ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЕГАЗОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА И БИЗНЕСА

Кафедра социального менеджмента

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: управленческие решения

на тему: ЗАКОНЫ МЕРФИ В СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

Тюмень 2008

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАКОНОВ МЕРФИ

1.1 История возникновения и развития Законов Мерфи

1.2 Современная система управления через призму Законов Мерфи

2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАКОНОВ МЕРФИ В СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

2.1 Действие Законов Мерфи на практике на примере группы компаний Автоград

2.2 Кажущиеся исключения из Законов Мерфи

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Закон Мерфи (амер., неофиц.) – это принцип, состоящий в том, что если какая-нибудь неприятность может случиться, она случается (происхождение неизвестно). Законами Мерфи называют юмористические управленческие правила. В русском разговорном языке это явление получило название «закон бутерброда», «закон подлости» и т.д.

Закон Мерфи - квинтэссенция научного и инженерного фольклора, непревзойденные шедевры афористики, оформление в виде "научных" правил, наблюдений, принципов, теорий, парадоксов, законов и следствий с соответствующими расширениями и уточнениями.

### Как бы грустно не звучала мерфология, она описывает законы современной системы управления, хоть и с субъективной точки зрения. Ведь высказывание Максима Фрэнсиса Бэкона гласит: «Истина гораздо чаще рождается как результат ошибки, нежели как результат неразберихи».

В числе ученых, в той или иной степени занимавшихся и занимающихся разработкой темы законов Мерфи, можно назвать Артура Блоха, Лоуренса Питера, Е. Амбарцурова, Реймонда Халла, Вернона Говарда и других.

Объект исследования: законы Мерфи.

Предмет изучения работы: законы Мерфи в современной системе управления.

Цель работы: изучить природу законов Мерфи и рассмотреть их действие на практике на примере фирмы группы компаний Автоград.

Задачи работы:

1. Изучить теоретические аспекты Законов Мерфи.
2. Ознакомиться с историей возникновения и развития Закона Мерфи.
3. Рассмотреть систему управления через призму Законов Мерфи.
4. Охарактеризовать практические аспекты применения Законов Мерфи в современной системе управления.
5. Изучить действие Законов Мерфи на практике на примере группы компаний Автоград.
6. Проанализировать кажущиеся исключения из Законов Мерфи.
7. Сделать выводы по изученной проблеме.

Метод исследования, применяемый для анализа действия Законов Мерфи в группе компаний Автоград – анкетирование, социологический опрос.

Для написания данной работы были использованы как книги, из которых мною было подчеркнуто большое количество интересной информации, так и статьи из научных и художественных журналов, таких как “Иностранная литература”, “ Компьютерра ”.

В первой главе мы рассматриваем историю возникновения и развития Законов Мерфи, позволяющие проследить его эволюцию, которые не просто стали знамениты, но обросли сотнями следствий, сопутствующих аксиом, законов и правил, замечаний, принципов, постулатов и дилемм. Здесь описывается вся нелепость и иногда даже бессмысленность человека в современной системе управления. Также представлены попытка найти коренные причины, по которым столь многие дела идут вкривь и вкось, хотя с точностью это установить невозможно.

Во второй главе мы изучаем кажущиеся исключения из Законов Мерфи, которые при более глубоком рассмотрении таковыми не являются, и даем их обоснование. Также проводим исследование, предназначенное для анализа выявления действия на практике Законов Мерфи, и проводим его анализ. Хотя мерфическая группа законов в силу своей собственной природы неприменима в каком бы то ни было практическом смысле. И если попытаться их использовать, основываясь на собственных наблюдениях их действия, то у вас ничего не выйдет.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАКОНОВ МЕРФИ

1.1 История возникновения и развития Законов Мерфи

Существуют два вида законов, управляющих жизнью человека. Во-первых, имеются общепринятые понятия, правила, теории, пословицы и принципы, описывающие поведение людей. Во-вторых, устанавливаются защищаемые властями юридические нормы, с помощью которых поведение человека в обществе или в стране вводится в разумные рамки.

«Закон, воплощая в себе величественную идею равноправия, запрещает спать под мостом, располагаться на ночлег на улице и красть хлеб, запрещает одинаково всем людям — богатым так же, как и бедным», - Анатоль Франс.

После 1970 года лавиной пошли публикации о законах, порождающих глупости, промахи, сбои, всевозможные нелепости. Таким образом, пытаются либо рассмешить людей неразберихой, царящей в современном обществе, либо помочь им справиться с нею. Многие из этих законов выведены на основе точных наблюдений и описаны с доброй долей остроумия, но наиболее известные среди них были открыты еще до 1970 года: Закон Мерфи, Закон Паркинсона и Принцип Питера.

Все началось в 1949 году, когда капитан военно-воздушных сил Эдвард А. Мерфи-младший, инженер-исследователь из авиаконструкторского бюро в Райт-Филде, разработал устройство, которое должно было войти в экипировку летчика-испытателя и позволило бы определить, какие перегрузки от ускорения способно выдержать человеческое тело. Это устройство представляло собой транслятор, оборудованный шестнадцатью датчиками для измерения возникающих напряжений. Вот как сам Эдвард Мерфи рассказывает о дальнейшем развитии событий:

«Я считал, что достиг успеха, и отправил мой транслятор на базу Эдварде в Мьюроке, где исследовательские службы военно-воздушных сил экспериментировали с аварийными ситуациями. Там они установили транслятор на реактивные сани, которыми управлял Джон Пол Стэп, позднее, когда он развил на своих санях скорость свыше 600 миль в час — снискавший себе славу «самого быстрого человека на земле».

Первое же сообщение, которое до меня доходит,- это известие, что опыт не удался, и все, мол, из-за моего транслятора. Провал означал, что на ветер выброшены большие деньги, и я счел, что мне лучше будет лично познакомиться с результатами испытаний на базе Эдварде и, может быть, спасти доброе имя — свое и моего транслятора».

Далее Мерфи говорит, что, как он обнаружил, проблема возникла из-за неправильного подключения одного измерителя напряжений, чем и была нарушена работа транслятора. «Этот измеритель может быть подключен только двумя способами,— поясняет он.— Один — правильный, а другой — неверный, с отклонением в 90 градусов».

Мерфи установил, что измеритель, как он и подозревал, подключили неправильным способом. Тут у него и вырвалось замечание, что если существует возможность сделать что-нибудь не как положено, то техник непременно так и сделает.

Джордж Э. Николе, руководитель проекта, оказавшийся поблизости в момент, когда Мерфи произнес эти слова, объявил их «Законом Мерфи». Сегодня на этот Закон ссылаются но существу во всех сферах человеческой деятельности, где приходится проявлять заботу о надежности.

Мерфи не сформулировал свой закон, а лишь обронил замечание, подтолкнувшее к его открытию, и, вероятно, по этой именно причине с годами появилось множество различных его словесных выражений. Поэтому сейчас этот закон звучит так: если что-то может пойти наперекосяк, оно непременно пойдет наперекосяк.

Но Эдвард Мерфи после заявил, что в тот раз он высказал свое замечание совершенно серьезно. Он имел в виду предупредить конструкторов и инженеров, что, создавая машины, оборудование, они должны помнить о гарантиях их правильного использования, а значит, предусматривать, чтобы было трудно либо вовсе невозможно обращаться с ними не так, как положено. Он также решительно настаивал, что подлинные его слова, сказанные в тот день, и подлинный смысл Закона Мерфи, как он сам его понимает, выглядят следующим образом: «Если существуют два или более способов сделать что-либо, причем использование одного из этих способов ведет к катастрофе, то кто-нибудь изберет именно этот способ». Иначе говоря, даже Закон Мерфи стал жертвой Закона Мерфи [6 C.200].

19 ноября 1955 года профессор К. Норт-кот Паркинсон опубликовал на страницах солидного лондонского «Экономиста» статью о законе, который он открыл, изучая деятельность британского адмиралтейства и министерства по делам колоний.

Закон Паркинсона был сформулирован следующим образом: Объем работы возрастает в той мере, в какой это необходимо, чтобы занять время, выделенное на ее выполнение.

Принципиальная истинность этого закона была признана немедленно. Изданная в 1957 году первая книга Паркинсона об этом законе познакомила с ним более широкий круг читателей. Безоговорочно было принято, что он имеет глобальное значение, что в поле его действия находятся все бюрократии мира.

Паркинсон вывел свой закон из двух фактов, установленных тщательным наблюдением за работой государственных учреждений: 1) чиновник стремится увеличивать число подчиненных, но не соперников, и 2) чиновники создают работу друг для друга.

Закон Паркинсона устанавливает постоянное возвышение пирамиды государственной бюрократии и неизбежный рост численности персонала, независимо от того, становится ли работы больше, меньше или ее нет совсем.

Закон Мерфи, Закон Паркинсона и Принцип Питера объединяет между собой то, что они явились на свет из внимательных наблюдений за событиями нашей реальной жизни и представляют собой обобщения, которые позволяют по-новому понять смысл этих событий. И привлекают эти законы тем, что в каждом из них схвачена часть сложного человеческого опыта, и выражено это короткой, понятной, легко запоминающейся фразой. Получили же они всеобщее признание потому, что в каждом из них содержится некая основополагающая истина, верная для всего мира, независимо от различий в политическом строе, религиозных убеждениях или расовой принадлежности. Для этих законов не существует границ, разделяющих нации и культуры.

Следствие есть суждение или вывод на основе главного положения. Следствия, вытекающие из Закона Мерфи, имеют ту ценность, что могут привлечь внимание к большему числу явлений, охватываемых базовой концепцией. Вот несколько примеров.

Следствие 1: Сливки поднимаются кверху, пока не прокиснут.

Следствие 2: Для каждой существующей в мире должности где-то есть человек, неспособный ей соответствовать. При достаточном числе продвижений по службе эту должность займет именно он.

Следствие 3: Путешествие длиною в тысячу миль завершается одним единственным шагом.

Следствие 4: Вся полезная работа совершается теми, кто еще не достиг своего уровня некомпетентности.

По мере того как Закон Мерфи подчиняет себе главные институты и все возрастающее число людей достигает своего уровня некомпетентности, растет и потребность в регулирующих установлениях. Чтобы компетентно работать, группе способных людей нужны всего-навсего общие ориентиры и четко определенные цели. Для неспособных работников должны быть введены правила, ограничивающие их действия. Правила не гарантируют компетентности, но они защитят иерархию даже в том случае, когда эти инструкции, нагромождаясь друг на друга, сами образуют своего рода иерархию некомпетентности, поскольку они настолько запутывают простейшую задачу, что решение ее становится почти невозможным.

Создавая нормативные установки, человечество преуспело в наращивании количества, но не качества. Стоит только какой-нибудь группе людей, объединенных общим интересом, углядеть некое зло, искоренимое, по их мнению, законодательным путем, как над нами нависает опасность изобретения нового сложного и заковыристого правового акта [7 C.181].

1.2 Система управления через призму Законов Мерфи

Из всех существ, добивающихся компетентности в своем взаимодействии с миром, люди являют собой наиболее интересную разновидность, поскольку они обладают исключительной способностью изменять среду своего обитания. С усложнением процессов используемые материалы и оборудование стали более сложными, а последствия для окружающей среды — более серьезными. И так оно происходит во всех сферах, где человек выступает со своим новаторством. Проблемы требуют решений, а решения тоже представляют собой проблемы, требующие решений [7 C.186].

Принцип Накопления Грязи по Питеру гласит: «Чтобы вычистить одно, приходится выпачкать что-нибудь другое; но можно испачкать все что угодно и ничего при этом не вычистить».

Рассмотрим поподробнее управленческий миф.

