***ВВЕДЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ.***

Эффективное управление организациями и людскими ресурсами, сталкивается с рядом проблем. Сокращение штатов, информационный взрыв, глобальная конкуренция: эти и ряд других явлений характеризуют ситуацию, с которой сталкиваются менеджеры в современных условиях. Самое простейшее и верное решение этих проблем высказал Сэм Уолтон, владелец сети универмагов. Ему задали вопрос: «В чём ключ к успеху?». На, что он ответил: «Люди –вот ключ к успеху!»

Здесь рассмотрен подход и методология в данной области. Будут рассмотрены современные проблемы, историческое развитие «организационного поведения», особое внимание уделим Хоторнским исследованиям, положившим начало систематическому изучению дисциплины «организационное поведение». Будет даны: определение предмета «организационного поведения» и обзор научной методологии дисциплины «организационное поведение».

**ПРОБЛЕМЫ СТОЯЩИЕ ПЕРЕД МЕНЕДЖМЕНТОМ.**

Область организационного поведения существует не менее 20-30 лет, теперь ей приходится сталкиваться с новыми проблемами, вытекающими из природы человека. Последние десять лет менеджеры занимались реструктуризацией своих организаций для повышения их эффективности и конкурентоспособности на рынке. И хотя реформирование приносит некоторые тактические успехи в повышении производительности и снижении издержек, оно не может справиться с грядущими проблемами. Новая рабочая среда требует принятия новых решений основанных на знании меняющихся условиях окружающей среды.

**НОВАЯ РАБОЧАЯ СРЕДА И ОРГАНИЗАЦИИ, ОСНОВАННЫЕ НА ЗНАНИИ.**

Новые тенденции изменяющие характер рабочей среды.

1. Традиционная иерархическая организация уступила место многообразию организационных форм, среди, которых выделяют сети специалистов.

2. Рабочую элиту составляют рабочие или техники – носители знания, которые заменят рабочих сборщиков.

3. Вертикальное разделение труда будет заменено горизонтальным.

4. Сама по себе работа получит новое содержание: постоянное обучение, больше интеллектуальной деятельности высшего порядка, уменьшение объёма общей рутины – «с девяти до пяти».

5. В парадигме ведения бизнеса произойдёт сдвиг от производства продукта к оказанию услуг.

Эти изменения пройдут скорее по революционному пути, чем по эволюционному.

Один из специалистов отметил*: « Мы находимся в процессе общемирового фундаментального сдвига в философии и практике менеджмента. Традиционная организация прошлого, ориентированная на ресурсы, стремительно уступает свои позиции нарождающейся организации, в основе, которой лежат знания.»*

Однако драматические изменения претерпевают не только рабочая среда, природа, форма организации, но и сама их среда.

ИЗМЕНЕНИЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ: ГЛОБАЛИЗАЦИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, КОМПЛЕКСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, ДЕВЕРСИФИКАЦИЯ РАБОЧЕЙ СИЛЫ И ЭТИКА.

Исходным источником изменений в окружающей среде является глобальная мировая экономика. Североамериканский регион торговли, развитые страны Тихоокеанского региона, Западная и Восточная Европа будут доминировать в мировой торговле на протяжении ближайшего десятилетия. Однако и другие станы ориентированные на экспорт (Китай, Таиланд, Малайзия, Индонезия, Вьетнам ) будут важнейшими игроками на мировом рынке. Эта глобальная конкуренция представляет важнейшую проблему современного менеджмента.

Другая важнейшая тенденция изменения окружающей среды это второй этап эры информатизации. Первый этап был характерен относительно простыми процессами в обработке данных. Второй этап связан с автоматизацией принятия решений, использованием различных телекоммуникационных технологий и т.н. информационной супермагистралью. Экспертные системы, системы поддержки решений, электронная почта, ИНТЕРНЕТ, ставшие общепринятыми. Ёще одним направлением развития, является «революция качества услуг», происходящие во всём мире. Качество становится решающим преимуществом на мировом рынке. Кроме того качество услуг становится критическим фактором во взрывообразно развивающемся сервисном секторе.

Всё больше доказательств, что поставка качественных услуг и продуктов непосредственно влияют на успех организации. Долговременные исследование в США показали, что те фирмы чьи товары оценивались как обладающие высшим качеством. Здесь нужно отметить, что качество обеспечивается использованием человеческих ресурсов фирмы, а не рекламным слоганом или выборочным контрольным качества.

