

СИСТЕМНОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО: ТЕОРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ И ПРАКТИКА

ДЖЕРАЛЬД МИДЖЛИ

Университет Халл

Аннотация. В данной статье описываются теория, методология и практика системного вмешательства, подчеркивается необходимость изучения ценностей заинтересованных сторон и границ для анализа; рассматриваются процессы возникновения пограничности; используется широкий спектр методов из системной литературы и за ее пределами для создания гибкой и дающей ответ практики исследования системных действий. После представления набросков методики системного вмешательства автор обсуждает ряд других хорошо апробированных системных подходов с целью выявления их потенциала для дальнейшей поддержки практики системного вмешательства. Для иллюстрации аргументов приводятся два практических примера системного вмешательства.

Ключевые слова: критика границ, критическое системное мышление, возникновение пограничности, методологический плюрализм, системное вмешательство.

Abstract. This paper describes the theory, methodology and practice of systemic intervention, emphasizing the need to explore stakeholder values and boundaries for analysis; address marginalization processes; and draw upon a wide range of methods from the systems literature and beyond to create a flexible and responsive systemic action research practice. After presenting an outline of the methodology of systemic intervention, the author discusses several other well-tested systems approaches with a view to identifying their potential for further supporting systemic intervention practice. Two practical examples of systemic intervention are provided to illustrate the arguments.

Keywords: boundary critique, critical systems thinking, marginalization, methodological pluralism, systemic intervention.

1. ВВЕДЕНИЕ

Из-за сложности многих экологических, социальных и организационных проблем, с которыми мы сталкиваемся в современном обществе, где необходимо учитывать многочисленные взаимодействующие переменные, а многочисленные субъекты и группы являются носителями различных ценностей и проблем, люди нередко прибегают к системному подходу. Существует стремление к пониманию "целостной картины", как сложных нелинейных взаимодействий, так и динамик отношений с несколькими заинтересованными сторонами и их характеристик. Чтобы ответить на этот вызов, я предлагаю набор методологических концепций, которые я счел полезными в моей собственной практике исследования системных действий.

Конечно, с годами было разработано много различных системных методов. Их слишком много, чтобы перечислить все,

не говоря уже об их пересмотре (см. Midgley, 2003, for a four volume set of readings). Однако методология, которую я хочу представить и которую назвал "системным вмешательством" (Midgley, 2000), имеет то преимущество, что использует плюралистический подход к разработке методов. Она дает обоснование творчески смешанным методам из различных источников, что дает более гибкий и чуткий подход, чем возможно при более ограниченном наборе инструментов.

Я обрисую эту методологию перед обзором выбора других системных подходов, которые были разработаны для различных целей. Мы можем заимствовать некоторые полезные методы из этих подходов, которые затем могут быть вплетены в практику системного вмешательства (и более традиционные научные методы, а также методы из других источников, которые могут быть использованы таким же образом). Два кратких практи-

ческих примера системного вмешательства иллюстрируют мой аргумент.

2. СИСТЕМНОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО

Я определяю "вмешательство" как целенаправленное действие субъекта по созданию изменений. Я согласен с тем, что это определение поднимает вопросы о цели и субъекте, но они рассматриваются в другой работе (Midgley, 2000, 2008). Мой акцент на вмешательстве контрастирует с обычным сосредоточением науки на наблюдении. Однако, в отличие от некоторых авторов, отстаивающих вмешательство, я не считаю ее несовместимой с научными наблюдениями: методы наблюдения могут быть использованы на пользу вмешательства.

Основываясь на приведенном выше определении, я характеризую системное вмешательство как целенаправленное действие субъекта для создания изменений в отношении отражения границ. Общее предположение многих системных мыслителей состоит в том, что все во Вселенной прямо или косвенно связано со всем остальным. Однако у людей не может быть "Божественного взгляда" на эту взаимосвязанность. То, что мы знаем о любой ситуации, имеет пределы, и именно эти пределы мы называем границами. Поэтому всесторонний анализ невозможен. Тем не менее, признавая, что это так, и исследуя различные возможные границы для анализа, мы можем достичь большей полноты, чем если бы мы принимали какую-либо одну границу как должное. Я называю этот процесс исследования "критикой границ". Для меня это суть того, что значит системно мыслить.