Управление — это акт воздействия на индивидуумов, позволяющий направлять течение дел на предприятии или в организации. При хорошем управлении этот акт выполняется таким образом, что достигаются положительные результаты. При плохом управлении результаты оказываются отрицательными — причем для любой организации, будь то фирма, школа, церковь, общественный клуб, спортивная секция, политическое объединение, домохозяйство или семья.

Следствие 20: В иерархии возможности компетентного подчиненного управлять некомпетентным начальником превосходят возможности некомпетентного начальника управлять компетентным подчиненным.

Компетентный управляющий финансирует, подбирает штаты, организует, контролирует, поддерживает контакты с людьми, отделами, другими организациями. Некомпетентный управляющий, делая то же самое, не умеет, увы, внести в свою деятельность руководящей идеи, необходимой для достижения успеха. Случается, что управляющие компании скрупулезно расписывают задачи, вычерчивают схемы административной подчиненности с четким определением полномочий каждого звена и выполняют все возложенные на них обязанности, но как только внутри страны или за рубежом появляется фирма конкурент, начинающая действовать в совершенно новом направлении и выбрасывающая на рынок продукцию пооригинальнее или более высокого качества, как все это тщательное управление оказывается никчемным.

Управление – это не замена руководству. Многих называют руководителями, потому что они стоят во главе команды или находятся на вершине пирамиды, а это одно из значений слова «руководитель». Но пребыванием впереди или наверху определяется только местоположение, а отнюдь не другие качества, без которых нет руководства. Есть существенная разница между положением облеченного полномочиями и положением руководителя. Руководители, отличаются особым свойством руководителей - чем выше они поднимаются, тем дальше видят: чем больше они знают, тем оригинальнее мыслят и тем меньше вероятность, что они станут повторять действия других.

Следствие 21: Колледж не может обеспечить компетентность, он может обеспечить диплом.

«Все теории управления превращаются в заговор против хорошего управления и в основном только прикрывают срам управляющего», - верно подметил Т. Джордж Харрис.

Руководство — это видение перспективы, а управлять — значит следить за ходом событий. Бывает, что способности к тому и другому объединяются в одной личности, но нередки случаи, когда с выдвижением компетентного управляющего на пост руководителя мы наблюдаем действие Принципа Питера в кругу высших должностей.

Люди в большинстве своем упорно стараются добраться до той ступеньки на лестнице успеха, где, как они надеются, их ждут счастье, уважение и достаток. Но те, кому успех представляется достижимым лишь на лестнице свершений, часто оказывались разочарованными и несчастливыми. Поглощенные процессом восхождения, они все свои взоры приковывали к очередной ступеньке и не в состоянии были оценить вид, открывавшийся оттуда, где они уже находились. Чувство удовлетворения, которое они испытывали, взобравшись на новый уровень, длилось недолго, потому что тут же они приступали к борьбе за следующую ступеньку.

Следствие 24: Способности потенциально компетентного человека временем разрушаются, тогда как потенциально некомпетентная личность поднимается до уровня, где этот ее потенциал реализуется полностью.

Те, кто поднимался до уровня, на котором они обнаруживали возможности для самореализации, и задерживались здесь на длительный срок, а потом двигались дальше за счет лучшего исполнения своей работы, да при этом еще усваивали приносивший им удовлетворение образ жизни,— вот кто добивался успеха в самой полной мере [9 C.265].

Как сказал Генри Дэвид Торо: «Почему нам надо так отчаянно гнаться за успехом, так отчаянно стараться? Если человек шагает не в ногу со своими спутниками, это, может быть, потому, что он слышит бой другого барабана».

### Как бы грустно не звучала мерфология, она описывает законы современной системы управления, хоть и с субъективной точки зрения. Ведь высказывание Максима Фрэнсиса Бэкона гласит: «Истина гораздо чаще рождается как результат ошибки, нежели как результат неразберихи».

Группа британских ученых, исследовавших характер вероятности мерфологии, опросив тысячу человек, смогла записать закон Мерфи в виде математической формулы:

R=((U+C+I)\*(10-S))/20\*A\*1/(1-sin(F/10)),

в которой R - вероятность того, что судьба «подложит вам свинью» при выполнении вами некоторой задачи, характеризующейся следующими переменными:

U - срочность задачи

C - её сложность

I - важность задачи

S - ваша квалификация в данной области

F - частота, с которой вам приходится решать эту задачу

A - эмпирический коэффициент вашей раздражительности

Поскольку формула - всего лишь результат наблюдений за живыми людьми, то и коэффициенты в ней выставлялись согласно личному мнению экспертов. Каждая переменная может варьироваться от 0 до 9, а коэффициент A установлен в 0.7. Естественно, что в таких условиях существует вероятность ошибки, ведь авторы формулы не в состоянии доказать её истинность. Как гласят постулаты большого пальца: «Лучше решить проблему приблизительно и знать правду с точностью плюс-минус 10%, чем добиваться абсолютно точного решения и при этом вообще не знать правды» и «Легко постигаемая и приемлемая ложь полезнее сложной и непонятной истины». Но важность её в другом: опираясь на такую экспертную оценку, можно сформулировать практически полезные советы желающим минимизировать влияние на себя закона Мерфи. Во-первых, если вашей квалификации недостаточно, откажитесь от решения задачи. Во-вторых, если задача слишком сложна или требует срочного выполнения, найдите простое решение. В-третьих, если процесс решения задачи раздражает вас, будьте уверены, что вы знаете, как именно она решается. И, в-четвертых, удачи вам![5]

Помимо практических советов, для желающих минимизировать влияние на себя закона Мерфи, можно сформулировать полезные советы, для желающих обратить закон Мерфи в свою пользу:

1. Никогда не ходи по офису без какой-либо бумажки в руке (закон Скотта о бизнесе).
2. Если вы получили два взаимоисключающих приказа – исполняйте оба (второй закон Бринтналла).
3. Никогда не давайте понять своему начальству, что вы умнее его (первое правило неполноценности начальства).
4. Покинув офис, двигайся быстро. Это сведет к минимуму количество вопросов со стороны начальство и подчиненных (8 правило Спарка для менеджера).
5. Все приказы отдавай устно. Никогда ничего не записывай, чтобы потом нельзя было доказать, что это твой приказ (10 правило Спарка для менеджера).

