УДК 338.25:571 **DOI: 10.12737/11949**

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РИСКОВ В СОЦИАЛЬНОЙ ТКАНИ ГОРОДА

***Федорова А.В.*[1]**

В статье предлагается новый подход к исследованиям современного города с помощью методологии мягких систем, основанной на феноменологической традиции. В этом подходе главный акцент делается на организациях и организационно-управленческой деятельности. Повышение эффективности организационной деятельности способно, на наш взгляд, усовершенствовать (сделать «хорошо устроенной») социальную ткань города. Во многом этому способствует интегративный подход к управлению организационными рисками.

Ключевые слова: социальная ткань города, риски, управление, организации, методология мягких систем.

RESEARCH METHODOLOGY OF ORGANIZATIONAL AND MANAGERIAL RISKS IN SOCIAL NETWORK OF THE CITY

FEDOROVA A.V. - Doctor of Philosophical Sciences, Associate Professor at the Department of Social Communications, Stolypin Volga region Institute of Administration - the branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Saratov), e-mail: anna_fedorova_76@list.ru

The new approach to the modern city research by means of the soft systems methodology based on the phenomenological tradition is offered in the article. In this approach the main emphasis is made on organizations and organizational and managerial activity. In our opinion, the increase of efficiency of organizational activity is capable to improve social network of the city (to make it "well arranged"). In many respects it is promoted by the integrative approach in management of organizational risks.

Keywords: social network of the city, risks, management, organizations, methodology of soft systems.

Федорова Анна Валерьевна – Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Поволжский институт управления им. П.А. Столыпина, кандидат философских наук, докторант, доцент кафедры социальных коммуникаций (Российская Федерация, г. Саратов), e-mail: anna_fedorova_76@list.ru

Изменения, происходящие в социальной ткани современных городов, приобретают кризисный характер. К ним можно отнести стремительные темпы процессов урбанизации и кластеризации, значительную дифференциацию городского пространства, прогрессирующее неравенство в доступности к тому или иному благу городской жизни, гетерогенность и фрагментарность управленческих практик в организационном поле[1].

Особого внимания заслуживают методологические проблемы, связанные с существующими «лакунами» в исследовательских процедурах, социологической рефлексии и объектах исследований. Становятся важными поиск и аргументированная презентация новых методологических подходов, установок в исследованиях социальной ткани города для ее совершенствования и приближения к современным идеально – Типическим конструктам.

В связи с этим ресурсная составляющая классической школы изучения города, представленная работами Э. Дюркгейма по проблематике разделения труда и анализа этого разделения в качестве социальной основы города; К. Маркса, рассматривающего различные способы производства; социокультурный подход М. Вебера и Ф. Тенниса; разработки Чикагской школы, становится недостаточной для социологической рефлексии современного города, его социальности (социальной ткани) и рискованности[2]. Необходимо актуализировать проблемное поле, описанное неклассической школой исследований городского пространства, и методологические практики, и установки, связанные с ней. Частным случаем неклассической методологии комплексных исследований социальной ткани города является методология мягких систем (далее – ММС)[3].

Методология мягких систем, выросшая из традиций феноменологического знания, предполагает возможность социального конструирования социальности города, изменений, развития и интерпретаций. Она открывает новые горизонты для интерпретаций современного города - горизонты катастрофы, риска, организаций, коммуникаций и конфликтов. Рассмотрим более детально горизонты катастрофы, риска и организаций.

Горизонт катастрофы в большей степени проявляет себя в фрагментарности исследований различных аспектов городской жизни (урбанистика, распределение неравенства, социология досуга, социология труда). Разрозненные исследования города, как феномена не позволяют осмыслить его как целостность, в основе которой лежат взаимосвязанные элементы, обладающие как традиционными, так и современными (открытость, нелинейность, непропорциональность оказываемых воздействий и получаемых результатов) системными свойствами. Гетерогенность исследовательских практик экстраполируется на управленческие практики. Следствием этих процессов становится существование многочисленных острых нерешаемых социальных проблем. Эти проблемы могут быть решены с использованием новых рефлексивных уровней и методов исследований и управления.

