

Е.И. Кудрявцева
СЦЕНАРИЙ КАК АКМЕ: ОЧЕРК КОГНИТИВНЫХ ОСНОВАНИЙ
МЕНЕДЖМЕНТА

Аннотация. В статье анализируются когнитивные схемы – от прототипа до сценария применительно к решению задач менеджмента. Показано, что понимание сущности и структуры когнитивных схем как инструментов описания и построения реальности, позволяет обогатить представления о сценарии и сценарном менеджменте. Особое внимание уделено семантической природе сценария и вопросам использования сценариев разной семантики в решении актуальных задач менеджмента.

Ключевые слова: когнитивный подход, ментальная модель, сценарий, сценарный менеджмент

Elena Kudriavtseva

SCENARIO AS AN ACME:

A COGNITIVE MANAGEMENT BASIS OUTLINE

Abstract. The paper analyze a cognitive schemes - from the prototype to the scenario as applied to the management tasks. It is shown that understanding the essence and structure of cognitive schemes as tools for describing and constructing reality allows enriching the notion of scenic and scenario management. Particular attention is paid to the semantic nature of the scenario and the use of different scenario semantics of in solving actual management problems.

Key words: cognitive approach, mental model, scenario, scenario management

Сценарный подход в менеджменте предстаёт одновременно и привлекательным, и коварным. Как неоднократно отмечается исследователями, сценарии не равны прогнозам и не могут их заменить [10], однако сценарий представляет собой наиболее полно разработанную картину вероятного разворачивания будущего. Следуя классической позиции Линдгрена-Бантхольда [8], необходимо признать, что сценарий развивается из привнесения в известное настоящее одного или нескольких возможных агентов, не реализованных в настоящем, но имеющих вероятность возникновения. Однако сами агенты и их характеристики не определяют сущность сценария, эта сущность формируется на основании иных факторов, прежде всего – базовой ментальной модели, в которую включаются как наличные, так и предполагаемые, как объективно присутствующие, так и субъективно избираемые обстоятельства.

Ментальная модель может быть представлена классической схемой описания психического образа, разработанной Л.М. Векером [1] на рубеже 1970-80 х гг. Согласно концепции Л.М. Веккера, психический образ как репрезентация реальности формируется в двух модусах – пространственно-временном и модально-интенсивностном. Когнитивные исследования, интенсивно развивавшиеся в тот же период [5], подтверждали идею о том, что четыре характеристики: время, пространство, модальность (качество) и интенсивность (активность проявления качества) выступают основными «векторами развертывания» ментальных моделей. Указанная четырехвекторность касается репрезентаций объективной реальности, таких как прототипы, списки, фреймы и скрипты. Реальность субъективная, смысловая, отражается в самых сложных моделях – сценариях, формируемых как многоуровневые системы особой логики перехода в указанном выше четырехвекторном континууме.

Сценарии можно назвать вершиной когнитивного моделирования, особым когнитивным акме, так как сценарий задает не только основные компоненты модели, такие как перечень агентов, их функций, расположенность событий в пространстве и времени, их роль в сюжете, но и общий смысл описываемого сюжета [6]. Это может быть моральная или авантюрная история, волшебная или героическая сказка, утопия или анти-утопия, светлое будущее или катастрофа. Именно тип сценария, а не его компоненты, в том числе – внезапно включающиеся в него агенты (факторы), определяет субъективную оценку событий, описываемых сценарием, их понимание и представление о перспективах их развития.

В сложившейся исследовательской практике сценарии, формируемые и реализуемые в менеджменте, анализируются и оцениваются с фактологической, а не семантической (смысловой) стороны. Как нам представляется, анализ семантического ракурса сценариев, формируемых в разных видах менеджмента, выступает как направление развития сценарного подхода в менеджменте. Многочисленные примеры далекой истории и актуальных событий свидетельствуют о том, что для человека, разрабатывающего и реализующего сценарий важно, к какой смысловой категории он сам его относит и как он видит восприятие этого сценария иными людьми. Именно категориальная оценка сценария, а не его содержание во многом определяет его эффективность.

