Содержание

Введение

1. История появление бихевиоральной науки

1.1. Понятие бихевиоризма

1.2. Теоретические основы бихевиоризма

2. Бихевиористский подход к управленческой деятельности

3. Пример действия бихевиоралистского подхода в управлении

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Начало XX века ознаменовано появлением и развитием бихевиоризма как реакции на неудачные экспериментальные исследования «физиологической психологии». Предмет бихевиоризма, или «поведенческой психологии», – поведение. По мнению бихевиористов, зная силу действующих раздражителей и учитывая прошлый опыт «испытуемого», можно исследовать процессы научения, образования новых форм поведения, не вникая в его физиологические механизмы.

Бихевиоризм — крупное психологическое направление. Согласно бихевиоризму у человека при рождении имеется относительно небольшое число врождённых схем поведения (дыхание, глотание и т.п.), над которыми надстраиваются более сложные процессы, вплоть до образования сложнейших «репертуаров поведения». Удачная реакция закрепляется и впредь имеет тенденцию к воспроизведению – «закон эффекта». Закрепление реакций подчиняется «закону упражнения», т. е. многократного повторения одних и тех же реакций в ответ на одни и те же стимулы, в результате чего эти реакции автоматизируются. Для объяснения того, каким образом выбирается данная реакция в ответ на данное воздействие, был выдвинут принцип «проб и ошибок», согласно которому выработка всякой новой реакции начинается со слепых проб, продолжающихся до тех пор, пока одна из них не приведет к положительному эффекту.

Цель данной работы: попытаться выяснить, что представляет собой бихевиоризм и как этот подход применим на практике в деятельности организации.

Структура работы: работа состоит из введения, 3 глав, заключения и списка использованной литературы. Общий объем работы 15 страниц.

1. История появление бихевиоральной науки

1.1 Понятие бихевиоризма

Бихевиоризм (от англ. behaviour - поведение), ведущее направление в американской психологии, оказавшее значительное влияние на все дисциплины, связанные с изучением человека. В основе бихевиоризма лежит понимание поведения человека и животных как совокупности двигательных и сводимых к ним вербальных и эмоциональных ответов (реакций) на воздействия (стимулы) внешней среды. Возник на рубеже 19- 20 вв. под непосредственным влиянием экспериментальных исследований психики животных. Так как в этих исследованиях не мог применяться метод самонаблюдения, господствовавший при изучении психики человека, то была построена методика эксперимента, основанного на серии контролируемых воздействий на животных и регистрации их реакций на эти воздействия. Эта методика была перенесена и на изучение психики человека. Общеметодологическими предпосылками бихевиоризма явились принципы философии позитивизма, согласно которым наука должна описывать только непосредственно наблюдаемое, а любые попытки анализа внутренних, непосредственно не данных для наблюдения механизмов отклоняются как философские спекуляции.

Отсюда основной тезис бихевиоризма: психология должна изучать поведение, а не сознание, которое в принципе непосредственно не наблюдаемо; поведение же понимается как совокупность связей «стимул – реакция» (S - R).

Родоначальником бихевиоризма является Э. Торндайк. Программа бихевиоризма и сам термин были впервые предложены Дж.Уотсоном. «Манифестом» бихевиоризма считается его статья «Психология с точки зрения бихевиориста», но предпосылки возникновения складывались задолго до нее. Таковыми являлись: требования практики, которым не могла удовлетворить «академическая» интроспективная «психология сознания», философия позитивизма и прагматизма, исследования поведения животных, физиологические и психологические идеи российских ученых.

1.2 Теоретические основы бихевиоризма

Бихевиоральная наука — общий термин, обозначающий любую науку, которая изучает поведение индивидов и групп; к ней относятся психология, социология, социальная антропология, этология. Часто используется как синоним социальной науки.