[1] Глазычев В. Л. Семь шагов к городу будущего – URL: hhttp: // www. rusrev.org / content /review; Бертельс Л. Урбанизация и социальное неравенство. Результаты исследований Чикагской школы Л. Бертельс // Социальные трансформации. (Вып. 5). – Смоленск: СГПУ, 2003. – С. 18 – 28.

[2] Вебер М. История хозяйства. Город. – М.: КАНОН-пресс-Ц; Кучково поле, 2001; Громов И.А., Мацкевич А. Ю., Семенов В.А. Западная социология. – СПб.,- 1997; Осипова Е.В. Социология Эмиля Дюркгейма. Критический анализ теоретико-методологических концепций. – М.: Наука, 1977.

[3] Теория организации и организационное проектирование под ред. Фокиной Т.П., Корсакова Ю.А., Слонова Н.Н. –Саратов: Изд-во СГУ, 1997.

Горизонт риска – это оценка рисков в качестве социальных действий, результатом которых могут быть ущерб, потери или выигрыш, возможности. Такого понимания рисков недостаточно для грамотного управления рисками городского пространства. Необходимо рассматривать риски системно, как ситуацию, в которой выявляются причины, условия, факторы, виды рисков, субъекты и объекты рисков, уровень риска (вероятность наступления благоприятного или неблагоприятного события) и степень риска (мера ущерба или выигрыша)[1]. Риски представляют собой не только действия социальных акторов и системно выстроенную ситуацию, но и процесс, в который встроены действия по мониторингу рисков, составлению истории рисков отдельного города или организации (на основе использования стратегии кейс-стадии) и эффективное управление рисками.

Горизонт организаций раскрывает себя в ситуации, когда город становится не только «городским пространством» (макросоциологический уровень) или сетью социальных интеракций (микросоциологический уровень), но и полем организационных взаимодействий внутреннего и внешнего плана (мезоуровень). Тогда субъекты социальных действий – это организации различного профиля деятельности (государственные, политические, коммерческие, общественные). Необходимо внести два методологических замечания. Во-первых, все мы – люди организаций (Г. Саймон), и согласно этому пониманию индивид – это организация нулевого уровня, свободного от организаций социального действия не существует. Во-вторых, организационные проблемы рекурсивны проблемам городского пространства, что открывает для нас возможности для конструктивных изменений городского пространства посредством совершенствования организационной жизни. Хорошо отстроив организации, мы улучшаем социальную ткань города.

Город принимает на себя роль субъекта риска, конфликта, организационного и коммуникативного действия, выстраивает (интерпретирует, конструирует, конституирует и позиционирует) диалогичное пространство.

Пространственное измерение современного города трансформируется в хронотоп социальной ткани города. Основу этого хронотопа представляют современные организации. Они вступают в субъектно-объектные отношения в системе внутриорганизационных и межорганизационных отношений.

Результатом организационных взаимодействий становится проблемное поле, представленное в дискурсивных практиках как «неэффективное управление», «нежизнеспособность организаций», «организационная аспатильность», «индифферентность в решении общественных вопросов», «лабиринт фрагментаций», «риски организационно-управленческой деятельности» современных организаций[2].

Организационно - управленческие риски, попадая в зону организационных практик, подвергаются стериотипизации и стигматизации. Стигматизация рисков проявляет себя через понимание исключительно финансовой природы рисков. Согласно этой позиции современных управленцев, аудит рисков должен быть финансовым, а стратегические сессии посвящены оценке и снижению финансовых рисков организации. Стереотипизация подходов к мониторингу и управлению рисками состоит в отношении к рискам как к потерям, ущербу. При этом нивелируется другая сторона рисков – риски – возможности, выигрыш. Необходимо

[1] Наумов С.Ю., Журавлев П.В., Шеховцев А.Ю., Федорова А.В. Риски в коммуникативном пространстве социума. – Саратов: Изд-во ПАГС, 2004.

[2] Федорова А.В. Исследование современных организаций: теоретические основания и методологические установки//Вестник ПАГС.- № 3(42).- 2014. – С. 108-116.

учитывать, что риски многообразны и полярны по своей природе. Они трудно поддаются локализации и идентификации на основе количественных показателей.

