

© 2010 г.

К.В. РЕШЕТНИКОВА

ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ

РЕШЕТНИКОВА Кира Викторовна – кандидат экономических наук, доцент факультета менеджмента Государственного университета – Высшей школы экономики (E-mail: rechkv@mail.ru).

Аннотация. Проблема исследования механизмов формирования организационной структуры компаний формулируется через призму “эталонных переменных” Т. Парсонса: разнообразие типов организационных структур определяется разным набором этих переменных; описываются внутриорганизационные взаимодействия в рамках формальной и неформальной структур, учитывается включенность организаций в более широкие социальные системы.

Ключевые слова: организация • организационная структура • формальная и неформальная структура • трансакционные издержки • “эталонные переменные” Т. Парсонса

Споры – управление, наука или искусство – достаточно актуальны, так как открытым остается вопрос о наличии единой предметной основы, позволившей бы активнее развиваться фундаментальным исследованиям в области управления и, в частности, менеджмента. Такое состояние теории дает возможность ряду специалистов рассматривать менеджмент только как область практической деятельности, тем самым находит оправдание и якобы невозможность разработки управленческих технологий (логика, как правило, такова: технологии предполагают наличие конкретного, заранее заданного результата, который неизбежен, только, если следовать предписанному алгоритму). А практика менеджмента говорит об обратном: большинство так называемых “управленческих технологий” дают не совсем тот или совсем не тот результат, который ожидается, то есть результат применения той или иной управленческой технологии часто непредсказуем. Обычно это объясняется наличием неопределенности во внешней и внутренней среде организации. Успешность применения управленческой технологии достигается только в определенных условиях, для которых эта технология разрабатывалась. В реальной жизни гарантировать воспроизводство таких условий оказывается практически невозможно. Менеджеры становятся перед выбором: рисковать, получая непредсказуемый результат, так как реальные условия деятельности отличаются от предлагаемых технологией, либо видоизменять, модифицировать сами технологии, адаптируя их к ситуации. Четкий технологический алгоритм в этом случае нарушается, результаты применения технологии становятся еще более непредсказуемыми и это, действительно, переводит менеджмент в “сферу искусства”. Общеизвестно, что развитие технологий невозможно без достаточного развития фундаментального уровня науки. Однако говорить о фундаментальности при-

менительно к управлению, а тем более к менеджменту, весьма проблематично, ибо эта сфера даже пока не институализирована окончательно как научная дисциплина.

Ближе всего к формированию междисциплинарного подхода по объяснению различных организационных феноменов подошли, пожалуй, институциональная и неинституциональная экономика. Рассматриваемое ею одно из центральных понятий – транзакция – тесно связано с одним из основных понятий социологической науки – социальное действие. Так, например, данная проблема рассматривается Т. Эггертсоном, анализирующим те исследования, одним из основных вопросов которых являются “причины, по которым та или иная форма организации оказывается наиболее подходящей с точки зрения компенсации транзакционных издержек, сопряженных с конкретным видом и масштабом производства” [1, с. 192]. Закономерно, что эта позиция никоим образом не затрагивает мотивации акторов, выбирающих ту или иную организационную форму, тот или иной вариант построения взаимодействий, то есть рассматривается, скорее, экономический, а не социальный механизм создания организационных форм. На наш взгляд, институционально-экономический аспект решения данной проблемы может быть обогащен социологическим видением данного вопроса. В чем необходимость такого дополнения?

В организационной теории выделяют два “идеальных типа”, две модели организации: естественную и рациональную (или искусственную). Если в рациональной модели организация предстает как проектируемая под цель искусственная система, то в естественном подходе превалирует точка зрения, в соответствии с которой организация развивается и формируется стихийно, структуры ее “вырастают” снизу. Можно сказать, что в большинстве случаев экономисты видят организацию как рациональную систему, хотя современные исследования в рамках неинституциональной экономики довольно часто заимствуют в качестве элементов для своих объяснительных схем такие социологические понятия как “доверие”, “поведение акторов”, “нормы” и пр. Да и само ключевое для институциональной экономики понятие транзакция, хотя и не тождественно, но близко к социологическим понятиям “действие”, “взаимодействие”.

