

Построение системы управления человеческими ресурсами на базе системно-синергетической концепции организационного развития

© 2009 И.В. Катунина

Омский государственный университет путей сообщения

В статье представлены концептуальные основы построения системы управления человеческими ресурсами как специфической социальной сложной адаптивной системы, выделены формы и методы управления развитием, определена роль субъекта управления человеческими ресурсами в организационном развитии.

Ключевые слова: человеческие ресурсы, управление, субъект управления, организационное развитие.

Растущая сложность и масштабность организационных задач обусловили поиск новых эффективных форм управления человеческими ресурсами (УЧР). В теории и практике УЧР последние десятилетия отмечаются бурным развитием новых концепций, течений, технологий, таких как стратегическое УЧР, развитие человеческих ресурсов, внутренний маркетинг и PR, управление по компетенциям и др. Современным направлением в развитии методологии УЧР выступает применение положений синергетической теории. Актуальность построения системы УЧР на базе системно-синергетической концепции организационного развития обусловлена следующими обстоятельствами.

Во-первых, целесообразным и осмысленным применением управленческих “новинок” в сфере УЧР может быть признано только в контексте организационного развития. В этой связи построение системы УЧР должно быть ориентировано на развитие организации, учитывать механизм и закономерности этого развития. Данное обстоятельство представляется особенно актуальным в связи с отмечающимся в специальной литературе низким уровнем реализуемости проектов организационных изменений. Так, R.L. Jacobs приводит результаты исследований, согласно которым только 20 % усилий в сфере организационных изменений характеризуются как успешные¹. К числу основных причин неудач, как правило, относят недостаточную подготовку проекта изменений, сопротивление персонала изменениям, ограниченность ресурсов, включая ресурсы времени, в то время как к основным факторам успеха относят факторы, связанные с человеческими ресурсами и управлением ими.

¹ Jacobs R.L. Institutionalizing organizational change through cascade training // J. of European Industrial Training. 2002.

Во-вторых, усложняющаяся динамичная среда обусловила поиски конкурентоспособности посредством все более радикальных форм преобразований, а неудачи в организационных изменениях поставили вопрос о смене парадигмы в организационной науке. Развиваемая автором системно-синергетическая концепция организационного развития представляет собой попытку распространить положения системно-синергетической теории на организационный мир с учетом специфики развивающейся системы - организации - и призвана объяснить феномен организационного развития, определить возможные формы и методы управления развитием, ведущая роль при этом отводится системе УЧР.

Цель настоящей работы представить концептуальные основы построения системы УЧР в соответствии с авторской системно-синергетической концепцией организационного развития.

Система УЧР в организации рассматривается нами на двух уровнях абстрактности. Как абстрактное образование система УЧР, представленная в виде концепций, теорий, методов, инструментов УЧР, есть часть социальной системы науки УЧР, развивающей собственную динамику. С другой стороны, система УЧР может быть рассмотрена как конкретные процессы управления “человеческой” частью организации, институционализированные в организации. В последнем случае УЧР представляет собой относительно автономное образование (“организация внутри организации”). В этой связи построение системы УЧР должно опираться на следующие принципы:

- система УЧР, ориентированная на организационное развитие, формируется с учетом сущности, источников, движущих сил и закономерностей организационного развития, выявленных в результате интерпретации последнего с позиции развиваемой автором системно-синергетической концепции;

• система УЧР, будучи частью развивающихся систем (на абстрактном уровне - науки, на конкретном - организации), сама может быть интерпретирована с позиции системно-синергетической концепции. Вводя активную и конструктивную роль системы УЧР в организационном развитии, мы получаем развитие второго порядка - развитие механизма развития, в результате авторская концепция является рекурсивной.

В основу развиваемой автором системно-синергетической концепции организационного развития и построения системы УЧР были положены разработки в области системно-структурной методологии Г. П. Щедровицкого², синергетики и теории сложных систем И. Пригожина, И. Стенгерса³, Е. Н. Князевой, С. П. Курдюмова⁴, К. Dooley⁵, теории аутопоэзиса У. Матураны, Ф. Варелы⁶, Н. Лумана⁷, "постмодернистская" теория организации Н. Tsoukas, R. Chia⁸. Отметим основные положения системно-синергетической концепции и основы построения системы УЧР.