Современную методологию исследований организационно-управленческих рисков составляют процессный подход к рискам, подход с позиций описания рисков как социальных организационно-управленческих действий и системно–ситуационный подход. Риски с позиций системного подхода осмысливаются в качестве открытого, нелинейного, непропорционального, последовательного и непрерывного процесса, направленного на идентификацию рисков, аналитику и систематику и управление организационно-управленческими рисками. Этот процесс телеологичен, результатом могут стать как ущерб, потери, так и возможности, выигрыш.

Риски как социальные организационно–управленческие действия связывают в режиме контингенций действия и последствия. Тогда, согласно концепции, Н. Лумана, рефлексирующего по отношению к риску власти, по мере роста селективного сознания и трансляционных практик увеличивается и риск совершения ошибок. В этом контексте необходимо говорить о нормализации невероятностей, эволюции, динамике организационно-управленческих действий. «Таким образом, эволюция в общем смысле ускоряет темп движения и ведет к росту взаимозависимостей, дифференциальных временных ограничений и риска, в свою очередь, обуславливающих и усиливающих друг друга. Этому соответствует, с одной стороны, дифференциация особых ролей и позднее особых символических кодов, служащих исполнению власти, а с другой стороны, усиление, концентрация и спецификация риска в одной точке [1]. Обнаруживает и конституирует себя противоречие, проявляющееся в катастрофичной концентрации взаимозависимых и трудно прогнозируемых рисков и противостоящей этим тенденциям «иллюзии управляемости» в организационно-управленческих действиях.

Риски с позиций системно–ситуационного подхода проявляют себя в качестве причин, условий, факторов, субъектов, объектов, видов риска, уровня, степени и стратегий по преодолению выявленных рисков. Системно-ситуационный подход позволяет провести аналитику и систематику рисков с позиций значимых ситуационных причин, условий и факторов, позволяет использовать антропоцентричный подход к выявлению субъектов и объектов риска.

Риски в этой организационно-управленческой конфигурации становятся самореферентными системами, способными воспроизводить и описывать себя с помощью дискурсивных практик организационного поля как:

- *«риск/безопасность»*, тогда управленцы говорят о том, что рисками «кто-то управляет», «на каждом заседании Правления обсуждаем риски финансовой деятельности», «риски заложены в стратегиях развития Банка». Риски стремятся сделать видимыми. Поскольку они становятся видимыми, то они не могут представлять собой угрожающее будущее. Они как бы теряют собственную власть над организациями и агентами в этих организациях. При этом сам дискурс фокусируется вокруг рисков, так и не достигая ни онтологически, ни методологически, ни практически другого конца континуума – «безопасности» как таковой с ее специфическими характеристиками;

- *«риск/решение».* В рамках этого континуума агенты организационной деятельности сосредотачиваются на решении и формах его практической реализации, как бы «оглядываясь на риски». В этом случае происходит отказ от рискованных решений, неприемлемых в той или иной управленческой ситуации. Но, нивелируя риск/опасность, угрозу, ущерб от социального действия, мы

[1] Луман Н. Власть/Пер. с нем. А.Ю. Антоновского.- М.: Праксис, 2001.- С.129

элиминируем и риск/возможности, связанные не с ситуацией выбора, а с ситуацией социального действия;

- *«риск/проблема»* - риск проявляет себя через рассогласованность рефлексивного плана по отношению к социально значимой проблеме и к внутренним проблемам организаций, принимающих форму организационных патологий. Тогда происходит смещение на целевые характеристики организационной деятельности;

- *«риск/миссия»* - это организационный контекст, в котором организационно-управленческие риски описывают себя и «относятся» к себе с помощью отсутствия элементов внутреннего контекста миссии: ценности, которых придерживается организация; традиции (устоявшиеся практики, рутины действий); технологии, используемые при производстве товара или оказания услуги; конкурентные преимущества и указание на продаваемые товары или услуги, предоставляемые организацией. То есть риски локализуются в контекстуальном пространстве миссии и дальнейших действий, связанных с ее реализацией;

- *«риск/цель»* - ситуация, нарушения требований, предъявляемых к целям организаций: уникальность, измеримость, обеспеченность ресурсами, закрепленность во времени и достижимость; рассогласованность целей между собой, несформированность целей (присутствует одна - «главная» цель – «получение прибыли»;

- *«риск/задачи»* - этот континуум проявляет себя через рассогласованность задач, через несоответствие задач поставленным целям и реализуемым функциям, через количественные характеристики задач или через отсутствие задач в организационном поле;

