

## ОРГАНИЗАЦИОННОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ В АСПЕКТЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Современный мир маркируется термином «век организации», что необходимо учитывать при изучении не только общественных, но и индивидуальных психологических механизмов взаимоотношения людей. Через свою включенность в организационные связи индивид самоопределяется и как член общества социально-экономического типа, и как уникальный субъект. В организационной психологии определенно побеждает субъектный подход: экзистенциальным центром общественной жизни является индивид, который уступает организации в обмен на реализацию своей «самости» в социуме.

Современный «дизайн оргструктуры» требует горизонтального («плоского», или сетевого) плана структуры властных взаимодействий, ориентированной на демократизацию, как внутреннюю задачу, и на рыночные отношения, как внешнюю стратегию. Между тем, наше общество перенасыщено авторитарными организациями, с формализацией поведения работников и уменьшением их психологического комфорта. В поле внимания менеджмента находятся макроуровень, мезо- и микроуровень общения, которые соответствуют основным психологическим модальностям существования индивида в сфере организационно-властного влияния («должному», «желаемому» и «возможному»).

Организационная психология решает задачи: а) выявления психологических барьеров на путях стабильного функционирования и инновационных преобразований организации; б) создания «психологической готовности» к ломке традиционных стереотипов организации и в) выявления субъектно-системного характера организационных отношений современного типа.

**Ключевые слова:** организационное моделирование, структура организации, оптимум инновации, психомодальности, оргкультура.

Значение такого типа социально-экономического группирования людей современного общества как «организация» подчеркивается многими исследователями социума: термин «век организации» маркирует один из самых существенных признаков современного мира, отличающий его от, так называемого, традиционного общества.

Жизнь любого человека, так или иначе, связана с какой-то (какими-то) организацией (-циями), что необходимо учитывать при изучении общественных взаимоотношений, поведения людей, психологических механизмов, лежащих в их основе.

Понятие «организация», в общем, выходит за рамки психологии и применяется для анализа различных совокупностей и систем. Так, Н. Винер полагал, что организацию характеризует упорядочение частей, которое образует единство (целое), обратно воздействующее таким образом, что оно содействует сохранению частей, а Г. Саймон, применяя общесистемный подход к человекознанию, отметил, что организация есть система взаимозависимого поведения определенного числа лиц.

Подытоживая самые разные подходы к определению организации, можно сказать, что

искомый объект обозначает 1) целое, состоящее из взаимодействующих частей; 2) не всякую совокупность элементов, но такую, которая представляет собой систему разного вида совершенства; 3) систему, в которой возникает новое интегральное качество, не сводимое к свойствам отдельно взятых частей.

Организация обладает структурно-динамическими характеристиками, обеспечивающими её относительную устойчивость (возможность индентификации как такового, а не иного образования, классификации и прочее), а также её функционирование и развитие.

В этом своем качестве организация становится объектом специальной отрасли социальной психологии, а именно организационной психологии, которая делает акцент на человеческих отношениях, где соотносятся:

- индивидуально-личностное и профессионально-деловое их содержание;
- индивидуально и общественно принятый (освоенный) смысл человеческой деятельности, как таковой.

Через свою включенность в групповые и организационные отношения индивид самоопределяется, одновременно, и как член общества определенного социально-экономического типа,

и как уникальный субъект, решающий кардинальную для него проблему: чем он может (хочет или должен) поступиться в плане своих организационных связей, и что он вправе (хочет и должен) ожидать от самой организации в отношении своих интересов, потребностей и целей.

Субъектный подход в организационной психологии выходит за рамки известной теории социального обмена, т. к. затрагивает не только чисто социальные аспекты взаимоотношений индивида и организации на их контрактной основе, сколько проникает в собственно психологическую и даже экзистенциальную ткань самоопределения члена организации, осознающего и выстраивающего условия своего желаемого, должного и, в результате, возможного существования в групповой структуре.

Членство сотрудника в организации, как известно, определяется его функциональной полезностью, однако, функционалист, по Т. Парсонсу, - это временный сотрудник. Постоянным его делает внутреннее принятие, согласие с теми ценностями, которые декларируются, как минимум, организацией или действительно реализуются в обществе (идеальный максимум).

