

Чашка чая

Нан Ин, японский мастер дзен, живший в эру Мэйдзи (1868–1912), принимал как-то у себя профессора университета, пришедшего порасспросить его о дзен. Нан Ин разливал чай. Налив гостю полную чашку, он продолжал лить дальше. Профессор смотрел на льющийся через край чай и, наконец, не вытерпев, воскликнул: «Она же полна! Больше не входит!» «Вот как эта чашка, — ответил Нан Ин, — и вы наполнены своими мнениями и суждениями. Как же я могу показать вам дзен, пока вы не опорожните свою чашку?»

Оба эпиграфа этой главы говорят о менеджменте. Но речь пойдет о том, что ему предшествует. Любой акт внешней деятельности основывается на внутренних моделях объектов деятельности. Мы управляем организацией в соответствии с нашими представлениями о ней и об организациях вообще. Как профессор из известной дзенской притчи, чаще всего мы встречаем организацию полностью упакованными знаниями, оценками и суждениями, уверенными в собственной самодостаточности. Возникновение сомнений в нашем понимании организации, в способности руководить — скорее исключение, чем правило. И здесь встает принципиальный вопрос: с каким мировоззрением, с какой моделью мира мы изначально подходим к организации? В какой парадигме мы ее рассматриваем?

Прежде, чем переходить к ответу на эти вопросы, необходимо уточнить предмет обсуждения. Организация — широкое понятие, и теперь пора его локализовать. Далее под организацией мы будем понимать «объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур» (Российский энциклопедический словарь). Если говорить еще конкретнее — имеются в виду предприятия (компании, фирмы), производящие товары и оказывающие услуги. Тем самым мы ограничиваемся сферой бизнеса. Но на предприятие, в свою очередь, можно смотреть с различных точек зрения: с позиции собственника (акционера), эколога, местных властей и т.д. Нас в первую очередь будет интересовать позиция любого руководителя — от генерального директора до начальника отдела. Понятно,

что любое подразделение предприятия — тоже организация, поскольку оно соответствует приведенному выше определению. Таким образом, предмет данной главы — рассмотрение субъективных мысленных моделей предприятия, на основе которых сотрудники и руководители принимают решения и действуют.

Помимо предприятий есть еще два основных вида социальных систем, имеющих прямое отношение к каждому человеку. Это семья, в которой вырастаем мы, а потом — наши дети, и страна, внутри которой находится и семья, и предприятие — место нашей работы. Основные выводы главы, сделанные для уровня предприятия, могут быть распространены и на уровень семьи, и на уровень государства.

Напомним, что широкий и многозначный термин «система» в книге понимается в трактовке Р. Акоффа как совокупность активных взаимосвязанных элементов, образующих в процессе взаимодействия новое качество (гл. 7). В этом смысле такие объекты, как система уравнений, система счисления, файловая система, не относятся к рассматриваемым нами системам.