень социального капитала. Сначала может показаться, что эти инвестиции не приносят отдачи, что установление и поддержание связей между людьми несет лишь моральное удовлетворение и не более того. Однако, на самом деле, польза может быть не моментальной, и выражаться недостаточно четко, а по прошествии какого-то времени проявиться<sup>4</sup>.

Далеко не всегда люди сознательно делают вложения в социальный капитал, т.е. общаются не только с целью приобретения каких-то выгод в перспективе. Часто общение двух друзей приносит им пользу незаметно для обоих. Они могут обмениваться книгами, информацией, помогать друг другу, не подозревая, что тем самым инвестируют и получают отдачу от

---

<sup>1</sup> Шихирев П.Н. Природа социального капитала: Социально-психологический подход // *Общественные науки и современность*. 2003. № 2. С. 17-32.

<sup>2</sup> Полищук Е.А. Социальный капитал и его роль в экономическом развитии // *Вестн. С.-Петербург. ун-та. Сер. 5. Экономика*. 2005. Вып. 1. С. 10-16.

<sup>3</sup> Бурдые П. Формы капитала // *Экономическая социология*. 2002. Т. 3. № 5. С. 60-74.

<sup>4</sup> Фукуяма Ф. Социальный капитал / *Культура имеет значение. Каким образом ценности способствуют общественному прогрессу* / Под ред. Л.Харрисона, С.Хантингтона. М.: 2002.

социального капитала. Воспроизводство социального капитала не всегда является результатом целенаправленных действий. Также человек может быть полезным окружающим, не тратя при этом специально свои ресурсы. Это происходит, например, при обмене новостями. Один выступает источником информации для другого вследствие высокой информированности. Причем обычно он приобретает эту информацию для своей собственной выгоды, а не для тех, кто использует его<sup>5</sup>.

Инвестирование в социальный капитал и его воспроизводство происходит как на микро-, так и на макроуровне. На микроуровне повышается эффективность взаимодействия индивидов и эффективность коллективной деятельности всей социальной сети, т.е. происходит инвестирование в индивидуальный и групповой социальный капитал. Инвестиции на микроуровне могут выражаться в повседневном дружеском общении, установлении деловых контактов и т.д. Воспроизводство же социального капитала на макроуровне проявляется в действиях институциональной и нормативной среды по обеспечению общественного доверия и сотрудничества в масштабах больших социальных групп, рынков и общества в целом.

Инвестиции в социальный капитал остаются одним из главных условий его существования и полезного действия, поскольку самым непосредственным образом влияют на воспроизводство социального капитала, укрепляя социальные сети. Сеть отношений становится продуктом инвестиционных стратегий — индивидуальных или коллективных, сознательно или бессознательно нацеленных на установление или воспроизводство социальных отношений<sup>6</sup>.

Одна из важнейших особенностей социального капитала в том, что он связывает в единую сеть уже существующие ресурсы, многократно повышая их потенциал и позволяя использовать их во взаимосвязи

---

<sup>5</sup> Коулман Д. Капитал социальный и человеческий // *Общественные науки и современность*. 2001. № 3. С. 121-139.

<sup>6</sup> Бурдые П. Формы капитала // *Экономическая социология*. 2002. Т. 3. № 5. С. 60-74.

значительно эффективнее, нежели по отдельности. Таким образом, назначением социального капитала становится посредничество между акторами (субъектами социальных отношений), ресурсами, капиталами по связыванию их в единую функциональную сеть. Основная функция социального капитала — обеспечение доступа субъектов к благам и ценностям, увеличение объема доступных ресурсов, а также снижение издержек, связанных с получением этого доступа. Социальный капитал дает возможность использовать те ресурсы, которыми данный индивид не обладает, а также многократно повышать ценность имеющихся ресурсов. Причем обеспечение доступа к некоторым благам специфично для социального капитала и не может быть реализовано при его полном отсутствии.

На этой основе предполагаем, что эффективное использование социального капитала может значительно повлиять на снижение затрат организации. Благодаря сетям отношений становится возможным получение информации, которую либо невозможно получить по-другому, либо на это потребовались бы большие материальные затраты. Социальный капитал позволяет выявить и оценить возможные положительные и отрицательные последствия экономических действий и, исходя из этого, принять решение<sup>7</sup>.

Таким образом, он уменьшает неопределенность и тем самым повышает рациональность экономических агентов. Ведение переговоров и заключение контрактов требуют значительно меньших усилий при наличии социального капитала. Во-первых, появляется возможность более точно прогнозировать будущие события, а во-вторых, благодаря культуре общения сторонам сделки легче прийти к обоюдовыгодной договоренности и избежать возможных конфликтов.