Реальность такова, что *min* и *max* – теоретические конструкты, и можно говорить лишь о степени доминирования в деятельности индивида той или иной ориентации: на общество, на организацию, на самого себя.

Будем реалистами: экзистенциальным центром общественной жизни является индивид с его ценностями и целями, желаниями и возможностями, актуальным и потенциальным содержанием. Человек как «экзистенция» а не как объект, подобный всем другим вещам мира, не может быть познан позитивно, с помощью научного рассудочного подхода. «Экзистенция и есть то необъективируемое, что есть в субъективности. Самоцелью является личность. Коллектив же признан, обеспечивать условия возможности существования человека, ограждать его от любых посягательств на свободу личности в экономическом, политическом и культурном планах» [5, с. 373].

Можно ли сказать, что экономическое самоопределение индивида совершается на этом – приватном – пространстве? Или оно всегда разворачивается в конкретном организационном поле взаимоотношений с коллегами, с руководи-

телями и подчиненными? Социальная психология, конкретно, организационная психология настаивает на втором: в этом её специфика по отношению к философии, социологии и макроэкономическим исследованиям.

Элемент, каким выступает любой член коллектива, проявляет свои свойства – именно элемента – в контексте структурно-функциональных связей и отношений. Здесь он определяет свой «предел» (в этом суть самоопределения) в отношении того, на что согласен пойти на уступки в своей индивидуальной сфере, взамен на реализацию опять же своей «самости» в социуме. Отсюда, неизменное внимание к социальному пространству индивидуально-психологической самореализации, структурированному до- и, во-многом, независимо от него самого, от его желаний, предпочтений. «В чужой монастырь со своим уставом не суйся»...

Структуру часто называют «скелетом» или «каркасом» организации, призванным не что упорядочить в ней, придать ей некий законченный вид и внутреннюю стабильность.

Структурированию генетически предшествует объективная и субъективная идентификация организационной среды, как части общей социальной среды, где выделяются её следующие блоки: 1) кадровый (в котором акцентируются все агенты организации, начиная от собственника и состава акционеров, и, включая, работников, контрагентов, клиентов и т. д.) (широкий смысл термина «кадровый»); 2) производственный (элементы и процессы, связанные с производительной деятельностью «от» и «до»); 3) финансово-маркетинговый (процессы эффективного использования и движения материально-денежных ресурсов внутри и вне организации); 4) организационно-культурный (властно-иерархические, горизонтально-полномочные отношения, регулируемые культурой организации с её правилами и нормами, целями и процедурами тактической и стратегической значимости).

При переходе от анализа наличной и потребной организационной среды к выделению оптимальной структуры организации совершается процесс организационного моделирования. Построение моделей основывается на базовых категориях: стратегия, структура организации, технология, информационные системы, человеческие ресурсы и лидерство. Первая проблема

организационного моделирования – нахождения оптимума в соотношении централизации и децентрализации: если первая выражает степень концентрации принятия решений в единственном организационном звене, то децентрализация означает возможность участия в принятии решений широкого круга оргединиц, в том числе, стоящих на низших ступенях иерархической лестницы управления.

Каждый из этих векторов оргразвития имеет свои преимущества (хотя, по факту, у нас доминирует первый, отражая политическую стратегию федерального уровня на выстраивание единой властной «вертикали»). Первый – централизационный – вектор обеспечивает единство политики и режима деятельности; второй, связанный с децентрализацией, предполагает более быстрое реагирование на изменение рыночной и иной конъюнктуры, экономию времени для высшего менеджмента в плане его концентрации на стратегических задачах и инновациях.

Организационное управление человеческими ресурсами оказывается тесно связанным с двумя типами оргструктуры: так называемой «высокой» («пирамидальной») и «плоской», что предполагает различный объем контроля руководителя.