Проблемой является такое использование человеческих ресурсов, при котором сотрудники поставляют качественные продукты, как друг другу, так и внешним потребителям.

Последний аспект развития окружающей среды, оказывающий большое влияние на менеджмент – это многообразие работников и этика. Так объединение «цветных» жителей США – Союз Радуги становится всё более влиятельным, а к 2050 году будет составлять большую часть населения.

Проблема для менеджмента состовляет то что деверсификационная рабочая сила включае и тех кто подвергался дискриминации. Т.е. каким образом менеджер должен устранить признаки дискриминации по любому признаку. Как это сделать? Признаком таких проблем стала концентрация внимания на сексуальных домогательствах, «эффект стеклянного потолка»(невозможность женщине добиться высших постов), отношение «работа-семья».

ПЕРЕХОД К НОВОЙ ПАРАДИГМЕ.

Термин парадигма переводится, как *модель, пример*. В наши дни это термин используется для обозначения обобщённых моделей, структур, образа мышления. Парадигма устанавливает правила (писаные и неписаные), определяет границы и подсказывает, как достичь успеха в рамках этих границ. Воздействие глобализации, информационные технологии, многообразие работников, комплексное управление качеством, привели к изменению парадигмы. Т.е. для современного менеджмента действуют новые правила, новые границы, новые принципы достижения успеха, новых форм организации.

Парадигмальные сдвиги приводят к возникновению реальных противоречий, порождает существенную реструктуризацию всей среды. Возникает ситуация, когда живущие в рамках существующей парадигмы могут и не заметить изменения условий, не говоря уже о причинах, логических следствиях происходящего. Этот эффект помогает объяснить сопротивление и трудности при переходе к новой управленческой парадигме.

Американский менеджмент был лучшим в условиях прежней парадигмы. Теперь существует новая, и должен быть совершён переход к ней. Исследователи отмечают:

*«На протяжении 19 и 20 веков структуру, менеджмент и практику бизнеса в Америке определял ряд принципов, сформулированных более двух столетий назад. Мы утверждаем, что пришло время отказаться от этих принципов и принять новые. Альтернативой этому решению является закрытие американских корпораций и их выход из бизнеса. Выбор действительно прост и однозначен.»*

Несомненно новая парадигма требует понимания и применения проверенных временем микропеременных , динамики и макропеременных организационного поведения.

НОВЫЕ ПЕРСПЕКТИВЫ ДЛЯ МЕНЕДЖМЕНТА.

Считается, что менеджмент характеризуют три основных измерения: техническое, концептуальное и человеческое. Техническое измерение включает знания менеджера в области компьютеров, бухучёта, инженерных наук либо маркетинга. Думается, что компетенция современных менеджеров в функциональной области не подвергается сомнению. Они знают требования к их работе. Поэтому США остаются наиболее мощной страной. Американские менеджеры обладают ноу-хау на выполняемую работу.

Многие менеджеры склонны к игнорированию человеческого фактора. Они считают, что их подчиненные ленивы, заинтересованы преимущественно в деньгах и если сделать их счастливыми то они будут трудиться более продуктивно. Человеческие проблемы сводятся к разработке системы материального стимулирования, обеспечить безопасность труда, что должно привести к повышению продуктивности труда.

К сожалению при новых условиях окружающей среды, стоящих перед менеджерами новой парадигмы этот подход больше не работает. Хотя он и не приносит ущерба, а на ранних этапах развития организации даже даёт определённые результаты, сейчас уже очевидно, что такой упрощённый подход недостаточен для решения современных проблем.

Ошибка этого подхода это то, что он пренебрегает многими аспектами рассматриваемой проблемы. Поведение человека на работе на много сложнее и многообразнее., чем это предполагается схемой «экономика – безопасность - условия труда». Новая точка зрения состоит в том, что работники гораздо более сложные объекты, и неоходимо теоретическое осмысление эмпирических исследований, прежде чем разрабатывать прикладные методы управления людьми. Традиционный подход «человеческих отношений» более не играет преобладающей роли в поведенческом измерении менеджмента. Немногие станут оспаривать факт, что подход организационного поведения со всем объемом связанных с ним знаний в наши дни доминирует в поведенческом измерении менеджмента и остаётся таковым в обозримом будущем.

ИСТОРИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОВРЕМЕННОГО ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ; ХОТОРНСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.

Пионеры менеджмента, такие как Генри Форд, Альфред П. Слоун, Анри Файоль и даже представители школы научного менеджмента(Фредерик У. Тейлор), признавали поведенческий аспект менеджмента. Однако они не делали акцента на человеческом измерении; они отводили ему второстепенную роль по сравнению с иерархической структурой, специализацией и такими функциями менеджмента, как планирование и контроль. Тем не менее существовали разнообразные и сложные предпосылки для понимания значимости поведенческого подхода в менеджменте. Исторической вехой в формировании этого подхода стали Хоторнские исследования.

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ОСВЕЩЁННОСТИ: СЧАСТЛИВОЕ ОТКРЫТИЕ.

Исследования началась в 1924 году на заводе фирмы *WESTERN ELEKTRIC* в городе Хоторне. Сначала пытались установить зависимость между освещённостью сборочного участка и производительностью рабочего. Вначале не было ни какого роста. Освещение было уменьшено до уровня лунного света: производительность выросла. Результат озадачил исследователей. Какая то переменная была и вне учёта учёных. Нечто помимо уровня освещённости влияло на рабочих. Это и есть загадочная человеческая переменная.

Результаты эксперимента не были выброшены в мусор. Анализ фактически провалившегося эксперимента с освещённостью привели к счастливому открытию сделанному случайно. Подобным примером может стать прорыв в исследовании пеницилина. Александр Флеминг не смыл с пробирки случайную зелёную плесень. Так и результаты первой фазы Хоторнского эксперимента не были отброшены. Его результаты стали толчком в исследовании поведения человека на рабочем месте.

ПОСЛЕДУЩИЕ ФАЗЫ ХОРНСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ.

За опытами с освещением последовали опыты с изменением продолжительности рабочего дня, перерывами на отдых, методами оплаты труда. В целом результаты были такими же как и с освещённостью – каждый последующий этап давал большую производительность, чем предыдущий. Даже тогда когда рабочим создавали те же условия, что и перед экспериментом производительность повышалась. Опыты проводились на участке сборки реле.

Далее исследования проводились на участке сборки устройств банковской сигнализации. Как и в предыдущих опытах работники делились на исследовательскую и контрольную. Интерес представляет тот факт, что на участке сборки устройств сигнализации работали обычные мастера соответствующего отдела. Их основная функция состояла в поддержании порядка и контроле. Результаты в цеху по сборке сигнализации были противоположными результатам на участке сборки реле. В помещении сборки банковской сигнализации не было непрерывного роста производительности. Оказалось выработка ограничивалась самими сборщиками. Путём анализа с использования методов научного менеджмента, инженеры вывели в качестве нормы число 7312 готовых соединений в день, т.е. каждый человек собирал по 2,5 устройства. Т.о. 2,5 устройства были нормой установленной менеджментом. Однако работники были иного мнения. Они решили, что 2 устройства – «правильная» норма.

2,5 устройства – норма установленная «начальством», а 2 устройства – норма установленная неформальной группой и реальной выработкой. Исследователи выяснили, что норма неформальной группы и оказалась ограничивающим фактором.

Особый интерес вызывает социальное давление, оказываемое для подчинения групповым нормам. Система вознаграждения была построена, так что чем больше выработка, тем больше денег получит работник. Кроме того показавшие лучшие результаты подлежали возможному увольнению в последнюю очередь. Тем не менее все ограничивали свою выработку. Основными санкциями со стороны группы были социальный остракизм, насмешки и прозвища. Иногда применялось и прямое физическое воздействие входе игры «куча мала». Принуждение рабочих нарушителей групповой нормы играть в эту игру было серьёзной санкцией. Это давление имело серьёзное влияние на всех рабочих. Социальный остракизм группы был сильнее, чем материальное поощрение со стороны менеджмента.

СЛЕДСТВИЯ ИЗ ХОТОРНСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ.

Несмотря на ряд ограничений характерных для Хоторнского эксперимента, с современной точки зрения он привёл к нескольким интересным выводам, которые позволили лучше понять поведение людей в организациях. В чём разница поведения работников собиравших реле (постоянный рост производительности) и сборщиков устройств банковской сигнализации (сознательное ограничение выработки)?