---

<sup>7</sup> Николаев И., Ефимов С., Марушкина Е. Доверие как экономическая категория // Общество и экономика. 2006. № 1. С. 75-104.

Издержки, порождаемые внешними эффектами, могут быть снижены за счет их интернализации на основе перераспределения прав собственности. В свою очередь права собственности определяются и обмениваются с меньшими издержками, если грамотно использовать информационные каналы и сети отношений.

Основу операционных издержек фирмы составляют издержки оппортунистического поведения. Социальный капитал помогает сделать поведение сотрудников фирмы более прозрачным, а потенциальные наказания и вознаграждения — более реальными, тем самым, препятствуя недобросовестной работе<sup>8</sup>.

Если внутри фирмы высоко развиты моральные нормы, это также существенно снижает степень оппортунизма. Речь идет именно о неформальных институтах, в которых уровень социального капитала особенно высок. Когда работа выполняется сплоченной командой, это способствует созданию благоприятной рабочей атмосферы, что является эмоционально-психологическим аспектом существования неформальных сетей внутри фирмы<sup>9</sup>.

Чтобы подтвердить сделанное предположение, нами было проведено исследование социального капитала и его влияния на объем издержек одного из российских банков. Отметим, что транзакционные издержки выступают не только в денежной форме, но и в форме затрат сил и времени.

Следует сразу оговориться, что поскольку социальный капитал является нематериальной субстанцией, к нему нельзя применить методологию, принятую для оценки физического, денежного или финансового капиталов. Если материальные виды капитала поддаются оценке и учету с высокой степенью точности, то нематериальные капитальные активы, в том числе интеллектуальный, информационный,

---

<sup>8</sup> Preisendorfer P. Sozialkapital und unternehmerisches Handeln. Das soziale Netzwerk von Unternehmensgründern als Erfolgsfaktor//Axel Franzen und Markus Freitag: Sozialkapital. Grundlagen und Anwendungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 2008. P. 272-293.

<sup>9</sup> Питерс Т. Представьте себе! М.: BestBusinessBooks, 2006.

человеческий капитал оценить намного сложнее. И все же, когда речь заходит об индивидуальных видах нематериального капитала, их оценка представляется возможной (напомним, он является коллективным). Речь идет об оценке качества, базирующейся в основном на опросах, а не на прямых расчетах его величины.

На основе теории социального капитала и транзакционной теории фирмы нами были разработаны два опросных листа. Анкетирование проводилось в московском филиале УРСА Банка среди сотрудников и начальников отделов по следующему принципу. Анкеты были разосланы по почте, ответы получены анонимно. Участие в опросе приняли 26 человек. Опрашиваемым был выдан список параметров, характеризующих отношения внутри филиала, которые предлагалось оценить по пятибалльной шкале. Причем в шкале «1 балл» соответствовал не нулевому, а минимальному значению параметров, так как даже в самом крайнем случае их значение не может быть оценено как нулевое. Соответственно «5 баллов» по той же причине рассматривалось не «абсолютно», «все» и «всегда», а как «очень много», «практически все», «очень часто».

Вот как выглядела анкета «Уровень внутреннего социального капитала организации» (список параметров для оценки):

1. Как вы оцените общий уровень доверия между сотрудниками.
2. Уровень вашего доверия мужчинам.
3. Уровень вашего доверия женщинам.
4. Уровень вашего доверия руководителям.
5. В какой степени при устройстве на данную работу вам помогла сеть ваших контактов (связи).
6. Как часто вы обращаетесь за помощью к вашим коллегам.
7. Как часто коллеги предлагают вам помощь.
8. Часто ли вы предлагаете помощь коллегам.
9. Насколько развито неформальное общение среди сотрудников.

10. Как много информации вы получаете от коллег.

11. Как много полезной для вашей работы информации вы получаете от коллег.

12. По многим ли рабочим вопросам вы принимаете решения самостоятельно.

13. Если вам требуется решить вопрос на вашем уровне управления с сотрудниками других отделов, часто ли это происходит без привлечения специалистов более высоких уровней иерархии.

14. Насколько доброжелательна атмосфера в коллективе.

15. Применимо ли слово «сплоченный» к вашему коллективу.

16. Насколько соблюдаются неписанные нормы морали в коллективе.

17. Часто ли вы участвуете в корпоративных мероприятиях.

По полученным результатам были выведены среднеарифметические значения каждого параметра по филиалу (см. табл.1).

