Оглавление.

* Введение. 2
* *Атрибуции локуса контроля. 3*
* *Другие атрибуции. 4*
* *Ошибки атрибуции. 6*
* *Роль самоэффективности в атрибуции. 7*
* *Резюме. 8*
* *Использованная литература. 9*

Введение.

 Не смотря на то, что теории трудовой мотивации и принято подразделять на содержательные и процессуальные, в последние годы появились новые теории. В частности, теория атрибуции. Понимание этой теории необходимо для изучения мотивации трудовой деятельности в рамках организационного поведения.

Не так давно производимые людьми атрибуции стали рассматриваться как важный элемент мотивации трудовой деятельности. В отличие от других теорий, теория атрибуции скорее является теорией взаимосвязи личного вос­приятия и межличностного поведения, чем теорией мотивации отдельного человека. Разнообразие теорий атрибуции постоянно увеличивается. Однако недавно проведен­ный их анализ позволяет сделать заключение, что все они объединяются следующими общими предположениями.

1. Мы стараемся найти смысл в окружающем нас мире.

2. Мы часто объясняем действия людей либо внутренними, либо внешними причи­нами.

3. Мы делаем это в значительной степени на основе логики.

Хорошо известный теоретик Гарольд Келли подчеркивает, что теория атрибуции свя­зана главным образом с теми когнитивными процессами, с помощью которых человек интерпретирует поведение, как вызванное (или приписываемое) определенными эле­ментами соответствующей окружающей среды. Она касается вопросов «почему» в мо­тивации и поведении. Хотя большинство причин, атрибутов и вопросов «почему» нель­зя наблюдать непосредственно, теория утверждает, что люди полагаются на когнитив­ные акты, преимущественно на ощущения. Теория атрибуции предполагает, что люди рациональны и испытывают потребность в определении и понимании каузальной струк­туры окружающей среды. Именно поиск этих атрибутов и является основной характе­ристикой теории атрибуции.

Хотя корни теории атрибуции можно найти в работах пионеров когнитивной тео­рии (например, в работах Левина и Фестингера), среди идей о когнитивной оценке де Шарма, в понятии Бема о «самовосприятии», ее автором обычно признают Фрица Хайдера. Хайдер считал, что и внутренние силы (личные качества, такие, как способности, усилия и утомляемость), и внешние силы (свойства окружающей среды, например, пра­вила и погода), дополняя друг друга, определяют поведение. Он подчеркивал, что эти важные детерминанты поведения являются *воспринимаемыми (perceived),* а не реальны­ми. Люди ведут себя по-разному в зависимости от того, воспринимают ли они внутрен­ние или внешние атрибуты. Именно эта концепция дифференцированной атрибуции имеет важные следствия для трудовой мотивации.

***Атрибуции локуса контроля.***

Используя понятие «локус контроля», можно объяснить поведение человека на работе, исходя из того, откуда, согласно его ощущениям, исхо­дит контроль за достигнутыми им результатами: изнутри или извне. Работники, кото­рые ощущают внутренний контроль, считают, что они могут влиять на собственные ре­зультаты посредством своих способностей, умений или усилий. Работники, которые ощущают внешний контроль, считают, что они не могут сами регулировать свои ре­зультаты; они полагают, что ими управляют внешние силы. Важно, что ощущение локуса контроля может оказывать дифференцированное воздействие на выполнение ра­боты и на чувство удовлетворенности ею. Например, исследования Роттера и его кол­лег показывают, что умения и навыки влияют на поведение иначе, чем возможности, предоставляемые внешней средой. К тому же в последние годы был проведен ряд ис­следований для проверки теории атрибуции — модели локуса контроля в рабочих усло­виях. Одно из исследований выявило, что работники, ощущающие внутренний кон­троль, обычно в большей степени удовлетворены своей работой, чаще занимают мене­джерские должности и более удовлетворены партисипативным менеджментом (основанном на вовлечении работников в принятие управленческих решений), чем ра­ботники, ощущающие внешний контроль.

Другие исследования показали, что менеджеры, испытывающие внутренний кон­троль, более эффективны, внимательнее к подчиненным, стараются не работать на износ и при выполнении задания мыслят более стратегически. Было также обнару­жено, что процесс атрибуции играет роль в политической жизни организаций при фор­мировании коалиций. В частности, сотрудники, объединяющиеся в коалицию, припи­сывают большее значение внутренним факторам, таким, как способности и желание, а люди, не вошедшие в коалицию, больше склонны полагаться на внешние факторы, на­пример удачу.