Было проведено анкетирование. В целом все из анкет нельзя было сделать каких либо определённых выводов, но все рабочие отметили, что в помещении отведённом для эксперимента они чувствовали себя лучше. Затем рабочие были опрошены относительно обстановки в цеху по сборке реле. В описании Хоторнского эксперимента результаты этих опросов, в полной мере, обычно не упоминаются. Говорится, что субъекты единодушно предпочитали работать в помещении для эксперимента по сравнения с обычным цехом. Часто упускается объяснения этих предпочтений самими рабочими:

1. Малочисленная группа.
2. Тип контроля.
3. Заработки.
4. Новизна ситуации.
5. Интерес к эксперименту.
6. Внимание, которое привлекло к себе помещение для эксперимента.

Важно, что новизна и внимание отошли на 4 и 6 позиции. Обычно три момента ассоциируют с «Хоторнским эффектом». Многие учёные делают вывод, что участникам уделялось особое внимание и они получали удовольствие от нового интересного опыта. «Хоторнский эффект» представляет реальную проблему всех людей – субъектов эксперимента. Однако сказать, что все результаты были вызваны таким воздействием – значит проигнорировать важное значение малой группы типа контроля заработка. Все переменные эксперимента и многие другие разделяют старый подход к человеческому фактору и современный подход к организационному поведению. Их отличает и точность и «тонкая настройка» методологии исследований.

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ МЕТОДОЛОГИЯ.

Современный подход к организационному поведению опирается на строгую методологию. Поиск причин поведения очень тонкий и сложный процесс. Проблема настолько сложна, что некоторые учённые оспаривают саму возможность существования точной науки о поведении. Человеческое поведение нельзя контролировать и манипулировать им, при одинаковых исходных поведение может быть разным. Человеческие переменные (опыт, наученность, восприятие, мотивы и др.) разрушают те элементы контроля, которые пытаются создать учённые. Поэтому что бы удовлетворять исследовательской методологии,

Учённые должны быть очень осторожны, занимать «оборонительную позицию».

ОБЩЕНАУЧНАЯ ТОЧКА ЗРЕНИЯ.

Учёные биохевиористы вообще и исследователи организационного поведения в частности стремятся соответствовать следующим критериям:

1. Общими целями являются понимание/объяснение, прогнозирование и контроль.
2. Определения должны быть точными и опероциональными.
3. Измеряемые параметры должны надёжными и существенными.
4. Методы должны быть системотичными.
5. Результаты должны быть кумулятивными (накапливывапемыми).

При возникновении проблемы обращаются к имеющейся совокупности знаний. Возможно разрешить проблему можно немедленно, ничего не предпринимая. К сожалению обычно это не так. Одна из причин, молодость самой сферы организационного поведения как науки. Хоторнский эксперимент проводился 80 лет назад, но подход к его анализу на основе науки о поведении состоялся лишь в 1970-х. Т.о. овладение методологией становится особенно важной для молодых менеджеров и искушённых практиков.

Совокупность знаний

Исследовательская проблемы и вопросы, касающиеся

Методология организационного поведения.

Рис. *Простые взаимоотношения между методологией, проблемами и знанием.*

НАЧНЁМ С ТЕОРИИ.

Обычно теоретики утверждают, что не ничего более практичного чем хорошая теория. Но теории в области организационного поведения разочаровывают даже студентов. Причина в новизне области и в том, что накоплено не много однозначных ответов. Цель любой теории, в этой области, состоит в объяснении и прогнозировании рассматриваемых явлений. Теории постоянно изменяются согласно с результатами новых исследований.

Джон Майнер, в своей книге «Теории организационного поведения» приводит несколько критериев по которым можно отличить «хорошую теорию, если с ней сталкиваешься».

1. Она должна способствовать достижению научных целей., помогая пониманию, допуская предсказание и облегчая понимание.
2. Должны существовать чёткие границы применения теории, чтобы её не использовали в ситуациях, для которых она не предназначалась.
3. Она должна направлять усилия исследователей на решение приоритетных, важнейших вопросов.
4. Она должна давать результаты, допускающие обобщения, выходящие за рамки конкретного исследования.
5. Она должна свободно допускать дальнейшую проверку путём использования чётко определённых переменных и терминов.
6. Она должна не только подтверждаться исследованиями, предпринятыми на её основе, но и быть непротиворечивой и согласовываться с другими известными фактами.
7. Она должна быть сформулирована в наиболее простых терминах.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ СХЕМ

Исследовательская схема – сердце научной методологии: она может использоваться, как для ответа на практический вопрос, так и для проверки теоретического положения. Существуют три основных схемы: экспериментирование, изучение конкретной ситуации и опрос. Эксперимент заимствован, в основном из психологии, опрос и изучение конкретной ситуации привлечены из социологии.