Первый миф науки управления состоит в том, что эта наука существует, - шутят специалисты по управлению. Эта шутка известна под названием "закон Хеллера". Вообще об управлении имеются множество шуток, книг, оформленных как научные трактаты. Можно даже подумать, что деятелям управленческой науки нечего делать, вот они и шутят [1 C.116]..

На самом деле ситуация прямо противоположная. Проблемы, с которыми сталкиваются сейчас специалисты по процессам управления, настолько сложны, что их решение находится за гранью возможностей человеческого интеллекта, а в математике и других науках отсутствуют методы, которые могут быть применены в решении возникающих на практике задач. Как гласит закон Джоунза: «Если у человека дела идут очень плохо, но он улыбается, это значит, что он знает, на кого свалить вину». Вот и приходится шутить, скрывая неуверенность перед нарастающей трудностью, тем более, что короткая, остроумная, афористичная фраза может оказаться точнее и результативнее целой теории, описанной на многих сотнях страниц. Часто такие афоризмы открывают понимание тенденций развития управленческих процессов, имеющих место во многих крупных организациях, например, закон Имхоффа: " Структура любого бюрократического аппарата во многом напоминает зараженный бактериями бассейн – самые крупные выплывают наружу". Следствия из этого принципа таковы:

1. Руководитель стремиться увеличить число подчиненных, но не сотрудников (первая аксиома Паркинсона)

2. Руководители создают работу друг для друга (вторая аксиома Паркинсона)

3. Руководство всегда поручает работу тому, кто менее всего к ней пригоден (закон Корнуэлла)[4 C.11].

Уместно процитировать еще один такой афоризм: "Сложные проблемы всегда имеют простые, легкие для понимания неправильные решения"[1 C.193].

И все же содержание науки об управлении не сводится к шуткам и афоризмам. Сверхсложные задачи управления, в которые превращается строительство современных сооружений многотысячными коллективами, разработка и изготовление микропроцессорных систем, функционирование транснациональных компаний, успешно решаются - перечисление успехов науки об управлении можно было бы продолжить. А пока процессы управления настолько сложны, что можно использовать управленческий юмор. [1 C.68].

2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАКОНОВ МЕРФИ В СОВЕРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

2.1 Действие Законов Мерфи на практике на примере группы компаний Автоград

Это социологическое исследование является попыткой взглянуть на действие Закона Мерфи на практике. Оно было проведено в городе Тюмени в 2008 году, опрашивались люди, работающие в группе компаний Автоград без возрастных, половых и образовательных ограничений. Исследование проводилось индивидуально, каждому респонденту выдавался опросник, на котором он отмечал ответ, соответствующий его мнению.

В данном исследовании приняло участие 16 человек, что составило 100%. Из них 68% - это женщины, а остальные 32% - мужчины. Возраст респондентов колеблется, причем все с высшим образованием. Из них 62% являются служащими данной организации, 19% - управляющими и только 19% - рабочими, в частности, водителями.

Респондентам представлялась анкета, предназначенная для анализа выявления действия на практике Закона Мерфи (это принцип, состоящий в том, что если какая-нибудь неприятность может случиться, она случается (происхождение неизвестно)). Опрашиваемые должны были в ходе данного исследования, состоящего из 15 вопросов с вариантами ответов, выбрать тот, который соответствовал их мнению или же написать свое мнение.

С организационным принципом Тиллиса: «Если вы положите это в папку, то будете знать, где это находиться, но оно вам никогда не понадобится. Если вы это в папку не положите, оно вам потребуется, но вы не будете знать, где оно находиться» сталкивались 83% респондентов. Из них 58% сталкивались с ним на практике и считают, что он полностью работает, 25% отчасти согласны с ним, а 17% опрошенных этот принцип оказался совсем не близок.

Зато 58% людей, принимавших участие в опросе, полностью подтверждают действие второго закона конторской мерфологии: «Оргтехника, безупречно работающая днем, сломается, когда вы захотите использовать ее в личных целях вечером», а 42% присоединяются к ним, но частично уверенные в его действии. Но в продолжение второго закона конторской мерфологии с действием третьего закона: «Сломанная машина будет прекрасно работать, когда придет механик по ремонту» согласны уже 75%, а 25% также с ним согласны, но отчасти.

Но 5 закон конторской мерфологии: «Жизненно важные бумаги будут проявлять живучесть, бесследно исчезнув с вашего стола и попав туда, где вы их никогда не найдете» для 58% не является работающим, видимо у них жизненно важные бумаги хранятся только в сейфе, ну и если уж жизненно важные бумаги пропадут, то только вместе с сейфом. Зато у 25% респондентов этот закон действует, а у оставшихся 17% действует, но не всегда.

Хочется также обратить внимание на мнение опрошенных относительно Закона Кима о комиссиях: «Если потрачен целый час, чтобы отредактировать предложение, кто-то обязательно предложить убрать из текста весь параграф». С ним согласились 58%, свое частичное согласие проявили 25%, а у 17% этот закон никогда не работал на практике.

Бесспорным лидером среди всех мерфологических законов является дилемма Девриса: «Если вы случайно нажали на две клавиши пишущей машинки, на бумаге отпечатается буква, которая вам не нужна». 92% полностью согласились с его действительностью на практике, а оставшиеся 8% частично согласились с ним.

Четвертым законом Паркинсона: «Количество людей в любом коллективе увеличивается независимо от того, сколько работы требуется выполнять» оказался полностью работающим на практике для 67% респондентов, для 25% отчасти, а 8% отметили, что он не работает у них.

58% людей, принимавших участие в опросе, подтверждают действие второго закона Коннора: «Если есть что-либо сугубо конфиденциальное, оно остается лежать в копировальной машине», 34% присоединяются к ним, но веря, что он лишь отчасти действует, а 8% никогда с ним не сталкивались.

