

Г Л А В А Ш

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

Исторически сложилась система общественного разделения труда. Члены общества могут заниматься трудовой деятельностью как индивидуально, так и коллективно, объединяясь в различного типа организации, компании, фирмы и т. д. Объединение людей в организации позволяет им эффективнее включаться в систему общественного производства, создавать более крупные и мощные социально-производственные системы по сравнению с индивидуальной системой труда.

В социальных науках понятие «организация» употребляется двояко. С одной стороны, организация -это один из процессов управления социальной системой. С другой стороны, организация представляет собой один из видов социальной системы. В общем плане организацию можно определить как объединение людей, направленное на достижение социально-экономических целей и удовлетворение интересов посредством совместной трудовой деятельности и имеющее правовой статус, определяемый законами общества. Критерием, отличающим социальную организацию от всех других видов социальных групп, является определенная структура отношений и система взаимосвязанных интересов, мотивирующих трудовую деятельность. По мнению А. Л. Свенцицкого, организацию самым общим образом можно определить как группу с дифференциацией ролей.

В социологии и социальной психологии понятие «организация» тесно связано с понятием «группа». Группа представляет собой элемент социальной структуры общества. В самом широком плане социальная группа - это общность людей, выделяемая из целостной социальной системы на основе определенного признака. В зависимости от такого признака возможны минимум три классификации социальных групп.

§ 1. КЛАССИФИКАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП

В основу первой классификации положен такой критерий (признак), как численность, т. е. количество людей, являющихся членами группы. Соответственно существуют три типа групп:

1) малая группа -немногочисленная общность людей, находящаяся между собой в непосредственном личном контакте и взаимодействии;

Таблица 1. Основные различия между группами

Признак	Малая группа	Средняя группа	Большая группа
Численность	Десятки человек	Сотни человек	Тысячи и миллионы человек
Контакт	Личностный: знакомство друг с другом на личностном уровне	Статусно-ролевой: знакомство на уровне статусов	Отсутствие контакта
Членство	Реальное поведенческое	Функциональное	Условное социально-структурное
Структура	Развитая внутренняя неформальная	Юридически оформленная (отсутствие развитой неформальной структуры)	Отсутствие внутренней структуры
Связи в процессе труда	Непосредственные трудовые	Трудовые, опосредованные официальной структурой организации	Трудовые, опосредованные социальной структурой общества
Примеры:	Бригада рабочих, учебный класс, группа студентов, сотрудники кафедры	Организация всех работников предприятия, вуза, фирмы	Этническая общность, социально-демографическая группа, профессиональная общность, политическая партия

2)средняя группа — относительно многочисленная общность людей, находящихся в опосредованном функциональном взаимодействии;

3)большая группа - многочисленная общность людей, находящихся в социально-структурной зависимости друг от друга.

В табл. 1 представлены основные различия между малыми, средними и большими группами.

Вторая классификация связана с таким критерием, как время существования группы. Здесь выделяются кратковременные и долговременные группы. Малые, средние и большие группы могут быть как кратковременными, так и долговременными. Например, этническая общность - это всегда долговременная группа, а политические партии могут существовать веками, а могут и очень быстро сходить с исторической сцены. Такая малая группа, как, например, бригада рабочих, может быть либо кратковременной -люди объединяются для выполнения одного производственного задания и, выполнив его, расстаются, либо долговременной - люди всю свою трудовую жизнь работают на одном предприятии в одной и той же бригаде.

Третья классификация опирается на такой критерий, как структурная целостность группы. По этому признаку выделяют первичные и вторичные группы. Первичная группа - это не разложимое далее на составные части структурное подразделение официальной организации, например: бригада, отдел, лаборатория, кафедра и пр. Первичная группа - всегда малая формальная группа. Вторичная группа- это совокупность первичных малых групп. Предприятие, насчитывающее несколько тысяч работников, например «Ижорские заводы» называется вторичным (или основным), поскольку состоит из более мелких структурных подразделений -цехов, отделов. Вторичная группа - практически всегда средняя группа.