Бихевиоризм отказывается от рассмотрения субъективного мира человека в качестве предмета психологии и предлагает считать таковым поведение индивида (животного и человека) от рождения до смерти. К поведению относят все внешне наблюдаемые реакции организма (в т. ч. отдельных его органов) на внешние воздействия (стимулы), которые можно объективно зафиксировать невооруженным глазом либо с помощью специальных приборов. Единицей анализа поведения объявляется конкретная связь стимула и реакции. В области методологии бихевиоризм предлагает метод объективного наблюдения и метод эксперимента, в которых исследуется связь S—R (раздражитель — реакция), с целью последующего предсказания поведения субъекта и «управления» им.

Основываясь на экспериментальных исследованиях животных, бихевиоризм в противовес генетическим и конституциональным теориям признал основным фактором, определяющим поведение и развитие человека, внешнюю обстановку. Расценивая окружающее как конфигурацию раздражителей, бихевиористы пришли к выводу, что поведение — функция комплекса внешних раздражителей. Согласно этой точке зрения, индивид контролируется исключительно внешними обстоятельствами, т. е. среда - это активная система, а человек - реактивная. По мнению приверженцев бихевиоральной науки, надо исследовать непосредственную зависимость между поведением и внешней ситуацией. Отрицание направляющего влияния внутреннего состояния индивида на его поведение — это центральный тезис классического бихевиоризма.

На поведение вообще, согласно бихевиоризму оказывают влияние: с одной стороны стимулы и ситуации, предшествующие (антецедентные) поведению; с другой – стимулы (результаты и последствия), появившиеся после него. Предшествующие стимулы могут провоцировать определенное поведение или подавлять его.

2. Бихевиористский подход к управленческой деятельности

Концепция «развития организации».

В настоящее время стало модным проявлять интерес к организационным изменениям. Это объясняется тем, что во многих фирмах изменение условий окружения и технологии вызывает необходимость соответствующих организационных изменений.

Возникает вопрос, как должны осуществляться изменения, направленные, например, на перестройку структур, обогащение работ, привлечение сотрудников к управлению (участие в управлении). Некоторые компании имеют в штате специальных сотрудников, которые занимаются подготовкой условий для изменений. Эти сотрудники специализируются в области, которая известна в настоящее время под названием «развитие организации». Их усилия направляются - при поддержке высшего руководства - на «планомерное проведение изменений в рамках подразделений организации с целью повышения эффективности работы организации в целом и основаны на применении бихевиоральной науки».

Развивающейся организации присущи следующие черты:

1) она приспосабливается к новым целям, как этого» требуют быстрые изменения условий окружения;

2) ее члены осуществляют сотрудничество и управляют изменениями, предотвращая их разрушительное воздействие на организацию;

3) это организация, в которой есть благоприятные возможности для роста и самоусовершенствования (самоактуализации) ее членов.

4) это организация, в которой участие каждого уровня в постановке целей и принятии решений является правилом, так что работники ощущают свою вовлеченность в планирование и управление.

От специалистов по РО не требуется предлагать администрации готовые решения организационных проблем, но они должны помогать ей развивать способности к решению таких проблем и способствовать созданию идеальной организации.

Наиболее общие методы и подходы РО давно известны. Такими методами являются «управленческая матрица» и «тренировка чувствительности», которые широко используются. Правда, существует тенденция к замене «тренировки чувствительности» вне рабочей обстановки групповой тренировкой в рабочей обстановке.

Выше отмечалось, что во многих компаниях подразделения по РО ограничиваются в своей работе улучшением межличностных отношений, однако в некоторых компаниях предпринимаются также и попытки изменить поведение сотрудников путем изменения организационной структуры. Арджирис, например, подчеркивает необходимость обучения для изменения личностных качеств сотрудников как важнейшего условия изменения поведения, другие ученые склонны больше внимания уделять ситуационным факторам, таким, как перестройка организационной структуры, изменение целей и измерение продуктивности работы. Так, Кац и Кан считают, что люди в организации просто исполняют свои роли и что, пока эти роли не изменятся, пока не изменятся поощрения и наказания, а также экспектации относительно содержания других ролей, мы не получим желаемого изменения поведения.

Они перечисляют семь подходов к осуществлению организационных изменений, уделяя особое внимание прямой манипуляции организационными факторами.

