

Тема 1. Теории поведения человека в организации

1.1. Понятие и предмет организационного поведения.

Теоретические основы

Понятие «организационное поведение» возникло потому, что, во-первых, оно проявляется только в организациях (фирмы, банки, государственные и негосударственные учреждения), которые понимаются как объединения работающих в них людей; во-вторых, оно называется так потому, что главными фигурами в организациях являются ее руководители высшего, среднего и низового звеньев управления, организующие всю работу «человеческого фактора», обеспечивая промежуточные и конечные результаты труда работников; в-третьих, именно руководители формируют исходную организационную упорядоченность всех звеньев организации, т.е. создают такое качество системы, как уровень ее временной и пространственной организованности; в-четвертых, оно называется так еще и потому, что работники являются самоорганизаторами собственного поведения в пространстве и во времени.

Впервые понятие «организационное поведение» стал употреблять американский психолог Фриц Джулес Ротлисбергер (40 – 50-годы XX в.), изучая организации и обобщая результаты Хотторнского эксперимента Э. Мэйо. Но системная разработка организационного поведения как учебной дисциплины началась с 70-х годов в США. Учебник Фреда Лютенса «Организационное поведение» 1973г. выдержал уже восемь переизданий.

В России дисциплина «Организационное поведение» официально была введена в учебные планы специалистов в области управления в середине 1990-х годов. В отечественной традиции она называлась «Социология и психология управления». Но впервые ее начали преподавать еще с 1974 г. в Институте народного хозяйства профессора А.В. Филиппов и А.Л. Журавлев. А с 1975 г. в Московском институте управления им. С.

Орджоникидзе разработчиком проблематики по этой дисциплине стал профессор А.В. Филиппов. Под его руководством в 1978 г. была создана кафедра социологии и психологии управления, ставшая впоследствии центром исследований и научно-практических разработок, консалт-обучающих программ на основе ролевых и деловых игр (Ю.Д. Красовский), а также подготовки социально-психологических тренингов (В.Н. Воронин, П.В. Растяников, В.Б. Скориков и др.). Теоретико-методологической базой игровых моделей обучения управленческого персонала является концепция рефлексно-ценностного управления (разработчик – Ю.Д. Красовский). Персонал кафедры, по существу, стал коллективным куратором многочисленных социологических и психологических служб, создававшихся на промышленных предприятиях в конце 70-х – начале 80-х годов.

В 1992 г. в ИвГУ на экономическом факультете создается кафедра социологии и психологии труда под руководством д. психол. наук, профессора Гительмахера Роальда Борисовича, который в 1982 году открыл отдел промышленной психологии в НИЭКМИ (г. Иваново), сотрудничая с кафедрой экономики и социологии труда ИвГУ. Ведущими преподавателями кафедры социологии и психологии труда были профессор Морозов Герман Владимирович (впоследствии декан созданного социолого-психологического факультета) и доцент Никифорова Наталья Александровна.

Разработка проблематики дисциплины «Организационное поведение» объективно оказывается сложной, т.к. эта дисциплина сильно «пересекается» с управленческими и социальными дисциплинами. Она развивается на «стыках» с ними, где социальные науки (социология труда, социальная психология, психология, теория и социология организации, этика) «задают» объяснительные модели поведения, а управленческие (наука управления – администрирование, исследование бизнеса и др.) – практическое использование этих моделей.

Термин «организационное поведение» в самом общем виде означает:

- 1) понимание и объяснение причин поступков людей, работающих в организации;
- 2) прогнозирование тех или иных поведенческих моделей в различных ситуациях;
- 3) контроль модификаций поведения работников;
- 4) стимуляцию таких мотивов, которые повышали бы производительность труда и улучшали бы результативность работ.

Предметом организационного поведения является изучение основных закономерностей и движущих сил в действиях сотрудников в условиях совместного труда и межличностного общения в организации, а также изменений ее внешней и внутренней среды.

Объектами и одновременно субъектами выступают личность, группа и организация.

Личность – человеческий индивид как субъект межличностных и социальных отношений и сознательной деятельности.