Однако уже в середине XX в. специалисты по организационной теории начали говорить о двойственной природе организации. С одной стороны, менеджеры, безусловно, направляют деятельность организации, формулируя ее миссию, разрабатывая стратегию, проектируя бизнес-процессы, чтобы сделать ситуацию максимально предсказуемой, запрограммировать организацию на достижение определенной цели, реализацию своей целевой функции. Однако реальная практика функционирования далеко не всегда, а если быть точным, практически никогда не совпадает с тем, что было наработано. И в этом состоит проблема создания теории и использования управленческих технологий, пока еще далекая от своего решения. Причина, на наш взгляд, в том, что на уровне теории еще мало изучены взаимосвязь и взаимодействие двух “природ” организации: механистической, искусственной, сознательно создаваемой и проектируемой людьми, и естественной, саморазвивающейся. Каков механизм взаимодействия этих двух организационных начал? Как это взаимодействие проявляется в функционировании организации, как влияет на возможности ее выживания во внешней среде?

К проблеме определения понятий

Основные формы взаимодействий в концентрированном виде представлены в организационной структуре компании, которую, в общем смысле, можно понимать как “устойчивую, относительно неизменную систему связей между членами группы, обеспечивающую эффективное функционирование солидарных взаимодействий” [2, с. 305]. Рассматривая организацию как целевую социальную систему, структуру организации определяют как “способ распределения и соединения разнородных видов деятельности, координации и контроля, а также способ распределения власти и компетенции в организации” [3, с. 184]. По сути, задачей структуры является обеспечение

достижения целевой функции организации путем регламентации деятельности каждого из ее членов, она институализирует их взаимодействия, делая их предсказуемыми, устойчивыми, независимыми от сознания отдельных людей.

В первую очередь это касается *формальной структуры*, основанной на спроектированных нормах, правилах, стандартах, регулирующих поведение членов организации и зафиксированных в нормативных документах. Формальная структура – это ориентированная на достижение общеорганизационных целей, искусственно и жестко структурированная безличной регуляцией деловых взаимодействий, закрепленных в нормативных документах. Это – взаимосвязь формальных статусов, должностных и профессиональных позиций; прав, обязанностей, властных полномочий, соответствующих уровней подчиненности и ответственности каждого должностного лица; социальных норм, предписаний и правил, регулирующих их взаимоотношения и деятельность; ролевых предписаний, задающих основу организационного поведения людей и социальных групп. Формальная организация стандартизирует отношения в сфере деловых взаимодействий, существенно снижает в них роль личностного фактора, делает деловые отношения предсказуемыми и определенными, то есть построенные таким образом отношения – это не отношения живых людей, а отношения их позиций.

Неформальный пласт взаимодействий сложнее, он многослоен. А.Г. Эфендиев, в частности, выделяет три его основных уровня [2, с. 306]: 1) “неформальные нормы, традиции осуществления официальных функций лицами различных социальных статусов”¹; 2) собственно неформальная структура, то есть статусно-ролевые взаимосвязи по поводу общегрупповых, организационных целей; 3) “неформальные взаимоотношения между участниками группы”. В данном случае взаимоотношения между участниками строятся безотносительно общегрупповых, организационных целей. Неформальная структура в меньшей степени может быть спроектирована, хотя это не значит, что она не может подвергаться управленческому воздействию.

Теоретической основой для исследования, выявления социальных механизмов формирования организационной структуры может стать концептуальный подход Т. Парсонса. Социальные системы у Т. Парсонса – это “системы мотивированного действия, организованные вокруг отношения акторов друг к другу” [5, с. 458]. Они включают процесс взаимодействия между акторами, в том числе ориентацию актора на “других”. При этом акторы всегда вынуждены выбирать тот или иной способ ориентации “на другого”. Выбор этот определяется *мотивационными показателями*, называемыми Парсонсом “эталонными переменными”. “Эталонные переменные – это дихотомии, одну сторону которых должен выбрать актор, прежде чем значение ситуации станет для него определенным, и следовательно, прежде, чем он сможет действовать с учетом этой ситуации” [5, с. 501]. Т. Парсонс выделил пять пар выборов.