1) Информация. Считается, что обеспечение информацией представляет собой реальную, хотя и ограниченную ценность для осуществления организационных изменений.

2) Индивидуальное консультирование и терапия рассматриваются как попытки, отчасти успешные, преодолеть некоторые ограничения, касающиеся только обеспечения информацией. Однако они также ограничены в том смысле, что «воплощать новые представления в организационные изменения целиком предоставляется исполнителю».

3) Влияние лидирующей группы рассматривается как, возможно, еще более эффективный подход к организационным изменениям.

4) «Тренировка чувствительности». Рассматривается как распространение концепции лидирующих групп на изменение поведения сотрудников и организации в целом и дает наилучшие результаты, когда направлена на «приспособление изменений в поведении индивидов к организационному климату».

5) Групповая терапия. Считается, что групповая терапия дает хорошие результаты и представляет собой своеобразный симбиоз «индивидуальной терапии и социальной психологии организации».

6) Результаты обследования как средство обратной связи. Руководитель обсуждает результаты изучения мнений и другие релевантные данные с непосредственными исполнителями с целью улучшения личных взаимоотношений и взаимосвязи между ролями в организации. Эффективность этого метода считается доказанной.

7) Системные изменения. Рассматриваются как наиболее эффективный подход к организационным изменениям, так как они основаны на прямом манипулировании организационными переменными.

Наиболее распространенным средством изменения поведения организации стали методы изменения ценностных установок и стиля руководства. Одним из таких методов является «управленческая матрица», описанная Р.Блейком и Д.Моутон, которые основываются на предположении, что существует два важнейших измерения лидерства:

1) внимание к людям;

2) внимание к производству.

Считается также, что эти два показателя независимы. «Управленческая матрица» Блейка иллюстрирует это, а использование методики обучения, основанной на ее применении, для изменения стиля руководства представляет собой одну из попыток практического применения теории лидерства.

Блейк и Моутон утверждают, что каждому руководителю присущ свой стиль руководства, проявляющийся в том, насколько он внимателен к производству и к подчиненным.

Ниже приводятся некоторые характерные стили руководства:

1. Управление ориентировано на задачу, так как основное внимание уделяется производству.

2. Управление в стиле загородного клуба: управляющий заботится только о том, чтобы работники были довольны.

3. Убогое управление или управление, при котором быть менее внимательным к людям и к производству нельзя.

Блейк утверждает, что оптимальному стилю руководства соответствует когда руководитель проявляет исключительное внимание как к производству, так и к людям, работающим с ним и для него.

Одним из методов обучения, ставших общеизвестными, является «тренировка чувствительности». Главным пропагандистом является К. Арджирис. Его собственный взгляд на лидерство связан с представлением о стремлении людей к самоусовершенствованию. Он утверждает, что с этой точки зрения лучшим оказывается такое руководство, при котором подчиненные получают возможность самовыражения, что квалификация является следствием ценностных установок личности и, если ценностные установки исполнителя неверны, он становится медлительным и негибким. Таких сотрудников необходимо переучивать путем «размораживания» старых установок и «замораживания» новых.

То, что влияние руководителя зависит в некотором смысле от того, насколько его поведение способствует осуществлению целей его подчиненных или членов его группы, признают все. Мы видим, что для некоторых ученых, придерживающихся бихевиоральных концепций, это означает, что лучшее поведение руководителя - это поведение, ориентированное на подчиненного или поддерживающее подчиненных.

И все же слишком часто те, кто призывает к изменениям, надеются, что изменения коснутся кого угодно, только не их самих. Поэтому основная проблема, возможно, заключается в том, чтобы заставить каждого понять, что он тоже может испытать воздействие изменений и что комитет также может этому способствовать.

3. Пример действия бихевиоралистского подхода в управлении

Исходная ситуация.

Компания производит широкий ассортимент электротехнического оборудования, используемого главным образом в промышленности и вооруженных силах. Она подразделяется на четыре функциональных отделения - сбыта, производства, конструкторско-технологического обеспечения, финансов.