Среди респондентов под теорию выборочного контроля: «Единственный раз в день, когда вы откинулись в кресло и расслабились, по офису пройдет с обходом босс» попадают 58%, а 42% в некоторых случаях она обходит стороной и дает возможность расслабиться в кресле во время работы. Зато закон Оуэна для секретарей: «Стоит вам усесться за чашечкой горячего кофе, как босс попросит вас сделать что-то, что займет столько времени, сколько потребуется, чтобы кофе стал холодным» мешает выпить свой кофе 50% опрошенных, 25% иногда только отрывает начальство от этого приятного процесса, а оставшимся 25% никто не мешает наслаждаться чашечкой горячего кофе, поэтому они считают, что этот закон не работает.

Среди 3 принципов Лупощайнского «Поспеши, а затем подожди» для 58% респондентов он полностью действует, 34% также с ним сталкиваются, но не всегда, а вот только 8% опрошенных никогда под него не попадали, но у них все впереди.

Данное исследование позволяет сделать вывод, что Закон Мерфи действует в современной системе управления, но только не во всех случаях. Поэтому основное различие между законами мерфологии и «настоящих» наук, то есть тех, которые, если так можно сказать, «окупаются», кроется в их относительной применяемости.

Мерфическая группа законов, в силу своей собственной природы, неприменима в каком бы то ни было практическом смысле. Если вы попытаетесь их использовать, основываясь на собственных наблюдениях их действия, у вас ничего не выйдет. Их нельзя специально применить, но они проявляются именно в тот момент, когда их меньше всего ждешь. Или как гласит Закон Мерфи: «Если что-то неладное может произойти, оно произойдет», а с комментарием О’Тула к нему: «Мерфи был оптимистом».

2.2 Кажущиеся исключения из Законов Мерфи

В связи с действием Закона Мерфи в сфере политики и государственного управления часто поднимаются вопросы по поводу исключений, ограничивающих его применимость. Бывают же некомпетентные люди, которые учатся и становятся компетентными. Почему некоторых некомпетентных работников высоко оценивает их начальство?

Поскольку иерархиология — это наука и, как таковая, стремится раскрыть истину во всей ее полноте, мы должны исследовать даже и те исключения, которые как будто бы нарушают Закон Мерфи.

Уоррен Г. Гардинг, двадцать девятый президент, был избран в 1920 году, собрав 60,3% голосов избирателей, то есть получив такую степень поддержки, какой ни у кого не было прежде. Его кампания проходила под лозунгом «Возврат к нормальному положению». Если, как полагают скептики, коррупция в правительстве есть дело нормальное, то администрация Гардинга свои предвыборные обещания выполнила. Действовавший по большей части бесконтрольно, кабинет Гардинга состоял из непригодных для работы приятелей и лиц, назначенных по протекции. Когда министр внутренних дел сдал принадлежавшие государству нефтяные прииски в аренду своим деловым друзьям, в стране разразился скандал. Признание самого Гардинга: «Я не гожусь для этой должности, и мне не следовало бы ее занимать» [8 C.294].

Вот некоторые виды исключений:

1. Кажущееся исключение: «Возвышение Пинком» и «Пас в сторону»

Когда некомпетентный человек занимает ключевой пост, превращая его тем самым в узкое место, затрудняющее работу организации, проблему можно быстро решить, передвинув его или ее либо вверх по служебной лестнице – «Возвышение Пинком», либо в сторону, на равнозначную должность – «Пас в сторону». В идеале операция «Пас в сторону» должна сопровождаться присвоением перемещаемому лицу более длинного и более внушительного титула, а также изысканием для него кабинета в отдаленной части здания. В случае, когда речь идет о правительственном учреждении или крупной компании, это может означать другую контору, другой район или другую страну. В той мере, в какой псевдовыдвижение впечатляет людей за пределами иерархии, эту операцию можно считать успешной; иерархия сохраняется [7 C.204].

2. Еще одно кажущееся исключение: «Шелушение Иерархии»

Если задать вопрос, почему же некомпетентного работника нельзя уволить. То выясниться, что иногда, в крайних обстоятельствах, так и поступают, но иерархия воздвигается, чтобы приютить как компетентных, так и некомпетентных. До тех пор пока некомпетентность не угрожает существованию иерархии, с ней обычно мирятся. Иерархии создаются для поддержания порядка, а не для устранения некомпетентности, как и не для того, чтобы выявлять и вознаграждать компетентность. Обычно целью создания организации считается некое дело, которое должно быть сделано. Но как только иерархия утвердилась, целью для нее становится ее собственное существование.

Следствие 13: Получить должность труднее, чем удержаться на ней.

Допустим, что при поступлении на работу индивидуумы обладают компетентностью, требуемой на исходном уровне их служебной деятельности. Но в дальнейшем, по мере их продвижения по службе, проявляется та самая тенденция, которую описывает теория распределения: большинство образует группу умеренно компетентных работников, а компетентные и некомпетентные оказываются в меньшинстве — так, как это показано на рисунке 2.2.1.

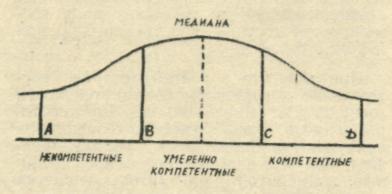


Рис. 2.2.1. Распределение работников по трем уровням компетентности

Из рисунка выпали пока два редких типа индивидуумов: сверхкомпетентные и сверхнекомпетентные. Сверхкомпетентным проявляет себя обычно тот, кто знает способ выполнить работу лучше. И это часто служит основанием уволить работника, поскольку он разрушает иерархию. Рядовая некомпетентность мешает повышению в должности, но не принимается за причину для увольнения.