2.1 КРИТИКА ГРАНИЦ

Термин "критика границ" был впервые придуман Ульрихом (1996) для обозначения его собственной методологической практики, но здесь я использую его более широко как обозначение заинтересованностью границами, которая раньше упоминалась в трудах некоторых авторов, начиная с Чёрчмена (1970).

Базовое понимание Чёрчмена включало то, что рассуждения о границах и о ценностях тесно связаны. Ценности определяют границы, которые в свою очередь определяют,

кто и что будет включено во вмешательство, поэтому наиболее этичной системной практикой является практика, которая включает в себя раздвигание границ настолько, насколько это возможно, чтобы можно было учесть широкий набор ценностей и проблем заинтересованных сторон (но без ущерба для понимания посредством чрезмерного включения).

Тем не менее, Ульрих (1994) утверждает, что на практике часто бывает трудно раздвинуть границы таким образом: могут возникнуть временные, ресурсные и другие ограничения. Поэтому Ульрих подчеркивает, что критика границ должна включать обоснование выбора границ и должна быть рациональным процессом. Максимально широкая граница не обязательно является наиболее рациональной с учетом практических соображений. Для Ульриха рациональность по своей сути диалогична: все рациональные аргументы выражаются на языке, а язык - это прежде всего инструмент коммуникации, поэтому суждение о границах по-настоящему рационально только в том случае, если оно согласовано в диалоге со всеми, кто вовлечен во вмешательство и на кого оно влияет. Поэтому участие заинтересованных сторон (тех, кто участвует в принятии решений или на кого влияет принятие решений) имеет решающее значение для критики границ.

2.1.1 ВОЗНИКНОВЕНИЕ ПОГРАНИЧНОСТИ

В моем собственном исследовании участия заинтересованных сторон и критики границ меня особенно интересовало, что происходит, когда две или более группы людей делают разные суждения о ценности или границах, а затем оказываются в укorenившемся конфликте. В качестве помощи в его понимании и вмешательстве в таких ситуациях я предлагаю несколько общих моделей процессов маргинализации и стигматизации, которые объясняют сохранение конфликта между заинтересованными сторонами (например, Midgley, 2000; Midgley and Pinzón, 2011, 2013; Midgley, 2016). Заинтересованные стороны и проблемы могут быть маргинализированы, и

эта маргинализация может даже стать институционализированной.

Наиболее часто используемая модель маргинализации представлена на диаграмме 1. Я утверждаю, что в конфликтных ситуациях, если одна группа делает узкое пограничное суждение, а другая – более широкое, между двумя границами будет маргинальная область. Эта маргинальная область будет содержать элементы, которые исключены группой, делающей узкое граничное суждение, но включены в более широкое мышление второй группы. Мы можем назвать две границы "первичной" и "вторичной" границами (первичная граница является более узкой). (Рис 1.)

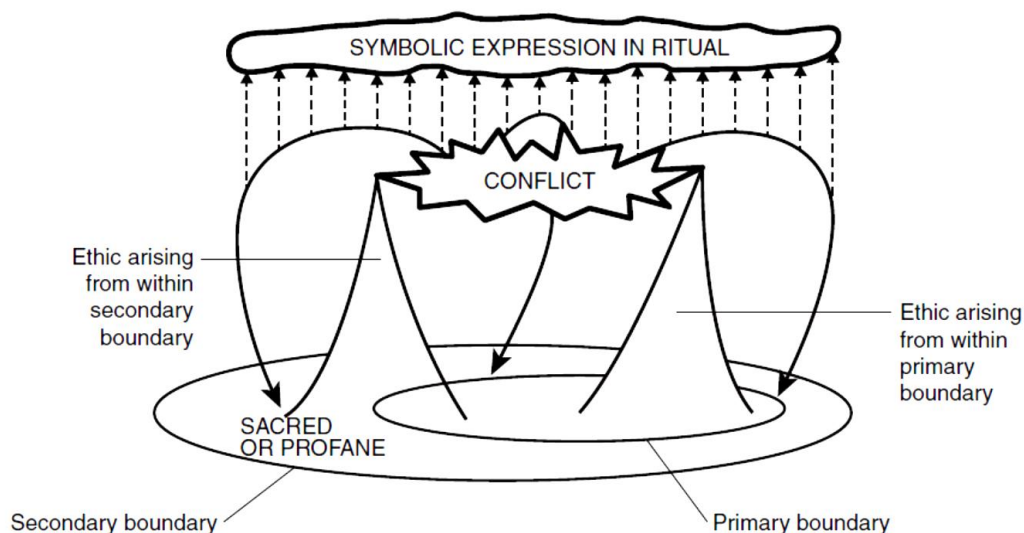


Рис. 1 Процесс маргинализации

Источник: Midgley and Pinzón (2011)

