

МЯГКИЙ СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИССЛЕДОВАНИЯХ

© 2014 Локтионов Михаил Вячеславович
доктор философских наук, ведущий научный сотрудник
Институт философии Российской академии наук
119991, г. Москва, ул. Волхонка, д. 14, стр. 5
E-mail: mikhail.loktionov346@mail.ru

Современный системный подход в организационных исследованиях позволяет определить поле применения жестких и мягких системных методов. Сложные, нестандартные управленческие задачи лучше решаются с использованием методологии мягкого системного подхода. Однако такая методология также имеет ряд ограничений для применения в организационных исследованиях.

Ключевые слова: системный анализ, принятие управленческих решений, жесткий и мягкий системные подходы, партисипативность в управлении.

Использование системной методологии в теории управления начинается в 1950-е гг. с пионерских работ Л. фон Бергаланфи. Эта методология быстро принесла свои плоды: возникли такие направления системных исследований, как системный анализ, сетевые методы в планировании, системный инжиниринг, системотехника и им подобные. Новые возможности ЭМВ в сочетании с данными методами позволили уже в 1960-е гг. автоматизировать на производствах процедуры планирования, управления материальными ресурсами, принятия решений и целый ряд других. Быстрое развитие таких процессов порождало оптимизм, надежду, что в обозримом будущем все или почти все процессы управления будут автоматизированы. Так, уже в середине 1960-х гг. нобелевский лауреат по экономике Г. Саймон прогнозировал, что в ближайшее десятилетие большинство принимаемых в организации решений станут “запрограммированными”, или безальтернативными, “сверхоптимальными”. Условие для этого ему виделось в быстром развитии электронно-вычислительной техники.

Однако уже в начале 1970-х гг. стало ясно, что препятствия для предсказанной Саймоном вычислительной революции чрезвычайно серьезны, по сути, непреодолимы. И они создаются таким банальным фактом, что в процессе принятия решений участвуют люди, которые в своей работе далеко не всегда руководствуются соображениями оптимизации управленческих процессов, действуя своими в собственных интересах. Люди в организациях ставят перед собой задачи, реализуют свои потребности, часто декларируют одни замыслы, но осуществляют другие, могут до конца отдавать свои силы слу-

жению целям и интересам организации, а могут руководствоваться эгоистическими соображениями, причем все эти установки могут быстро меняться во времени. Формализовать такое разное поведение людей, часто построенное на иррациональных основаниях, не представлялось возможным даже теоретически. В работу дедуктивных систем, очень чувствительных к релевантности данных на входе, привносился элемент неопределенности исходных параметров, что вело к тому, что расчеты, произведенные с помощью ЭВМ, редко могли точно прогнозировать реальное положение дел. Довольно быстро стало ясно, что системный подход справляется с задачами инженерного типа, когда цели изначально ясно и однозначно определены. Именно жесткость и определенность начальных условий послужили основой для обозначения такой методологии, как жесткого системного подхода. Его серьезное ограничение определялось как принципиальная невозможность включить в рассмотрение влияние на достижение организационных целей интересов отдельных людей или групп, обладающих ресурсами и властью, - ключевых стейкхолдеров организации. Такого рода факторы, влияющие на функционирование организационной системы, игнорировались, или, что еще хуже, искажались при попытке определить их количественно¹.

Размышления над указанными проблемами породили альтернативную методологию системных исследований в управлении - мягкий системный подход, который в настоящее время рассматривается как более общий подход к пониманию организационных процессов, учитывающий особенности поведения людей в организациях.

В основе мягкого системного подхода лежит представление об организации как сложной системе, элементы которой, в свою очередь, также являются сложными системами. Эта методология исходит из представления, что исследование сложных систем порождает особую познавательную ситуацию, которая не может быть полностью формализована, так как в ней присутствуют следующие неопределенности: (1) нечетко сформулированные критерии управления; (2) нечетко заданные цели; (3) пробабилистский, вероятностный характер знания о параметрах окружения, в отличие от детерминистского характера методологии жесткого системного подхода; (4) неопределенность мотивов поведения ЛПП (собственников, менеджеров корпорации, членов советов директоров и других лиц, принимающих решения в организации).

Базисным понятием мягкого системного подхода является понятие “мировоззрение”, введенное в оборот американским экономистом П. Чекландом². Это понятие понадобилось для инкорпорации в системное описание управленческой ситуации “субъективности”, свойственной ЛПП и проявляющейся через их специфические представления о составе, границах, целях и задачах организационной системы.

Мировоззрение субъективно, и в данном смысле содержание его ограничено, к тому же оно крайне резистентно по отношению к фактам. Это как бы способ сортировки фактов на те, которые “вписываются” в мировоззрение и, следовательно, являются “правильными”, и те, которые ему противоречат. Однако такое противоречие с порога отвергается как ложный довод, ошибка или заблуждение, поэтому мировоззрение не может быть опровергнуто противоречащими ему эмпирическими данными.

Соглашаясь с такими аргументами, английский исследователь К. Черчман замечает: “Мировоззрение не может быть полностью элиминировано из системного подхода”³. Это означает, что тот или иной уровень “мягкости” всегда должен учитываться в системном организационном анализе. Продолжая свои рассуждения, Черчман делает следующий вывод: поскольку мировоззрение ЛПП субъективно и, следовательно, ограничено, оно не ведет к лучшим решениям в масштабе “целостной системы”. Осознавая это, ЛПП или “проектировщик системы” (в его роли, например, может выступать совет директоров) должен ориентироваться на “клиентов”, под которыми понимаются ключевые стейкхолдеры - инвесторы, акционеры, поставщики, дилеры и т.п., а целью организации в этом случае является выстраивание

наиболее эффективных отношений со стейкхолдерами.

П. Чекланд и Дж. Пултер, опираясь на практику управления, прежде всего, крупными компаниями (что видно из примеров, приведенных в их монографии), формулируют следующее требование мягкого системного подхода: анализ с его позиций должен заключаться в составлении наиболее полной картины проблемы, а не в попытках представить ее сразу в терминах системных формализмов⁴. П. Ледингтон предостерегает, что аналитик, встречаясь с “мягкими” организационными проблемами, характеризующимися высокой степенью субъективности их восприятия, не должен применять системную терминологию, так как “преждевременное использование системных идей может привести только к искажению проблемы и необоснованным выводам”⁵.

В явном виде требования мягкого системного подхода к организационным исследованиям могут быть представлены следующим образом.

Во-первых, учитывая, что часто точно неизвестно, какая именно подсистема организации является источником проблем, следует провести анализ ряда подсистем, потенциально порождающих проблемы. Каждое такое исследование отдельной подсистемы будет отражать частную точку зрения на проблему и обогащать “мировоззрение” или общее видение проблемной ситуации. Это означает, что необходимо, помимо общекорпоративных системных моделей, строить модели и других (прежде всего, управляющих) подсистем, важных для понимания процессов самоорганизации, протекающих в корпорации. И таких моделей может быть несколько.

Во-вторых, мягкий системный подход основывается на принципе “эмерджентности”, который предполагает, что свойства системы не могут быть выведены из свойств ее отдельных частей. Отсюда следует, что “мыслить системно” означает противопоставлять реальному миру организаций системные модели с целью получения более точных знаний об этом реальном организационном мире⁶.

В-третьих, поскольку в организационном системном мышлении конкурируют два подхода - жесткий, рассматривающий организационную действительность как детерминистскую систему, и мягкий, системно анализирующий процесс познания организационной системы, было бы неверно отвергать с порога как ложные утверждения, сформулированные с позиций одного или другого подхода: любая системная модель искажает действительность, отображает ее односторонне.

В-четвертых, жесткий системный подход может рассматриваться как частный случай мягкого, поскольку последний представляет собой системный процесс познания, основанный на использовании системных моделей. Как утверждает М. Винтер, жесткий системный подход создает образ системы, являющийся частным случаем более широкого представления о системе, синтезированного в “мировоззрении”⁷⁷. Таким образом, главная задача системных проектировщиков состоит в создании условий для достижения такого мировоззренческого континуума системных образов организации.

