

Мурашов Сергей Борисович**Murashov Sergey Borisovich**

доктор социологических наук, доцент,
ректор Северо-Западного института
повышения квалификации
Федеральной налоговой службы России

D.Phil. in Social Science,
Associate Professor, Rector,
North-West Federal Tax Service
Training Institute

КРИЗИСЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ: СОЦИОГЕННЫЕ ПРИЧИНЫ РАЗВИТИЯ И ПРЕВЕНТИВНЫЕ ПОДХОДЫ

CRISES OF MANAGEMENT SYSTEM: SOCIOGENIC REASONS FOR THEIR DEVELOPMENT AND PREVENTIVE APPROACHES

Аннотация:

Автором рассматривается проблематика расширения арсенала средств превенции конфликтов и кризисов системы управления на уровне организаций. Выявлены социогенные факторы развития конфликтов и кризисов в организационных системах управления. Определены роль и особенности социального проектирования как инструмента снижения и контроля уровня кризисогенности организации со стороны руководства. Выделен ряд важных социально-управленческих предпосылок к применению социального проектирования в кризисном управлении. Представлен авторский концепт «гетерономности системы управления», отражающий каузальный аспект управленческих кризисов и конфликтов в организациях. Исследованы явление эконоцентризма в социальном управлении и связанная с ним проблема превентивного управления кризисами. Введено понятие «кризисно-превентивное социальное проектирование», дано его определение. Обозначена роль и сформулированы принципы социального проектирования применительно к особенностям кризисного управления в организациях.

Ключевые слова:

социология организаций, социальное управление, социальное проектирование, кризисное управление, управленческие конфликты, кризис системы управления, социальная устойчивость, организации, социальное взаимодействие, управленческие девиации.

Summary:

The paper discusses the problems of improving the approaches to preventing conflicts and crises of management system at the organizational level. The author highlights the sociogenic conflict- and crisis-generating factors typical for companies' management systems. The study focuses on the significance and characteristics of social projects as a tool for mitigating and controlling these factors by managers. Besides, the paper highlights the major social and managerial prerequisites for social construction applied to crisis management. The author presents the original concept of the heteronomous nature of the management system that reflects the causes of managerial crises and conflicts in companies. The researcher examines the phenomenon of economic centrism in social management and the related problem of crisis prevention as well. The term 'crisis preventive social project' is introduced and defined. Moreover, the study defines and explains the specific role and principles of crisis preventive social projects in organizations.

Keywords:

sociology of organizations, social management, social projects, crisis management, managerial conflicts, crisis of management system, social sustainability, organizations, social interaction, managerial deviations.

В социологии организаций одним из важных аспектов следует считать изучение социально обусловленных управленческих конфликтов, кризисов системы управления, а также проблем, связанных с социально-управленческой оптимизацией системы управления, позволяющей снизить конфликтность организации и повысить ее социальную устойчивость. Актуальность данной проблематики подтверждается современными реалиями, в которых существуют и развиваются социальные системы, а также появлением ряда интересных, по мнению автора, работ на эту тему [1].

Цель статьи – охарактеризовать факторы управленческой конфликтности организаций, объяснить социогенные причины развития кризисов в системах социального управления, определить роль и особенности применения социального проектирования как инструмента ограничения и контроля риска развития кризиса системы управления.

В задачи автора не входит подробный анализ понятий, используемых в данной области исследования (учитывая ограниченный объем работы и то, что в научной литературе имеется огромное количество трактовок и контекстов используемых нами категорий, таких как «кризис», «управленческий конфликт» или «социальное проектирование»). Целесообразно лишь уточнить формулировки основных категорий в нужном нам контексте.

Итак, под кризисом системы управления в организации будем понимать средовую управленческую дезадаптацию, т. е. утрату способности системы управления выполнять свои функции

в изменившихся условиях рабочей среды. Здесь имеются в виду прежде всего системные управленческие конфликты и девиации, преодолеть которые становится возможным, только радикально изменив саму систему управления.

Оговоримся также, что в контексте проблематики исследования рассматриваются только социально обусловленные управленческие конфликты, а именно конфликты, возникающие при социальном (межличностном) взаимодействии в процессах управления, преимущественно в процессах принятия решений и их исполнения.

Под социальным проектированием будем понимать социально-управленческую оптимизацию и гармонизацию системы управления, направленную на улучшение структуры и качества социального (межличностного) взаимодействия в процессах управления с целью снизить конфликтогенность и повысить социальную устойчивость организации, создать условия для реализации превентивного управления социогенными факторами развития кризиса.

