

УДК 65.011 (075.8)

А.В. Доронин

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Оценка – обязательная процедура научного исследования. Необходимость ее совершенствования чаще всего связана с обеспечением объективности обмена информацией между лицами, изучающими или практически работающими с обогащенным объектом исследования. Такой обмен создает основу разработки эффективного механизма упорядочения состояния и динамики этого объекта. Новым объектом для руководства современной организации (в том числе и производственной) является поведение отдельных сотрудников, коллективов.

Эта категория понемногу осваивается содержательно, но рекомендации для количественных ее измерений пока в литературе не представлены. Проблемы оценки различных социально-экономических явлений рассматривались представителями многих наук, и в их публикациях предлагались достаточно эффективные варианты решения. Но задача оценки организационного поведения не только не решена, но даже не сформулирована в принципе. Причин тому несколько: во-первых, это понятие плохо и неоднозначно определено по своей сути, во-вторых, организационное поведение, ситуационное по своей природе, трудно структурируется, находится под влиянием довольно сложной системы факторов, тенденции изменения которых труднопрогнозируемы. Последнее связано с тем, что эти тенденции находятся под воздействием не всегда рационального индивидуального поведения людей, имеющих отношение к организации. А их поведение тем более нерационально (нетрадиционно), чем больше они занимаются творческим трудом, который сейчас только и способен сохранить организацию и который отличается уникальностью содержания и результатов. Тем не менее, попытки создать инструментарий оценки и измерения организационного поведения не следует оставлять, поскольку этот междисциплинарный объект исследования приобретает статус стратегического фактора в обеспечении жизнедеятельности современного предприятия.

Поэтому целью настоящей статьи является анализ предпосылок и обоснование методических подходов к оценке организационного поведения.

Как известно, измерение любого объекта целесообразно строить, исходя из его природы. Но природа организационного поведения трактуется по-разному, и эта разница обусловлена отсутствием однозначного мнения ученых по поводу выделения родового и видового из двух понятий, отражающих активность субъекта хозяйствования по отношению к внешней среде: «деятельность» и «поведение». Одни ученые считают родовым понятие „деятельность”, другие – „поведение”. Так, например, психологи и социологи считают, что деятельность – это отображение сущности человеческой активности (по отношению к животным употребление этого термина неуместно), а „поведение - только форма деятельности, ее внешняя сторона” [1, с. 10; 2, с. 502]. Специальная наука, посвятившая себя исследованию деятельности как таковой – праксеология, - по-другому связывает эти понятия. Родовым понятием она принимает поведение, а деятельность рассматривает как „сознательно направляемое на достижение цели поведение” [3, с. 96].

Для разрешения этого противоречия из двух моделей соотношения понятий «деятельность» и «поведение» целесообразно построить одну, объединяющую их. Тем более, что детальный анализ аргументов исследователей этих понятий дает такое право. Например, Т. Заславская представляет социально-экономическое поведение как «... совокупность взаимосвязанных поступков и действий, которые люди совершают в социальной и экономической сферах под влиянием личных и групповых интересов ради удовлетворения своих потребностей. Отражая субъективную сторону экономической деятельности, индивидуальное и коллективное поведение людей существенно влияет на ее результаты и эффективность» [4, с. 139]. Новая модель, на наш взгляд, должна отражать некоторую непрерывную цепочку, континуум отдельных единиц, составляющих эти последовательно сопряженные процессы.

В литературе в качестве единицы деятельности предлагают выбирать действие, а поведения – поступок [2, с. 168, 502]. В связи с этим высказывается гипотеза о возможности представления поведения как некоторой последовательности поступков [5, с. 36]. Отсюда следует вывод, что оценивать поведение можно через оценку поступков. Если поступок и поведение тесно связаны, можно