В качестве исторического примера можно привести наиболее известный – сценарий путешествия, практически одновременно (в конце 1780-х гг.) реализовавшийся в двух вариантах: как реальное путешествие

императрицы Екатерины II в Новороссию и Крым и как «Путешествие из Петербурга в Москву» А.И. Радищева [4]. И то и другое путешествие выстроено как «смена картин», однако сценарная семантика выбрана с таким расчетом, чтобы не сами картины, не их смена, а характер сценария сработал на создание желаемого эффекта.

Путешествие императрицы имеет все признаки утопического сценария, который был выстроен и блестяще осуществлен именно как таковой, как сознательно сформированная утопия. Реализация этого сценария во многом убедила Турцию в возможности легкой победы над Россией, которая, согласно выстроенному мифу, имела в Причерноморье только «потемкинские деревни» и армейскую бутафорию [3].

Противоположный эффект вызвал другой сценарий путешествия. Сочинение Радищева не только выстроено как анти-утопия, но и произвело соответствующий эффект на главную читательницу, понимавшую различие между типами сценариев, как, вероятно, мало кто в ту эпоху. Это и вызвало ее бурную реакцию. В рамках утопии счастье «уже наступило» (что может трактоваться как эффект умелого управления), в пределах анти-утопии счастье принципиально невозможно (что утверждает бессмысленность любого управления). Это и привело к признанию Радищева государственным преступником.

Не только историческое политическое и военное управление, но и современный менеджмент изобилует примерами сценариев, имеющих разную семантику при единстве структурных компонентов. В частности, это выражается в радикальном различии экспертных мнений относительно одних и тех же фактов. Интерпретация любого события формируется тем, в какой сценарный контекст погружает факты конкретный эксперт. Это легко можно увидеть, проанализировав позиции ведущих отечественных экспертов по таким актуальным вопросам 2016-17 годов как динамика цен на нефть, состояние российской экономики, качество импортозамещения и по иным проблемам.

Прежде чем обратиться к разнообразным сценариям, рассмотрим более простые когнитивные модели и границы их применимости в менеджменте. Одной из типичных задач менеджмента является поиск замены планируемого ресурса на иной вследствие внезапно возникших обстоятельств (исчезновение ресурса, повышение его стоимости, существенное изменение характеристик и пр.). В этом случае все объективные обстоятельства анализируются с точки зрения когнитивной модели прототипа – «фокального примера» (по Э. Рош [9]). Прототип определяется через набор специфических действий (функций), что ложится

в основу таких известных технологий менеджмента как отбор персонала или выбор поставщика. Основная проблема опоры на прототип заключается в том, что отличия анализируемого объекта от прототипа расцениваются как снижение прогностичности. Чем менее объект походит на прототип, тем больше сомнений он вызывает. Как правило, эти сомнения не могут быть преодолены оценкой объективных характеристик объекта.

Следующая по сложности когнитивная модель – список. Он применяется в том случае, если речь идет о рядоположных объектах, каждый из которых должен быть учтен. Как правило, списки составляются как вертикально организованная группа. В качестве примера рассмотрим один из вариантов визуализации принципов Кайдзен (рис. 1).

