

Секция «Социология»

Социология кризисного управления: проблемы и перспективы

*Грызунова Елена Аркадьевна*

*Аспирант*

*Московский государственный институт международных отношений  
(Университет) МИД России, международная журналистика, Москва, Россия*

*E-mail: mail2.elena@mail.ru*

Кризисное управление было выделено в качестве обособленной отрасли управления в прикладной литературе по менеджменту в середине восьмидесятых годов как реакция на участвовавшие промышленные и экологические бедствия [n9]. На сегодняшний день особые формы управленческих отношений и механизмы, применяемые в кризисном управлении, входят в предмет изучения социологии управления и требуют отдельного, более тщательного рассмотрения и научного осмысления. В докладе представлена интегративная модель социологической теории кризисного управления: соотношение термина «кризис» с родственными понятиями и их иерархия, виды кризисных явлений, кризисное управление с точки зрения парадигм структурного функционализма и символического интеракционизма, синергетического и кибернетического подходов.

Докладчик сопоставляет понятие «кризис» со следующими группами логически взаимосвязанных явлений:

1) чрезвычайная ситуация (emergency), бедствие (disaster) и катастрофа (catastrophe/calamity);

2) авария/ несчастный случай (accident), неудача/ провал (failure) и должностное преступление (executive malfeasance);

3) социальный излом (social rupture) [n6], транссистемный социальный излом (trans-system social rupture, TSSR) [n7], социально усиленные кризисы и бедствия (socially amplified crises and disasters, SACD) [n8], коллективное потрясение (collective stress) и массовая депривация (mass deprivation) [n3];

4) риск (risk), угроза (threat), опасность (hazard/ danger) и уязвимость (vulnerability).

Кризис — это любое событие, разоблачение, обвинение или стечение обстоятельств, нарушающее нормальный ход вещей и угрожающее невинности, репутации или жизнеспособности организации. Кризис может нанести ущерб физической безопасности, моральным или материальным ценностям социальных групп [n2]. Характеристики кризисной ситуации: наличие угрозы; внезапность; дефицит информации; эскалация событий; потеря контроля; нарастание вмешательства внешних сил; паника; усиление внимания к организации [n1]; неизвестность; восприятие ситуации как кризисной [n4]; нарушение ожиданий и представлений об организации [n5].

Если бедствие, чрезвычайная ситуация и катастрофа обязательно подразумевают наличие физического ущерба в той или иной форме, то кризис развивается в субъективной плоскости коллективного осознания [n4] — кризисной является та ситуация, которая воспринимается как таковая [n5]. Причиной кризиса может стать как реальное происшествие, так и слух или информационный вирус, запущенный в медиaprостранство [n11].

Таким образом, одна из социологических парадигм, в рамках которой может изучаться кризис и антикризисное управление — символический интеракционизм [n4]. Од-

ним из методов измерения как степени усугубления кризисной ситуации, так и успешности антикризисных мер является в рамках данной парадигмы контент-анализ информационного пространства (СМИ и Интернета). Показателями успешных антикризисных коммуникаций в таком случае будет считаться восприятие кризиса как незначительного, доминирование официальной версии событий и положительной оценки действий организации в информационном пространстве.

Изучение объективных показателей кризиса возможно в рамках структурного функционализма [n4]. Степень кризиса определяется в соответствии со степенью нарушения социальной структуры объекта. Под этим подразумевается изменение характера привычных социальных взаимодействий (например, забастовки на производстве) и возникновение дисфункций организации. Успешность антикризисных мероприятий определяется восстановлением нормального состояния системы. Обе парадигмы могут быть применяемы параллельно и взаимосвязано.

С позиций кибернетического подхода восприятие кризиса – негативное, он рассматривается как следствие управленческой ошибки. Причиной кризиса является несогласованность организационных целей (когда элементы системы собственные интересы ставят выше интересов системы), а также недостаток информации о рисках и уязвимостях. Кибернетический подход делает акцент на предкризисный этап, включающий построение устойчивой к кризисам организационной структуры и внутренних коммуникаций, а также анализ рисков и уязвимостей путём экспертных оценок или с использованием информационных технологий, в частности, нейронных сетей. Исход кризиса зависит от полноты внешней информации и беспрепятственной циркуляции внутренней информации, что полностью обеспечивает предкризисный этап.

Синергетический подход предполагает положительное восприятие кризиса. Кризис – это возможность развития и совершенствования самоорганизующейся системы. Без кризисов любая организация переходит в период стагнации и деградирует. С точки зрения синергетики, основным является посткризисный этап, на котором происходит анализ ситуации и внесение изменений. В результате правильно организованного управления кризисом организация может выиграть. Положительными последствиями кризиса могут быть: в поле субъективного восприятия - повышение репутации организации, в поле структуры и функций - её модернизация и усовершенствование.

### **Литература**

1. Галумов Э.А. Основы PR. М., Летопись XXI, 2004.
2. Грызунова Е.А. Практика антикризисного управления и коммуникаций // Менеджмент сегодня. 3 (63). 2011. С. 130-139.
3. Barton A.H. Disaster and collective stress // Perry R.W., Quarantelli E.L. What is a Disaster? New Answers to Old Questions. Philadelphia, PA.: Xlibris, 2005. С. 125-152.
4. Boin A. From Crisis to Disaster: towards an Integrative Perspective // Perry R.W., Quarantelli E.L. What is a Disaster? New Answers to Old Questions. Philadelphia, PA.: Xlibris, 2005. С. 153-172
5. Coombs T.W. Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc., 2007.

6. Lagadec P. Ruptures creatrics. Paris: Editions d'Organisation, 2000.
7. Quarantelli E.L. The Disasters of the 21st Century: a Mixture of New, Old, and Mixed Types // Paper from the Third Annual Magrann Research Conference on «The Future of Disasters in a Globalizing World». Rutgers University, 2006.
8. Quarantelli E.L., Lagadec P., Boin A. A heuristic approach to future disasters and crises: New, old and in-between types // Rodriguez H., Quarantelli E.L., Dynes R. Handbook of Disaster Research. New York: Springer, 2006. C. 16-41.
9. Shrivastava P., Mitroff I.I., Miller D., Miglani A. Understanding industrial crises // Journal of Management Studies, 25 (4). 1988. C. 285-304.
10. Thomas W.I., Thomas D.S. The child in America: Behavior problems and programs. New York: Knopf, 1928.
11. Wynter L.E. Word of Mouth Can Be A Weapon // Wall Street Journal, 16.10.1993.