предположить, что качество поступка связано с определенным качественным вариантом поведения. А это ставит проблему классификаций таких вариантов. По этому поводу Г. Бороздина заявляет, что человек есть не что иное, как ряд его поступков. Но при этом она не считает целесообразным выделять в качестве элемента исследования поведения человека отдельные поступки, а предлагает рассматривать его как целостный образ, комплекс знаков. Она пишет: „Этот комплекс знаков образует модель или, как говорят психологи, паттерн поведения. Модель воспринимается как единое целое... Например, авторитарное поведение включает в себя безапелляционность суждений, категоричный тон, характерную жестикуляцию. Увидев человека, ведущего себя таким образом, мы делаем для себя выводы” [6, с. 197]. Следуя предлагаемому автором подходу, подобным же образом можно описать либеральное или демократическое поведение руководителя. Но при этом дальнейшие рассуждения Г. Бороздиной свидетельствуют о том, что она не игнорирует понятие „поступок” при оценке поведения. Соглашаясь с известным польским психологом Е. Мелибрудой по поводу обеспечения эффективной обратной связи в общении, она пишет: «В своих замечаниях постарайтесь затронуть, прежде всего, особенности поведения партнера, а не его личности; старайтесь говорить о конкретных поступках партнера»; «Старайтесь сосредотачивать свое внимание на конкретных поступках вашего партнера в ситуациях, имевших место совсем недавно...» [6, с. 199].

Достаточно важными для решения задачи выбора объекта измерения поведения являются результаты исследований, проведенных в 1940–50-х гг. в «Ohio State University». Ученые этого университета попытались разработать механизм диагностики поведения через рассмотрение его как определенной серии поступков. При этом ими было установлено, что одним из основных проводников влияния, которое руководители оказывают на своих подчиненных, является их собственное поведение. Для того чтобы выявить типы поведения руководителя, помогающие сотрудникам, группам и организациям добиваться самых разнообразных целей, сотрудники «Ohio State University» составили список из 1800 конкретных поступков, которые, как они считали, могут использовать руководители. Среди них: формулирование целей для подчиненных, выдача им указаний, проявление дружелюбия и т.д. Для измерения поступков исследователи разработали шкалы и раздали их тысячам сотрудников, которых попросили указать, в какой мере их руководители используют те или иные типы поведения. Оказалось, что предложенный список поступков, во-первых, не исчерпывал всю их палитру, во-вторых, респонденты чаще всего отметили из большинства указанных типов поведения руководителей либо уважительность, либо формирование структуры. Результаты, полученные в этом университете, подтвердились во многих других исследованиях [7, с. 231]. Если трансформировать содержание двух вариантов поведения менеджеров на современный язык менеджмента, то уважительность можно воспринимать как демократический стиль управления, предполагающий вовлечение подчиненных в принятие решений и их исполнение, а формирование структуры – как бюрократическое управление, предполагающее выдачу распоряжений подчиненным и контроль их выполнения в рамках предоставленных подчиненному компетенций. То есть из всей совокупности предлагаемых к оценке поступков руководителей респонденты синтезировали два их характерных типа.

В свое время коллектив российских ученых получил приблизительно такой же результат в экспериментальных исследованиях поведения человека через поступки на работе и на досуге. Их выводы были такими: «Следуя основной гипотезе, надо было выделить различные по масштабу компоненты поведения – от отдельных поступков до целостной их последовательности в разных сферах. Теперь, когда работа закончена, приходится признать, что с этой задачей нам не удалось справиться должным образом. Описываемые ниже методики, скорее всего, фиксируют поведение только в двух масштабах – на уровне системы поступков в определенной сфере (главным образом на работе) и в масштабах общих особенностей поведения в обеих изучаемых сферах. Уровень отдельного поступка фактически не регистрируется, что создает определенные трудности в дальнейшем анализе» [8, с. 45].

Подводя итог анализу двух убедительных экспериментальных проверок возможности использования для оценки поведения определенного списка поступков, можно утверждать, что для решения этой задачи необходимо искать другой подход, основывающийся на особенной обобщающей характеристике некоторого списка поступков. При этом даже выделение классов или типов поведения не свидетельствует о том, что они будут проявляться в чистом виде. Так, нельзя не согласиться с комментариями Дж. Джорджа и Г. Джоунса по поводу исследований в «Ohio State University», которые высказали мысль, что уважительность и формирование структуры – это не взаимоисключающие, а взаимодополняющие, хотя и независимые типы поведения руководителей. Они фактически отражают два противоположных стиля управления людьми: жесткий административный, опирающийся на структуру, и «мягкий», демократический, предполагающий делегирование полномочий подчиненным.