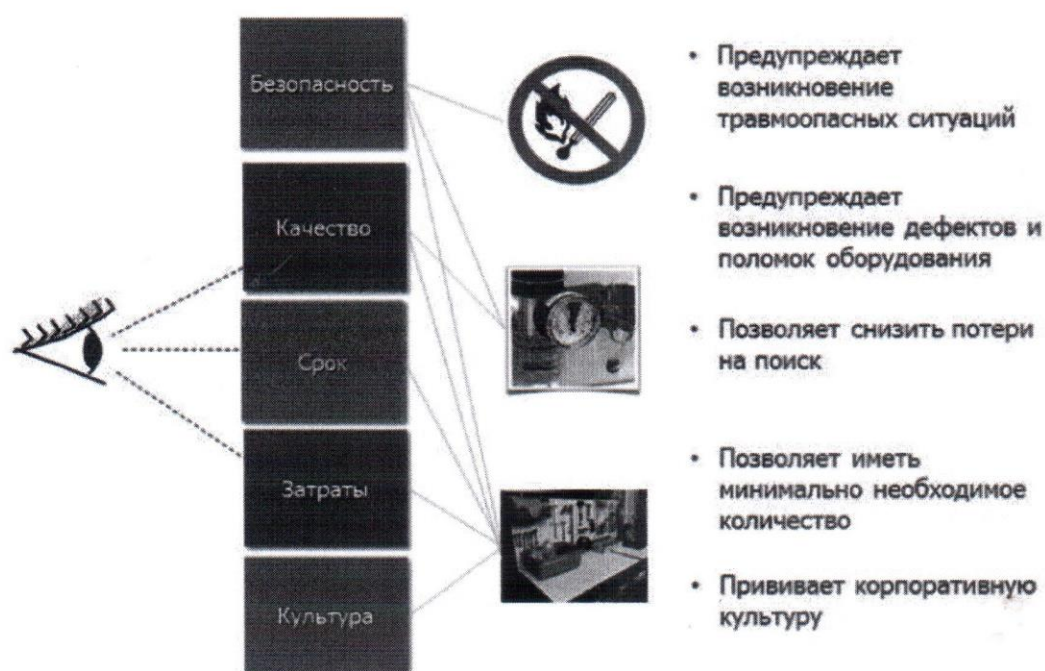


Рис. 1. Пример визуализации принципа Кайдзен

К сожалению, в данном случае (как и в любом аналогичном) срабатывает когнитивная модель фрейма («схемы сцен»), в которой ярко выражена вертикальная ориентированность. Эта схема может быть прочитана как разделение объектов по принадлежности к двум мирам: горнему и дольному, верхнему и нижнему. При этом фрейм однозначно требует трактовать верхнее как важное, а нижнее – как второстепенное. Упоминание корпоративной культуры может вообще остаться без внимания.

Еще большие сложности вызывает адресация к такой когнитивной схеме как скрипт или «схема события». Согласно Дж. Кантору [7], схема события позволяет описывать объективную реальность в трех модусах: через описательное конструирование (как перечисление последовательности действий разных агентов), через объяснительное конструирование (как умозаключение относительно причинно-следственных связей) и через управляемое конструирование (как творческое прогнозирование относительно состоявшихся событий). Таким образом, схема события позволяет сформировать текстовые описания одного и того же явления в диапазоне от протокола до фантастического рассказа. Границей между различными типами описаний становится «точка обратимости», при которой прогноз может быть превращен в структурированное представление причинно-следственных связей, а он, в свою очередь – в последовательность действий разных агентов. Если для такой трансформации информации оказывается недостаточно, текст не считается релевантным описанием конкретного события.

Этот принцип в полной мере применяется в ведущих научных журналах при рецензировании статей и редко – в регулярном менеджменте. В качестве примера приведем один факт. В управленческих предложениях менеджеров в 80% случаев отсутствует связь между описанием текущих событий (появление конкурентов, текучесть персонала, падение продаж) и предложений как прогностического моделирования событий. Соотношение текущего и прогнозного состояния оценивается по модели «черное – белое» без определения механизма перехода из одного полюса в другой. «Будущее событие» рассматривается в отрыве от текущих, как их альтернатива, а не как логическое продолжение. Самым сложным в этой ситуации для менеджеров оказывается объяснить, как именно будет осуществлен «прыжок» из нежелательного настоящего в желаемое будущее. Историческим примером подобных представлений выступает идея построения коммунизма в одной стране к 1980 году. В 1960-х представлялось, что если все будет и дальше, как сейчас, коммунизм непременно настанет, стоит только дождаться указанного срока.

Сценарий, как когнитивная модель, как раз и представляет собой моделирование перехода от событий одного класса к событиям иного класса. Именно поэтому сценарий – это вершина реализации когнитивных моделей в действии. Сценарий должен в равной степени отвечать и на вопрос о том, что изменится, и что сохранится.

