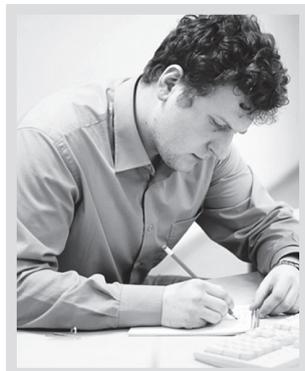


УДК 316.354

Модель учета факторов риска деформаций современной организации**Коровин Р.Л.**

Соискатель кафедры социально-гуманитарных дисциплин и истории права Московского городского университета управления Правительства Москвы

В статье предложена модель учета факторов риска деформаций современной организации, разработанная в ходе исследований, проведенных в трудовых коллективах ряда организаций. В основу модели заложено определение процесса возрастания напряженности организационных отношений как движущей силы деформаций в организациях, функционирующих в условиях социальных изменений.

Ключевые слова: управление рисками, управление организацией, организационные отношения, деформация, напряженность.

Динамично меняющаяся система общественных процессов и явлений в современном мире создает проблемы адаптации организаций и индивидов к актуальным социальным экономическим, политическим и иным условиям реальности. Функционирование организации в современных условиях российского общества сопряжено с параметрами социальных изменений. Следование проблематике социальных изменений влечет за собой необходимость оптимизации структуры и деятельности организации, активное привлечение внешних источников, рациональное использование профессионально-трудовых, информационных, материальных ресурсов.

Критическая совокупность проблемных ситуаций возникает с определенной периодичностью в организациях в процессе адаптации работников к меняющимся условиям. Проблемные ситуации ретранслируются в трудовой коллектив на уровне субъективной стороны социальных взаимодействий в виде неконструктивной агрессии, излишней подозрительности, обостренной потребности в контроле и подавлении, а также в других деструктивных явлениях. Функционирование и развитие современной организации требует учета обозначенных выше затруднений в аспекте управления организационными отношениями. Морально-психологическое состояние работников накладывает непосредственный отпечаток на результаты их труда, на качество услуг, предоставляемых организацией, на удовлетворенность клиентов результатами деятельности

организации. Важно отметить, что морально-психологический климат в организации является одним из индикаторов качества ее работы. Накопление напряженности в организационных отношениях вследствие ухудшения морально-психологического состояния работников создает условия для проявления деструктивных явлений, деформирующих организацию, ухудшает ее внутренний климат, снижает профессионально-трудовую мотивацию, и в целом, негативно влияет на производственную и корпоративную культуру. Возникает необходимость в построении модели учета количественных и качественных показателей напряженности организационных отношений в современной организации для снижения рисков деформаций.

Функционирование организации как социальной системы тесно связано с противодействием различных факторов, организующих и дезорганизующих организационные отношения, как «связи и взаимодействия между различного рода целостными образованиями» [1, с. 12]. Организующие факторы социальной системы – это функциональность структуры организации, взвешенность принимаемых управленческих решений, здоровое состояние организационной культуры, положительная конъюнктура внешней среды организации и другие позитивные факторы. Данные факторы способствуют укреплению организационной системы, повышают шансы на ее выживание и рост в конкурентной среде. К дезорганизующим факторам относятся: дис-

функциональность структуры организации, низкое качество принимаемых управленческих решений, деструктивная организационная культура, негативная внешняя конъюнктура и другие негативные факторы. Данные факторы способствуют обострению внутренних противоречий организации, ведут к формированию очагов деструкции, возникновению различных кризисных ситуаций и в конечном итоге к смерти организации.

Процесс «противостояния» организующих и дезорганизующих факторов в период организационных кризисов открывает широкие возможности изучения актуальных проблем управления организационной системой, разработки путей совершенствования организации: «без кризиса нет развития, нет качественных превращений... Кризис – непременная предпосылка и условие качественного скачка» [2, с. 92, с. 219]. Так, исследование природы кризисов организационных систем позволило выдающемуся отечественному ученому А.А. Богданову выделить «конъюгационные» (соединительные) и «дизъюнктивные» (разделительные) кризисы. Первый вид кризисов ведет к образованию новых связей в организации, второй вид – к их разрушению. Исследователь полагал, что в каждом организационном кризисе присутствуют как конъюгационные, так и дизъюнкционные составляющие, «кризис есть нарушение равновесия и, в то же время, процесс перехода к некоторому равновесию» [3, с. 218].