Эти типы поведения являются взаимодополняющими, поскольку руководители могут использовать их одновременно. Они независимы, поскольку то, в какой степени руководитель уважителен, ничего не говорит о том, как он формирует структуру и наоборот [7, с. 231]. Таким образом, предложенную исследователями «Ohio State University» типологию поведения руководителей можно считать уместной. Но перенести на уровень подчиненного ее нельзя. Хотя власть и рассредоточивается сегодня объективно между руководителями и компетентными подчиненными, у последних нет полномочий и прав формировать структуру, использовать административные рычаги воздействия на руководителя или коллег, нет у них и права делегировать полномочия. Поэтому типология поведения подчиненных в отношениях с руководителем и коллегами должна строиться по другому принципу, на другом основании. И это основание имеет социальную природу.

Дело в том, что поступок человека имеет особую качественную окраску, связанную с его личностью. Составитель современного толкового психологического словаря В. Шапар считает, что поступок – это осознанное действие, оцениваемое как акт морального самоопределения человека, в котором он утверждает себя как личность – в своем отношении к другому человеку, к себе самому, группе или обществу, к природе в целом. Поступок – основная единица социального поведения. В нем проявляется и формируется личность человека [9, с. 67]. Если сказанное верно, то спрогнозировать или оценить отдельный поступок практически невозможно. Хотя продиагностировать определенный характер типичной совокупности поступков можно, если разработать соответствующую классификацию таких типов. Анализ и обобщение литературы показывают, что существует несколько подходов к выделению типов поведения в зависимости от задач исследования. Один из них уже был нами рассмотрен – это деление поведения руководителей на «мягкое» гуманистическое и «жесткое» (структурное или административное). Кроме задачи определения типов поведения руководителей в литературе рассматриваются типы поведения подчиненных в отношениях с руководителями, типы поведения коллективов или организаций и некоторые другие.

В значительной степени полезным для выбора инструментов влияния на поведение человека в коллективе можно считать выделение таких вариантов их поведения во взаимодействии, как конфликт, кооперация, сотрудничество, компромисс, конкуренция. Их диагностику можно выполнить, сопоставляя оценки руководителем и коллективом различных проблем, возникающих в работе [10, с. 63-64; 11, с. 306].

Немаловажными аспектами поведения работников и коллективов является их отношение к изменениям в работе. В этой связи исследователи различают традиционный и инновационный (предпринимательский) типы поведения. Для диагностики поведения отдельных личностей по этому признаку можно воспользоваться оценками характеристик потенциала инновационного поведения, перечень которых неоднозначный. Например, в качестве таковых предлагаются постоянное стремление к успеху, желание быть хозяином судьбы, желание достичь свободы и независимости, инициативность; настойчивость в достижении целей, допустимый риск, отсутствие страха взять на себя ответственность, умение спокойно анализировать сложные ситуации, умение убеждать людей, трудолюбие, умение находить информацию о выгоде, предприимчивость [12, с. 65].

Сохранение или развитие поведения требует количественной оценки отдельных характеристик, которую можно получить, используя опросы, анкетирование, интервью.

В целом по вышеизложенному материалу можно сделать следующие выводы. Организационное поведение превращается в критический объект менеджмента. Воздействие на него требует количественной оценки, учитывающей природу этого феномена. Но его природа в литературе трактуется по-разному, исходя из соотношения двух понятий, отражающих активность субъекта хозяйствования по отношению к внешней среде: деятельности и поведения. В литературе в качестве единицы деятельности предлагают выбирать действие, а поведения – поступок. Отсюда напрашивается вывод, что оценивать поведение можно через оценку поступков. Однако исследованиями зарубежных ученых доказано, что составить полный перечень прогнозируемых поступков человека практически невозможно. Хотя продиагностировать определенный характер типичной совокупности поступков можно, если разработать соответствующую классификацию таких типов. Существует несколько подходов к выделению типов поведения в зависимости от задач исследования. Например, можно выделить демократический и жесткий тип поведения руководителя. Во взаимодействии членов коллектива, руководителя коллектива и подчиненных можно выделить такие типы поведения, как конфликт, кооперация, сотрудничество, компромисс, конкуренция. Поскольку поведение представляет определенный характер изменчивости во времени индивида, коллектива, представляет интерес выделение традиционного и инновационного типов поведения. Сохранение или развитие

определенного варианта поведения требует количественной оценки отдельных характеристик, которую можно получить, используя опросы, анкетирование, интервью.