Предпосылки к применению социального проектирования в кризисном управлении. Феномен гетерономности и кризис системы управления

События последних лет ярко свидетельствуют о нарастающей конфликтогенности макро-социальных систем управления и их социальной неэффективности. Ввиду зыбкости основ, на которых можно было бы строить любые прогнозы, необходимые для принятия стратегических решений, управляемость на разных уровнях социума становится все более проблематичной.

Геополитические катаклизмы, экономические противоречия и этносоциальные конфликты, разразившиеся в мире с 2014 г., не могли не привести к глобальному кризису, затронувшему даже экономически и социально устойчивые страны Евросоюза. Видимый триггер этого кризиса – геополитические и геоэкономические амбиции ведущих мировых акторов, для которых это, возможно, один из способов преодоления финансово-экономического кризиса через более или менее глобальную социальную дестабилизацию, переключения общественного внимания на геополитические и социальные проблемы и конфликты. Иными словами, кризис, в особенности макросоциального уровня, – это, как правило, социальный конструкт, создаваемый мировыми акторами для овладения новыми стратегическими ресурсами, обеспечивающими нужные им формы доминирования в мире. Близкое к этому понимание кризиса можно встретить в работах некоторых авторов [2].

В контексте же систем социального управления, не являющихся акторами, описанные выше дестабилизирующие макроизменения означают внедряемые извне элементы гетерономности (по сути – управленческие конфликтогены), что порождает серьезные управленческие риски, требующие системных решений по выработке коррекционных механизмов. В каждой такой системе социального управления воздействующие извне гетерономные изменения в определенный момент времени начинают затрагивать текущие по установленным собственным законам внутренние процессы, придавая в конечном счете гетерономность всей системе управления, что приводит к ее кризису и разрушению. Таким образом, полагаем, что гетерономность – это основное понятие, связанное с каузальным анализом кризисов системы управления.

Отсюда нетрудно сделать вывод, что в плане превенции кризиса системы управления для управляющего субъекта следует своевременно просчитывать, какое чужеродное явление и в течение какого временного периода способно придать системе свойства гетерономности, могущей стать фактором деградации системы или ее части. Такова главная кризисно-превентивная задача субъекта управления социальной системой, так как ее решение создает основу контролируемости и превенции конфликтогенов и риска развития кризиса.

Итак, следствия чужеродно негативных воздействий внешнего окружения при ненадежности прогнозирования и планирования приводят к тому, что любая, даже хорошо отлаженная система социального управления рано или поздно неизбежно «скатывается» в стадию средней дезадаптации, крайним проявлением которой выступает кризис системы управления [3].

В то же время система управления организацией сама по себе является социально неустойчивой средой, конфликтогенные риски в ней практически неизбежны, как по причине человеческого фактора, так и опосредованно – через влияние внешних социогенных факторов. Это опосредованное влияние легко объяснить. Любой член трудового коллектива в системе социального управления основную часть жизнедеятельности проводит за пределами этой системы, в ином социуме, где играют роль свои факторы, формирующие мировоззрение и интересы данного индивида, и эти интересы далее переносятся в его рабочую среду, вступая в конфликт с мировоззрением и интересами других членов трудового коллектива. Крайним проявлением конфликтов интересов является кризис персонала, а это уже серьезнейшая проблема для руководства. Таким образом, гетерономные явления необязательно затрагивают систему управления извне, но вполне могут зародиться и внутри самой системы. Эти явления по своей природе социогенны, поскольку возникают на основе социально обусловленных интересов определенных групп, сообществ или личностей, принимающих решения.

Существуют социологические основания считать конфликтогенность имманентной любой системе социального управления. Эта внутренняя имманентность обусловливается дисгармоничным сочетанием общесистемных интересов и интересов отдельных индивидов и групп, спецификой их мотиваций к определенным поведенческим паттернам – формальным или неформальным. Более жесткая формализация процессов управления сама по себе не означает снижение конфликтогенности, даже напротив – определенная доля неформальных отношений в управленческих взаимодействиях может быть в этом плане положительным фактором (здесь стоит отметить, что роль неформальных институтов в системах управления организациями весьма значительна [4]). Однако важно поддержание определенного баланса формального и неформального с целью избежать управленческих девиаций, представляющих собой потенциальные конфликтогены. Поэтому нахождение руководителем способов гармонизации интересов и взаимоотношений в пределах управляемого им социума является фактором социальной устойчивости системы управления. Уровень этой устойчивости в целом показывает надежность управленческой деятельности руководства.