1. Организация рассматривается нами как естественно-искусственная социальная система и исследуется на трех вложенных друг в друга уровнях целеобразования. На одном уровне (телеологическом) организация представляет собой информационно и энергетически открытую, организационно закрытую (автономную), нелинейную (обладающую циклическими гетерархированными петлями положительной и отрицательной обратной связи) сеть взаимодействующих агентов (простых агентов - сотрудников, сложных агентов - их групп), являющаяся аутопоэзной (самовоспроизводящейся), откликающейся на внешние воздействия внутренними структурными изменениями, коэволюционирующую со средой. Эволюция организации есть результат взаимодействия агентов, коллективного обучения и совместной деятельности. Возникающие в результате взаимодействий эмерджентные феномены (институты) - организующие принципы, организованные

² Щедровицкий Г.П. Принципы и общая схема методологической организации системно-структурных исследований и разработок // Избр. тр. М., 1995.

³ Пригожин И., Стенгерс И. Порядок из хаоса: новый диалог человека с природой. М., 1986.

⁴ Князева Е.Н., Курдюмов С.П. Законы эволюции и самоорганизации сложных систем. М., 1994.

⁵ Dooley K. A nominal definition of complex adaptive system // The Chaos Network. 1996. Vol. 8 (1).

⁶ Матурана У., Варела Ф. Древо познания. Биологические корни человеческого понимания. М., 2001.

⁷ Луман Н. Социальные системы: Очерк общей теории / Пер. с нем. И. Д. Газиева; под ред. Н. А. Головина. СПб., 2007.

⁸ Tsoukas H., Chia R. On organizational becoming: Rethinking organizational change // Organization Science. 2002. Vol. 13. № 5.

формы совместной деятельности, нормы и образцы поведения - выступают инвариантными структурами, регулируемыми и формирующими поведение сотрудников и их групп. На другом уровне (целенаправленном) организация есть искусственное образование, созданное другой социальной системой для решения конкретных задач, сознательно "собираемое", конструируемое и координируемое по определенным правилам, сформулированным объемлющей системой. Сопряжение эмерджентных феноменов и заданных организующих правил определяет естественно-искусственную природу организационной системы, ее конфигурацию, управляемость, логику эволюции. Третий уровень (целеустремленность) позволяет выделить в системе субъекта управления, который не только направляет организацию на достижение цели, ради которой она была создана, но способен к нормотворчеству (постановке новых целей, реориентации системы). Такой субъект управления рассматривается нами как агент особого типа, обладающий управленческим ресурсом, имеющим генерическую природу. Такой субъект управления в его институционализированной форме рассматривается нами как субъект УЧР. Вместе с тем, являясь частью социальной сети взаимодействий, субъект управления не только влияет на создание эмерджентных феноменов и заданных организующих правил, но и сам подвержен влиянию с их стороны. Сопряжение управленческого ресурса и естественно-искусственной конфигурации организационной системы образует аутопоэз аутопоэза (самовоспроизводство механизма самовоспроизводства) и обеспечивает развитие системы.

2. Развитие организации рассматривается как имманентное свойство и представляет собой процесс познания (изменение внутренней структуры под воздействием среды) организацией и человеческими ресурсами самих себя, среды и своего соответствия среде. Понять феномен организационного развития можно только в контексте "наслаивания" выделенных уровней целеобразования, сопряжения естественного (эволюционного) и искусственно-технического компонентов. Механизм развития организации коренится в сети социальных взаимодействий, активной развивающейся частью организации выступают человеческие ресурсы. В этой связи управление организационным развитием, понимаемое в смысле целеполагания и обеспечения достижения целей развития, требует выделения (или создания) в организационной системе соответствующей системы меньшего порядка, под которой мы и подразумеваем систему УЧР. И наоборот, выделение (или создание) в организации системы УЧР целесооб-

разно только в контексте организационного развития.