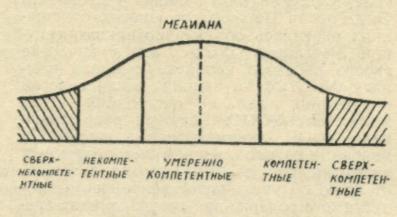


Рис. 2.2.2. Распределение работников по пяти уровням компетентности

Другой тип работника, который создает угрозу иерархии и которого поэтому стараются выгнать или убрать, - это сверхнекомпетентная личность. На рисунке 2.2.2. показано место двух крайних категорий — сверхкомпетентных и сверхнекомпетентных, одинаково предопределенных к увольнению. Удаление крайних отростков называется «Шелушением Иерархии».

3. Опять кажущееся исключение: «Межиерархические Прыжки»

Критики Закона Мерфи любят приводить примеры с людьми, проделавшими путь от некомпетентности к компетентности. Тем самым они, конечно, лишь обнаруживают собственную некомпетентность, которая выражается в неумении внимательно прочитать, что утверждает Принцип. Его изложение начинается со слов «В иерархии...», то есть внутри данной иерархии «Межиерархические Прыжки» объясняют, почему многие неудачники добиваются успеха.

Улисс С. Грант не сумел преуспеть в роли фермера и провалился в бизнесе, но во время войны с Мексикой и затем Гражданской войны он оказался внутри военной иерархии и добился здесь выдающихся успехов, поскольку был способным, знающим офицером. [7 C.205].

4. Еще кажущееся исключение: «Сломанная ступенька»

Критики Закона Мерфи любят ссылаться на случаи, когда отдельные индивидуумы становились некомпетентными, хотя и оставались на достигнутом уровне. Такое бывает, но при ближайшем рассмотрении обнаруживается, что нарушения Принципа тут не происходит.

Недоразумение возникает из-за того, что за символ продвижения к успеху мы принимаем лестницу. «Лестница успеха» — это неплохая метафора, но, к сожалению, нам случается упускать из виду, что и на настоящей лестнице, и на «лестнице успеха» может встретиться сломанная ступенька. Маляр, компетентно выполняющий работу по окраске дома, утратит всю свою эффективность, если у него под ногами проломится ступенька. Он окажется в положении, подобном тому, в какое попал промышлявший ловлей сардин рыбак Монтерея, когда рыба ушла от его берегов: обрушилась ступенька, стоя на которой он только и мог проявить свою компетентность.

Подобные перемены происходят на многих рабочих местах в результате прогресса техники, и высококомпетентный работник, утвердившийся на той или иной ступеньке лестницы, может оказаться никчемным, если не сумеет перестроиться вместе со временем или достаточно быстро переместиться при первых трещинах в этой ступеньке.

Люди, добирающиеся до того уровня, где, как они полагают, им надежно обеспечены возможности проявить свою компетентность, и основательно закрепляющиеся на этом уровне, невзирая на меняющиеся условия, могут оказаться жертвами опоздания: их некомпетентность возникает потому что исчезает сам уровень, на котором прежде они были компетентными.

«По своей природе, чем старше становится человек, тем больше противится переменам, особенно переменам к лучшему», - сказал Джон Стейнбек.

5. Опять вроде бы исключение: «Дискриминация пола»

Фани Херст верно заметил: «По сравнению с мужчиной, женщина должна быть вдвое лучше, чтобы добиться вдвое меньшего».

Законы и социальные барьеры оберегли многих женщин от достижения своих уровней некомпетентности и в то же время многим другим помешали развить свои способности и принять широкое участие во всех сферах жизни общества. Когда эти барьеры, построенные на предвзятости, были снижены, на наших глазах возросло число женщин, продвинувшихся к успеху на руководящих ролях. Большинство иерархий было создано мужчинами, которые монополизировали высшие посты и тем самым лишили женщин принадлежащей им по праву доли возможностей достичь собственного уровня некомпетентности.

Следствие 14: Равные возможности означают, что каждому в одинаковой мере предоставляется шанс стать некомпетентным [7 C.206].

6. Опять исключение: «Самодостаточный человек»

Самодостаточный человек — работник, всецело поглощенный служебными обязанностями и не заботящийся о конечном результате. Нормальный порядок предполагает, что мы организуем людей и устанавливаем правила с расчетом на выполнение некой задачи; наша деятельность представляет собой средство для достижения определенной цели. Внутри бюрократий, однако, тенденция состоит в том, что их персонал и правила становятся самоцелью. В плодотворно действующей организации работника ценят за результаты его труда — за количество произведенных им деталей, выполненных заказов или оказанных клиентам услуг. В бюрократии ценность работника склонны определять по его служебному поведению — по тому, как он блюдет правила, насколько следует ритуалам, поддерживает статус-кво и оберегает устои иерархии.

Что получится в итоге, попросту не имеет того значения, какое придается соблюдению организационных процедур Налогоплательщики, жаждущие получить справку, больные, обратившиеся за медицинской помощью, клиенты, рассчитывавшие, что их обслужат,— все эти люди, столкнувшись с Самодостаточным человеком, приходят к выводу, что перед ними упрямая, бесчувственная, некомпетентная личность. Но в рамках бюрократии вполне допустимо, что эту личность высоко ценят за его (или ее) усилия, обеспечивающие иерархии гладкое течение жизни. Такой волны не поднимает правил никогда не нарушает, ни с какими отклонениями от установленных процедур не мирится даже в исключительных ситуациях, а главное, последовательно оберегает внутреннюю структуру организации.

Для такого все, кто не относятся к иерархии,— это не те, кто нуждаются в его услугах, а те, кто призваны снабжать его информацией для заполнения установленных бюрократических форм, требуемых ритуальными процедурами справок и отчетов. В ответ на какой-нибудь простейший запрос тут обычно слышишь: «Да, но у меня нет полномочий предоставить вам эти сведения»; «не знаю, напишите заявление, мы рассмотрим»; «станьте, пожалуйста, вон в ту очередь в справочное бюро, там вам скажут, где вам следует занять очередь на прием».