В-пятых, мягкий системный подход рассматривает организацию как систему человеческой деятельности, созданную людьми для удовлетворения их потребностей. Активность такой системы направлена на достижение определенных целей, и она обладает такими свойствами сложных систем, как эмерджентность, самоорганизация, многоуровневая структура, коммуникативные процессы и процедуры контроля.

В-шестых, мягкий системный подход исходит из того, что присутствие в системных отношениях целенаправленной активности различных субъектов управления приводит к возникновению нескольких системных моделей проблемной ситуации. Это объясняется тем, что людям в организации свойственно интерпретировать и оценивать одни и те же проблемы с различных точек зрения. Попытки объявить одну модель истинной, а другие - ложными порождают конфликты, которые не разрешаются посредством использования рациональных процедур аргументирования и верификации, так как даже тщательно подобранные аргументы в пользу одной из позиций сторонниками другой не воспринимаются, ибо не вписываются в “мировоззрение” или в структуру базисных представлений оппонента об организационной реальности.

Наконец, в-седьмых, различия в “мировоззрениях” субъектов принятия решений создают фундаментальную основу для противоречий относительно оценки состояния дел и перспектив решения проблем организации. Такие противоречия естественны и разрешимы путем постепенного сближения позиций в “свободной партисипативной дискуссии”⁷⁸.

Данные принципы являются методологической основой использования мягких системных методов в организационных исследованиях. Причем они могут и должны рассматриваться не только как научно-философские подходы, но и как практические рекомендации для решения проблем идентификации и

управления мягкими проблемными ситуациями и задачами. Это тем более важно, так как некоторые проблемы корпоративного управления носят преимущественно мягкий характер, в частности проблемы стратегического развития человеческих ресурсов корпорации.

Если, например, проблема изменения системы премирования рабочих будет относиться, скорее всего, к жестким проблемам, так как на этот счет существуют многочисленные методики и рекомендации (задача сводится лишь к выбору наиболее соответствующей специфике выполняемых работ), то другое дело - премирование управленческого персонала корпорации, где частота и величина премирования являются, среди прочего, и оценкой реального статуса руководителя в управленческой иерархии, его влияния на процесс принятия важных решений, “намеком” на возможные перспективы служебного роста. Большинство руководителей чутко реагируют на такие сигналы, и поэтому добиться “объективности” в оценке предлагаемых систем премирования чрезвычайно трудно.

Идентификация типа проблем представляет собой серьезную методологическую и практическую задачу, тем более что ошибки здесь, т.е. представление мягких проблем как жестких, скорее всего, приведут к расходованию ресурсов и времени, за которыми не последуют ожидаемые результаты. В настоящее время не существует общепризнанных и легко практически применимых методик различения жестких и мягких проблем. Во многом это связано с субъективностью оценок проблемных ситуаций, когда такие характеристики руководителя, как знания, навыки, опыт, интуиция являются важными факторами, обеспечивающими ясность в принятии решений. Однако в общих чертах жесткие проблемы могут быть оценены как допускающие существование алгоритма решения, обеспечивающего оптимизацию альтернативы решения, его однозначность, ясную идентификацию проблемной области, структурированность проблемы и наличие метода ее решения. В противном случае - когда нет ясности относительно типа проблемы, отсутствуют алгоритмы решений, проблема не ограничена и не структурирована, во многом воспринимается на интуитивном уровне как слабо очерченная, но серьезная угроза - речь идет о мягкой проблеме. Теоретики мягкой системной методологии не рассматривают ее как универсальный метод, позволяющий вытеснить жесткий системный подход. Развитие этой методологии в последнее десятилетие выявило ряд ее ограниче-

ний, которые более четко очерчивают сферу ее применения. Во-первых, данная методология стоит на принципе консенсуса: различающиеся мировоззрения субъектов, влияющих на принятие решений, должны постепенно сближаться в результате ряда дискуссий, носящих партисипативный характер. Основанием для подобного оптимизма является базовая общность интересов различных внутренних и внешних организационных стейкхолдеров. Отсутствие таких базовых интересов резко ограничивает оптимизм в прогнозах по урегулированию “мировоззренческих” конфликтов. Отметим, что эта проблема не решена: теоретики “мягких систем” утверждают, что социальный мир в основном “консенсуален”, критики - что он характеризуется асимметрией власти, структурированностью конфликта и противоречивостью⁹.