В деятельности всех отделений на протяжении многих лет традиционно преобладает административный аспект. Центральный отдел планирования в производственном отделении занимается разработкой технологических процессов, спецификаций оборудования и оснастки, составляет детальные планы производства и графики для всех цехов. Объем продаж компании составляет примерно 20 млн. руб. в год. За последние 10 лет фирма стремительно расширялась, и объем продаж увеличился в четыре раза. Однако, на протяжении последних нескольких лет прибыли снижались, и недавно компании едва удалось покрыть издержки.

Основные характеристики разных групп изделий различны.

1. Специальный ассортимент излучающей аппаратуры высокой точности, продается непосредственно правительству.

2. Нестандартная звуковая аппаратура, продается непосредственно правительству. В отличие от первой группы изделий, для которой характерен акцент на конструкторские решения, звуковая аппаратура в конструктивном отношении проста, но выпускается в больших количествах и требует отлаженных способов серийного производства.

3. Нестандартные изделия высокой точности для радиовещания и специальный ассортимент аппаратуры связи, продаваемые прямо потребителям, в соответствии с техническими характеристиками. Успешный сбыт зависит от технического исполнения. Производятся малыми партиями.

4. Стандартная продукция массового потребления.

Эта продукция продается потребителям по рыночным ценам, поэтому упор делается на снижение себестоимости как на основу конкурентоспособности.

Исходя из приведенного описания фирмы, можно сформулировать несколько обобщений.

1. Для отдела сбыта особое значение имеет объем продаж.

2. При конструировании прибыль в расчет не берется.

3 Затраты растут, и цены испытывают влияние конкуренции. Рост затрат связан с ростом численности административного персонала, а не с ростом заработной платы работников или с ростом цен на сырье и материалы

4. Эффективность операций снижается по мере расширения ассортимента продукции и роста объема продаж. В частности, было отмечено следующее:

а) постоянно изменяется ассортимент нестандартной продукции и продукции специального назначения, что связано с технологическими изменениями и изменениями требований заказчика. Компания обнаруживает, что она может приспособиться к таким изменениям только при значительных затратах и частых переналадках;

б) конструкторское отделение часто не обращает внимания на производственные проблемы, связанные с осуществлением его предложений;

в) продукция специального назначения и нестандартная продукция часто не удовлетворяют спецификациям,

г) отделению сбыта часто недостаточно консультаций конструкторского отделения по техническим вопросам, касающимся продукции специального назначения и нестандартной продукции,

д) плохое обслуживание, заказы выполняются с большим опозданием.

5. До 40% объема продаж компании приходится па правительственные заказы.

Бихевиоральные концепции.

Сторонник бихевиорального подхода скажет, что организация отделений сама по себе недостаточна, но является шагом в правильном направлении. Необходимо поощрять сотрудничество в каждом отделении, а одно лишь разграничение полномочий этого не дает. Если для достижения целей нужно много людей, люди должны быть Ориентированы на эти цели. Поэтому вся существующая система дисфункциональна полностью.

1. Существование отделов централизованного планирования и контроля с их сильным административным аппаратом основывается на предпосылке, что организацией можно управлять, как часами. А эта предпосылка неверна. При такой организации утрачивается гибкость и поощряется псевдо бюрократия или бюрократия, ориентированная на наказание (нарушение правил ведет к еще большему ужесточению правил со стороны плановиков и контролеров).

2. Система в целом не затрагивает высших потребностей, и факторы содержания работы не удается усилить, так как сотрудничество отсутствует, а централизованное планирование не дает оперативному персоналу возможности для самовыражения и чувства сопричастности. Те, у кого сильны потребности в аффилиации, будут испытывать неудовлетворенность вследствие постоянных и неизбежных конфликтов; те, у кого основной является потребность в достижении целей, не будут иметь простора для инициативы, и только те, у кого основная потребность - это потребность во власти, может быть, найдут себя в одном из плановых органов. Наконец, связь между усердной работой и достижением желаемых целей не будет отчетливо восприниматься, так как усердная работа часто ведет к тому, что успехи не получают признания, если другие неспособны к сотрудничеству. Громадная административная система контроля основывается на представлениях теории X о человеке.