1. *Аффективность – аффективная нейтральность*. С помощью этой переменной можно определить, имеет ли место оценивание в данной ситуации, она “представляет проблему, может ли оценочное рассмотрение получить преимущество вообще. Это... выбор между полной дозволенностью без учета ценностных эталонов любого вида, и дисциплиной в пользу одного из разнообразных видов ценностных эталонов”.

2. *Ориентация на себя – ориентация на коллектив*. Определяется, преобладают ли моральные эталоны в процессе оценивания.

3. *Универсализм – партикуляризм*. Можно определить, “преобладают ли познавательные или катексические эталоны”.

4. *Качество – результативность* (аскриптивность – достиженчество). С помощью этой переменной оценивается подход к объектам либо как комплексу качеств, либо как к комплексу деятельностей.

¹ Этот подтип неформальной структуры называют также “внеформальной структурой”. Ее иногда выделяют в качестве относительно самостоятельной структуры наряду с “формальной” и “неформальной” (См.: [4]).

5. *Специфичность* (конкретность) – *диффузность*. Оценивается степень значимости объекта [5, с. 495–508].

Организационная структура, являясь способом регуляции и воспроизводства действий акторов-членов организации, не может не являться результатом и отражением соответствующих выборов, сделанных ее проектировщиками (менеджерами, консультантами), а также выборов, которые делаются членами организации в процессе ее функционирования. Таким образом, каждый вид организационной структуры (формальной или неформальной) может иметь в своей основе ряд подобных выборов.

Можно предположить, что разнообразие типов организационных структур определяется разными наборами этих переменных. Наборы имеют культурные детерминанты: культура (по Парсонсу) – “это система действий, формирующаяся с помощью организации ценностей, норм и символов, которые руководят выбором актора и которые ограничивают виды взаимодействий, возможные для данного актора” [5, с. 462]. Существующие культурные образцы задают рамки, которыми руководствуются менеджеры при проектировании формальной структуры и под влиянием которых формируется неформальная. Как будет функционировать выбранная менеджерами организационная форма, зависит от набора эталонных переменных, в соответствии с которыми действуют члены организации. Если проект был разработан на базе культурных образцов и набора эталонных переменных, которые не характерны для членов организации, в чьи задачи входит его реализация, то тогда мы имеем дело с попыткой институционализировать отношения, которых нет в реальной практике.

Если обратиться к *институциональной теории*, то с ее помощью можно увидеть еще один аспект, интересный для анализа. В терминах институциональной теории структуру можно рассмотреть как систему транзакций, в рамках которой происходит постоянный обмен ресурсами (в самом широком смысле этого термина). А поскольку имеет место обмен, постольку имеют место и транзакционные издержки². Соотнося формальную и неформальную структуры, можно предположить, что в условиях несоответствия или несовпадения наборов эталонных переменных, детерминирующих эти виды структур, возрастают транзакционные издержки, то есть совокупная ценность ресурсов, затрачиваемых на функционирование формальной и неформальной структур. Социальная значимость средств обмена, закладываемая разными наборами эталонных переменных, различна, и обмен будет неэквивалентен, обмен ресурсами становится возможным только тогда, когда иерархия ценностей средств обмена будет приведена к единому знаменателю. Однако наборы эталонных переменных не могут рассматриваться только лишь как характеристика внутренней среды организации. Они неизбежно связаны с общей культурной и организационной средой, в которой существует и действует компания. Поэтому, рассматривая разные варианты соотношений формальной и неформальной структур, нельзя упускать из виду *межорганизационное измерение взаимодействий*.

Варианты соотношения наборов эталонных переменных

Совпадение наборов эталонных переменных *формальной и неформальной структур*. В этом случае можно предположить минимальные транзакционные издержки во внутриорганизационной среде. Однако здесь встает вопрос о *степени совпадения* наборов эталонных переменных. Каково будет пороговое значение для существенных различий в наборах эталонных переменных, это, на наш взгляд, – задача эмпирических исследований.

Вводя *межорганизационное измерение*, получаем следующие ситуации.

1. Набор эталонных переменных, характеризующих управление внутри организации, а) *совпадает* с преобладающими в данном обществе культурными образцами; в этом случае при взаимодействии с другими организациями транзакционные издержки

² Транзакционные издержки мы будем понимать как “ценность ресурсов, затрачиваемых на осуществление транзакций” [6, с. 61].

могут быть невысоки; б) Если этот набор *не совпадает*, то при минимальных транзакционных издержках внутри организации могут возрастать транзакционные издержки в межорганизационном пространстве.

2. Наборы эталонных переменных в *формальной и неформальной структуре не совпадают*, транзакционные издержки внутри организации в этом случае возрастают по сравнению с первым вариантом. Возможны следующие ситуации³: а) совпадают наборы эталонных переменных *формальной структуры* и внешние, существующие в обществе; б) совпадают наборы эталонных переменных *неформальной структуры* и те, что преобладают в обществе. В этом случае можно предположить, что транзакционные издержки во внутриорганизационном пространстве будут высоки, хотя подобное соотношение может снижать транзакционные издержки в межорганизационном пространстве, компенсируя отчасти несоответствие формальной и неформальной структур.

Соотношение наборов эталонных переменных характерно для разных типов общества. Первый тип соотношений представляет собой традиционное общество, основанное на партикуляристско-аскриптивном наборе эталонных переменных. Второй, характерный для современных западных обществ (Т. Парсонс), описывается через универсалистски-достиженческий набор эталонных переменных (так называемое “модерное” общество).

Постановка гипотез

Чтобы проанализировать организационные структуры с точки зрения эталонных переменных Т. Парсонса, надо определить параметры измерения, основные характеристики.

Рассмотрим формальную структуру организации. Исследователи называют до 10–14 признаков организационной структуры. Например, выделяют такие характеристики, как *степень дифференциации и специализации* видов деятельности и структурных подразделений; *мера централизации* в принятии решений; *уровень централизации власти* (число этажей иерархии и длина скалярной цепи); *степень стандартизации и формализации* деловых отношений; *мера автономии* работников и структурных подразделений; *принятые формы и степень жесткости контроля*; *способы коммуникаций* и др.

В социотехнической концепции организации представлены следующие эмпирические индикаторы исследования организационной структуры: высота иерархии; длина скалярной цепи; среднее число подчиненных на одного работника; степень специализации функций работника; степень отчетливости ролевых требований; степень стандартизации деятельности и степень формализации отношений; способы контроля за деятельностью.

В ряде современных концепций, начиная с разработок представителей “астонской группы” (Д. Пью, Б. Хайнингс, Д. Хиксон) [7, 8], весь перечень переменных, характеризующих параметры структуры, как правило, сводится к ограниченному перечню укрупненных параметров. (1) показатель структурности деятельности (горизонтальное измерение): степень дифференциации подразделений и степень стандартизации и формализации деятельности; (2) показатель степени концентрации власти (вертикальное измерение): мера автономии в принятии решений и мера централизации в принятии решений.

Можно выделить следующие *обобщенные параметры* организационной структуры: (1) Степень разделения труда: а) горизонтальная дифференциация; б) вертикальная дифференциация; (2) Степень концентрации власти (централизация и децентрализация); (3) Степень формализации.

³Здесь, однако, надо сделать оговорку: возможность возникновения некоторых из этих ситуаций сомнительна, насколько возможно их возникновение в реальности, покажет ход эмпирических исследований.

1.а). Степень разделения труда: горизонтальная дифференциация. Горизонтальная дифференциация – это разделение функций. Она охватывает определенные работы (и соединение различных отдельных заданий), определение взаимосвязи между различными видами работ, которые должны быть выполнены для достижения организационных целей: сходство и сложность функций.

б). Степень разделения труда: вертикальная дифференциация. Определяя размер организации по вертикали, используют показатели глубины иерархии: число уровней управления (в разных вариантах), понятие диапазона руководства.

2. Степень концентрации власти: централизация и децентрализация. Термин “централизация” относится к степени сосредоточения принятия решений в одних руках, что связано только с формальной властью, то есть с правами, которыми наделено определенное лицо в организации; централизация означает распределение власти внутри организаций, ее определяют по-разному, но акцент всегда делается на распределении власти. Дж. Хейг определяет централизацию как уровень и разновидность участия в стратегических решениях групп по отношению к общему числу групп в организации [9]: чем больше уровень участия во власти большого числа групп, тем меньше централизация. А. Ван де Ван и Д. Ферри считают централизацию “местом принятия властных решений” внутри организации [10]. Если большинство решений принимается иерархически, подразделения считаются централизованными; децентрализация обычно означает, что основной источник принятия решений делегируется по менеджерской линии подчиненному персоналу. Если большинство решений принимается “наверху” – организация централизована. Но важно не только, кто принимает решения. Например, персонал “нижних уровней” может принимать много решений, но все эти решения “запрограммированы” политикой организации. В этом случае сохраняется высокая централизация. Низкая степень централизации обнаруживается в ситуациях, когда решения принимаются коллегиально. Другим элементом централизации является оценка деятельности. Процесс оценки означает выяснение того, правильно ли и хорошо ли выполнена работа. Если эта оценка производится на верхних уровнях иерархии – это организация централизована, независимо от того, на каком уровне принимаются решения.

3. Степень формализации отношений. Дж. Хейг и М. Эйкен рассматривают формализацию как применение правил в организации [11]. Для членов организации формализация часто является ключевой структурной переменной, так как поведение личности во многом определяется степенью формализации. Количество индивидуальных свободных поступков обратно пропорционально количеству обязательных предписаний организации, то есть формализация – это контроль организации над отдельными людьми. Организационная структура, являясь способом регуляции и воспроизводства действий акторов – членов организации, не может не являться результатом и отражением соответствующих выборов, сделанных ее проектировщиками (менеджерами или консультантами).

Формальная организационная структура может иметь в своей основе ряд выборов из пяти пар альтернатив, предложенных Т. Парсонсом. Можно предположить, что разнообразие типов формальной организационной структуры имеет в своей основе разные наборы этих переменных. По каждому показателю, измеряющему организационную структуру, по всем пяти выборам определяется тяготение структуры к тому или иному полюсу дихотомии (см. табл.).

Таким образом в результате можно получить типы организационных структур с разным набором преобладающих эталонных переменных. Подобная матрица может представлять собой общую типологию организационных структур на базе паттернов Т. Парсонса, Однако, те или иные типы организационных структур не выживают в определенных типах внешней среды, характеризующихся своим набором паттернов, что требует проверки и исследования.

Матрица анализа паттернов организационной структуры

Пример 1

Характеристика структуры	Эталонные переменные Парсонса				
	Аффективность – аффективная нейтральность	Ориентация на себя – ориентация на коллектив	Универсализм – партикуляризм	Аскриптивность – достиженчество	Диффузность – специфичность
Горизонтальная дифференциация	Аффект-ть	Ориентация на себя	Универсализм	Аскриптивность	Специфичность
Вертикальная дифференциация	Аффект-ть	Ориентация на себя	Универсализм	Аскриптивность	Диффузность
Концентрация власти	Аффект. Нейтральность	Ориентация на себя	Универсализм	Аскриптивность	Диффузность
Формализация	Аффект-ть	Ориентация на коллектив	Универсализм	Достиженчество	Диффузность
Итоговые характеристики структуры	Преобладает аффективность	Преобладает ориентация на себя	Универсализм	Аскриптивность	Диффузность

Пример 2

Организационная структура	Эталонные переменные Парсонса				
	Аффективность – аффективная нейтральность	Ориентация на себя – ориентация на коллектив	Универсализм – партикуляризм	Аскриптивность – достиженчество	Диффузность – специфичность
1 тип	Аффективность	Ориентация на себя	Универсализм	Аскриптивность	Диффузность
2 тип	Аскриптивность	Ориентация на себя	Универсализм	Аскриптивность	Специфичность