На рисунке первичная и вторичная границы имеют связанный с ними набор этики (или ценностей в целенаправленном действии). Между двумя границами находится маргинальная область. В этом люди или вопросы, которые волнуют тех, кто работает с второстепенной границы, но исключаются из интересов тех, кто использует основной границы. Эти две этики вступают в конфликт, и все, что находится на обочине, становится центром этого конфликта.

Затем конфликт стабилизируется путем навязывания маргинальным людям или проблемам возвышенного ("священного") или низкого ("профанного") статуса. Эти термины не имеют религиозного значения, но указывают на ценный или девальвированный статус маргинализированных элементов. Я использую их, предпочитая более "нейтральный" язык, чтобы отразить силу чувства, которое сопровождает отступление или возвышение других людей

на основе их статуса, роли, интересов, идентичности или убеждений.

В конфликтной ситуации редко существует консенсус относительно того, являются ли маргинализированные люди или проблемы "священными" или "профанными", но, институционализируя ценностные суждения в социальных ритуалах, конфликт стабилизируется с доминированием одного набора ценностей. Таким образом, если профанный статус маргинальных элементов институционализирован, то первичная граница усиливается, потому что люди вполне обоснованно могут игнорировать или умалять то, что находится на полях. Но если святость маргинализированных людей или проблем институционализирована, то это бросает вызов узкой границе суждения, поощряя возвышение того, что находится на периферии, и это усиливает более широкую вторичную границу.

Такого рода процессы происходят на всех уровнях общества, от небольших групп до международных отношений. Многие различные заинтересованные стороны и проблемы могут быть маргинализированы по самым разным причинам, и когда они оскверняются, последствия могут быть весьма разрушительными. Некоторые формы маргинализации относительно легко преодолеть, поскольку они уходят корнями в довольно локализованную историю конфликтов, однако некоторые из них проистекают из конфликтов, структурированных в общество в целом, и именно эти конфликты труднее всего изменить (Midgley, 2000). Крайне важно учитывать процессы маргинализации в рамках критики границ и системного вмешательства.

2.1.2 КРИТИКА ГРАНИЦ В ДЕЙСТВИИ

Я приведу краткую иллюстрацию того, как критика границ может быть использована в исследовании системных действий. В конце 1990-х годов я работал с коллегами над проектом по содействию разработке новых услуг для молодых людей (в возрасте до шестнадцати лет), живущих на улице. Мы признали, и все соответствующие заинтересованные стороны согласились с тем, что крайне важно, чтобы молодые люди были основными участниками исследования. Это было граничное суждение об участии, которое имело бы важные последствия для вопросов, подлежащих рассмотрению в процессе проектирования. У молодых людей были вполне конкретные проблемы, которые они хотели решить, и некоторые из них, несомненно, были бы опущены, если бы участие ограничивалось только профессионалами.

Однако, вовлекая молодежь, мы должны были быть начеку, потому что существует двойной фактор маргинализации: в целом молодые люди в возрасте до шестнадцати лет рассматриваются как менее "рациональные", чем взрослые. Кроме того, эти конкретные молодые люди могли бы легко быть стереотипизированы как проблемные и ненадежные подростки, потому что, чтобы выжить на улицах, многим из них пришлось прибегнуть к попрошайничеству, мелким

преступлениям или проституции. Поэтому, при создании дизайн-мастерклассов, мы дали молодым людям место вне надзора профессионалов, чтобы развивать свои идеи (улучшать технику), и мы использовали точно такие же методы планирования, как со взрослыми участниками, для выработки предложений по изменению. Это позволило провести прямое сравнение идей молодежи и взрослых и предотвратить маргинализацию, которая могла бы произойти, если бы мы использовали более "игровой" подход к молодым людям и более традиционный метод "рационального планирования" с профессионалами. Было бы легко, если бы мы сделали последнее, чтобы профессионалы рассматривали только свои собственные результаты как "правильный" план. Это был только один из многих вопросов, которые мы исследовали и внедряли через нашу критику границ (См. Boyd, Brown and Midgley (2004) для получения дополнительной информации).