- *«риск/функции»* – в границах этого континуума риски локализуются в ситуации несоответствия функций задачам – целям – миссии-проблеме; во внутренней рассогласованности функций; в отсутствии функциональной структуры либо ее части; в перегруженности функциональной структуры организации; в отсутствии организационных функций по организационным изменениям, по управлению рисками;

- *«риск/инновации»* – в рамках этого континуума риски заключаются в элиминировании элементов инновационной деятельности, в рассогласованности проблемы – целей – задач - инновационных мероприятий - результатов инновационной деятельности и оценки эффективности осуществленных инноваций;

- *«риск/патологии»* – континуум, который конституируется организационными, управленческими «болезнями», связанными как с организацией в целом, так и с отдельными структурными подразделениями (коммуникациями, системой принятия управленческих решений). Под организационными патологиями будем понимать противоречия, существующие «в теле» организаций, мешающие работе и не решаемые теми методами и способами, которыми располагают управленцы;

- *«риск/внешняя среда»* - это в большей степени коммуникативные риски, связанные с выстраиванием GR, PR, IR, FR – коммуникациями. Это могут быть риски технологического плана, связанные с не подходящими для изменившейся ситуации технологиями. Могут проявлять себя и сферальные риски, детерминированные кризисными явлениями, происходящими в сфере властных отношений, в публичной сфере, в инвестиционной сфере, в сфере работы с фондами и т.д. Внутренние организационно-управленческие риски, анализируемые как целостность, способны снижать эффективность внешних стратегий организаций.

Эмпирический анализ функционирующих современных организаций и инноваций, которые осуществляются в них, связанных в первую очередь с

проектированием, позволяет выдвинуть и подтвердить/опровергнуть следующие гипотезы:

1) в организациях малое внимание уделяется выявлению организационно-управленческих видов рисков и стратегиям управления ими;

2) элементы управления отрефлексированы не во всех организациях, что приводит к рассогласованности между ними и повышению уровня и степени организационно-управленческих рисков.

Основу эмпирической прагматики составляет исследование организаций г. Саратова и Саратовской области (N=504), проведенное в течение 2004 – 2013 г.г. респондентами на основе полевых исследований. В результате исследований были собраны и проанализированы два типа проектов: организационно-управленческие (N=262) и PR-проекты (N=242). Они представляют собой структурированные отчеты о проведенной полевой работе студентов и преподавателей кафедры социальных коммуникаций Поволжского института имени П.А. Столыпина - филиала РАНХиГС. В проектах (формах, фиксирующих этапы развития современных организаций) поэлементно представлен процесс управления функционированием и развитием организаций. Элементы управления функционированием (18 элементов) и развитием организации (14 элементов) были определены на основе использования стратегии кейс-стади (1993 – 2013 г.г.)[1].

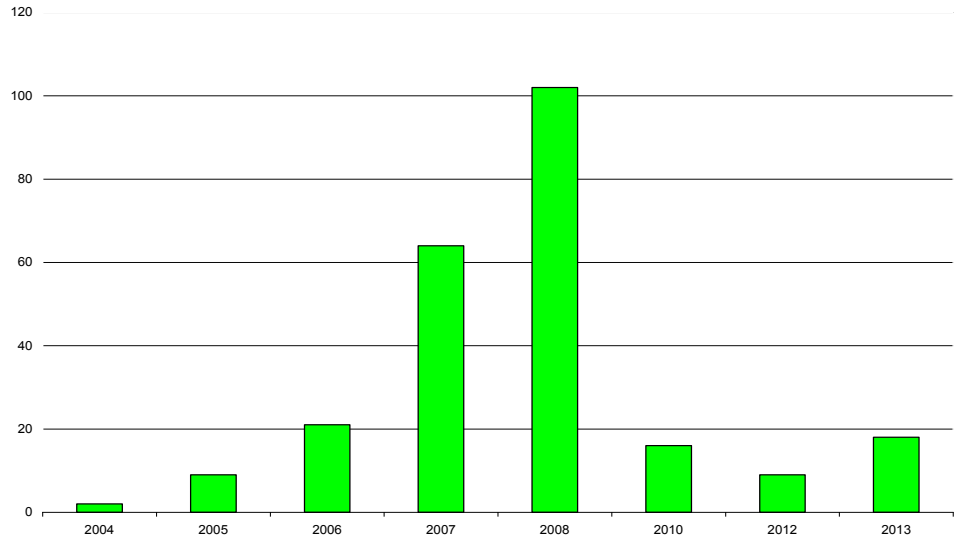


Рис. 1 - Количество обследованных организаций по годам (2004–2013г.г.).
Fig. 1. - Number of organizations surveyed by years (2004-2013).

Выборка сплошная. Организационно-управленческие проекты представлены на основе исследований 62 организаций государственного сектора, что составляет 23,7% от общего количества исследованных организаций, если анализировать

[1] Олейник А.Н. Сбор, агрегирование и обработка качественных данных // Социс. – 2014. – № 5.– С. 121-131.

организационно-управленческие проекты и 200 коммерческих организаций, что составляет 76,3% от общего количества исследованных организаций по технологии организационно-управленческого проектирования. Если обратиться к PR–проектам, то были исследованы 114 организаций государственного и политического профиля, что составляет 47,1% от общего количества; 110 организаций коммерческого профиля (45,5%) и 18 некоммерческих организаций (7,4%).

Неравномерность распределения выборочной совокупности объясняется динамикой исследований: 2004 - 2005 г.г. проводились пилотные исследования, на 2006 – 2008 г.г. приходится основной этап исследований, 2010 – 2013 г.г. - завершающий этап исследований, 2009 г., 2011 г. – периоды интерпретации данных и корректировки исследовательских стратегий и процедур для повышения эффективности исследований.

Таблица 1

Виды и стратегии управления рисками в организационно-управленческих и PR-проектах 2004 – 2013 г.г., %

Table 1

Forms and risk management strategies in organizational management and PR-projects in 2004-2013,%

Риски	ОУП	PRП	Всего	Нет	Всего
Виды рисков	76	24	100	404	504
Виды рисков в %	29%	10%	20%	80%	100%
Стратегии управления рисками	7	10	17	487	504
Стратегии управления рисками	1,4%	2%	3,4%	93,2%	100 %

Эти данные подтверждают гипотезу о том, что практики управления организационными рисками не встроены в процесс общего управления организациями. Об этом свидетельствуют данные, выраженные (в процентном соотношении) количеством организационно-управленческих проектов с указанными видами рисков, – 29% к общему числу организационно-управленческих проектов (N=262). Соответственно в 71% случаев из 262 организационно-управленческих проектов риски, в том числе и финансовые, как виды рисков не прописаны. В ситуации количественного анализа видов риска в PR- проектах в 10% мы можем констатировать виды рисков из общего количества проработанных PR-проектов (N=242). Соответственно, в 90% PR-проектов виды рисков отсутствуют как объекты управления. Если в организационно–управленческих проектах виды рисков в большей степени связаны с управлением функционированием организациями, то в PR-проектах риски связаны с управлением изменениями.

Мы видим снижение внимания, которое управленцы уделяют рискам, с 29% до 10% соответственно (на 19%). Хотя теоретические гипотезы выстраивались на основе предположения обратной зависимости: в ситуации управления функционированием организациями (относительная стабильность организационных показателей) риски должны анализироваться в меньшей степени и просчитываться исключительно как отклонения от целевых, функциональных и экономических показателей. А в ситуации организационных изменений (нестабильности организационных показателей) внимание к рискам должно возрастать со стороны управленцев и персонала организаций. Исследования обнаружили обратную зависимость: в режиме относительно стабильного

функционирования организации внимание к рискам выше на 19%, чем в режиме проводимых организационных изменений. Данные по стратегиям управления рисками указывают на незначительное (на 0,6%) увеличение внимания к выстраиванию стратегий в ситуации организационных изменений. С другой стороны, данные по стратегиям управления рисками в организационно – управленческих проектах и PR-проектах настолько малы (1,4% и 2% соответственно), что некорректно говорить об управлении рисками в организациях.

Таким образом, изменения, происходящие в пространстве современных городов (процессы урбанизации, кластеризации и др.) и являющиеся «катастрофическими», «кризисными» вызовами по отношению к человеку в городском пространстве, к его деятельности в социальной ткани города, требуют новых интегративных подходов в исследованиях города. Таким направлением (праксическим подходом) может стать, на наш взгляд, подход, связанный с аналитикой и систематикой организационно-управленческих рисков. Основанный на традициях феноменологии, на вытекающей из этих традиций методологии мягких систем, он способен сделать более совершенными («хорошо устроенными») современные организации, конституирующие социальную ткань города, и с их помощью улучшить сущностные характеристики современного города.