Таким образом, организация промышленного предприятия, фирмы, корпорации и т. д. - это средняя, вторичная, чаще всего долговременная группа. В социальной психологии установлено, что закономерности формирования и развития группы во многом определяются ее численностью, временем взаимодействия людей и структурно-функциональным единством. Рассмотрим социально-психологические особенности организации как средней группы.

§ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ КАК СРЕДНЯЯ СОЦИАЛЬНАЯ ГРУППА

Понимание организации как средней социальной группы позволяет выявить социально-психологическую специфику данного типа групп. Организации, объединяющие работников в одну структуру, играют важную роль в экономической, политической, идеологической жизни общества. Их роль проявляется в основном в следующем:

1. В организациях происходит включение большинства членов общества в совместную социально значимую деятельность.

2. В организациях человек получает возможность работать на современных средствах производства, например на сложных станках с числовым программным управлением.

3. В процессе овладения специальностью, приобретения профессиональных знаний, умений и навыков формируется субъект общественно значимой деятельности.

4. В процессе общения в организации происходит формирование целей и ценностей личности, направленных на удовлетворение потребностей общества.

5. В процессе совместной трудовой деятельности создаются условия для развития творческой активности личности.

6. Социально организованная деятельность предполагает возможность коллективного обсуждения и совместного решения вопросов деятельности предприятия, оценки работы должностных лиц, использования гласности, информированности, контроля за их деятельностью.

В социальной психологии при изучении организаций применяется структурно-функциональный анализ. Под структурой организации понимается относительно постоянная система взаимосвязей работников и их связей в целом. Под функциями организации понимаются различные стандартизированные действия, регулируемые социально-правовыми нормами и контролируемые социальными институтами.

Типы структур организации

Социально-демографическая структура определяется половым, возрастным, этническим составом работников предприятия, уровнем их образования, квалификацией и стажем работы. Выделяются гомо-

генные и гетерогенные типы социально-демографической структуры. Установлено, что особенности этих типов оказывают существенное влияние не только на производственно-экономическую деятельность организации, и в том числе на эффективность труда, но и на социально-психологический характер взаимоотношений людей. Гомогенность организации, т. е. ее однородность по таким признакам, как пол, возраст, уровень образования и пр., является предпосылкой формирования общности интересов, ценностных ориентаций, норм и стереотипов поведения. Гетерогенные же организации часто распадаются на несколько более или менее гомогенных группировок, и формирование их психологического единства и целостности оказывается сложным, а порой недостижимым. Заметим, что, по данным социально-психологических исследований, чисто женские группы отличаются от мужских большей глубиной и длительностью неформальных отношений, как дружеских, так и враждебных.

Профессиональная структура связана с потребностью организации в работниках определенных специальностей. Известно, что люди, выполняющие сходные операции, быстрее устанавливают между собой неформальные дружеские отношения, психологически чувствуя близость, общность интересов, ценностей, проблем, оказывая друг другу помощь, поддержку, взаимозамену.

Функциональная структура основана на разделении труда и необходимости согласования, координации реальных действий всех участников совместной деятельности. Соответственно возникают четыре типа структурных подразделений:

1) административный персонал - руководители, в чьи обязанности входит организация системы производства;

2) производственный персонал - работники, занятые производством продукции;

3) обслуживающий персонал - работники, занятые обеспечением системы производства, - маркетинг, снабжение, сбыт, техника безопасности;

4) инженерно-технический персонал - работники, занятые созданием новой техники и технологии, обеспечением бесперебойной работы имеющейся техники.