Далее шли два вопроса для оценки не по пятибалльной шкале:

19. Скольким сотрудникам вы доверяете (из общего списка в 42 человека).

20. Сколько человек из филиала вы могли бы назвать вашими друзьями?

Число человек, ответивших на последние два вопроса, рассматривалось в процентах к общему числу сотрудников. Так был выведен соответствующий балл. Затем на основе всех параметров был рассчитан оценочный уровень социального капитала организации (как среднеарифметический балл).

По приведенной методике расчета были подсчитаны баллы, присвоенные каждому параметру, и на основе полученных результатов рассчитан средний балл, отражающий уровень социального капитала по пятибалльной шкале. Итог — 3,62.

Конечно, это оценочный результат. Но мы постарались в нем учесть ряд факторов социального капитала, и поэтому полагаем, что итог близок к реальности.

В нашей ситуации нельзя оценить уровень социального капитала в динамике, так как это значение было бы весьма неточным. И все же мы попытались оценить направленность тенденции динамики социального капитала банка. В конце опросного листа стоял вопрос: «Как вы считаете, уровень параметров, которые вы только что оценили, как-то изменился за три года?». В качестве ответов были предложены варианты:

1. Существенно повысился.
2. Повысился.
3. Остался прежним.
4. Понизился.
5. Существенно понизился.

19 респондентов выбрали ответ 1, а 7 — ответ 2. Остальные варианты не были выбраны ни одним из участников. Это дает основания полагать, что социальный капитал в данной организации существенно возрос.

Далее, мы пытались определить динамику внутренних издержек банка в зависимости от уровня накопленного за три года социального капитала. К сожалению, не удалось получить доступ к информации о денежных издержках, поэтому второй опрос был направлен на выявление затрат усилий и времени. Руководителям шести подразделений было предложено оценить 13 параметров уровня неявных издержек.

Вот как выглядела анкета «Динамика уровня транзакционных издержек организации за три года в зависимости от существующей сети отношений в банке»:

1. Быстрота принятия решений коллективом.
2. Затраты сил и эмоций на принятие коллективных решений.
3. Добросовестность выполнения заданий.



4. Отлынивание от работы, прогулы.
5. Обеспеченность процесса централизованного принятия решений информативной базой.
6. Частота случаев неудовлетворенности коллектива решениями руководства либо сопротивления решениям.
7. Частота попыток влияния на руководство в личных целях.
8. Быстрота циркуляции рабочей информации.
9. Влияние взаимопомощи сотрудников на результаты работы.
10. Влияние корпоративной культуры на мотивацию сотрудников.
11. Помехи в работе от недопониманий, конфликтов.
12. Степень общей прозрачности отношений в структуре Банка.
13. Наказания за некачественную работу.

В среднем 5 из 6-ти респондентов отметили значительное снижение параметров уровня неявных издержек за три года благодаря неформальным отношениям в коллективе. Как видно, неявные операционные издержки банка достаточно интенсивно сокращаются по мере роста внутрифирменных неформальных связей.

На основе проведенного исследования можно провести аналогию между влиянием социального капитала на неявные внутренние издержки и его влиянием на явные и все виды внешних издержек предприятия.

Социальный капитал лучше аккумулируется в фирмах с относительно сетевой структурой, где иерархии отводится функция необходимого регулирования процессов, а также в фирмах, где численность сотрудников не слишком велика, так как социальные связи намного прочнее в небольших группах с горизонтальной структурой<sup>10</sup>.

Между тем, нельзя не признавать, что отдача от социального капитала колоссальна. Это проявляется во всех сферах жизни: экономике, политике, культуре, институциональном и межличностном взаимодействии и т.д. Социальный капитал оказывает существенное влияние на величину

---

<sup>10</sup> Voss, T. Netzwerke als soziales Kapital. In: Franzen und Freitag, 2007. P. 321-342/

транзакционных и операционных издержек фирмы с помощью различных элементов, которые действуют перекрестно и взаимно на все типы внешних и внутренних затрат<sup>11</sup>. Также он влияет на эффективность деятельности фирмы через привлечение инвестиций: положительная репутация, доверие, которого она заслужила, связи, которыми располагает, повышают вероятность инвестиций именно в данную фирму.

Главным же выводом становится следующее положение: в современной экономике, ориентированной в первую очередь на развитие отношений, социальный капитал необходим для долгосрочного развития предприятий любой отрасли.

## **Примечания**

---

<sup>11</sup> Ляско А. Доверие и транзакционные издержки // Вопросы экономики. 2003. № 1. С. 42-58.