Вывод из вышеизложенного, как нам видится, может быть таким: в системе социального управления любого уровня, в том числе в организации (являющейся объектом нашего исследования), необходимо осуществлять кризисно-превентивное социальное проектирование, что должно стать основой смягчения или предотвращения последствий наступления кризисных ситуаций за счет гармонизации критичных конфликтообразующих интересов индивидов и групп в управляемом социуме, рационализации управленческих взаимодействий и формализации институтов управления.

Кризисно-превентивное социальное проектирование предполагает социоуправленческую оптимизацию системы управления с целью снизить конфликтогенность организации и повысить ее социальную устойчивость. Кроме того, в таком социальном проекте должны предусматриваться механизмы повышения кризисно-превентивной инновативности человеческих ресурсов, а именно нацеленность руководителей и членов трудового коллектива, участвующих в разработке решений, на поиск соответствующих нововведений в системе управления, развитие способностей генерировать инновационные идеи [5].

Экономоцентризм в принятии решений и неэффективность превенции кризисов системы управления

Любая организация, будучи социальной системой, в современных условиях может работать и развиваться только как социально-управленческая структура [6]. Поэтому управленческие решения должны быть социально целесообразными, давать не только чисто экономическую, но и положительную социальную результативность. Между тем сегодня наблюдается доминирование экономоцентризма в управлении вообще и в принятии решений в частности [7]. А эта практика, при которой социологическим основаниям не уделяется должное внимание, таит в себе социогенные факторы управленческих конфликтов на разных уровнях и в различных аспектах взаимодействий в системах принятия решений, например девиантное управленческое поведение, неформальные институты в управлении или неформальное лидерство в трудовом коллективе, кризис организационной культуры и т. п. Последствия усиления перечисленных социогенных факторов для руководства организации могут быть самыми серьезными, их необходимо расценивать как реальную угрозу возникновения кризиса системы управления. Поэтому при принятии любых управленческих решений в организации следует проводить анализ их социальной целесообразности (что на практике делается далеко не всегда ввиду экономоцентричности лиц, принимающих решения [8]).

С точки зрения руководителя организации превентивность процессов управления (как средство обеспечения внутренней социальной устойчивости) теоретически должна предполагать встраивание в каждый процесс механизма превенции конфликтогенных факторов и рисков развития кризиса. Однако логика такова, что невозможно успешно нейтрализовать влияние указанных факторов и рисков с помощью экономоцентричных управленческих подходов и инструментов [9]. Дело в том, что эти подходы и инструменты определены унифицированными организационно-методологическими подходами (регламентными документами и так называемыми «лучшими практиками»), повсеместно внедряемыми прежде всего в организациях, ведущих деятельность в странах Евросоюза, а также уже воспринятые и многими российскими организациями [10]. Эти подходы предполагают ориентацию на стандартизованность и унифицированность систем кризисного управления, разработку единых регламентаций для такого рода систем управления. Стремление ключевых акторов Евросоюза к унификации и стандартизации практически всех аспектов социально-экономической деятельности в рамках этого объединения имеет свою оборотную сторону. Такая политика не учитывает того обстоятельства, что чрезмерная стандартизация и унификация во многом противоречат развитию (в особенности опережающему, инновационному) и могут быть даже тормозом для той системы социального управления, которая нацелена на опережающее развитие (ввиду того что любые организационные изменения должны укладываться в жесткие стандарты и ограничения, а социальная система по своей природе «не любит»

чрезмерности в ограничениях и всегда стремится вырваться из их рамок). Но регламентирование форм и методов организационного развития означает, что кризисами управляют *post factum*, а превентивность имеет место лишь в редких случаях. В экономоцентричных кругах созданы теории о неизбежности кризисов, цикличности их возникновения и даже об определенных положительных моментах, которые они несут [11]. Однако эти теории могут быть верны только в чисто экономическом аспекте, без учета того факта, что большинство кризисов имеют социогенную (антропогенную) природу, а это предполагает невозможность приписать им какие-либо законы цикличности и неизбежности возникновения в заранее заданных условиях.

Другой проблемный аспект экономоцентричного подхода к кризисному управлению состоит в следующем. Главная должностная позиция в этом функциональном направлении – кризисный менеджер, выступающий в качестве консультанта и координатора, обычно для отработки соответствующих запросов, когда таковые возникают у функциональных сотрудников организации [12]. Но в задачи кризисного менеджера, как правило, не входит выявление конфликтогенов и социогенных причин развития кризисов, он просто не в состоянии это делать, так как для этого ему пришлось бы перерабатывать и анализировать огромные объемы самой разнообразной информации, касающейся различных аспектов управленческой деятельности в организации. Поэтому кризисный менеджер обычно сосредоточивается на экономических факторах кризиса [13].