Развитие данных исследований возможно в направлении теоретического обоснования операционализации типов поведения и практической ее проверки.

Література

1. Рывкина Р.В. Управленческие группы: деятельность. Поведение и взаимодействие // Изв. Сиб. отд. АН СССР.- Сер. Экономика и прикл. социол.- 1985.- Вып. 3.- №12.- С. 26.
2. Словарь психолога-практика / Сост. С.Ю. Головин. 2-е изд., пер., и доп.- Минск, Харвест, 2003.- 976с.
3. Зеленовский Я. Организация трудовых коллективов. Введение в теорию организации и управления. - М., 1971.
4. Пилипенко В.Е. и др. Экономическая социология: Учеб. пособие / В.Е. Пилипенко, Э.А. Гансова, В.С. Казаков и др.; Под ред. В.Е.Пилипенко.- К.: МАУП, 2002.- 296 с.
5. Москвичов С.Г. Мотивація діяльності та поведінки як предмет системного дослідження в психології // Проблеми філософії. Республіканський міжвідомчий науковий збірник. Випуск 88. Суспільна діяльність, нове мислення й пізнання.- Київ, „Либідь”, 1991.- С. 31-37.
6. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2000.- 224 с.
7. Джордж Дж. М., Джоунс Г.Р. Организационное поведение. Основы управления: Учеб. Пособие для вузов / Пер. с англ. Под ред. Проф. Е.А. Климова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.- 463 с.
8. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности. Под ред. В.А. Ядова. Ленинград.: «НАУКА», Ленинградское отделение 1979.- 248 с.
9. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник.- Х.: Прапор, 2005.- 649с.
10. Дороніна М.С., Войтко В.В. Діагностика поведінки колективу // Економіка розвитку. Науковий журнал.- Харків. ХДЕУ.- №1, 2004 - С. 61 - 67.
11. Фролов С.С. Социология: Учебник.- 3-е изд., доп. М.: Градарики, 1999.- 344 с.
12. Доронін А.В., Петряев О.О. Кількісний аналіз потенціалу лідерства у виробничих організаціях // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля.- 2005.- №8(84).- Ч.2.- С. 64-69.

УДК 331.108.2

Н.В. Романченко

АДАПТАЦІЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТРУДОВОЮ ПОВЕДІНКОЮ ПРАЦІВНИКІВ В СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛАХ

В 60-х рр. ХХ ст. активно обговорювалися перспективи менеджера середньої ланки у зв'язку із впровадженням інформаційних технологій. Основною їхньою функцією вважалася координація виконання планових завдань, розробка й затвердження яких - прерогатива вищого рівня менеджменту. На думку вчених, масове впровадження у виробництво інформаційних технологій дозволить безпосередньо передавати завдання їхнім виконавцям, що й зіграє роль у долі керівників середнього рівня [1, с. 57-58]. Наслідком цього мала стати не тільки зміна їхнього функціонала, але й чисельності мідл-керівників. Реалії ХХІ ст. не відповідають таким очікуванням. Переродження функції керування персоналом у цілісну систему спричиняє ще більші вимоги до керівників середньої ланки як суб'єктів управління людськими ресурсами. Відмінною рисою мідл-керівників стає реалізація значної частини функцій управління персоналом. До їхнього числа належить формування системи адаптації співробітників, здатної забезпечити вирішення великої кількості завдань як традиційного (з погляду їх сутності), так і нетрадиційного характеру. До останніх завдань можна віднести впровадження корпоративної культури, у тому числі норм і цінностей структурного підрозділу; формування лояльного відношення до компанії; приведення у відповідність очікувань співробітника й можливостей компанії (підрозділу); вплив на формування стилю робочої діяльності й ставлення до власного професійного розвитку.

Такий підхід до адаптації, як зазначає Д. Занько, вимагає формування в мідл-керівників ставлення до адаптації як до технології управління персоналом, а також навчання менеджерів елементам побудови комплексної й цілісної системи адаптації персоналу [2, с. 77]. Основним тут є: