

КАТЕГОРИЯ "ЭФФЕКТИВНОСТЬ" В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИИ

2005 г., П.К. Власов

кандидат психологических наук, директор
Харьковского института прикладной психологии

Многообразие объективных и субъективных начальных условий, относительно которых необходимо отстраивать модель исследования организаций приводит к непроясненности такого важного критерия в понимании сути организаций как эффективность. При проектировании организации важно располагать средствами для оценки относительной *эффективности* различных структурных подразделений. Поэтому в течение 1960-х и в начале 1970-х были проведены многочисленные исследования для того, чтобы определить список критериев для определения организационной эффективности. *Campbell J. P.* провел анализ этих исследований и обнаружил 30 различных критериев организационной эффективности, имеющих различную природу [5].

Такая, казалось бы, безупречная слагающая эффективности как продуктивность (часто используется как синоним) имеет достаточно ограниченную область применения для прояснения значения. К примеру, высокая продуктивность при производстве продукта абсолютно ненужного рынку, будет умножать затраты при отсутствии доходов и может привести к распаду организации. Причем, чем выше продуктивность, тем быстрее.

Хотя, с позиций предпринимателя, автора идеи, продуктивность может быть обнадеживающей в его стремлении опередить воображаемых конкурентов и реализовать свои притязания на неординарность. При известной настойчивости организации на протяжении длительного времени существует теоретическая вероятность того, что изобилие первоначально невостребованных продуктов, производимых с высокой продуктивностью, привлечет внимание потенциальных потребителей. Но модальность этого внимания с трудом поддается прогнозу.

Определений эффективности организаций почти также много, как и самих организаций. Так, *Argyris (1962)* определяет организационную эффективность как условие, при котором "организация, со временем, увеличит доходы при постоянных или меньших затратах или будет иметь постоянный доход при меньших затратах" [4, 123]. *Seashore u Yuchtman (1967)* пришли к заключению, что организационную эффективность целесообразно рассматривать как "способность (организации) к эксплуатации окружающей среды в приобретении недостающих ресурсов для функционирования" [6,

393]. Существуют определения, которые подчеркивают совершенство отношений между организацией и отобранными элементами окружающей среды. Заметим, что исследования организационной эффективности, как в теоретическом, так и особенно в практическом приложении, достаточно интересная и продуктивная проблемная область, которая заслуживает более детального обсуждения, но это выходит за рамки нашей работы.

В общем, *эффективность* нам представляется как лучший (необходимый) результат за меньшее время, меньшим ресурсом в долгосрочной и контролируемой перспективе. Представление о результате (миссии, цели), особенно в не унифицированной области существования организаций, имеет принципиальные отличия и по содержанию, и по направленности, и по местоположению наблюдателя, с которого проводились замеры. Очевидно, что предпочтения организации по вложению ресурсов в новое оборудование, обучение персонала или в увеличения жалования и развития социальной сферы, или повышения выплат собственникам имеют различную эффективность с позиций персонала, собственника, менеджера и стороннего наблюдателя. К примеру, мы вряд ли имеем возможность, оценить эффективность всей рекламной кампании организации, имея доступ только к экспертизе одного рекламного продукта одной группой потребителей. При этом, точно не представляя ни целей рекламной кампании, ни места этого продукта в ней. Как очевидно, определение эффективности связано с системой эксплицированных и не эксплицированных концепций окружающей среды, целей организации, представлений о сущности организаций как таковой, местоположения наблюдателя, смысла и способа самого наблюдения.

Таким образом, эффективность организации абсолютна только в области обязательных требований внеорганизационной среды. Во всех же остальных областях существования организаций эффективность относительна и в существенной мере субъективна. Поэтому представление о *рациональной эффективности* правомочно только в детерминированном и потому ограниченном сегменте изменчивости организаций. Теоретически мы можем допустить, что эффективность в не детерминированных областях изменчивости является относительной и может быть иррациональна (как и цели организаций, о которых мы говорили выше).

Эффективность организаций является не только критерием, который используют внешние наблюдатели для проектирования структуры и деятельности и сравнения организаций между собой. Эффективность имеет и внутреннее применение. Распространенное представление об эффективности внутри организации является тем критерием, который определяет принципы обменных отношений между организацией и средой и задает ключевые отличия между ресурсными моделями с заимствованным и самостоятельно

произведенным ресурсом [2]. Организации, у которых качества продукта непосредственно не связаны с тем, в каком объеме для своего существования они получают ресурсы, имеют возможность глубоко не исследовать собственную эффективность и не объективировать свои представления о ней. В этом случае обменные отношения между организацией и средой в определенной степени безусловны, т.е. не зависят от качества и количества продукта, который будет все равно востребован, и будет обмениваться на ресурсы без условий качества. К таким организациям можно отнести, например, монопольные фонды, общественные организации, существующие на частные или государственные пожертвования в достаточно детерминированных условиях и ограниченной области возможных состояний. Долгосрочность существования организаций с заимствованным ресурсом в большей степени связана с устойчивостью интересов попечителей, чем с собственными возможностями.

С нашей точки зрения, такая организация не вполне соответствует определению социально-экономической системы, так как является скорее системой социальной. Поэтому и организацией является с определенными допущениями и в ограниченной области возможных состояний. Так как не имеют самостоятельных обменных процессов и надежных источников обеспечения ресурсами, что отражается в философии, внутренних процессах, структуре управления, квалификации персонала. Зависимая организация скорее подобна закрытым, чем к открытым системам. Хотя можно допустить, что зависимые организации имеют свой социальный продукт, который и обеспечивает им существование, например, доверительные отношения с председателем попечительского совета, влиятельные политические знакомства, широко известных строителей. Но обменные отношения “организация – среда” существенно редуцированы и непосредственно не включают процессы производства “ресурс – переработка – продукт”, которые как раз и отражают суть организаций как социально-экономических систем.

Напротив, при производстве продукта и условном обмене (только при условии определенного количества и качества) его на ресурсы, организация вынуждена удовлетворять всем обязательным требованиям окружающей среды и существовать в большем диапазоне изменчивости. В процессе конкуренции к обязательным требованиям добавляется и большое количество дополнительных, например, гарантийные обязательства, правила обслуживания, стоимость, квалификация и т. д. С нашей точки зрения, организации, жизнедеятельность которых в полной мере зависит от качества продукта, представляет, по сути, открытую социально-экономическую систему и являются условно независимыми организациями. Поэтому такой сегмент изменчивости организационных систем представляет для нашей работы особый интерес.

Таким образом, мы получили своеобразную шкалу “зависимость/независимость”, которая характеризует систему взаимодействие организации со средой. На одном экстремальном полюсе шкалы – зависимая организация, а на другом противоположном – нет. Конечно, организации не имеют возможности на всех этапах своего жизненного цикла находиться в одном из рассмотренных нами состояний, что не мешает им стремиться к этому. Стремление к прогрессу само по себе противоречит стремлению к безопасности, другими словами — к стабильности. Эффективность и стабильность антиномичны, и с политической точки зрения далеко не всегда очевидно, что стремлению к эффективности следует отдать предпочтение перед относительной стабильностью как условием безопасности [1].

В чистом виде вряд ли встречаются полностью независимые и зависимые организации. Очевидно, что полная автономия это утопия, поскольку организация – открытая система. Полная многопараметрическая зависимость системы от ресурсов внешней среды не представляет собой целостную организацию. Ведь существование такой организации может быть менее долговременно, чем время необходимое для производства продукта. Таким образом, такая абсолютно зависимая организация не в состоянии создать обменные отношения со средой. Сообразно изменениям окружающей среды и целей, организации вынуждены менять степень своего контроля над взаимодействием со средой. Но основные тенденции зависимости/независимости в обменных отношениях являются достаточно устойчивым критерием различий между организациями на протяжении длительного времени.

Вместе с тем, потенциал выживания организации как раз и реализуется в том, чтобы научиться без посторонней помощи обеспечивать свою жизнедеятельность необходимым количеством ресурсов достаточно надежно, независимо и в этом смысле автономно. Конечно, состояние дел, когда среда требует проверки автономности (часто именуемое кризисом) организации пытаются избежать путем получения дотаций, монополии, гарантии, займов, лицензирования или как в нашей стране – коррупции, не выплат зарплат и т.д. Вместе с тем существуют и такие организации, которые в это время разрабатывают новые технологии, совершенствуют производство, повышают квалификацию персонала, т.е. демонстрируют адекватный отклик на изменения требований среды. Эти организации имеют возможность самостоятельно воспроизводить ресурс в необходимом для жизнедеятельности количестве и качестве за счет эффективной ориентации во всем многообразии переменных внешней среды и нейтрализации обратной связи. Румянцева С.Ю. (1999) Приводит данные сравнительного анализа стратегии фирм, переживших экономическую депрессию. Она отмечает, что успех фирмы базируется на ее проактивной стратегии и инновациях, прежде

всего, в области организации производства и управления. Этот факт отнюдь не умаляет значение технологических инноваций для прогресса компаний, но говорит о том, что успешная организация дела, оптимально приспособленная к нуждам данного технологического процесса, позволяет существенно снижать издержки [3].

Поэтому для нас представляют интерес организации, которые находятся в типичных условиях переходной социально-экономической среды и вынуждены самостоятельно удовлетворять всем обязательным требованиям. Продукт этих организаций сложен и является материализацией интенционального паттерна инициаторов. Ключевую роль в становлении таких организаций играет инициатор или инициативная группа, которая на первых порах обеспечивает все этапы формирования ресурсной модели.

Итак, эффективность организации абсолютна только в области обязательных требований внеорганизационной среды. Во всех же остальных областях существования организаций – эффективность относительна и в существенной мере субъективна. Поэтому представление о рациональной эффективности правомочно только в детерминированном и потому ограниченном сегменте изменчивости организаций. Теоретически мы можем допустить, что эффективность в не детерминированных областях изменчивости является относительной и может быть иррациональна.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алле М. Условия эффективности в экономике. – М.: НИЦ Наука для общества, 1998. – 286 с.
2. Власов П.К. Внутриорганизационное обеспечение менеджмента // Психология менеджмента / Под ред. Г.С. Никифорова. – С.-Пб.: Изд-во СПбГУ, 2000. – С. 98-116.
3. Румянцева С.Ю. Стратегия лидеров бизнеса на фоне кондратьевских волн // Современная фирма: зарубежный и отечественный опыт. Очерки. – С.-Пб.: Изд-во СПбГУ, 1999. – С. 289-315.
4. Argyris C. Interpersonal competence and organizational effectiveness. – Homewood, Ill.: Irwin-Dorsey, 1962. – 457 pg.
5. Campbell J. P. On the nature of organizational effectiveness // New perspectives on organizational effectiveness / ed. by P. S. Goodman, J. M. Pennings, et al. – San-Francisco: Jossey-Bass, 1977. – 375 pg.
6. Seashore S.E., Yuchtman E. Factorial analysis of organizational performance// Administrative Science Quarterly, 1967. – Pg. 17-32.