Динамическое равновесие между организующими и дезорганизующими «полями сил» исследовалось К. Левином в аспекте управления организационными изменениями [4]. Условия, создающие предпосылки изменения и развития организационных отношений, и условия, препятствующие данному процессу, могут быть представлены в графическом виде «поля сил». Изучение условий, ведущих к изменениям напряженности «поля сил», позволяет управлять «конъюгационными» и «дизъюнкционными» составляющими кризиса в части создания более жизнеспособных организационных отношений.

Для разработки модели учета факторов риска деформации организации проведено исследование количественных и качественных составляющих напряженности ее организационных отношений. В ходе наблюдения за процессом функционирования ряда организаций города Москвы выявлена взаимосвязь между внутренним морально-психологическим состоянием работников организации и уровнем напряженности организационных отношений. Изучение данного явления стало возможным благодаря составлению анкет работников организации и ведению статистического учета определенных отклонений, служащих индикатором возрастания напряженности морально-психологической составляющей организационных отношений. В процессе

исследования работники организации до и после трудового процесса заполняли небольшую анкету самооценки своего внутреннего состояния по десятибалльной шкале. Одновременно в течение рабочего дня фиксировались характеристики напряженности организационных отношений: количество «перекуров», неконструктивных обсуждений руководства, проявлений таких явных стрессовых реакций, как нецензурная брань, удары по окружающим предметам, повышение тона в разговоре. На основе анализа полученной информации выявлена корреляция между значениями оценки своего внутреннего состояния работниками организации и напряженностью ее организационных отношений.

Благоприятное морально-психологическое состояние работников, выявленное до начала рабочего процесса, создавало условия наименьшего проявления исследуемых индикаторов напряженности организационных отношений в процессе рабочего дня. И напротив, возрастание количества проявлений исследуемых индикаторов напряженностей организационных отношений вело к снижению совокупной оценки работниками своего внутреннего состояния после работы.

Выявлена особенность усреднения оценки своего внутреннего состояния у работников организации после совместной трудовой деятельности. Показатели дисперсии оценки внутреннего состояния после работы оказались наименьшими в группах работников, большую часть рабочего времени проводящих в пределах одного кабинета, то есть в социальных зонах личного пространства друг друга. Это позволяет сделать предположение о том, что напряженность организационных отношений связана с внутренним морально-психологическим состоянием работников организации и передается от индивида к индивиду в границах социального пространства в процессе профессионально-трудовой деятельности.

Для более полного понимания полученных результатов в ряде организаций проведен экспертный опрос. Такие факторы, как неожиданное увеличение количества работы, негативный новостной фон, непростая семейная обстановка, проявление эмоций гнева, печали, страха у работников организации, по мнению опрошенных респондентов, ведут к нарастанию состояния напряженности в организационных отношениях. В зависимости от особенностей организационной культуры в организациях по мере нарастания уровня напряженности на разных этапах ее возрастания могут наблюдаться:

– увеличение количества неформальных коммуникаций, приводивших к снижению результативности труда работников;

– обострение изолированности членов коллектива с преобладающей негативной модальностью в взаимодействиях внутри коллектива;

– повышение текучести кадров, нарушение координации между функциональными единицами организации, систематическое невыполнение должностных обязанностей, нарушение трудовой дисциплины.

Организационные отношения, по мнению респондентов, обеспечивают устойчивость организаций даже в условиях постоянных изменений, снижая воздействие на них деформирующих факторов внешней и внутренней среды. Здоровый морально-психологический климат внутри организации создает резерв ее прочности, оказывает положительное влияние на производительность труда, снижает риск организационных конфликтов. Организационные отношения, построенные в форме открытости, взаимопонимания, повышают социальный эффект от результатов совместной деятельности.