В структурных характеристиках организации отражается и уровень её формализации – степени, в которой поведение и обязанности членов стандартизированы и зафиксированы в виде правил, инструкций, регламентов. Уровень формализации, таким образом, связан с меньшей или большей степенью должностной свободы и возможности экономического самоопределения.

Горизонтальный («плоский») план структуры властных взаимодействий более сложен, по степеням свободы, но именно с ним согласуются современные тенденции в развитии оргструктур, ориентированные на демократизацию, как внутреннюю задачу, и на рыночные отношения, как внешнюю стратегию.

Критикуя обычный способ представления оргструктуры (двухмерная древовидная схема), Р. Акофф указывает на дилемму, вызванную двумя противоречивыми требованиями: во-первых, иерархического построения организации классического типа (здесь для эффективного выполнения большого числа взаимосвязанных

задач необходимо четкое структурирование властных полномочий по вертикали, и во-вторых, демократического построения организации. Можно ли такие организации, как промышленное предприятие, больница или университет, построить одновременно по иерархическому и демократическому принципу?

Большинство людей полагает, что эти два организационных принципа несовместимы, и поэтому считает обязательным выбор того или иного принципа. В результате этого наше демократическое общество перенаселено авторитарными организациями [1, с. 81].

Построение гибкой или обладающей какими-либо иными достоинствами оргструктуры, считает Р. Акофф, становится задачей так называемого «структурного зодчества».

Г. Минцберг предпочитает другой термин, «дизайн структуры» [14, с. 512], в которой, среди координационных механизмов выделяет следующие пять:

- взаимное согласование, основывающееся на процессах неформальных коммуникаций и сотрудничества между работниками;
- прямой контроль со стороны человека, определяющего задание для других и несущего ответственность за их работу;
- стандартизация рабочих процессов, или программирование содержания труда;
- стандартизация выпуска (определение параметров изделий и нормы их выработки);
- стандартизация навыков и знаний (определение необходимого уровня подготовки работников).

С точки зрения социальной психологии, важно то, что стандартизация, осуществляемая технотектурой, уменьшает необходимость в прямом контроле, достраивает вертикальные линии власти и выравнивания по уровням и источникам, формализуя поведение членов организации.

Данная формализация, в зависимости от сложности производства и личных особенностей исполнителей, сопряжена с ростом или уменьшением психологического комфорта: человеку свойственно сопротивляться формализации, а нажим менеджмента приводит к косности поведения, неподобающему поведению с клиентами, абсентеизму, высокой текучести кадров, к саботажу и конфликтам. В целом, психологические механизмы реагирования на чрез-

мерный формализм упрощаются до простого подчинения конформного типа или, наоборот, до неконформизма – протеста.

С другой стороны, стандартизация – формализация могут психологически восприниматься как освобождение от произвола менеджеров. Неформальные отношения также способны и даже в большей степени – связывать инициативу и ограничивать свободу подчиненных, как и формальные, если они выходят за рамки общесоциальных, этических норм общения. В структурном плане формализация выражается не только в иерархическом построении организации, но и в её группировании, укрепляющем систему общего контроля над всеми должностными позициями. На нижних этапах организации преобладает функциональное группирование, а на верхних – ориентированное на рыночные принципы. При движении снизу вверх организация структурно суживается, приобретая, при этом, все более открытый к внешней среде характер. Из этой среды идет социальное влияние, делающее и высшей менеджмент объектом властных воздействий со стороны собственников и других групп влияния.

Наличие структур формальных и неформальных отношений, при всей их важности, следует рассматривать как возможность общения членов организации, как форму такого делового и социально-психологического взаимодействия, которое обеспечивает и сплоченность коллектива, и удовлетворенность составляющих его людей. Содержанием, наполняющим эту «форму», в результате чего возможность превращается в действительность, является коммуникативная структура, с реальным наполнением её схематических блоков информацией о том, кто, как, зачем и с каким результатом вступает в коммуникацию.

Ю.М. Забродин отмечает, что коммуникация приводит не просто к изменению установок или поведения под влиянием внешних стимулов, но к достижению определенной степени согласия, когда «поведение каждого изменяется и в известной степени регулируется фактом участия других индивидов» [2, с. 201]

Признаками эффективной коммуникации выступают: согласие, согласованное действие, взаимные уступки и взаимная поддержка людей, а не только передача информации.