Во-вторых, партисипативность (участие персонала в принятии решений) является ключевым требованием мягкой системной методологии, потому что позволяет придать результатам квазиобъективный характер: решение, поддержанное многими членами организации, становится менее зависимым от ЛПР, приобретает как бы объективный характер. Однако это требование в реальности часто невозможно выполнить: существует множество причин, не допускающих широкой партисипативности, например, требование компетенции, коммерческая тайна, конкуренция политических сил в организации, борьба коалиций за лидерство и т.д. Было бы наивным ожидать, что при любых обстоятельствах субдоминантные группы получают равные права для участия в дискуссиях по поводу принятия важных решений.

В-третьих, вера теоретиков мягкого системного подхода в принципиальную “консенсуальность” социального мира и действенность партисипативности далеко не всегда подкрепляется практикой: скорее, наблюдаются искусственные ограничения возможностей высказывания мнений некоторыми группами, которые идут вразрез мнениям доминирующей группы, обладающей властью.

Наконец, мягкий системный подход критикуется и с философских позиций за “субъективизм” или “идеализм” и за последовательные неудачи в попытках прийти к определенности с такими структурными компонентами социальной реальности, как конфликт и власть. Социальный мир может быть очень хорошо создан людьми, утверждают критики, но он не обязательно создается при полном понимании

последствий всех шагов по его созданию. Следствием является то, что социальный мир как бы “избегает” понимания и контроля любой личности или группы. Он принимает форму комплексной и структурированной внешней реальности, которая подчиняет и подавляет создавших ее людей.

Подводя итог, отметим, что рассматривать управленческую проблему как жесткую целесообразно в том случае, когда имеется положительный опыт решения подобных проблем. Иногда руководители, вследствие личных амбиций или излишней самонадеянности, все проблемы рассматривают как имеющие простые и ясные решения, понятные и доступные им лично. Конечно, такая самоуверенность может на некоторое время поднять авторитет руководителя в глазах окружающих. Но в любом случае попытка рассматривать мягкие проблемы как обыкновенные трудности приводит к игнорированию ряда важных аспектов, и другие люди, связанные с проблемой, будут резко реагировать на любое предложенное решение, которое, как им кажется, может оказать неблагоприятное влияние на их положение в организации или их интересы.

¹ Локтионов М.В. Системный подход в менеджменте. Москва, 2000. С. 151.

² Checkland P. Systems thinking, systems practice. Chichester, 1981.

³ Churchman C. The systems approach and its enemies. New York, 1999. P. 19.

⁴ Checkland P., Poulter J. Learning for action: a short definitive account of soft systems methodology, and its use for practitioners, teachers... Chichester, 2007. P. 31.

⁵ Ledington P. Soft systems methodology - core concepts. San Francisco, 2014. P. 53.

⁶ Soft systems thinking and social learning for adaptive management / G. Cundill [et al.] // Conservation Biology. 2012. Vol. 26. No. 1. P. 13-20.

⁷ Winter M. Problem structuring in project management: an application of soft systems methodology // The Journal of the Operational Research Society. Vol. 57, No. 7. Special Issue: Problem structuring methods. 2006. P. 802-812.

⁸ Water H. van de, Schinkel M., Rozier R. Fields of application soft systems thinking: a categorization of publications // The journal of the operational research society, Vol. 58, No. 3. 2007. P. 271.

⁹ Jackson M. Systems methodology for the management sciences (contemporary systems thinking). New York, 2013.

Поступила в редакцию 01.12.2014 г.