Изначальная цель исследования – нахождение причинно-следственных связей. Схема экспериментирования обеспечивает наилучшие возможности для этого. Если факторы равны, большинство исследователей предпочтёт эту схему. Эксперимент это изменение независимых переменных для измерения их влияния на зависимые, в то время, как остальное поддерживается в неизменном виде. Обычно формируются экспериментальная и контрольная группы. В экспериментальной группе производится воздействие на переменные, в контрольной - нет. Контроль является ключом к успеху при использовании схемы эксперимента.

ОБОСНОВАННОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЙ.

Ценность любого исследования зависит от его обоснованности, т.е. от того в какой степени оно раскрывает то, ради чего оно проводилось. Исследование должно иметь внутреннюю и внешнюю обоснованность, чтобы внести вклад в совокупность знаний.

Внутренняя обоснованность есть если нет других правдоподобных объяснений сообщаемым результатам, кроме данных эксперимента. Опасности связанные с внутренним обоснованием, включает следующие факторы, но не ограничивается ими:

1. История. Неконтролируемые события – помехи, произошедшие в промежутке между измерениями, в начале исследований.
2. Взросление. Изменение субъекта или субъектов с течением времени, вне экспериментального воздействия.
3. Контроль. Влияние предшествующего контроля на теперешнюю деятельность субъекта.
4. Инструменты. Изменение измеряемых параметров деятельности субъекта вследствие изменения инструментов или смены наблюдателя.
5. Регрессия. . Изменение измеряемых параметров деятельности субъекта вследствие снижения показателей субъекта от высших к среднетипическим.
6. Отбор. Изменения, обусловленные различиями между субъектами.
7. Неопределённая направленность причинно- следственной связи . А вызывает В, или В вызывает А? Эта проблема характерна для корреляционных исследований.
8. Конкретная история. Изменения, обусловленные уникальной ситуацией, возникшей в связи с воздействием на экспериментальную группу.

В лабораторных исследованиях контролировать опасности связанные с внутренней обоснованностью легче контролировать, чем в полевых.

Однако улучшение контроля достигается за счёт снижения уровня общности и релевантности. Поэтому не которые учёные их не принимают, считая, что они уводят науку в сторону от понимания естественного человеческого поведения.

Опасность можно свести до минимума и в полевых условиях если использовать предварительные тесты, контрольные группы, и случайные выборки. Т.о. опасности можно уменьшить за счёт тщательного планирования эксперимента. Это не всегда относится к внешней обоснованности, которая связана с возможностью обобщения результатов. Для того чтобы исследование обладало внешней обоснованностью, результаты должны быть применимы для широкого круга людей и ситуаций.

Полевые исследования обычно обладают большей внешней обоснованностью, чем лабораторные.

В целом исследования в области организационного поведения могут быть усовершенствованы путём проведения растянутого во времени эксперимента и разработки плана работы с опорой на существующие теории. Лучшая стратегия состоит в использовании нескольких планов для получения ответа на один вопрос. Слабые стороны разных планов могут компенсироваться друг другом.

Обычно исследование стоит начинать с лабораторных исследований, чтобы изолировать и измерить интересующие переменные. Переход от лабораторных опытов к полевым может привести к весьма существенным выводам. Тем не менее наблюдение в реальных условиях, вероятно должно предшествовать лабораторным исследованиям. Множество схем и многократные измерения дают наибольший шанс провести обоснованные, осмысленные исследования в области организационного поведения.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ.