Из этих исследований можно сделать практический вывод: менеджеры, испытыва­ющие внутренний контроль, лучше менеджеров, испытывающих внешний контроль. Однако такого рода обобщения подтверждаются все же не полностью, поскольку суще­ствует ряд противоречивых фактов. Например, после одного из исследований было сде­лано заключение, что идеальный менеджер может иметь внешнюю ориентацию. Дан­ные, полученные в процессе исследования, указывали на то, что менеджеры, контро­лируемые извне, воспринимаются как руководители, работающие более структуриро­ванно и более тщательно анализирующие обстоятельства, нежели менеджеры, контро­лируемые изнутри. Было показано, что, кроме практического применения в анализе управленческого поведения и эффективности деятельности, теория атрибуции вполне подходит для объяснения поведения при целеполагании, поведения лидера и при­чин плохого выполнения работы сотрудниками. В обзорной статье делается заключе­ние, что локус контроля связан с эффективностью выполнения работы и чувством удов­летворенности у членов организации и может выступать связующим звеном во взаимо­отношениях мотивации и вознаграждения.

Кроме того, атрибуции связаны с *организационным символизмом (organizational symbolism),* который в сущности говорит о том, что если вы хотите понять организацию, необходимо понять ее символическую природу. С этой точки зрения большинство ор­ганизаций основано скорее на атрибуциях, чем на физической или наблюдаемой ре­альности. Например, исследование выявило, что символы представляют собой важ­ный источник информации, на основе которой люди формируют свое впечатление о психологическом климате.

***Другие атрибуции.***

Теория атрибуции содержит в себе многое, что может помочь луч­ше понять организационное поведение. Однако помимо внешнего и внутреннего локу­са контроля в дальнейшем должны быть объяснены и изучены и другие параметры. На­пример, один социальный психолог предположил, что во внимание должен приниматься также и параметр устойчивости (фиксированной или изменяющейся). Возможно, на­пример, что опытные работники могут иметь стойкое внутреннее представление отно­сительно своих способностей и неустойчивое внутреннее представление относительно усилий. К тому же, эти работники вполне могут иметь устойчивое внешнее представле­ние о трудности поставленных задач и нестабильное внешнее представление относи­тельно удачи.

*Модель атрибуции Келли. (Рис.1)*

Пример организационного поведения

(плохое выполнение работы подчиненным)

Тип информации/

наблюдений

# Установленные

атрибуции

Коллеги также плохо справляются с этой задачей

Подчиненный никогда не выполняет эту работу хорошо

Подчиненный хорошо выполняет другие задания, но не это

Коллеги очень хорошо выполняют это задание

Подчиненный никогда не выполняет эту работу хорошо

Подчиненный так же плохо выполняет другие задания, как и это

Высокая степень согласованности

Высокая степень постоянства

Высокая степень отличия

Низкая степень согласованности

Высокая степень постоянства

Низкая степень отличия

Внешние факторы (связанные с ситуацией или окружающей средой)

Внутренние факторы (связанные с личностными характеристиками)

Кроме параметра устойчивости, Келли предполагает, что такие параметры, как согла­сованность (действуют ли другие люди в подобной ситуации так же?), постоянство (дей­ствует ли этот человек в данной ситуации и в других подобных случаях так же?) и отличие (действует ли этот человек иначе в других ситуациях?), будут влиять на тип устанавлива­емых атрибуций. Рисунок 1 иллюстрирует, каким образом эта информация влияет на выбор параметров при оценке поведения работников. Чтобы правильно управлять этими параметрами, следует помнить, что согласованность относится к другим людям, отличие связано с другими задачами, а постоянство связано со временем. Как показано на рис. 1, если степень согласованности, постоянства и отличия высока, то, вероятнее всего, атрибуции будут связаны с внешними или ситуационно обусловленными причинами ок­ружающей среды. Внешние атрибуции могут быть, например, такими: поставлена слиш­ком трудная задача; давление со стороны домашних или коллег по работе мешает выполнению задания. Если степень согласованности низкая, степень постоянства высокая, а степень отличия низкая, тогда, возможно, атрибуции будут связаны с внутренними или личными причинами. Начальник, устанавливающий внутренние атрибуции, может сде­лать вывод, что у подчиненного просто недостает способностей либо он не прикладывает достаточно усилий, либо недостаточно мотивирован для хорошей работы. Имеются до­казательства, основанные на исследованиях в полевых условиях, которые непосредст­венно поддерживают предположения, вытекающие из модели Келли.

Помимо Келли, еще один хорошо известный теоретик в области мотивации — Бер­нард Вайнер использует теорию атрибуции для объяснения мотивации достижениями, для прогнозирования последующих изменений в выполнении работы и изменений во мнении людей о самих себе. Ниже приведены некоторые выводы из исследований Вайнера.

1. Атрибуция невезения (внешняя) уменьшает огорчение, вызванное негативными результатами, а атрибуция счастливой случайности (внешняя) преуменьшает ра­дость от успеха.