На самом деле кажущиеся исключения представляют собой не что иное, как проявления Закона Мерфи в действии. До уровня некомпетентности поднимаются не только индивидуумы; неэффективными становятся целые учреждения. [7 C.208].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

### Мерфология – это отрасль знания, посвященная тому, что идет плохо, вкривь и вкось либо не так, как надо; наука об ошибках и неправильных действиях; собирание пословиц, поговорок, афоризмов и иных высказываний в данной области, а также их распространение.

### Пародируя с комической серьезностью формулировки технических и управленческих фольклоров, придав бродячим остротам и шуткам литературную законченность и сгруппировав их в разделы, мерфология становится все популярнее с каждым днем.

### Родился Закон Мерфи случайно, но вошел в обиход и в дальнейшем стал использоваться во всех областях нашей жизни.

Первый миф науки управления состоит в том, что эта наука существует, - шутят специалисты по управлению. Эта шутка известна под названием "закон Хеллера". Вообще об управлении имеются множество шуток, книг, оформленных как научные трактаты. Можно даже подумать, что деятелям управленческой науки нечего делать, вот они и шутят.

На самом деле ситуация прямо противоположная. Проблемы, с которыми сталкиваются сейчас специалисты по процессам управления, настолько сложны, что их решение находится за гранью возможностей человеческого интеллекта, а в математике и других науках отсутствуют методы, которые могут быть применены в решении возникающих на практике задач. Как гласит закон Джоунза: «Если у человека дела идут очень плохо, но он улыбается, это значит, что он знает, на кого свалить вину». Вот и приходится шутить, скрывая неуверенность перед нарастающей трудностью, тем более, что короткая, остроумная, афористичная фраза может оказаться точнее и результативнее целой теории, описанной на многих сотнях страниц. Часто такие афоризмы открывают понимание тенденций развития управленческих процессов, имеющих место во многих крупных организациях, например, закон Имхоффа: "Структура любого бюрократического аппарата во многом напоминает зараженный бактериями бассейн – самые крупные выплывают наружу".

И все же содержание науки об управлении не сводится к шуткам и афоризмам. Сверхсложные задачи управления, в которые превращается строительство современных сооружений многотысячными коллективами, разработка и изготовление микропроцессорных систем, создание и запуск космических кораблей, функционирование транснациональных компаний, успешно решаются - перечисление успехов науки об управлении можно было бы продолжить.

А пока процессы управления настолько сложны, что можно использовать управленческий юмор. Так, пятый закон управления Лoфтуca гласит: "руководи по книге, даже если не знаешь ни имени автора, ни названия". Ибо в противном случае оказывается справедливым закон Менкена: "Кто может - делает. Кто не может - учит", с дополнением Мартина: "Кто не может учить - управляет".

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСПОЧНИКОВ

1. Блох А. Закон Мерфи/ Пер. с англ. Я.М. Вовшин. – М.: «Попурри», 2005. – 224с.
2. Брокгауз Н.К., Ефрон И.П. Малый энциклопедический словарь. – М.: Азбуковник. - 1999. – 988с.
3. Викпедия - энциклопедический словарь. – М.: Феникс,2005. – 1048с
4. Гуриев Владимир. Человек и закон//Компьютерра. - 2006. - №14. – С.11-14.
5. Золотов Евгений. Закон Мерфи, его следствия и борьба с ним. – 2004.
6. Лоуренс Питер. Почему дела идут вкривь и вкось, или о Принципе Питера// Иностранная литература. – 1987. - №1. – С.195-209
7. Лоуренс Питер. Почему дела идут вкривь и вкось, или еще раз о Принципе Питера// Иностранная литература. – 1987. - №2. – С.175-200
8. MBA «Шаг за шагом»/ Том Гордон; пре. с англ. А.Колодий. – М.:АСТ: Астрель, 2004. – 348с.
9. Менеджмент за 5 минут/ Ричард Хааснут; пер. с англ. В.Г. Панова. – М.:АСТ: Астрель, 2005. – 361с.
10. Полное собрание законов Мерфи/пер. с англ. – Минск: «Попурри», 2007. – 608с.
11. Стандартный словарь для колледжей Франка и Уэгноллса. – М.: Азбуковник, 1999. – с. 103
12. Ходоривская Н.В. Ситуативные негативные повседневности и адаптивные ресурсы человека. СПб.: ГолденУок, 1994. – С. 45-56.
13. Хорнер Г. По законам Мерфи. Живи не напрягаясь. – М.: «Феникс», 2004. – 284с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Уважаемый респондент!

Вашему вниманию представляется анкета, предназначенная для анализа выявления действия на практике Закона Мерфи (это принцип, состоящий в том, что если какая-нибудь неприятность может случиться, она случается (происхождение неизвестно)).