Обладая богатым историческим материалом, типа Хоторнских исследованний, и научной методологией, область организационного поведения начинает развиваться и приобретать черты зрелой академической дисциплины. Однако, как и в других молодых областях знания здесь тоже встречались трудности и отклонения. Кроме научных дискуссий по теоретическим подходам и результатам исследований, пришлось столкнуться и с кризисом определения понятий. К счастью в настоящее время этот кризис в целом преодолен.

|  |  |
| --- | --- |
| ТО  Теория  Организаций | ОП  Организационное  Поведение |
| ОР  Организационное  Развитие | УЧ  Управление  Персоналом |

Теоретический

подход

Прикладной

подход

Макро Микро

Рис. *Взаимосвязи организационного поведения с сопредельными дисциплинами.*

На рисунке в общих чертах показаны взаимосвязи между организационным поведением (ОП) и смежными дисциплинами: теорией организации (ТО), организационным развитием (ОР), и управлением персоналом (УП). Из рисунка следует, что ОП характеризуется теоретической ориентацией, так же анализом явлений на макроуровне. ОП основано на многих теоретических положениях других наук о поведении, которые концентрируются на поведении индивидуумов и групп в организациях. ОП аккумулирует знания и проверяет теории посредством принятых методов исследования. В итоге организационное поведение может быть определенно, как область знания, стремящаяся понять и научиться предсказывать поведение людей в организациях, а также управлять ими.

Рисунок хоть и показывает области компетенции наук, но в пограничных зонах линии разделения очень размыты. Теория организации имеет большую макроориентацию чем ОП, и занимается в первую очередь структурой и проектированием организаций. С другой стороны организационное развитие более ориентированно на макроуровень и на приложения чем ОП. Однако, как и в случае с ТО, вопросы ОР затронуты в связи с применением ОП.

УП значительно больше ориентировано на приложения, чем ОП. Функция Управления персоналом является одной из практических функций организации, наравне с маркетингом, финансовым менеджментом и др.

Менеджеров по персоналу принимают на должности которые так и называются; со специалистами по организационному поведению этого не происходит. Это сбивает с толку, специалист по организационному поведению, в заявлении о приёме на работу, называются менеджерами по управлению людскими ресурсами. Таким образом все менеджеры, независимо от технических функций являются менеджерами по человеческим ресурсам, поскольку они имеют дело с человеческим поведением в организации.

Организационное поведение представляет бихевиористский подход к менеджменту, а не весь менеджмент. В число других подходов к менеджменту входят процессный, количественный, системный и ситуационный подходы. Не вызывает сомнения, что прежние науки о поведении (прикладная и промышленная психологии) внесли значительный вклад в теоретическую и исследовательскую базы организационного поведения.

И хотя, вероятно, никогда не удастся прийти к общему согласию в точном значении термина организационное поведение, что в общем то не плохо, поскольку делает эту область более привлекательной с научной точки зрения.

ЭЛЕМЕНТЫ И СТРУКТУРА ТЕОРИИ.

Организационное поведение (ОП) – область очень сложная, воспринявшая множество идей и подходов, для создания общей модели можно использовать теоретические элементы, опирающиеся на когнитивный и бихевиористский подходы, а также подход социального научения.

Когнитивный подход.

Этот подход имеет множество источников. Когнитивный подход оценивает человека по более «высоким» критериям, чем другие подходы. Когнитивный подход делает акцент на позитивных и добровольных аспектах поведения, использует такие понятия, как ожидание, потребности и поощрение. Познание составляющие базовый элемент Когнитивного подхода - это акт восприятия некоторой информации. Такие инструменты, как когнитивные карты используются в качестве визуальных элементов для уяснения и понимания отдельных элементов мыслей индивида, групп или организаций.

Теоретический Когнитивный подход демонстрирует работа Эдуарда Толмена. Хотя по нему поведение может быть элементом анализа, но и он признавал, что оно целеориентировано т.е. направленно на достижение цели. В лабораторных экспериментах он установил, что животные научаются ждать определённой событийной последовательности.

Толмен предположил, что научение представляет собой ожидание события, ведущего к определённым последствиям. Т.е. поведение лучше всего характеризуется такими актами познания.

Важно, что Когнитивный подход не содержит предположений о том, что происходит в мозгу; это всего лишь термины для описания поведения.

Когнитивный и бихевиористский подходы не так противоположны, как может показаться. Однако несмотря на некоторое сходство это два разных подхода со своим вкладом в науку о поведении.

Бихевиористский подход.

Пионеры бихевиоризма подчёркивали важность изучения наблюдаемых форм поведения, а неуловимого ума, которым занимались их предшественники – психологи.

Они использовали чётко определённые эксперименты для объяснения человеческого поведения, основного на принципе «стимул - реакция» (С-Р). Стимул вызывает реакцию. Ученые считают, что обучение происходит тогда, когда возникает связь С-Р.

Другими словами, подход С-Р помогает объяснить физические рефлексы. Так с помощью эксперимента по оперантному обуславливанию с чётко определёнными условиями, было обнаружено, что следствия отклика могут гораздо лучше объяснить большинство форм поведения, чем порождающий его стимул. Организм вынужден взаимодействовать со средой, что получить желаемое следствие.предшествующий стимул не порождает определенного поведения при оперантном обуславливании; он служит в качестве сигнала для «включения» этого поведения. Поведение является функцией его следствий.

Бихевиористский подход опирается на представление о среде. Он утверждает, что такие когнитивные процессы, как мышление, ожидание и восприятие, могут иметь место, но не являются необходимым для предсказания и контроля поведения, а также управления им. Однако как когнитивный подход включал бихевиористские концепции, так и бихевиористский подход включает когнитивные переменные.

Подход социального научения.

Когнитивный подход обвиняли, что он является менталиским, бихевиористский подход - в детерменизме. Когнитивисты утверждали, что модель С-Ри, в меньшей, степени Р-С чересчур механистически описывают человеческое поведение. Жёсткое описание поведения в модели С-Р действительно допускает такие обвинения, однако вследствии педантичного подхода, оперантная модель стала значительным вкладом в изучение человеческого поведения. То же можно сказать и о когнитивном подходе.

Вместо поляризации и неконструктивной взаимной критики, пришло время признать вклад обоих подходов в науку о поведении. Подход социльного научения пытается объединить оба достижения обоих подходов.

Подход социального научения является бихевиористским. Он признаёт, что поведение может быть проанализировано. Тем не менее в отличии от радикального бихевиорестского подхода, социальное научение (СН) признаёт, что человек обладает самосознанием и его поведение целенаправленно. СН предполагает, что люди познают окружающую среду, изменяют её, чтобы сделать доступными подкрепляющие факторы. Так же отмечается важность правил и символических процессов при научении.

Наиболее полно подход СН представляет в своих работах Альберт Бандура. Он считает, что поведение, наиболее полно описывается в терминах непрерывного взаимодействия между когнитивными, бихевиористскими и инвайроментальными детерменантами. Бандура поясняет: «в основном, именно посредством люди создают условия среды, которые в ответ влияют на поведение людей. Опыт порождаемый поведением, также частично определяет то кем становится человек и, что он может делать; это в свою очередь влияет на его последующие поведение.»

Треугольная модель заимствована из его работ.

Из вышесказанного можно сказать, что подход СН, сего сложной интерактивной природой служит подходящей теоретической основой для построения модели ОП.

ЧЛЕНЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Когнитивное представление Члены организации контролируют

о реальности помогает направлять своё поведение в той степени, в которой

организационное поведение они полагаются на когнитивную поддержку

и управляют соответствующими сигналами

и последствиями, связанными

с организационной средой

Наиболее сложное поведение

Формируется при прямом наблюдении

Организационное И имитация поведения других Организационная

поведение в организационной среде среда

Рис. Подход социального научения к организационному поведения.

МОДЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ.

ОП обладает преимуществами молодой и растущей области науки. Оно на законных основаниях и в эклектичной форме может заимствовать лучшее из прежних подходов к человеческому поведению.

Многие учёные придерживались когнитивного подхода к проблеме, последнее время в теоретических и практических исследованиях посвящённых ОП стали использоваться бихевиористские модели.

Причина, по которым были представлены эти теоретические подходы, состоит в необходимости лучшего понимания, но не оценки сложных явлений называемых человеческим поведением. Понимание человеческого поведения в организации – это важнейшая цель, стоящая перед концептуальной моделью ОП. Кроме того желательно иметь ещё две цели – прогнозирование и контроль. Прогнозирование и контроль в управлении человеческими ресурсами имеют критически важное значение для достижения целей при новом подходе к менеджмента. Таким образом целью концептуальной модели ОП является понимание и предсказание поведения человеческих ресурсов и управление ими.

Когнитивный подход наиболее существенен для понимания ОП. Бихевиористсткий подход даёт некоторое понимание предмета, однако более важен тот вклад который он может внести в контроль и предсказание. Таким образом, ОП можно предсказывать и контролировать на основе управления ситуационными факторами среды.

Если с помощью модели ОП требуется достичь всех трёх целей – понимания, предсказания и контроля, то оба подхода, когнитивный и бихевиористский, становятся жизненно важными. Становятся важными внутренние факторы, когнитивно ориентированные, и внешние факторы, ориентированные бихевиористски. Т.е. подход СН включает как когнитивные, так и бихевиористские концепции, оказывается подходящей концептуальной моделью ОП, которая поможет пониманию и контролю.

В модели буквы обозначают: С – Стимул, О – Организм, П – Поведение, Д – Динамика. Стрелки демонстрируют интерактивную и общую природу переменных (С и Д), когнитивных (О) и бихевиористских (П), ниже на рисунке показана теоретическая база социального учения, связывающая эти переменные. Воспринятая и расширенная применительно к модели ОП переменная С представляет ситуацию, определяемой средой, как контекстуальную , так и как организационную. Переменная О становится когнитивным пониманием членов организации, которое осуществляет функцию опосредования между ситуацией, заданной средой, и результирующим организационным поведением (ОП). Переменная П представляет ОП, Д – организационную или групповую динамику и последствия, которые имеют место вследствие предшествующих взаимодействий личностных, поведенческих и инвайроментальных переменных.

Стрелки, отражающие взаимодействие в цепи обратной связи, показывают, что последствия одновременно влияют на другие переменные и сами испытывают ответное влияние.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| С С | Ситуация определяющаяся средой |  | **О** | Когнитивные Процессы опосредования в которых участвуют члены организации. |  | **П** | Организационное поведение |  | Д | Организационная и поведенческая динамика и последствия. |

|  |
| --- |
| Контекстуальный аспект.  1. Современность и история  2.Зарождающиеся организации.  3.Современные проблемы.  4.Международный контекст.  Организационные аспекты.  1.Коммуникации  2.Принятие решений  3.Структура  4.Культура |

|  |
| --- |
| 1.Восприятие  2.Личность и установки  3.Мотивация  4.Научение |

|  |
| --- |
| 1.Групповая динамика  2.Конфликт  3.Стресс  4.Власть и политика  5.Лидерство  6.Изменение и развитие |

Рис. Концептуальная модель изучения организационного поведения.

Очевидно, что эта модель С – О – П - Д даёт только голую схему ОП, а не его развёрнутое понимание. Тем не менее она может служить в качестве концептуальной модели ОП. Эта модель служит в качестве своего рода ковровой дорожки, ведущей к изучению ОП.

РЕЗЮМЕ.

Выше был сделан краткий обзор важнейших проблем, с которыми в наши дни сталкивается менеджмент. Помимо новой рабочей среды и организации, основанной на знании, такие изменения в окружающей среде, как интернационализация, второе поколение информационных технологий, комплексное управление качеством, признание существующего многообразия работников и управления ими, а также связанные с этим соответствующие этические проблемы привели к изменению парадигмы. Оно характеризуется новыми правилами, новыми границами, и что особенно важно, новых форм поведения. Новая парадигма современного менеджмента требует нового взгляда и признание гуманистического, бихевиористского аспекта в менеджменте. Область ОП становится очень важной для современных условий жизни и работы.

Организационное поведение - молодая область, появление, которой связывают с Хоторнским эксперементом. Хоторнские исследования критикуют за методологические изъяны, современная область ОП характеризуется строгой научной методологией. Значительное внимание уделяется теоретическим разработкам и проектированию экспериментов. В дополнение к лабораторным исследованиям, проводят и полевые испытания, чтобы добиться большей внешней обоснованности.

В компетенцию ОП входят понимание и прогнозирование человеческого поведения, а также управление им. Важно отметить и то, как ОП соотносится со смежными дисциплинами, такими, как теория организации, организационное развитие, управление персоналом. Наконец, необходимо обеспечить теоретическое обоснование для построения концептуальной модели. В качестве такого обоснования использованы когнитивный и бихевиористский подходы, а также интегративная, формирующаяся теория социального научения. Когнитивная теория с большим уважением относится к человеку, предполагая направленность его поведения. Когнитивные процессы (ожидание, восприятие) помогают объяснить поведение. Бихевиористский подход имеет дело с наблюдаемыми формами поведения и его ситуационными факторами, определяемыми средой. Подход социального научения подчёркивает, что личность, среда и само поведение, находятся в постоянном взаимодействии и определяют друг друга. Этот подход включает как когнитивные, так и бихевиористские элементы, и используется для теоретического обоснования модели ОП.