3. В настоящее время климат в организации располагает к тому, чтобы руководители были менее внимательны к подчиненным, чем это возможно в другой ситуации; в то же время огромный аппарат контроля поощряет недемократичный, автократический стиль руководства, так как формула «правила - это закон» остается в силе.

4. При отсутствии приверженности генеральным целям групповые нормы, не выполняют своих функций в отношении организации и не приводят к исправлению имеющихся недостатков.

5. При значительном различии интересов, восприятия действительности и имеющейся информации для межличностных отношений характерны конфликты между группами и желание любой ценой оправдать свои действия.

Какие рекомендации можно предложить?

1. Организация отделений будет первым шагом, но эти отделения должны иметь плоскую, децентрализованную структуру.

2. За исключением отделения продукции массового потребления, все отделения должны рассмотреть возможность использования «проектных групп», выполняющих функции сбыта, производства, конструкторско-технологической подготовки и специальные функции, которые занимались бы выполнением отдельных заказов. Такие группы могут быть временными, но могут быть также и постоянными по составу и должны формироваться с учетом индивидуальных предпочтений, чтобы облегчить сотрудничество. Эти межфункциональные рабочие группы должны получать официальное признание и все права, необходимые для выполнения сроков поставки в пределах основных ограничений, налагаемых политикой фирмы. Особое внимание в этом случае уделяется групповым достижениям и тем результатам, которые могут считаться достижением групп. Организация групп сама по себе будет способствовать удовлетворению потребности в аффилиации, а признание вкладов отдельных членов групп как группами, так и вышестоящим руководством удовлетворит потребности в самоуважении.

Максимальное использование способностей каждого приведет к обогащению содержания работы и расширению возможностей человека для самовыражения и «психологического роста». В самом распределении реальных полномочий в группе отразится распределение компетентности по отношению к данной задаче, а при смене задачи изменится и распределение полномочий. Структура из пересекающихся рабочих групп и плоская децентрализованная структура способствуют развитию демократического управления.

Данные рекомендации в целом позволяют организовать сотрудничество и создать основу для частого межличностного взаимодействия, что компенсирует недостатки текущей координации, снижает затраты на контроль и администрирование (так как «проектные группы» будут осуществлять самоуправление), улучшает обслуживание, стимулирует инициативу и исключает разрушительные конфликты.

Заключение

Как видим, в настоящее время стало модным проявлять интерес к организационным изменениям. Это объясняется тем, что во многих фирмах изменение условий окружающего мира и технологии вызывает необходимость соответствующих изменений и в структуре управления. Стабильная организация способствует поддержанию порядка и организационных норм и ценностей.

Бихевиористские подходы к управленческой деятельности направлены на изменение человеческих взаимоотношений в организации и является одним из множества существующих в психологии методов изучения поведения человека.

Изменения, при которых должно существенно измениться поведение людей, приводят к неопределенности:

* относительно гарантированности работы (так, сопротивление вероятно, если фирма сокращает производство);
* относительно приспособления к новым условиям (пожилые рабочие могут чувствовать, что им не приспособиться к новым требованиям);
* относительно социальных отношений в будущем (изменения могут разрушить сложившиеся благоприятные социальные отношения).

Именно фактору социальных отношений должно уделяться особое внимание. В действительности работники оказывают сопротивление вовсе не техническим, а социальным изменениям - изменениям в человеческих взаимоотношениях, которыми обычно сопровождаются технические изменения.

Технический аспект изменений заключается в заметной модификации характера работы. Социальный аспект изменений - это их влияние на существующие в организации управление, взаимоотношения и мнение сотрудников на этот счет.

Список использованной литературы

1. Гусаров Ю.В. Исследование систем управления. - Томск: ТПУ, 2001.

2. О'Шонесси Джон. Принципы организации управления фирмой. - М.: ИНФРА-М, 2000.