2.2 МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ПЛЮРАЛИЗМ

В дополнение к критике границ я также выступаю за две формы методологического плюрализма. Во-первых, это изучение других методологий для расширения своих собственных. Таким образом, каждый субъект имеет постоянно развивающуюся методику исследования системного действия. Нам больше не нужно мириться с ситуацией, когда люди строят такую методологию, словно замок, а затем защищают его от других, которые хотят пробить его стены. Скорее, если люди начинают видеть методологию как динамичную и развивающуюся, они могут учиться у других на постоянной основе (Midgley, 2000; Midgley, Nicholson and Brennan, 2017).

2.2.1 МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ПЛЮРАЛИЗМ В ДЕЙСТВИИ

В качестве краткой иллюстрации в проекте по содействию разработке новых услуг для молодых людей, живущих на улицах (обсуждавшемся ранее), использовался ряд различных взаимосвязанных методов и приемов:

* Индивидуальные интервью с молодежью, опекунами и розничными торговцами;

* Использование фотографий и открыток с запоминающимися картинками для стимулирования идей;

* Фокус-группа с персоналом, работающим в детском доме;

* Обширные схемы (визуальные изображения проблемной ситуации с использованием чертежей и стрелок, показывающих связи между ключевыми проблемами - см. раздел методологии мягких систем этой главы для понимания этой техники);

* Синергия двух методов системного планирования (подробнее см. в разделах интерактивного планирования и эвристики критических систем этой главы), реализованная на отдельных семинарах с участием заинтересованных сторон и межучрежденческих семинарах;

* Картирование ценностей (метод, который мы разработали для визуализации ценностей людей и логических связей между ними);

* Малые группы, межучрежденческое планирование действий;

* Подготовка докладов, журналов и плакатов для распространения среди различных аудиторий; и

* Формирующая оценка (анкеты обратной связи, заполненные участниками).

На мой взгляд, ни одна из ранее существовавших методик не смогла обеспечить все методы, необходимые для этого проекта. Методический плюрализм был абсолютно необходим (Boyd, Brown and Midgley, 2004).

2.3 НОВАЯ ЦЕННОСТЬ

Можно утверждать, что главной новой ценностью системного вмешательства по сравнению с более ранними системными подходами является взаимосвязь критики границ и методологического плюрализма. Если критика границ практикуется сама по себе, то можно произвести некоторые интересные социологические анализы, но есть опасность, что они не повлияют на изменения, если не будут использованы другие, более ориентированные на действия методы. Кроме того, охват методологического плюрализма

без предварительной критики границ может привести к поверхностной диагностике проблемных ситуаций. Если сложный вопрос определяется лишь с одной ограниченной точки зрения без учета ценностей и границ, а вопросы маргинализации игнорируются, то результатом может стать применение системного подхода, который упускает из виду или даже усугубляет значительные социальные проблемы. Синергия критики границ и методологического плюрализма гарантирует, что каждый аспект системного вмешательства исправляет потенциальные недостатки другого.

3. ДРУГИЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ СИСТЕМНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Можно утверждать, что одной из сильных сторон предварительных исследований системного мышления является разнообразие методов, разработанных для различных целей. Если мы сможем использовать это разнообразие в форме системной практики, в основе которой по-прежнему будет лежать идея осмысления оценочных и пограничных суждений, я полагаю, что мы сможем многое предложить людям в государственном, частном, добровольном и общественном секторах, которые стремятся решить весьма сложные экологические, социальные и организационные вопросы. Ниже я приведу несколько примеров других системных подходов, которые включают методы, которые могут быть включены в системное вмешательство. Эти материалы широко применяются на практике, и предлагают инструменты, которые я счел полезными в моих собственных системных исследованиях.

3.1 СИСТЕМНАЯ ДИНАМИКА

Системная динамика (например, Forrester, 1961; Sterman, 1994) предлагает методы моделирования сложных процессов обратной связи и рассмотрения возможных последствий изменений в рассматриваемой системе. Экспериментируя с моделью, разработчики решений могут предвидеть возможные новые сценарии, которые могут последовать из новой управленческой инициативы или вмешательства.