Если сформулировать рассматриваемую проблему несколько в иной плоскости, то можно сказать, что экономоцентричность управления естественным образом выводит за рамки анализа социогенные факторы управленческого риска. В результате надлежащее исполнение принимаемых решений в большинстве случаев не гарантировано, процессы развития кризиса руководством не контролируются.

Узкие места, присущие организационным системам управления в силу методологических особенностей их проектирования и развития, обуславливают низкую эффективность кризисного управления и контролируемости уровня конфликтогенности в организациях, в особенности с точки зрения раннего выявления и предупреждения соответствующих негативных явлений и ситуаций.

Роль и принципы социального проектирования в кризисном управлении

Вышеизложенные соображения позволяют сделать следующие выводы. Руководству организаций целесообразно проводить регулярную оптимизацию системы управления, которая не должна быть чисто экономической, можно ее определить как социоуправленческую. Средство реализации этой задачи – социальное проектирование. В контексте кризисного управления и управленческой конфликтологии социальное проектирование должно основываться на следующих принципах.

1. Оптимальная краткосрочность или среднесрочность кризисно-превентивных социальных проектов, достаточная частота появления новых социальных проектов, так как невозможно прогнозировать изменение факторов конфликтогенности и рисков развития кризисных ситуаций в долгосрочной перспективе. При этом существует закономерность: конфликтогены и кризисные риски в системе социального управления в долгосрочной перспективе нарастают при усложнении их комбинаций, поэтому если социальный проект долгосрочный, он способен создать условия для их предупреждения только до определенного момента времени (в относительно краткосрочной перспективе), дальнейшее же изменение конфликтно-рисковой ситуации, в силу ее слабой прогнозируемости, может привести к кризису управления. Иными словами, длительные перерывы и задержки в инициации социоуправленческого перепроектирования могут иметь негативные последствия.

2. Интеграционная модель кризисного управления, предусматривающая механизмы кризисно-ориентированной социализации сотрудников, обобществление кризисных рисков.

3. Несравнимо более высокий уровень инновативной мотивации сотрудников в кризисном управлении; поиск кризисно-превентивных управленческих инноваций; социальная среда, неконфликтногенная в плане восприятия и внедрения управленческих инноваций.

4. Структура и качество социального взаимодействия в процессах управления, обеспечивающие превентивное управление и опережающее развитие организации в целом.

Что касается деловых организаций, то там кризисно-превентивное социальное проектирование должно предусматривать:

а) радикальное изменение форм и методов работы персонала и его взаимодействия с руководством, например:

- упрощение административных процедур;
- регулярную социально целесообразную ротацию руководства подразделений;
- формирование новых организационных компетенций в аспекте социологии кризисов и управленческой конфликтологии;
- создание межфункциональных групп, комитетов в целях кризисно-превентивной управленческой социализации;

- назначение ответственных координаторов для кризисно-превентивного планирования;
- создание специальных структурных единиц, выполняющих интегрирующую функцию (агенты кризисной управленческой социализации);
- развитие организационной культуры;
- б) создание условий для инновативных мотиваций лиц, принимающих решения;
- в) качественное улучшение и распространение инновативных компетенций в организации;
- г) оптимизация социального взаимодействия в системе управления для снижения управленческой конфликтности, предотвращения риска возникновения кризисных ситуаций.

В заключение стоит отметить, что, принимая во внимание особенности осуществляемых социальных взаимодействий в процессах управления в различных организациях, формы и методики кризисно-превентивного социального проектирования не могут быть едиными для всех организаций. Следовательно, руководство каждой конкретной организации должно применять собственные оригинальные подходы в этой области управления. Поскольку каждая социальная система уникальна, общих подходов здесь быть не может. Более того, по мнению автора, они и не требуются, так как арсенал средств и методик современного социального проектирования весьма широк и разнообразен [14]. И, как мы показали в статье, сама практика социального управления, характеризующаяся нарастающими кризисными тенденциями, доказывает малую эффективность унифицирующих и стандартизированных подходов в кризисном управлении.