Наиболее острые проблемы, лежащие в основе напряженности организационных отношений, по мнению респондентов, приводят к деформации организаций. Деформация организаций может проявляться в виде реструктуризации кадрового состава, повышения текучести кадров, срывов планов работы и в других негативных явлениях. Было замечено, что в организациях с хорошим морально-психологическим климатом, в которых организационные отношения характеризовались значительной гибкостью и определенным запасом прочности, удавалось дольше и эффективнее сдерживать деформации благодаря сплоченности коллектива и новым возможностям, открывающимся благодаря «конъюнкции» новых и использованием резервных социальных связей.

Для построения модели учета риска деформаций организации допустимы термины упругой и пластической деформации организационных отношений. Слабые факторы напряженности провоцируют упругую деформацию организационных отношений. Подобный вид деформации характеризуется возможностью восстановления естественного уровня напряженности организационных отношений при окончании воздействия слабых факторов напряженности. При упругой деформации организация остается в достаточной степени управляемой, хотя и теряет данное свойство по мере нарастания количества слабых факторов напряженности, а также продолжительности их негативного воздействия.

Факторы, вызывающие сильные напряженности организационных отношений, ведут к пластической деформации организационных отношений, провоцируют деструкцию организации. Результатом пластической деформации организационных отношений является невозможность восстановления естественного состояния организации после ослабления напряженности. След коснувшихся организации напряжений сохраняется в структуре ее организационных отношений в качестве нового естественного состояния.

Замечено, что существует критическая величина напряженности организационных отношений, при превышении которой организация испытывает пластическую деформацию, не совместимую с ее возвращением в естественное состояние. Было установлено, что критическая величина напряженности организационных отношений зависит от силы и продолжительности воздействия факторов напряженности. Так, например, кратковременное превышение критического уровня напряженности организационных отношений может впоследствии компенсироваться при ослаблении факторов напряженности. Последствия нахождения организации в условиях значительной напряженности организационных отношений трудно прогнозируемы. Данные условия характеризуют точку бифуркации в развитии организации как системы. Намеренное балансирование организации вблизи критической величины уровня напряженности организационных отношений может быть использовано для внедрения организационных изменений.

Создание модели рисков напряженности организационных отношений для различных организаций социальной работы может быть полезно в аспекте повышения эффективности оказываемых ими услуг. Для внедрения подобной модели в реальной практике необходимо:

- во-первых, выявить ключевые индикаторы напряженности организационных отношений для каждой конкретной организации;
- во-вторых, соотнести количественные показатели выявленных индикаторов с критическим уровнем напряженности организационных отношений;
- в-третьих, определить методы мониторинга и контроля выявленных индикаторов.

Подобная модель учета напряженности позволит контролировать опасные уровни напряженности организационных отношений в аспекте изменяющихся условий внутренней и внешней среды организации, поддерживать уровень напряженности организационных отношений в пределах упругой деформации организации.

В результате исследования ряда организаций г. Москвы установлена взаимосвязь морально-психологического состояния работников в процессе трудовой деятельности и уровня напряженности организационных отношений. Предложены модели упругой и пластической деформации организационных отношений, а также показатель критического уровня напряженности организационных отношений, превышение которого ведет к необратимой деформации организации. Модели могут быть использованы для оценки факторов риска деформаций организации, функционирующей в условиях социальных изменений.

Литература:

1. Алиев В.Г. Теория организации. – М.: ЗАО «Издательство экономика», 2005. – 431 с.
2. Осипов Ю.М. Опыт философии хозяйства. – М.: Изд-во МГУ, 1986. – 381 с.
3. Богданов А.А. Тектология: (Всеобщая организационная наука). В 2-х кн.: Кн. 2 / Редкол. Л.И. Абалкин (отв. ред.) и др. / Отд-ние экономики АН СССР; Ин-т экономики АН СССР. – М.: Экономика, 1989. – 351 с.
4. Левин К. Теория поля в социальных науках / Пер. с англ. – СПб.: Сенсор, 2000. – 368 с.

Risk Management Model of Deformation in Modern Organization

R.L. Korovin

The Moscow city university of management of the Government of Moscow

The paper presents a model of risk management of deformations in modern organization, developed in the course of studies among workers of several organizations. The model is based on understanding the process of increasing tensions in organizational relations as the driving force of deformation in the organizations, operating in the conditions of social changes.

Keywords: risk management, management of the organization, organizational relations, deformation, tension.