Системная динамика дает практикам некоторые полезные инструменты для моделирования процессов обратной связи таким образом, что это может не только прояснить, почему могут произойти некоторые системные эффекты, но также может помочь им предвидеть парадоксальные эффекты вмешательств. Как продемонстрировал Форрестер (Forrester, 1971), некоторые управленческие решения, внедренные с наилучшими намерениями, демонстрируют совершенно противоположные эффекты. Моделируя петли обратной связи, которые стабилизируют и/или дестабилизируют исследуемую систему, можно высветить превосходящие побочные эффекты вариантов решения, которые в противном случае не были бы видны до начала осуществления.

3.2 МОДЕЛЬ ЖИЗНЕСПОСОБНОЙ СИСТЕМЫ

Второй методикой, представляющей интерес, является жизнеспособная система 1 (например, Энтони Стаффорд Бир, 1985), которая предполагает, что для того, чтобы организация стала и оставалась жизнеспособной в сложной и быстро меняющейся среде, она должна обладать каждой из следующих 5 функций:

1. Операции: предоставление товаров или услуг, учитывающие особые потребности в организации среды;
2. Координация: обеспечение того, чтобы оперативные подразделения работали вместе и эффективно взаимодействовали;
3. Поддержка и контроль: в особенности в отношении распределения ресурсов, подготовки, сбора и распространения информации о качестве и т. д.;
4. Интеллект: прогнозирование будущих потребностей, возможностей и угроз. Это предполагает сопоставление внешних потребностей, предъявляемых к организации, и ее внутренних возможностей;
5. Разработка политики: определение долгосрочных целей и задач и поддержание идентичности организации.

В соответствии с моделью жизнеспособной системы ключом к эффективной организации является не только обеспечение существования всех пяти функций, но и обеспе-

чение надлежащей и эффективной коммуникации между этими функциями. Вместе эти функции управляют информацией и потоками принятия решений, необходимыми для эффективной организации. Модель может использоваться для диагностики текущих организационных сбоев или для разработки совершенно новых организаций.

Для того чтобы люди могли адекватно реагировать на сложные вопросы, им необходима эффективная организационная инфраструктура. Жизнеспособная системная модель может внести существенный вклад в организационное развитие.

3.3 ИНТЕРАКТИВНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Хотя системная динамика и модель жизнеспособной системы предполагают моделирование экологических, социальных и/или организационных систем, другие методологи отошли от этого, сосредоточившись на содействии диалогу между заинтересованными сторонами, которые приносят различные идеи в решение сложных вопросов. Примером может служить Рассел Линкольн Акофф (1981), чья методология интерактивного планирования направлена на высвобождение знаний и творческих способностей каждого (и часто включающая заинтересованные стороны за ее границами) в организации для создания плана идеального будущего, к которому организация может стремиться. Реализация этого плана может занять некоторое время, возможно, много лет, однако он предлагает реальный набор целевых показателей на более долгосрочную перспективу. Ключевая идея состоит в том, что план должен быть достаточно широким и достаточно творческим, чтобы "растворить" любые разногласия между участниками. Предлагаемая ею трансформация должна привести к принятию обязательств всеми заинтересованными сторонами.

Подход может быть представлен в виде трех этапов:

1. Создание советов по планированию (каждая роль в организации должна быть представлена в планировании с максимально широким участием);

2. Генерирование желаемых свойств продуктов и/или деятельности организации (это "планирование концов", проводимое в условиях минимальных ограничений, с ограничением только технологической осуществимости, жизнеспособности и адаптируемости);

3. Подготовить сам план ("смысловое планирование", когда все подразделения организации договариваются о том, как двигаться вперед).

Я использовал аспекты работы Акоффа в своих собственных проектах; например, чтобы посмотреть, как системы психического здоровья и уголовного правосудия должны быть изменены, чтобы люди с проблемами психического здоровья не могли ненадлежащим образом оказаться в тюрьме (Cohen and Midgley, 1994). Если организации готовы выделять ресурсы на планирование на основе участия, я считаю, что это полезный подход, который может помочь людям выйти за рамки повседневной борьбы с пожарами и сформулировать вдохновляющее (но все же осуществимое) долгосрочное видение того, как можно улучшить клиентскую политику, услуги и продукты. Мое единственное предостережение заключается в том, что большинство проектов Акоффа не были реализованы в рамках одной организации, в то время как я считал необходимым при рассмотрении комплексных политических и общественных исследовательских проектов расширить участие широкого круга представителей индивидов и социальных групп. Я всегда использовал интерактивное планирование на основе более широкого участия, и это возлагает определенную ответственность на исследователя, чтобы убедиться, что маргинализированные группы должным образом включены.