Участие в этом процессе менеджера составляет содержание его важнейшей функции: быть организатором делового общения на психологически благоприятной основе.

На макроуровне общения выделяется взаимосвязь личности с её социально-культурным окружением, которая определяется нормами и традициями общества, возрастными, профессиональными, половыми и прочими особенностями, а также социально-ролевым статусом взаимодействующих людей.

Мезоуровень характеризуется формированием общей коммуникативной базы организации и согласованием позиций общающихся людей.

Микроуровень включает в себя сопряженные акты общения, содержащие его смысловые единицы: высказывания, вопросы-ответы, предложения, оптимальной целью которых выступают актуальные для коммуникаторов возможности: получить доход, расширить деловые связи или сферу деятельности, повысить уровень и стабильность социального положения [2, с. 169]. Важно отметить, что выделенные макро-, мезо- и микроуровни соответствуют и основным психологическим модальностям существования индивида в поле социального влияния, т. е., соответственно, «должному», «желаемому» и «возможному». Их постепенное включение в процесс коммуникации делает общение комплексным и эффективным.

Эффективная коммуникация на всех трех выделенных уровнях является медиатором между ориентацией на стабильность и инновационное развитие организации: менеджмент, зачастую, воспринимает их как совершенно несовместимые. Данный «психологический барьер» поэтапно проявляет себя как: 1) отрицание и недоверие; 2) злость и поиск виновных. Но затем как 3) осознание реальности и перегруппировка сил. Аналогично этому меняется психологическое состояние работников, воспринимающих перемены как угрозу стабильности, привычности своего положения. Н. Тичи и М. Деванна [6] обращают наше внимание на важный парадокс, что многие организации под воздействием внешнего давления и «вызовов времени» совсем не меняются, даже в том случае, когда необходимость перемен очевидна. Отсюда следует вывод, что в самой природе организации есть силы, затрудняющие всякие из-

менения, что продолжать функционирование, даже ведущее к гибели, легче, чем перейти к инновациям. Лидеры реорганизации должны уметь идентифицировать эти силы, использовать лежащие внутри них механизмы для организационного обновления.

Нормативность, являющаяся следствием стандартизации деятельности, обуславливает страх от сознания, что нечто важное, традиционно значимое, нарушается. Сопротивление – первая реакция на изменения, т.к. люди нуждаются во времени, чтобы оценить издержки и выгоды перемен для себя. Новшества должны приобрести нормативный статус, стать «должным» в изменившихся условиях.

Тичи и Деванна выделяют 3 блока причин сопротивления изменения: технический, политический и культурологический [6, с. 66–74].

Психологические барьеры на пути инновационных преобразований могут быть сформулированы и более комплексно. Это:

- неподготовленность перемен с точки зрения того, что не объяснены их цели; не ясны желательность и возможность результатов новшеств;

- минимальное участие персонала в планировании перемен, их восприятие, поэтому, как нечто чуждое и полезное лишь руководству;

- тревога за сложившиеся коммуникативные, межличностные отношения, опасность нарушения привычного стиля общения;

- ухудшение, на подготовительном этапе преобразований, статусно-ролевого положения многих или некоторых неформально влиятельных сотрудников;

- низкий уровень доверия, уважения к инициатору нововведений, перенос негативного отношения с него на его инициативу.