Библиография/ References:

1. Бертельс Л. Урбанизация и социальное неравенство. Результаты исследований Чикагской школы // Социальные трансформации (Вып. 5). – Смоленск: СГПУ, 2003. – С. 18 – 28.

2. Вебер М. История хозяйства. Город. – М.: «КАНОН-пресс-Ц»; «Кучково поле», 2001.

3. Глазычев В. Л. Семь шагов к городу будущего / В. Л. Глазычев // hhttp://www.rusrev.org/content/review.

4. Громов И.А., Мацкевич А. Ю., Семенов В.А. Западная социология. – СПб., 1997.

5. Луман Н. Власть / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского. – М.: Праксис, 2001. – С.129.

6. Наумов С.Ю., Журавлев П.В., Шеховцев А.Ю., Федорова А.В. Риски в коммуникативном пространстве социума. – Саратов: Изд-во ПАГС, 2004.

7. Олейник А.Н. Сбор, агрегирование и обработка качественных данных // Социс. – 2014. – № 5. – С.121–131.

8. Осипова Е.В. Социология Эмиля Дюркгейма. Критический анализ теоретико-методологических концепций. – М.: Наука, 1977.

9. Теория организации и организационное проектирование / Под ред. Фокиной Т.П., Корсакова Ю.А., Слонова Н.Н. – Саратов: Изд-во СГУ., 1997.

10. Федорова А.В. Исследование современных организаций: теоретические основания и методологические установки // Вестник ПАГС. – 2014. – № 3 (42). – С. 108–116.

1. Bertel's, L. (2003) Urbanizacija i social'noe neravenstvo. Rezul'taty issledovanij Chikagskoj shkoly [Urbanization and social inequality. Results of research of the Chicago school] // Social'nye transformacii (Vyp. 5). – Smolensk: SGPU. – P. 18 – 28. (In Russ.)

2. Veber, M. (2001) Istorija hozjajstva. Gorod [History of the economy. City]. – M.: «KANON-press-C»; «Kuchkovo pole». (In Russ.)

3. Glazychev, V. L. Sem' shagov k gorodu budushhego [Seven steps to the city of the future] / V. L. Glazychev // hhttp://www.rusrev.org/content/review. (In Russ.)

4. Gromov, I.A., Mackevich, A. Ju., Semenov, V.A. (1997) Zapadnaja sociologija [Western sociology]. – Spb. (In Russ.)

5. Luman, N. (2001) Vlast' [Power] / Per. s nem. A.Ju. Antonovskogo. – M.: Praksis. – P.129. (In Russ.)

6. Naumov, S.Ju., Zhuravlev, P.V., Shehovcev, A.Ju., Fedorova, A.V. (2004) Riski v kommunikativnom prostranstve sociuma [Risks in communicative space of society]. – Saratov: Izd-vo PAGS. (In Russ.)

7. Olejnik, A.N. (2014) Sbor, agregirovanie i obrabotka kachestvennyh dannyh [Collecting, aggregation and processing of qualitative data] // Socis [Sociological Studies]. –№ P. – P.121–131. (In Russ.)

8. Osipova, E.V. (1997) Sociologija Jemilja Djurkgejma. Kriticheskij analiz teoretiko-metodologicheskih koncepcij [Sociology of Emile Durkheim. Critical analysis of theoretical and methodological concepts]. – M.: Nauka. (In Russ.)

9. Teorija organizacii i organizacionnoe proektirovanie [The theory of the organization and organizational design] / Pod red. Fokinoj T.P., Korsakova Ju.A., Slonova N.N. – Saratov: Izd-vo SGU., (In Russ.)

10. Fedorova, A.V. (2014) Issledovanie sovremennyh organizacij: teoreticheskie osnovanija i metodologicheskie ustanovki [Research of the modern organizations: theoretical bases and methodology] // Vestnik PAGS [The Bulletin of the Volga Region Academy for Civil Service]. – № 3 (42). – P. 108–116. (In Russ.)