Ссылки:

1. Барсукова С.Ю., Карачаровский В.В. Неформальные структуры в организациях как феномен и ресурс управления // Журнал социологии и социальной антропологии. 2004. Т. VII, № 3. С. 99–115; Грызунова Е.А. Социология кризисного управления // Социология. 2012. № 3. С. 104–106; Серёгина В.В., Серёгина Е.А., Шаповалова Л.Н. Современное социальное проектирование и его методики [Электронный ресурс] // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2016. Т. 23. С. 88–92. URL: <http://e-koncept.ru/2016/56399.htm> (дата обращения: 27.09.2018); Altheide D.L. *Creating Fear: News and the Construction of Crisis*. N. Y., 2002. P. 188; Bacal R. *Conflict Prevention in the Workplace: Using Cooperative Communication*. Casselman, Ontario, 1998.
2. Корезин А.С., Мурашов С.Б. Инновации в системе социального управления : учеб. пособие. СПб., 2017. 111 с.; Семерник С.З. Экономоцентризм как доминирующая мировоззренческая установка современного социума // *Servis Plus*. 2014. Т. 8, № 3. С. 81–88. <https://doi.org/10.12737/5541>; Altheide D.L. *Op. cit.*
3. Грызунова Е.А. Указ. соч.; Корезин А.С., Мурашов С.Б. Указ. соч.; Сажина М.А. Управление кризисом : учеб. пособие. М., 2012. 256 с.; Lerbinger O. *The Crisis Manager: Facing Disasters, Conflicts, and Failures*. 2nd ed. N. Y., 2012. P. xxi, 1–76. <https://doi.org/10.4324/9780203222133>.
4. Барсукова С.Ю., Карачаровский В.В. Указ. соч.; Тавокин Е.П. Социология управления. Методы получения социальной информации. 4-е изд., испр. и доп. М., 2018. 190 с.; Bacal R. *Op. cit.*
5. Корезин А.С., Мурашов С.Б. Указ. соч.; Bacal R. *Op. cit.*
6. Тавокин Е.П. Указ. соч.
7. Подробнее см.: Семерник С.З. Указ. соч.
8. Семерник С.З. Указ. соч.; Тавокин Е.П. Указ. соч.
9. Семерник С.З. Указ. соч.
10. Грызунова Е.А. Указ. соч.; Корезин А.С., Мурашов С.Б. Указ. соч.; Поскочина О.Г., Корезин А.С. Идентификация и оценки рисков в процессах планирования на предприятии : монография. СПб., 2015. 204 с.; Сажина М.А. Указ. соч.; Lerbinger O. *Op. cit.*
11. Грызунова Е.А. Указ. соч.; Сажина М.А. Указ. соч.; Lerbinger O. *Op. cit.*
12. Сажина М.А. Указ. соч.; Altheide D.L. *Op. cit.*; Lerbinger O. *Op. cit.*
13. Сажина М.А. Указ. соч.; Altheide D.L. *Op. cit.*; Lerbinger O. *Op. cit.*
14. Серёгина В.В., Серёгина Е.А., Шаповалова Л.Н. Указ. соч.; Тавокин Е.П. Указ. соч.; Bacal R. *Op. cit.*

References:

- Altheide, DL 2002, *Creating Fear: News and the Construction of Crisis*, New York, p. 188.
- Bacal, R 1998, *Conflict Prevention in the Workplace: Using Cooperative Communication*, Casselman, Ontario.
- Barsukova, SYu & Karacharovskiy, VV 2004, 'Informal Structures in Organizations as a Phenomenon and a Resource of Management', *Zhurnal sotsiologii i sotsial'noy antropologii*, vol. VII, no. 3, pp. 99-115, (in Russian).
- Gryzunova, EA 2012, 'Sociology of Crisis Management', *Sotsiologiya*, no. 3, pp. 104-106, (in Russian).
- Korezin, AS & Murashov, SB 2017, *Innovations in the System of Social Management*, manual, St. Petersburg, 111 p., (in Russian).
- Lerbinger, O 2012, *The Crisis Manager: Facing Disasters, Conflicts, and Failures*, 2nd ed., New York, pp. xxi, 1–76. <https://doi.org/10.4324/9780203222133>.
- Poskochinova, OG & Korezin, AS 2015, *Identification and Assessment of Risks in the Planning Processes in a Company*, monograph, St. Petersburg, 204 p., (in Russian).
- Sazhina, MA 2012, *Crisis Management*, manual, Moscow, 256 p., (in Russian).
- Semerik, SZ 2014, 'Economocentrism as a Dominant World Outlook Pattern of Modern Society', *Servis Plus*, vol. 8, no. 3, pp. 81-88. <https://doi.org/10.12737/5541>.
- Seryogina, VV, Seryogina, EA & Shapovalova, LN 2016, 'Modern Social Projects and Its Methods', *Nauchno-metodicheskiy elektronnyy zhurnal "Koncept"*, vol. 23, pp. 88-92, viewed 27 September 2018, <<http://e-koncept.ru/2016/56399.htm>>, (in Russian).
- Tavokin, EP 2018, *Sociology of Management. Methods of Getting Social Information*, 4th ed., Moscow, 190 p., (in Russian).