Ключевым понятием в исследовании отношения людей к инновациям является «психологическая готовность», предусматривающая разрушение сложившихся ранее установленных стереотипов и шаблонов. Стереотипизация, по видимому, и составляет механизм той самой загадочной силы, о которой писали Тичи и Деванна как о внутреннем факторе стабилизации системы, находящейся в процессе изменения. Стереотипизация выполняет объективно полезную функцию, так как кроме упрощенности и схематизма, означает селекцию, ограничение, стабилизацию и категоризацию содержания челове-

ческой коммуникации. Достоинство сопротивления инновациям состоит в том, что менеджмент организации побуждается к тщательному анализу своих планов, к оценке их адекватности реальной ситуации, в которую входит и старое, стереотипное. Сопротивление выделяет конкретные проблемные области, в которых нововведения столкнутся с негативной реакцией на них. Сопротивление самообнаруживается, давая пищу размышлениям менеджменту о том, 1) как создать и пропагандировать свое видение будущего организации, её долгосрочного имиджа, или представления о том, чем компания может и должна стать; 2) как использовать харизматические аспекты своего положения и деятельности и 3) как применить стимулирующее обучение для развития потенциальных способностей сотрудников работать в условиях инновации. Таким образом, ликвидируется основа а) когнитивного, б) эмоционального и в) поведенческого сопротивления нововведениям.

Выявление системного характера оргразвития предполагает применение принципиально нового подхода и к анализу орготношений (к диагностике и качественной интерпретации полученной информации), и к управлению ими с помощью экономических и социально-психологических методов. Такой подход – субъектный – разрабатывается Ю.М. Забродиным [3] и предполагает исследовать специфику организации как уникальной целостности системного вида. Иначе говоря, к организации целесообразно подходить так же, как к индивиду, к проявлению индивидуальности отдельного человека. Отсюда вытекает задача реконструкции целесообразного образа или характерологического типа организации.

Согениальность индивидуального и организационного как базовый принцип изучения индивида в организации и через нее, а так же самой организации через индивидуальные проявления её человеческого ресурса позволяет выделить два класса проблем: феноменологию собственно человеческого поведения (возможности, потребности, интересы, индивидуальную результативность и др.), с одной стороны, и феноменологию организации (цели, задачи, структуру, технологии, организационную результативность и прочее), с другой.

Данный субъектный подход проливает свет едва ли не на все проблемы организационного

развития: соотнесения и целостности взаимосвязи индивидуального и организационного содержания жизнедеятельности, её экономических и социально-психологических аспектов, перевода психологической готовности к изменениям и целенаправленному развитию организации, посредством превращения отдельных интервенций (структурированных воздействий на индивидов или группы) в системную программу преобразования межличностных и профессионально-деловых отношений организации в целом.

Субъектный подход позволяет рассмотреть все многообразие факторов, определяющих организационное поведение, через призму небольшого количества интегральных параметров: результативности труда, удовлетворенно-

сти деятельностью, профессионального и личностного развития, т.е. основной проблемой любой организации становится проблема согласования нормативно-должного, потребностного и возможного как со стороны индивида, так и – организации. В этом случае теория экспектации (ожиданий) обретает необходимую конкретику и может подкрепляться, уточняться экспериментально-диагностическим образом. Полученная в результате информация может быть использована для практического воздействия на социально-психологические механизмы жизнедеятельности организации, для эффективного управления её инновационным развитием. К «новой стабильности» более высокого адаптационного уровня.

14.10.2014

---

**Список литературы:**

1. Акофф, Р. Искусство решения проблем. – М.: Мир, 1982. – 294 с.
2. Забродин, Ю.М. Психология личности и управление человеческими ресурсами. – М.: Финстатинформ. – 2002. – 378 с.
3. Забродин, Ю.М. Очерки теории психической регуляции поведения. – М.: Магистр, 1997; Забродин Ю.М., Морозова Т.Б. Психосемантический подход к исследованию мировосприятия // Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. – М., 1994 и др.
4. Минцберг, Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации. – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.
5. Стрелец, Ю.Ш. Смысл жизни человека: от истории к вечности: монография / Ю.Ш. Стрелец. – Оренбург: ООО ИПК «Университет», 2012. – 620 с.
6. Тичи, Н., Деванна, М.А. Лидеры реорганизации. – М.: Экономика, 1990. – 412 с.

Сведения об авторе:

**Гуленина Светлана Валентиновна**, декан факультета повышения квалификации преподавателей Оренбургского государственного университета, кандидат психологических наук, доцент

460018, г. Оренбург, пр-т Победы, 13, тел. (3532) 912259, e-mail: fpkp@mail.osu.ru