3.4 МЕТОДОЛОГИЯ МЯГКИХ СИСТЕМ

Еще одним подходом, который может быть использован для содействия диалогу между заинтересованными сторонами, является методология мягких систем (например, Checkland and Poulter, 2006). Это побуждает участников генерировать проблемы для решения путем постоянного изучения их вос-

приятия, и это поддерживает людей в моделировании желательной будущей человеческой деятельности. Эти модели будущей человеческой деятельности могут затем использоваться в качестве основы для руководства реальной человеческой деятельностью в мире. Однако для обеспечения того, чтобы модели действительно были полезны, участникам необходимо соотносить их с их восприятием текущего положения дел. Таким образом, возможности для изменений могут быть проверены на осуществимость.

Методы методологии мягких систем, которые часто используются в формате семинара, можно резюмировать следующим образом:

1. Рассмотреть проблемную ситуацию в неструктурированном виде;

2. Создать "исчерпывающую схему": визуальное представление текущей ситуации с изображениями и стрелками для представления связей между вопросами;

3. Определить различные возможные „релевантные системы”, которые могут быть разработаны для улучшения ситуации, и согласовать их понимание путем изучения для каждой соответствующей системы, кто должен быть бенефициаром предлагаемого изменения, кто должен его осуществить, какой должна быть трансформация, какое мировоззрение предполагается, кто может предотвратить изменение и какие экологические ограничения должны быть приняты;

4. Создать „концептуальную модель” для каждой соответствующей системы: карты взаимосвязанных видов деятельности человека, которые необходимо предпринять для того, чтобы система начала функционировать;

5. Обратиться к исчерпывающей схеме, чтобы проверить осуществимость идей;

6. Разработать план действий;

7. Приступить к реализации.

Конечно, участники должны перемещаться между этими видами деятельности, согласовывая результаты каждой из них с результатами других. Мероприятия не должны осуществляться механистически в линейной последовательности.

Методология "мягких систем" обеспечивает полезную локальную сеть для обеспече-

ния того, чтобы текущее планирование сохраняло системный фокус, и может помочь людям в поиске приемлемых путей продвижения вперед, когда у них разные точки зрения на проблему. Я считал это особенно полезным для межучрежденческого планирования; например, при содействии дискуссии между девятнадцатью представителями учреждений, которые хотели бы сотрудничать в разработке консультационной службы, которая могла бы быть задействована в случае крупной катастрофы, но их различные точки зрения препятствовали прогрессу. В течение шести дней агентства пришли к соглашению, в результате которого были разработаны, профинансированы и внедрены услуги по выбору страны (Gregory and Midgley, 2000).

3.5 ЭВРИСТИКА КРИТИЧЕСКИХ СИСТЕМ

Последняя методология, которую я хочу рассмотреть, – эвристика критических систем Ульриха (1994). Как мы видели в разделе, посвященном критике границ, важным аспектом мышления Ульриха является то, что границы и ценностные суждения (сделанные исследователем или участниками) тесно связаны: принятые ценности будут направлять формирование границ, которые определяют знания, принятые как соответствующие. Как правило, неизбежный процесс построения границ ограничивает ценности, которые могут быть реализованы. Имея особое отношение к ценностям, критика границ – это этический процесс. В связи с акцентом на диалоге между заинтересованными сторонами в решении этических вопросов, приоритетом для Ульриха является разработка практических руководящих принципов, которые планировщики и простые граждане могут одинаково эффективно использовать для проведения критики границ. С этой целью он предлагает список из двенадцати вопросов, которые могут быть использованы теми, кто участвует в планировании и зависит от него, чтобы выяснить то, что система представляет в настоящее время, и то, чем это должно быть. Эти двенадцать вопросов охватывают четыре ключевые области: мотивация, контроль, экспертная оценка и легитимность.