3. Взаимосвязь и взаимодействие системы УЧР с другими системами внутри и вне организации носит гетерархизированный характер. УЧР “встроена” в организационную среду и внешнее окружение, определяется этой средой (и окружением) и формирует их, понимание рекурсивного характера взаимодействия УЧР, организации и внешнего окружения как объемлющих систем является ключевым для выделения свойств УЧР как сложной адаптивной системы. Как абстрактное образование, система УЧР является агентом системы науки, носителем теорий, концепций, УЧР-практик, вносит свой вклад в развитие последних, при этом уровень развитости системы УЧР в организации зависит от уровня развитости УЧР как научного направления. Как институционализированный процесс УЧР, рассматриваемая нами система структурно сопряжена с организационной системой, влияет на процессы развития организации и сама подвержена их влиянию. Несовпадение “зон ответственности” отмеченных уровней выступает источником развития теории и практики УЧР.

4. УЧР как сложная система является открыто-закрытой аутопоэтической системой. Она открыта для внутриорганизационной и внешней по отношению к организации среды для обмена информацией, веществом, энергией. Система УЧР не только потребляет известные виды ресурсов, но и распространяет продукты своего функционирования и развития вовне: так, УЧР, как абстрактное образование, экстернализирует созданные в системе УЧР большего порядка знания, обеспечивая тем самым их жизнеспособность; при этом организации, успешно применяющие концепции УЧР, выступают “агентской сетью” системы. Система УЧР закрыта структурно, поддерживает свою автономию и своеобразие посредством процесса аутопоэза - воспроизводства своих структурных компонентов, откликаясь структурными изменениями на воздействия внутренней и внешней среды. В этой связи поведение системы УЧР детерминировано не внешними силами, а ее собственной структурой, сформированной в результате автономных структурных изменений. Интерпретация воздействия на систему и реакция на него структурно детерминированы: конфигурация системы обуславливает, на какие воздействия и как реагировать. Закрытость системы УЧР обеспечивает принятие решений, поддерживающих ее автономию, собственную идентичность и, как следствие, ее существование.

5. Организационная закрытость системы УЧР обуславливает наличие собственных целей, по-

мимо цели обеспечения организационного развития. В простейшем случае это самосохранение и выживание системы, в более сложном - получение и реализация властных полномочий, самореализация и самовыражение субъекта УЧР. Следовательно, построение системы УЧР должно не только опираться на потребности организации в развитии, но и осуществляться с учетом собственных целей. Полагая развитие ценностью, мы утверждаем, что система УЧР должна быть сформирована таким образом, чтобы достижение организационных целей в развитии способствовало достижению ее собственных целей. Это означает, что самосохранение системы УЧР, а также рост влияния, самореализация и самовыражение субъекта УЧР должны быть возможными только в результате достижения целей организационного развития. Опираясь на используемые нами уровни целеполагания, выделим следующие направления, обеспечивающие достижение собственных целей системы УЧР:

- обеспечение соответствия внутриорганизационной и внешней среде посредством структурного сопряжения. Наиболее развитой формой здесь представляется институциональный изоморфизм системы УЧР, под которым понимается в данном случае отражение в структуре системы социально одобренных способов поведения, взаимодействия и деятельности. Так, система УЧР в абстрактном понимании отразила в своем развитии глобальные тенденции, такие как гуманизация труда, что нашло свое выражение в последовательной смене парадигм управления людьми (использование трудовых ресурсов - управление персоналом - управление человеческими ресурсами - управление человеком); глобализация и стратегическая ориентация современных организаций на выживание в турбулентной среде, получившая развитие в стратегическом УЧР; развитие информационных технологий и сетизация различных сфер жизнедеятельности человека, обусловившие современные формы организации системы УЧР на предприятии;

- выполнение своего функционального предназначения - обеспечения организационного развития. В данном случае УЧР рассматривается как профессиональная система, которая осуществляет разработку соответствующих концепций, технологий УЧР, обеспечивающих развитие (УЧР как абстрактное образование), реализацию проектов изменений и программ развития, противостоит организации как субъекту управления развитием и является частью развивающейся системы (УЧР как подсистема организации);

- создание потребности в самой себе. Данное направление может выражаться широким спек-

ром решений, например, использование механизма власти и влияния (УЧР как политическая система), применение рациональных процедур, таких как обоснование собственной экономической эффективности (УЧР как рациональная система), создание механизма организационного развития, обеспечивать и поддерживать который возможно посредством системы УЧР (УЧР как профессиональная система).