Группа – двое или более лиц, которые взаимодействуют друг с другом, влияют друг на друга и воспринимают себя как «мы», т.е. как сообщество, к которому принадлежат. (*Очередь в магазине – это группа?*)

Организация – форма устойчивого объединения людей для их совместной целенаправленной деятельности в рамках определенной структуры.

Особенности организационного поведения в современной российской экономике обуславливаются рядом причин:

1. Формирование многообразных форм собственности, которое тесно связано как с управлением организацией, так и с повседневными отношениями между людьми и их поведением.
2. Отсутствие радикальных инноваций, как в производстве, так и в социально-культурной сфере.
3. Примитивная сырьевая ориентация российской экономики, которая приводит к зависимости от состояния мирового рынка.

4. Отсутствие до недавнего времени уголовной ответственности топ-менеджеров за злоупотребления должностными полномочиями или ценовой сговор, нарушающий антимонопольные нормы.

5. Дефицит управленческого потенциала, способного обеспечить современное развитие предприятий всех отраслей экономики России.

6. Вековая коррупция во всех сферах экономической жизни.

Основная цель данной дисциплины – вооружить менеджеров знаниями о природе человеческой психики и дать им возможность более осознанно управлять поведением сотрудников на основе системного анализа действий отдельных людей, групп и организаций в целом в условиях изменения внутренней и внешней среды.

Исходя из данной цели, можно сформулировать следующие **задачи «Организационного поведения»:**

1. Освоение основных структурных элементов системы организационного поведения (человек, его личность и поведение).

2. Знать основные теории моделирования организационного поведения человека.

3. Усвоить содержание и процессы групповой динамики.

4. Овладение основами поведения, как анализа, так и конструирования организации.

Главная задача изучения «Организационного поведения» состоит в усвоении теоретических основ и получении практических навыков управления поведением людей (групп, организаций) в процессе труда.

«Организационное поведение» как научная дисциплина имеет свои **методологические особенности:**

1) научное познание, основанное на теоретических обобщениях;

2) обыденное познание, которое опирается на эмпирические обобщения (личный опыт), носящие преимущественно индивидуальный характер;

3) художественное познание, в основе которого лежит образная форма отражающая действительность;

4) религиозное познание, поскольку влияние религии на поведение человека очень значимо (даже если он и неверующий).

Первая отличительная черта науки об организационном поведении (ОП) состоит в ее **междисциплинарном характере**. ОП объединяет поведенческие (бихевиористические) науки с систематизированными знаниями о характере и причинах поступков с другими дисциплинами – менеджментом, экономической теорией, экономико-математическими методами, кибернетикой, из которых заимствуются любые идеи, способствующие улучшению взаимоотношений между людьми и организациями.

Вторая отличительная черта ОП – **системность**, опирающаяся на результаты исследований и концептуальные разработки. Теории ОП предлагают объяснения образа мыслей, чувств и причин поступков людей. Теоретические построения призваны выявить существенные переменные и на их основе выдвинуть гипотезы, справедливость которых может быть проверена в ходе экспериментов. Хорошая теория обязательно находит практическое применение, ибо она имеет дело с важными элементами человеческого поведения, вносит ценный вклад в наше понимание предмета и намечает основные направления мышления и поступков менеджеров.

Третья особенность ОП – постоянно возрастающая **популярность** теорий и исследований у практикующих менеджеров. Современные управленцы весьма восприимчивы к новым идеям, они поддерживают исследования ОП, проверяют на практике новые модели.

1.2. Зарубежные и отечественные концепции организационного поведения

Изучение теории организационного поведения требует рассмотрения истории развития науки в целом, которая вместе с обществом прошла путь эволюции – поступательного развития и последовательного совершенствования. Именно такая естественная форма становления науки

подтверждает ее жизнеспособность. В развитии науки ОП следует выделить два этапа: эмпирический и научный.

Первые попытки осмыслить поведение человека возникли в глубокой древности *на эмпирической основе*. Фундаментальные проблемы личности были сформулированы в трудах великих древнегреческих мыслителей Сократа, Платона, Аристотеля и других философов античности. Они впервые в истории европейской общественной мысли поставили проблему взаимоотношений личности и общества, социальной среды, соотношения индивидуализма и коллективизма.