На мой взгляд, существует значительный потенциал для использования двенадцати вопросов Ульриха в государственном секторе, в частности, не в последнюю очередь потому, что они затрагивают суть многих вопросов, которые представляют интерес для людей в обществах, которые оказываются на стороне политики и инициатив, с которыми они либо не согласны, либо которые считают неуместными. В своей практике я использовал эти вопросы с людьми с психическими расстройствами, недавно вышедшими из тюрьмы, пожилыми людьми в исправительных учреждениях, молодыми людьми, сбежавшими из детских домов и другими (например, Midgley, 2000). Ульрих утверждает, что на его вопросы могут ответить в равной степени "обычные" люди, не имеющие опыта планирования, как это могут сделать профессионалы, и я считаю, что он прав – с той оговоркой, что вопросы должны быть конкретизированы в обсуждаемых планах, а также должны быть сформулированы простым языком. Если вопросы о том, что должно быть сделано, задавался на ранней стадии планирования новой инициативы или услуги в области государственной политики, я обнаружил, что "обычные" люди обычно способны мыслить так же системно, как и профессионалы (иногда даже более того!).

4. ЕЩЕ ОДИН ПРАКТИЧЕСКИЙ ПРИМЕР СИСТЕМНОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА

Для более убедительной презентации методологии я кратко изложу другой пример системного вмешательства, которое я провела с коллегами. Здесь представлен только набросок, и поэтому многие социальные динамики, которые были важны для вмешательства, были опущены. Более подробную информацию можно найти в работе Midgley, Munlo and Brown (1998).

Первоначальная задача проекта заключалась в работе с местными органами власти в Соединенном Королевстве, чтобы выяснить, как информация из оценок пожилых людей, обращающихся за медицинской, жилищной и социальной помощью,

может быть агрегирована для формирования жилищной политики.

Однако некоторые первоначальные интервью с заинтересованными сторонами быстро показали, что существуют две основные проблемы с границами нашего исследования. Во-первых, стало очевидным, что если "потребности" в жилье, выраженные пожилыми людьми, выходят за рамки расходов местных органов власти, то они не регистрируются. Это означало, что агрегирование информации из оценок нарисовало бы искусственно радужную картину, создавая впечатление, что все потребности удовлетворяются. Во-вторых, заинтересованные стороны (включая самих пожилых людей) поднимают многие неотложные проблемы, связанные с предоставлением услуг, оценкой и межучрежденческим планированием. Мы чувствовали, что игнорировать их было бы неэтично, особенно потому, что мы уже пришли к выводу о том, что первоначальный мандат вмешательства был ошибочным. Как следствие, мы работали с финансирующей стороной над расширением сферы охвата нашего исследования системных действий, чтобы посмотреть на более широкую систему оценки, предоставления информации и межучрежденческого планирования жилья для пожилых людей, и что можно было бы сделать для его улучшения.

Полуструктурированные интервью с 131 респондентами из самых разных организаций (включая самих пожилых людей) позволили получить данные, которые мы использовали для создания "карты проблем". Это похоже на модель системной динамики, за исключением того, что отображение проблемы является чисто квалификационным. Цель состоит в том, чтобы продемонстрировать заинтересованным сторонам, что их проблемы тесно взаимосвязаны, и поэтому они требуют внесения изменений в более широкую систему для их решения.

Продemonстрировав системный характер этих вопросов, на следующем этапе следует задать вопрос о том, какие системные изменения необходимы. Для этого

мы провели серию интерактивных семинаров по планированию, задавая вопрос о том, как будут выглядеть идеальные (но все же технологически осуществимые, жизнеспособные и адаптируемые) жилищные услуги. Мы интегрировали критические вопросы эвристики систем, чтобы мы могли исследовать вопросы мотивации (или цели), контроля (включая правительство), экспертизы и легитимности. Чтобы предотвратить маргинализацию пожилых людей, мы работали с ними отдельно от профессионалов, предоставляя им больше времени и пространства для развития своих взглядов. Наши семинары продемонстрировали широкое согласие заинтересованных сторон по жилищной политике, и лишь несколько относительно незначительных разногласий нуждались в разрешении.

Мы тогда собрались с руководителями здравоохранения, жилья и благотворительных организаций посмотреть, какая организационная система может предоставить жилищно-коммунальные услуги, которые необходимы участникам. Мы внедрили модель жизнеспособной системы в качестве шаблона для организационной структуры и систематически оценивали эту структуру, используя критерии, отличающиеся от предыдущей работы с пожилыми людьми и передовыми специалистами, тем самым гарантируя, что эти перспективы не были маргинализированы теперь, когда участие было сужено до менеджеров. Таким образом, мы можем быть уверены в том, что предложения руководителей либо будут непосредственно отвечать требованиям заинтересованных сторон, либо обеспечат организационные средства для их решения в последующие годы.