Вам предлагается ответить на 15 вопросов с вариантами ответов. Отметьте любым символом вариант ответа, который соответствует вашему мнению или же напишите свое мнение.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Изречение | полностью | отчасти | не работают | другое мнение |
| 1 | Если вы положите это в папку, то будете знать, где это находиться, но оно вам никогда не понадобится. Если вы это в папку не положите, оно вам потребуется, но вы не будете знать, где оно находиться (Организационный принцип Тиллиса). |  |  |  |  |
| 2 | Ошибки в деловых письмах появляются в тот момент, когда переписка попадает на почту (1 закон конторской мерфологии). |  |  |  |  |
| 3 | Оргтехника, безупречно работающая днем, сломается, когда вы захотите использовать ее в личных целях вечером (2 закон конторской мерфологии). |  |  |  |  |
| 4 | Сломанная машина будет прекрасно работать, когда придет механик по ремонту (3 закон конторской мерфологии). |  |  |  |  |
| 5 | Незаклеивающиеся конверты неприклеивающиеся марки будут сами приклеиваться к разным предметам, когда вы этого вовсе не хотите (4 закон конторской мерфологии). |  |  |  |  |
| 6 | Жизненно важные бумаги будут проявлять живучесть, бесследно исчезнув с вашего стола и попав туда, где вы их никогда не найдете (5 закон конторской мерфологии). |  |  |  |  |
| 7 | Последний работник, который увольняется или которого увольняют, будет считаться ответственным за все грехи, пока не появиться следующий, который также увольняется или которого увольняют (6 закон конторской мерфологии). |  |  |  |  |
| 8 | Человек, с которым вам с трудом удалось подружиться, будет первым, кого уволят при реорганизации (Закон Джо) |  |  |  |  |
| 9 | Если потрачен целый час, чтобы отредактировать предложение, кто-то обязательно предложить убрать из текста весь параграф (Закон Кима о комиссиях). |  |  |  |  |
| 10 | Если вы случайно нажали на две клавиши пишущей машинки, на бумаге отпечатается буква, которая вам не нужна (Дилемма Девриса). |  |  |  |  |
| 11 | Количество людей в любом коллективе увеличивается независимо от того, сколько работы требуется выполнять (Четвертый закон Паркинсона). |  |  |  |  |
| 12 | Если есть что-либо сугубо конфиденциальное, оно остается лежать в копировальной машине (Второй закон Коннора). |  |  |  |  |
| 13 | Единственный раз в день, когда вы откинулись в кресло и расслабились, по офису пройдет с обходом босс (Теория выборочного контроля). |  |  |  |  |
| 14 | Стоит вам усесться за чашечкой горячего кофе, как босс попросит вас сделать что-то, что займет столько времени, сколько потребуется, чтобы кофе стал холодным (Закон Оуэна для секретарей). |  |  |  |  |
| 15 | Если вы пришли рано, совещание отменят (1 принцип Лупощайнского «Поспеши, а затем подожди»). |  |  |  |  |
| 16 | Если вы старались из-за всех сил, чтобы прийти вовремя, придется ждать (2 принцип Лупощайнского «Поспеши, а затем подожди»). |  |  |  |  |
| 17 | Если вы опоздали, то безнадежно опоздали (3 принцип Лупощайнского «Поспеши, а затем подожди»). |  |  |  |  |

18. Ваш пол:

М

Ж

19. Ваш возраст:

до 25

от 25 до 35

от 35 до 45

старше 45

20. Образование

Среднее

Средне специальное

Высшее

21. Социальный статус

студент, учащийся

служащий

рабочий

управляющий

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Приложение 2

Перфокарта

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Изречение | полностью | отчасти | не работают |
| 1 | Если вы положите это в папку, то будете знать, где это находиться, но оно вам никогда не понадобится. Если вы это в папку не положите, оно вам потребуется, но вы не будете знать, где оно находиться (Организационный принцип Тиллиса). | 58% | 25% | 17% |
| 2 | Ошибки в деловых письмах появляются в тот момент, когда переписка попадает на почту (1 закон конторской мерфологии). | 33% | 42% | 25% |
| 3 | Оргтехника, безупречно работающая днем, сломается, когда вы захотите использовать ее в личных целях вечером (2 закон конторской мерфологии). | 58% | 42% | 0% |
| 4 | Сломанная машина будет прекрасно работать, когда придет механик по ремонту (3 закон конторской мерфологии). | 75% | 25% | 0% |
| 5 | Незаклеивающиеся конверты неприклеивающиеся марки будут сами приклеиваться к разным предметам, когда вы этого вовсе не хотите (4 закон конторской мерфологии). | 17% | 50% | 33% |
| 6 | Жизненно важные бумаги будут проявлять живучесть, бесследно исчезнув с вашего стола и попав туда, где вы их никогда не найдете (5 закон конторской мерфологии). | 25% | 17% | 58% |
| 7 | Последний работник, который увольняется или которого увольняют, будет считаться ответственным за все грехи, пока не появиться следующий, который также увольняется или которого увольняют (6 закон конторской мерфологии). | 33,(3) % | 33,(3) % | 33,(3) % |
| 8 | Человек, с которым вам с трудом удалось подружиться, будет первым, кого уволят при реорганизации (Закон Джо) | 25% | 42% | 33% |
| 9 | Если потрачен целый час, чтобы отредактировать предложение, кто-то обязательно предложить убрать из текста весь параграф (Закон Кима о комиссиях). | 58% | 25% | 17% |
| 10 | Если вы случайно нажали на две клавиши пишущей машинки, на бумаге отпечатается буква, которая вам не нужна (Дилемма Девриса). | 92% | 8% | 0% |
| 11 | Количество людей в любом коллективе увеличивается независимо от того, сколько работы требуется выполнять (Четвертый закон Паркинсона). | 67% | 25% | 8% |
| 12 | Если есть что-либо сугубо конфиденциальное, оно остается лежать в копировальной машине (Второй закон Коннора). | 58% | 34% | 8% |
| 13 | Единственный раз в день, когда вы откинулись в кресло и расслабились, по офису пройдет с обходом босс (Теория выборочного контроля). | 58% | 42% | 0% |
| 14 | Стоит вам усесться за чашечкой горячего кофе, как босс попросит вас сделать что-то, что займет столько времени, сколько потребуется, чтобы кофе стал холодным (Закон Оуэна для секретарей). | 50% | 25% | 25% |
| 15 | Если вы пришли рано, совещание отменят (1 принцип Лупощайнского «Поспеши, а затем подожди»). | 58% | 34% | 8% |
| 16 | Если вы старались из-за всех сил, чтобы прийти вовремя, придется ждать (2 принцип Лупощайнского «Поспеши, а затем подожди»). | 58% | 34% | 8% |
| 17 | Если вы опоздали, то безнадежно опоздали (3 принцип Лупощайнского «Поспеши, а затем подожди»). | 58% | 34% | 8% |

18. Ваш пол:

М 32%

Ж 68%

19. Ваш возраст:

до 25 0%

от 25 до 35 25%

от 35 до 45 44%

старше 45 31%

20. Образование

Среднее

Средне специальное

Высшее 100%

21. Социальный статус

Служащий 62%

Рабочий 19%

Управляющий 19%