**Лекция 5. Коммуникации организации с внешней средой. Общение и взаимодействие с разными категориями клиентов, с детьми и подростками разных возрастов, в том числе в работе по оказанию психологической помощи**

Любая система представляет собой набор элементов, в той или иной степени структурированных и отделенных от внешней среды границей. Граница системы определяется коммуникационными потоками: элементы данной системы более тесно связаны друг с другом, чем с объектами, расположенными во внешней среде. Однако это не означает, что сообщения, пересекающие границу, менее важны для функционирования системы, чем обмен информацией внутри ее. В действительности любая система, не получающая из внешней среды материю, энергию и информацию и не выдающая в нее сообщения, вскоре начнет терять эффективность и в конечном итоге прекратит свое существование.

*Закрытая система* полностью изолирована от внешней среды, то есть не обменивается с ней информацией и энергией.

Напротив, *открытая система* непрерывно обменивается информацией с внешней средой. Она получает информацию извне, перерабатывает ее и выдает конечный продукт опять во внешнюю среду.

Закрытые системы не получают вещество и энергию от внешних источников, и поэтому в соответствии со вторым законом термодинамики все закрытые системы движутся к дезорганизации, то есть к исчезновению.

Поведение открытых систем не подчиняется второму закону термодинамики, поскольку они заимствуют вещество и энергию из внешней среды. Если открытые системы становятся закрытыми, они в конце концов разрушаются и гибнут.

Открытая система использует механизм обратной связи, для того чтобы придать определенную степень саморегулирования, обеспечить постоянную корректировку отклонений от состояния равновесия. Такой механизм помогает системе достичь и сохранить устойчивое равновесие, при котором некоторые ее параметры поддерживаются постоянными, несмотря на обмен информацией.

*Открытость системы означает*, что быстрые изменения внешней среды приводят к соответствующим быстрым изменениям в самой организации. В теории открытых систем организацию рассматривают как непрерывно изменяющуюся систему, в отличие от подхода школы человеческих отношений, не допускавшего подобных изменений.

Школы научного управления и человеческих отношений искали объяснение поведения членов организации в основном во внутриорганизационных границах*.* Предполагалось, что именно анализ организационной структуры позволит ответить на вопросы: «Почему производительность труда у одних работников выше, чем у других?», «Почему одни организации эффективнее других?», «Каковы причины изменений в организациях?».

Понимание организации как закрытой системы имеет свою историю. Первые исследователи организаций использовали методы естественных наук, изучавших преимущественно изолированные системы, что в принципе отражало природу рассматриваемых объектов. Естественные науки были более развиты, нежели социальные, и сила их методов была очевидна. Поскольку исследователи организации стремились быть «учеными», вполне понятно, что они подражали физикам и химикам. Единственная проблема состояла в том, что заимствованные ими модели не отражали природу социальных систем.

Другая причина, по которой в ранних исследованиях изучались только внутриорганизационные процессы, заключалась в самой логике исследований. При изучении поведения людей в организации стремились строго очертить ее границы, определить, что подлежит эмпирическому исследованию и чем можно пренебречь. Если организация оказывалась слишком большой и один ученый не мог выполнить исследование самостоятельно, поскольку уже был не в состоянии охватить все важные аспекты, то чаще всего он ограничивался просто изучением одного из ее подразделений. Он вынужден был ограничить масштабы исследования до контролируемых параметров, а граница организации служила удобным и, на первый взгляд, логичным «водоразделом».

Роль внешней среды никогда полностью не отрицалась и представителями школ научного управления и человеческих отношений, но до тех пор, пока не сформировалась теория открытых систем, отсутствовал импульс для всестороннего изучения внешней среды. В последние годы исследователи все более склоняются к мысли, что предметом их изучения должна быть «организация во внешней среде».

*Внешняя среда организации* -- это совокупность физических и социальных факторов, внешних по отношению к системе, которые непосредственно принимаются во внимание в процессе принятия организационных решений. Организация взаимодействует с внешней средой, чтобы справиться с неопределенностью, то есть с отсутствием точного знания о том, что может произойти в будущем. Неопределенность можно обозначить как число альтернативных способов проявления некоторых событий с учетом относительной вероятности реализации каждой альтернативы. Наличие неопределенности означает отсутствие порядка, предсказуемости, устойчивости.

Справиться с неопределенностью организации помогает прежде всего ее структура. Например, если сообщается, что высшее должностное лицо, принимающее решения, по тем или иным причинам покидает организацию и будет заменено, это создает среди членов организации неопределенность относительно того, что следует ожидать от нового руководителя. Но организационная структура позволяет устранить эту внутреннюю неопределенность: она принуждает нового руководителя следовать политике, близкой той, которая проводилась его предшественником. Однако большая часть неопределенности в организации имеет внешние, а не внутренние причины.

Информация -- это изменение вероятности того, что некоторая альтернатива осуществится в данной ситуации. Информация, таким образом, уменьшает неопределенность. Организация постоянно пытается получить из среды информацию о вероятности наступления некоторого события и тем самым уменьшить неопределенность. Например, коммерческие фирмы имеют отделы исследования рынка для измерения и анализа вероятности изменения поведения покупателей. Армейские соединения имеют разведывательные службы, чтобы знать как можно больше о вероятных действиях противника. Эти простирающиеся за границы организации механизмы позволяют ей собирать информацию о конкретных альтернативах и тем самым снижать неопределенность.