Итак, для проведения эмпирического исследования, которое позволило бы собрать необходимые данные для проверки описанных выше гипотез, необходимо на базе предложенного системного описания объекта исследования, описанных категорий анализа, для каждой характеристики организационной структуры выделить показатели, по которым можно было бы оценить преобладание того или иного выбора из эталонных переменных Т. Парсонса. Поиск таких показателей может быть основан на трактовке определений пяти пар выборов (Т. Парсонс) на разных уровнях: *на уровне организма, личности, социальной системы и культуры* [5, с. 495]. В связи со спецификой предмета (формальная структура организации), на наш взгляд, в первую очередь следует учитывать возможности решения основных дилемм *на уровне социальной системы и культуры*. Думается, что *личностный аспект* будет более активно задействован в случае выделения показателей для неформальной структуры.

Формирование подобного перечня показателей и затем эмпирических индикаторов позволит перейти непосредственно к созданию инструментария исследования, без которого разработанная схема останется лишь «метатеоретизированием», построением абстрактной модели, не проверенной эмпирическим путем. Моделирование можно рассматривать лишь как первый этап работы, связанный с поиском и постановкой проблемы, формулированием программных положений исследования, требующих дальнейшей проработки и доказательств.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Эггертсон Т. Экономическое поведение и институты / Пер. с англ. М.: Дело, 2001.
2. Эфендиев А.Г. Общая социология. М.: ИНФРА-М, 2000.
3. Щербина В.В. Социальные теории организации: Словарь. М.: ИНФРА-М, 2000.
4. Пригожин А.И. Современная социология организаций. М., 1995.
5. Парсонс Т. О структуре социального действия. М., Академический Проект, 2000.
6. Институциональная экономика: новая институциональная экономическая теория / Под общей ред. д.э.н. Аузана А.А. М.: ИНФРА-М, 2005.
7. Pugh D., Hickson D., Hinings C., Turner C. Dimensions of Organizational Structure. Administrative Science Quarterly. 1968, p. 13.
8. Pugh D., Hickson D., Hinings C. An Empirical Taxonomy of Work Organizations. Administrative Science Quarterly. 1969, p. 14.
9. Hage J. Theory of Organization. N.Y. 1980.
10. Van de Ven A., Ferry D. Measuring and Assessing Organizations. N.Y.: John Wiley, 1980.
11. Aiken M., Hage J. Organizational Interdependence and Interorganizational Structure. American Sociological Review. 1968.

© 2010 г.

О.С. КАРЛЮКОВА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ: ОСОБЕННОСТИ НЕФОРМАЛЬНЫХ ПРАКТИК

КАРЛЮКОВА Ольга Сергеевна – аспирантка Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (E-mail: o.karlyukova@gmail.com).

Аннотация. В статье рассматриваются результаты исследования, посвященного профессиональному общению (сообществам практики) в современных российских организациях третичного (непроизводственного) сектора.

Ключевые слова: экономика знаний • конкурентоспособность организации • неформальные профессиональные коллективы • сообщества практики • трудовая мотивация • нематериальные активы • шкала Лайкерта

Систематическое общение между коллегами в организации объединяет их в сети или группы, которые могут быть рассмотрены как *неформальные профессиональные коллективы*. В зарубежной литературе для обозначения таких коллективов введен специальный термин – “*сообщества практики*” (community of practice) [1]. В широком смысле под таким сообществом подразумевается группа работников, которые регулярно вступают друг с другом в коммуникацию, обмениваясь опытом, анализируя различные подходы к решению профессиональных задач.

Основным свойством подобных сообществ является спонтанный характер их формирования. Его механизм основывается на личной заинтересованности в получении тех профессиональных сведений, которыми располагают другие участники сообщества. Автору не удалось обнаружить основанных на количественных данных эмпирических подтверждений высокой ценности таких сообществ как дополнительного ресурса развития организации: в зарубежных источниках описываются многочисленные примеры их деятельности, которые, как правило, носят характер кейс-стади и не могут