2. Когда человек приписывает свой успех скорее внутренним, чем внешним факто­рам, у него возникают более высокие ожидания относительно будущего успеха, он демонстрирует большее стремление к достижениям и ставит более высокие цели в своей работе.

***Ошибки атрибуции.***

Недавно социальные психологи обратили внимание на два очень сильных предубеждения, которые проявляются при установлении людьми атрибуции. Первое называется *фундаментальной ошибкой атрибуции (fundamental attribution error).* Ис­следования выявили, что люди имеют тенденцию игнорировать сильнодействующее си­туационное давление при объяснении поведения других людей. Люди, как правило, объ­ясняют поведение других личностными факторами (например, интеллектом, способнос­тями, мотивацией, отношениями или особенностями восприятия), даже когда совершенно очевидно, что людей вынуждают поступать так, а не иначе, ситуация или обстоятельства.

Другое предубеждение, выявленное в процессе исследований, заключается в том, что люди имеют тенденцию представлять себя в благоприятном свете. *Такое завышение само­оценки (self-serving bias)* проявляется во множестве исследований; люди с готовностью при­нимают похвалу, когда им говорят, что они в чем-либо преуспели (приписывая успех своим способностям и усердию), тогда как неудачу часто списывают на внешние, ситуационные факторы, такие, как невезение или особый характер данной проблемы, делающий невоз­можным ее разрешение. Например, спортсмены обычно приписывают свои победы лич­ным качествам, тогда как поражение, скорее всего, будут объяснять чем-либо еще — неве­зением, плохой организацией соревнований или большими усилиями другой команды.

Если на работе дела идут плохо, начальник, как правило, находит оправдание этому в недостаточном умении или халатном отношении своих подчиненных, но если в этом обвиняют самого начальника, он пытается объяснить все сложившейся ситуацией. То же справедливо и в отношении подчиненных. Они считают, что в их трудностях вино­вата сама ситуация, а неудачи начальника приписывают его личным качествам. Более того, если все идет нормально, то начальник относит это на счет своих личных досто­инств, если же успеха добиваются подчиненные, то он связывает это с внешними об­стоятельствами; последние же поступают наоборот, объясняя свои успехи собственны­ми личными качествами, а успехи начальства — ситуационными факторами. Другими словами, наличие конфликтующих предубеждений в атрибуции у менеджеров и их под­чиненных представляется явлением типичным для организаций. Одним из путей к со­зданию более продуктивных взаимоотношений исследователи считают необходимость усилий с обеих сторон, чтобы уменьшить расхождения в предположениях и точках зре­ния, это может быть достигнуто за счет повышения межличностных взаимодействий, открытия каналов коммуникаций и проведения семинаров, построения команд, ори­ентированных на уменьшение ошибок атрибуции.

***Роль самоэффективности в атрибуции.***

С ошибками атрибуции тесно связана ставшая недавно популярной концепция самоэффективности, которая восходит к концепции о завышенной самооценке. Самоэф­фективность (насколько эффективными люди считают самих себя) будет влиять на то, какие атрибуции устанавливают люди. Люди с высокой самоэффективностью стремят­ся приписать свой успех положительным внутренним качествам, а возникающие пре­пятствия рассматривать как ситуационные или как невезение; они могут также поду­мать: «Мне необходим новый подход». В то же время и атрибуции влияют на самоэф­фективность. Если успех на работе человек объясняет внутренними причинами, будет усиливаться его убежденность в своей высокой эффективности.

Эти различные аспекты теории атрибуции показывают сложность поведения че­ловека, и осознание данного факта должно стать частью науки, которая пытается *объ­яснить и понять* организационное поведение. Как недавно было замечено, нельзя ог­раничиться теорией атрибуции. Теоретические и ситуационные факторы, а также об­работка информации — все они влияют на схемы атрибуции в организационном по­ведении. Несмотря на всю ее сложность, теории атрибуции действительно имеется много шансов найти применение в практи­ческой деятельности, а не остаться чисто академическим упражнением по построе­нию теорий.

***Резюме.***

Теория атрибуции, которая обусловливает поведе­ние внутренними, внешними или иными причинами, дает возможность лучше по­нять сложный когнитивный процесс трудовой мотивации, но при этом для нее харак­терны определенные ограничения. Теория атрибуции потен­циально может внести большой вклад в процесс познания мотивации трудовой дея­тельности и, вероятно, способна преодолеть некоторые ограничения, свойственные теориям ожидания и справедливости. Теория атрибуции, возможно, приблизит нас к реализации целей предвидения и контроля.

***Использованная литература.***

1. Ф.Лютенс «Организационное поведение», Москва, Инфра-М, 1999 г.

2. Д.Майерс «Социальная психология», Санкт-Петербург, Питер, 1999 г.

3. WWW.PSYCHOLOGY.RU