Этот пример системного вмешательства демонстрирует преимущества критики границ. Начальная проблемная задача проекта была расширена, и потенциал маргинализации пожилых людей был выявлен и устранен. Это также демонстрирует ценность методологического плюрализма. На мой взгляд, ни один из разработанных до сих пор методов не смог бы решить все проблемы, связанные

с этим вмешательством. Потребовалось сочетание полуструктурированного интервьюирования, карты проблем, интерактивного планирования, эвристики критических систем и жизнеспособного системного моделирования для поддержки заинтересованных сторон как в определении проблемы, так и в системном реагировании на нее.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Я представил методологию системного вмешательства, включающую критику границ и методологический плюрализм, и проанализировал несколько системных подходов, из которых мы можем заимствовать полезные методы. Я также привел два практических примера системного вмешательства. Я полагаю, что такого рода подход

не только способен учитывать ценности, ограничения и маргинализацию при определении сложных вопросов, но и обладает потенциалом для реализации всей полезности других системных подходов, поскольку он неявно поощряет изучение и использование методов этих подходов для обеспечения максимальной гибкости и оперативности в системных вмешательствах.

ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

Проект по содействию разработке новых услуг для молодых людей, живущих на улице, финансировался детским обществом, национальными детскими домами и Методической миссией в Манчестере и Солфорде. Проект о жилье для пожилых людей финансировался Фондом Джозефа Раунтри.

Список источников

1. Ackoff R.L. (1981). *Creating the Corporate Future*. Wiley, New York.
2. Beer S. (1985). *Diagnosing the System for Organisations*. Wiley, Chichester.
3. Boyd A., Brown M. and Midgley G. (2004). Systemic intervention for community OR: Developing services with young people (under 16) living on the streets. In: *Community Operational Research: OR and Systems Thinking for Community Development*. G. Midgley & A.E. Ochoa-Arias AE (eds.). Kluwer/Plenum, New York.
4. Checkland P. and Poulter J. (2006). *Learning for Action*. Wiley, New York.
5. Churchman C.W. (1970). Operations research as a profession. *Management Science*, 17, B37-B53.
6. Cohen C. and Midgley G. (1994). *The North Humberside Diversion from Custody Project for Mentally Disordered Offenders: Research Report*. Centre for Systems Studies, Hull.
7. Flood R.L. and Jackson M.C. (eds.) (1991). *Critical Systems Thinking: Directed Readings*. Wiley, Chichester.
8. Flood R.L. and Romm N.R.A. (eds.) (1996). *Critical Systems Thinking: Current Research and Practice*. Plenum Press, New York.
9. Forrester J.W. (1961). *Industrial Dynamics*. MIT Press, Cambridge MA.
10. Forrester J.W. (1971). Counterintuitive behavior of social systems. *Theory and Decision*, 2, 109-140.
11. Gregory W. and Midgley G. (2000). Planning for disaster: Developing a multi-agency counselling service. *Journal of the Operational Research Society*, 51, 278-290.
12. Jackson M.C. (1991). *Systems Methodology for the Management Sciences*. Plenum Press, New York.
13. Midgley G. (2000). *Systemic Intervention: Philosophy, Methodology, and Practice*. Kluwer/Plenum, New York.
14. Midgley G. (2003). *Systems Thinking, Volumes I-IV*. Sage, London.
15. Midgley G. (2008). Systems thinking, complexity and the philosophy of science. *Emergence: Complexity and Organization*, 10(4), 55-73.
16. Midgley G. (2016). *Moving Beyond Value Conflicts: Systemic Problem Structuring in Action*. Research Memorandum No.96, Business School, University of Hull.
17. Midgley G., Munlo I. and Brown M. (1998). The theory and practice of boundary critique: Developing housing services for older people. *Journal of the Operational Research Society*, 49, 467-478.
18. Midgley G., Nicholson J. and Brennan R. (2017). Dealing with challenges to methodological pluralism: The paradigm problem, psychological resistance and cultural barriers. *Industrial Marketing Management*, 62, 150-159.
19. Midgley G. and Pinzón L. (2011). The implications of boundary critique for conflict prevention. *Journal of the Operational Research Society*, 62, 1543-1554.