Например, рассматриваемые в данный момент сценарии пенсионной реформы, направлены на решение вопроса о снижении объема нагрузки на

пенсионный фонд. Предполагается уменьшить число получателей пенсий за счет изменения возраста выхода на пенсию и ограничений по стажу. Однако остается без ответа вопрос о том, что при этом будет происходить в пространстве неформальной занятости и в области безработицы лиц предпенсионного и начального пенсионного возраста. Нет однозначного ответа на вопрос о том, насколько экономика следующего десятилетия нуждается в работниках старшего возраста, и не свидетельствует ли эта потребность (если она выражена) об отказе в экономической модернизации. Отсутствие ясности в этих, и иных вопросах, превращает сценарий пенсионной реформы в сцену желаемого будущего, оставляя за бортом собственно детальную картину поступательного перехода. В частности, не учитывается появление категории «вечно догоняющих» - тех, кому сейчас до наступления пенсионного возраста осталось 2-4 года. Они станут первым поколением, выходящим на пенсию в новые сроки, не имея возможности адаптироваться к этим переменам до их наступления. Выпадение из сценария объективно существующих явлений показывает его уязвимость.

Более того, все последние годы сценарии пенсионной реформы подаются как вынужденная мера, как героическое преодоление возникших ранее (в 1980-е годы) демографических обстоятельств, игнорировавшихся в течение 30 лет. Сценарий героического эпоса хорошо действует на третьих лиц, становится для них моральным уроком. В то же время непосредственные участники событий, как правило, предпочитают иные сценарии, если не стоят перед смертельной опасностью. Они, скорее, согласились бы на сценарий распределенной ответственности (как в сказке «Репка»), в рамках которого все авторы имеют равное действенное отношение и несут равноценный вклад в достижение намеченного результата.

Когнитивные подходы все активнее применяются в менеджменте, в том числе – для решения глобальных задач [2]. Принципы и закономерности, хорошо известные в когнитивной науке могут обогатить инструментарий менеджмента, позволят преодолеть механистичность сценарных построений, не учитывающих семантические особенности их восприятия. На наш взгляд, внимательное отношение к семантике сценарного моделирования и сценарной реализации позволит преодолеть многие трудности в менеджменте, особенно – в области консолидации человеческих ресурсов и развития человеческого капитала.

1. Веккер Л.М. Психика и реальность: единая теория психических процессов. - М.: Смысл, 1998. – 670 с.
2. Горелова Г.В., Розин М.Д., Рябцев В.Н., Суший С.Я. Когнитивные исследования проблем Юга России // Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2016. № 3 (116). - с. 78-93.
3. Панченко А. М. «Потемкинские деревни» как культурный миф / В кн.: Русская история и культура: Работы разных лет. - СПб.: Юна, 1999. - с. 462-475.
4. Радищев А. Н. Путешествие из Петербурга в Москву. - М., Детская литература, 1975. – 32 с.
5. Anderson J.R. Cognitive Psychology and Its Implications. 7th Edition - New York, NY: Worth Publishers, 2009. – p. 480.
6. Casson R. W. Cognitive Anthropology / In: Handbook of Psychological Anthropology. Philip K. Bock (ed.). – USA, Connecticut, UK, London: Greenwood Press, 1994. - p. 67- 82.
7. Kantor J. R. Events and constructs in the science of psychology / J. R. Kantor // Philosophy: Banished and recalled. The Psychological Record. –1957. – № 7. – p. 55–60.
8. Lindgren M., Bandhold H. Scenario Planning: The link between future and strategy. - Palgrave Macmillan, 2003. – 180 p.
9. Rosch E. Lloyd B.B. Cognition and Categorization. - Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum associates, publishers, 1978. – 287 p.
10. Thompson A.A., Strickland III A.J., Peteraf M.A., Gamble Jr. J.E. Crafting and Executing Strategy: The Quest for Competitive Advantage - Concepts and Cases.- NY: McGraw-Hill Irwin, 2016. – p. 432.

=====

КУДРЯВЦЕВА Елена Игоревна – к.п.н., доцент, департамент менеджмента Санкт-Петербургской школы экономики и менеджмента НИУ «Высшая школа экономики», eikudriavtseva@hse.ru