Вопросы поведения личности в окружающей среде рассматривались в различных религиозных учениях. В частности, идея примата (главенства) коллектива над личностью питала раннее христианство и вместе с православием пришла на Русь. Православию присущи особый духовный настрой, чувство сопричастности и единения, сопереживания, взаимной любви и жертвенности.

Предпосылками становления научной концепции ОП можно считать идеи свободы, равенства и братства французских просветителей (Вольтер, Жан-Жак Руссо, Поль Анри Гольбах), социалистов-утопистов (Томас Мор, Томмазо Кампанелла, Роберт Оуэн) середины 18 века, классовое учение Карла Маркса, психологию народов Вильгельма Вундта середины 19 века в Германии. Многие идеи мыслителей прошлого имеют прямое отношение к проблемам межличностного общения и группового взаимодействия людей.

На научной основе ОП развивалось с середины 19 века в рамках следующих учений.

Детерминизм – учение о причинной обусловленности и закономерности всех явлений – сформировался в середине 19 века. Он имеет две формы: механистическую и биологическую. *Механистический детерминизм* основан на достижениях естествознания и техники. Этот подход предполагал жесткую детерминацию, строго однозначный характер всех связей и зависимостей. Поведение человека в организации трактовалось

по типу взаимодействия физических тел. Он отразился в рационалистическом подходе к управлению, разработанном Ф. Тейлором, Г. Гантом, Г. Эмерсоном, А. Файолем и др. *Биологический детерминизм* основан на теории эволюции Ч. Дарвина. На общество были перенесены принципы биологической жизни: естественный отбор, борьба за выживание. Поведение человека рассматривалось как производное от определяющих его факторов внешней и внутренней среды, прежде всего биологических.

Бихевиоризм – ведущее направление американской психологии начала 20 века (Джон Уотсон, Эдуард Торндайк). Он в России представлен трудами известного физиолога Ивана Петровича Павлова. Согласно этой концепции, анализ поведения должен носить строго объективный характер и ограничиваться внешне наблюдаемыми реакциями. Все, что происходит внутри человека, изучить невозможно, поэтому человек выступает как некий «черный ящик». Личность есть не что иное как совокупность поведенческих реакций, присущих данному человеку. Та или иная поведенческая реакция возникает в ответ на определенный стимул, ситуацию. Бихевиоризм представляет поведение человека по схеме «стимул – реакция», которая формируется на основе влияния в первую очередь внешних факторов. Манипулируя внешними раздражителями, можно довести до автоматизма любые нужные формы социального поведения.

В 1970-е годы бихевиоризм представил свои взгляды в новом свете – в **теории социального научения**. Здесь одной из главных причин различных моделей поведения человека представляется склонность подражать поведению других лиц с учетом того, насколько благоприятны могут быть результаты такого подражания. Таким образом, на человека влияют не только внешние условия: он также постоянно должен предвидеть последствия своего поведения путем его самостоятельной оценки.

Гештальтпсихология – одна из основных школ зарубежной психологии начала 20 века (М. Вертгеймер, В. Келлер, К. Левин). В ней использовался принцип системности и приоритета целого в динамике

мотивации человеческого поведения. Данная теория основана на достижениях физики в Германии в тот же период. Она трактует поведение человека по типу взаимодействия частиц в поле, игнорируя сознание и психологические аспекты поведения.

Фрейдизм – психологическая концепция начала 20 века австрийского ученого Зигмунда Фрейда и развившееся на ее основе учение о психоанализе, основанное на исследовании глубинных пластов человеческой психики, ставящее в центр внимания бессознательные психические процессы и мотивации. В объяснении человеческого поведения использовалась трехуровневая модель психической структуры личности (Ид – Оно, Эго – Я и Супер-Эго – Сверх-Я), позволившая осветить проблемы психологии делового общения, конфликтов, механизмы снятия стрессового напряжения и способы психологической защиты. С позиции менеджмента важными являются следующие гипотезы фрейдизма:

- каждое психическое явление имеет определенную причину;
- бессознательные процессы играют более значительную роль в формировании мышления и поведения, чем сознательные;
- существует три основные инстанции в организации психической деятельности человека: Ид, Эго и Супер-Эго, которые объединяют сознание и подсознание человека и проявляются в его поведении.

Теория фрейдизма постулирует: чтобы понять истинное поведение, необходимо раскодировать подсознательную (бессознательную) часть личности и определить силу влияния на личность моральных установок. Учение Фрейда о психоанализе послужило импульсом для развития актуальной в настоящее время концепции *неофрейдизма* (Э. Фромм), в рамках которой изучены различные формы межличностных отношений, стрессового поведения, человеческой агрессивности.

Гуманистическая психология – ведущее направление современной психологии сформировалось в 1960-е годы в США (Г.А. Мюррей, Г. Мерфи, Г. Олпорт). Одной из основ концепции стал *экзистенциализм* – ориентация

на проблемы и трудности личностного выбора и ответственности в определении смысла существования. Последний отстаивает право человека быть самим собой, сохранять свою целостность, уникальность и неповторимость.

Управленческая психология – ведущая отрасль современного знания, отражающая междисциплинарное научно-практическое направление, целью которого является психологическое обеспечение решения проблем управленческой деятельности. Управленческая психология изучает личность работника в организации и влияние организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива.

Каждое научное направление (учение) имело свои ограничения, но в целом способствовало формированию современной концепции организационного поведения.

Концепции организационного поведения.

Концепция психологии и человеческих отношений (1930-1950 гг.). Хотя авторы научного управления и классической школы признавали значение человеческого фактора, их дискуссии и учет этого фактора ограничивались справедливой оплатой, экономическим стимулированием и установлением формальных функциональных отношений.

Движение за человеческие отношения зародилось в ответ на неспособность осознать человеческий фактор как основной элемент организации. Так как это движение и концепция явились реакцией на недостатки классической (административной) школы управления, школа человеческих отношений получила название неоклассической. Самыми крупными авторитетами этой концепции являются Мэри Паркет Фоллетт и Элтон Мэйо. Последователями этой школы были также А. Маслоу и др. Исследования, проведенные психологом А. Маслоу, показали, что мотивами поведения и поступков людей являются не экономические факторы, как считали сторонники концепции научного управления, а различные потребности, которые не могут быть удовлетворены в денежном выражении.

Производительность труда рабочих могла повышаться не столько в связи с увеличением зарплаты, сколько в результате изменения отношений между рабочими и менеджерами, наличия удовлетворенности работниками своим трудом и отношениями в коллективе.

Школа поведенческих наук и теория человеческих ресурсов. Школа поведенческих наук возникла в 30-е года 20 века. Активизация же деятельности школы приходится на 1950-1960-е годы. Свое название школа получила от широко известных психологических терминов «бихейвио», «бихевиоризм» (поведение, наука о поведении). Исходная предпосылка бихевиоризма заключается в том, что *необходимо изучать не сознание, а поведение человека, которое представляет собой реакцию на стимул*. В управлении такой подход был перенесен на работающего человека и конкретно на отношения между менеджерами и работающими. Суть этих отношений основана на том, что работающий, получая хорошее вознаграждение (материальное или моральное) от менеджера, отвечает на него положительной реакцией – хорошей работой. Школу поведенческих наук можно представить как развитие и углубление концепции человеческих отношений, но при этом в рамках новой школы возникли и новые концепции, существенно отличные от школы человеческих отношений.

Начало новой концепции в науке управления положил У. Барнард (в 1938 году опубликовал работу «Функции администратора»). Среди более поздних последователей этой концепции следует отметить Р. Лайкерта, Ф. Герцберга, А. Маслоу, Д. Мак-Грегора. Эти и другие исследователи занимались вопросами социального взаимодействия на предприятии, мотивации потребностей, характера менеджмента, форм общения в коллективе, лидерства в организационной структуре. Основной целью этой школы был поиск путей повышения эффективности организации за счет повышения эффективности ее человеческих ресурсов. Поэтому новая концепция получила название *теории человеческих ресурсов*. Новый подход был направлен на разработку таких приемов менеджмента, которые

способствовали бы осознанию человеком его возможностей на основе применения основных концепций поведенческих наук к управлению организацией.