6. Следствием потребности системы УЧР в самосохранении выступает требование построения системы УЧР как саморазвивающейся системы, вызванное действием закона необходимости разнообразия У. Р. Эшби, согласно которому система УЧР должна иметь большее разнообразие, чем разнообразие решаемой проблемы - организационного развития, или быть способна создать такое разнообразие. Поэтому закономерным является интерпретация отмеченных выше положений системно-синергетической концепции для системы УЧР как специфической социальной сложной адаптивной естественно-искусственной системы. Построение системы УЧР означает выделение (создание) нелинейной, динамической многоуровневой (не иерархически, а функционально многоуровневой) самоорганизующейся сети процессов, изменяющей и воспроизводящей свою структуру в соответствии с воздействиями внутриорганизационной и внешней для организации среды. В целях обеспечения и управления развитием система УЧР сама должна обладать способностью к развитию, быть самообновляемой.

7. Система УЧР является самореферентной. Наблюдая организационную систему, система УЧР рассматривает себя как часть этой системы, таким образом выступая объектом самой себя. В этой связи управляющее воздействие, осуществляемое системой УЧР, возможно в рамках двух существенных ограничений.

Первое ограничение связано с необходимостью согласования управляющего воздействия с внутренней логикой развития организации как эволюционирующей системы, ее самодвижения, разворачивания организационного потенциала. УЧР строится на основе знания того, что возможно в данной среде, основывается на соединении вмешательства субъекта УЧР с сущностью внутренних тенденций развивающейся системы. Для того чтобы осуществить воздействие, субъект УЧР должен угадать скрытые тенденции развития организации, неявные идеи и модели, резонансно возбудить их посредством эффективных малых, но топологически правильных воздействий. Таким образом, главным парадоксом выступает следующий: как управлять, не управляя, обеспечивая самоуправляемое развитие посредством со-

здания среды, “запускающей” самоорганизацию в системе. Мы выделили три направления подобных воздействий, понимаемых в контексте системно-синергетической парадигмы:

- создание новых организационных систем посредством конфигурационно правильного объединения подсистем разной степени развитости в систему большей сложности в целях ускорения темпов развития системы и ее частей;

- создание структур-аттракторов, притягивающих систему, являющихся конечными целями ее эволюции, могущих выступить средствами обеспечения приверженности и лояльности персонала;

- корректирование самодвижения организационной системы посредством введения новых “организованностей” в систему, по-новому организующих процесс (создание функциональных структур) или материал, на котором протекает процесс развития (изменение морфологии).

Отмеченные направления рекурсивны по отношению к самой системе УЧР, рассматриваемой в качестве подсистемы организации.

Вторым ограничением управляющего воздействия, осуществляемого системой УЧР, выступает то обстоятельство, что система УЧР, с одной стороны, противостоит организационному развитию, задает его цели, а с другой - сама подвержена влиянию эмерджентных феноменов (институтов), возникающих в организации в процессе повседневных трансакций сотрудников и их групп, что отражается на содержании целей развития и способах целеполагания и целедостижения. Любое вмешательство сталкивается с инерционным давлением консервативной и невосприимчивой по отношению к инновациям организационной среды, наполненной несовершенными знаниями, культурой мышления и принятия решений. В результате может деформироваться и искажаться система УЧР, в которой формируется вмешательство.

Подводя итоги, отметим, что развиваемая автором системно-синергетическая концепция призвана объяснить феномен организационного развития, определить возможные формы, методы управления развитием, ведущая роль при этом отводится системе УЧР. Система УЧР в организации рассмотрена на двух уровнях: как абстрактное образование (концепции, теории, методы, инструменты УЧР) и как конкретные процессы управления “человеческой” частью организации, институционализированные в организации. На базе системно-синергетической концепции сформулированы концептуальные основы построения системы УЧР как специфической сложной адаптивной системы.