В рамках этой теории был разработан ряд концепций и положений об индивиде и «кооперации», формальной и неформальной системах, мотивации и потребностях, лидерстве в организации. Заслугой школы является изучение проблемы мотивов и потребностей, а также возможностей их эффективного использования в менеджменте. *Мотивация работников имеет три уровня: потребности, цели, вознаграждения. Для эффективного использования сотрудника следует учитывать еще два фактора: факторы усилий и способностей человека.*

Вывод этой школы – работа человека будет в том случае успешной, если положительная мотивация сопровождается достаточными усилиями и определенными способностями – стал программой эффективного управления трудовыми ресурсами, а научная концепция стала известной как теория человеческих ресурсов.

Анализ концепций, их отражение в практике работы организаций позволяет по-разному систематизировать подходы к управлению персоналом. Например, противопоставляя два взгляда на роль человека в производстве:

- человек как ресурс производственной системы (трудовой, человеческий) – важный элемент процесса производства и управления;
- человек как личность с потребностями, мотивами, ценностями – главный субъект управления;

Или определяя главные цели в управлении:

- экономические, в которых главенствуют проблемы производства, обмена, распределения и потребления материальных благ, а персонал, исходя из этого, рассматривается как трудовой ресурс;
- социальные, в которых главенствуют вопросы отношений, социальные группы, духовные ценности, аспекты всестороннего развития

личности, а персонал рассматривается как главная система, состоящая из неповторимых личностей.

В России начало изучению поведения рабочих было положено еще в 19 веке, когда велись исследования артельных форм организации труда.

Однако системные теоретические разработки общественного процесса в части менеджмента организации и персонала получили развитие в 1910-1930 гг. в работах П.М. Керженцева, А.К. Гастева и др. Отдельные аспекты этих теорий сохранили свое значение и до настоящего времени. В конце 50-х годов 20 века исследования в области менеджмента были связаны с факторным анализом отношения к труду, с анализом его содержания и т.п. Это исследования В.А.Язова, Б.М. Мильнера, Г.Н. Черкасова и др. Среди отечественных ученых, занимающихся изучением теории организационного поведения, несомненный интерес представляют работы Ю.Д. Красовского, Г.Р. Латфуллина, В.Н. Глумакова, Л.В. Карташовой и др.

Выделяются три уровня рассмотрения проблем поведения: личностный, групповой и организационный. Поведение человека определяется его собственными свойствами, влиянием условий формирования индивидуальной деятельности, особенностями группы, в которую он включен, и условиями совместной деятельности, особенностями организации и страны, в которой он работает.

Например, проблема принятия решений на уровне индивида – это исследование индивидуальных особенностей, способностей, умений, навыков и ограничений, свойственных лицам, принимающим решения. Уровень индивидуальной деятельности – это проблема моделей принятия решений, ловушек неэффективных решений и т.д. Уровень группы – предполагает анализ особенностей принятия решений в зависимости от характеристик группы (размер, однородность, тип группы) и ситуации. На уровне совместной деятельности – проблемы роли отдельных членов и лидера в процессе решения, методы групповых решений и т.п., а на уровне организации – организационные стандарты и нормы, требования к решениям,

закрепленные в рамках организационной культуры. На последнем уровне рассматриваются особенности принятия решения, связанные со спецификой конкретной страны.

Резюме.

Организационное поведение как прикладная наука:

1) изучает способы влияния личностных характеристик работников на их отношение к организации и ее целям. Это особенно важно при управлении формированием карьеры работника;

2) изучает совокупность ролей, которые могут играть работники как внутри организации, так и вне ее. Это актуально, поскольку основной причиной стрессов и организационных неурядиц часто является ролевой конфликт;

3) изучает типы групповой взаимозависимости, что вызвано усложнением организационных структур;

4) изучает природу лидерства, концепция которого заключается в определении различий между властью и авторитетом. При этом важным является выявление мотивационных аспектов лидерства;

5) изучает процесс принятия решения, формирования структуры управления, как особо значимые формы взаимодействия работников.