Формальная и неформальная структура. Формальная структура обусловлена функциональным разделением труда, официальными,

юридически закрепленными правами и обязанностями сотрудников. В рамках этой структуры каждый член организации должен выполнять определенные функции (роли) в зависимости от того положения (статуса), которое он официально занимает. Формальная структура закреплена в уставе фирмы, официальных инструкциях, приказах и других нормативных актах. Однако в реальной деятельности сотрудники вступают и в неформальные отношения для удовлетворения своих потребностей в общении, единении с другими людьми, привязанности, дружбе, помощи и пр. Так возникает неформальная структура организации, которая развивается спонтанно по мере общения и взаимодействия людей. Она не зафиксирована в нормативных актах фирмы, и поэтому выявление истинных человеческих отношений представляет определенную трудность для исследователя и любого другого заинтересованного лица.

Функции организации

Социально-производственная. Организация представляет собой группу людей, занятых трудом как основным видом деятельности. Главная задача организации состоит в удовлетворении потребностей общества в определенной продукции.

Социально-экономическая. Задача организации состоит в выпуске продукции необходимого количества для удовлетворения спроса населения и определенного качества, соответствующего требованиям современного индустриально развитого общества. Экономическая функция организации направлена на получение прибыли в результате реализации своей продукции.

Социально-техническая. Деятельность организации заключается не только в обслуживании техники и соблюдении норм и правил технологического процесса, но и в создании новых техник и технологий, их конструировании, модернизации и реконструкции с целью достижения уровня мировых стандартов и конкурентоспособности на мировом рынке.

Управленческая. Задача организации состоит в создании условий для роста производительности труда, подбора и расстановки как исполнительного, так и управленческого персонала, обеспечения налаженной системы организации производственного процесса.

Психолого-педагогическая. Эта функция заключается в формировании благоприятного социально-психологического климата в организации, оказании помощи со стороны кадровых работников в социальном и профессиональном становлении молодых, создании системы повышения профессиональной квалификации всех работников.

Социально-культурная. Организация нацелена на создание не только предметов массового потребления, но и предметов, представляющих материальную и духовную ценность для общества. Такие произведения культуры, как технические новшества, уникальные технологии, создаются ныне не одиночками, а целыми группами людей в процессе совместной творческой работы.

Социально-бытовая. Для нормальной, бесперебойной, экономически выгодной работы необходимо создать работникам фирмы определенные социально-бытовые условия. К сожалению, в настоящее время при экономической нестабильности далеко не все предприятия в состоянии обеспечить даже необходимое в этой области. Однако о важности выполнения этой функции руководителям и предпринимателям забывать не следует.

Таким образом, деятельность организации представляет собой комплекс взаимосвязанных социальных, производственных, психологических и прочих функций. Четкое выполнение группой своих функций является залогом эффективности ее работы.

§ 3. ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Эффективность организации определяется по ряду показателей. Оценить эффективность работы фирмы только по ее экономическим достижениям - например, по прибыли, полученной в результате деятельности, - недостаточно. Огромную прибыль можно получить и на основе жесточайшей эксплуатации работников, и на основе современных методов организации производства с использованием социально-психологических факторов. Для нас важно изучение второго, гуманного пути достижения эффективности.

Эффективность организации оценивается комплексно, по показателям двух блоков.

Первый блок включает в себя объективные (экономические) показатели:

1.Результативность. По этому показателю оценивается, достигнуты ли организацией поставленные цели.

2.Производительность. Этот показатель выявляет, достигнута ли цель посредством минимальных трудовых затрат.

3.Продуктивность. По этому показателю оценивается количество и качество продукции.

4.Рентабельность. Это показатель прибыльности в процессе всего товарооборота — от приобретения сырья и оборудования до продажи произведенного товара.

5.Экологичность. К современному производству предъявляется требование применения экологически чистых технологий. Загрязнение окружающей среды является одним из важных показателей неэффективности промышленного предприятия.

6.Энергоемкость. Любое производство приближается к идеальному, если потребляется минимум энергии. Поэтому показатель энергозатрат, израсходованных в технологическом процессе, говорит об эффективности всего производства в целом.

Второй блок включает в себя субъективные (психологические, физиологические, социально-психологические) показатели:

1. Трудовая, духовная и общественная активность сотрудников. Активность - это деятельностный компонент психологии людей. Трудовая активность отражается на таких показателях, как производительность труда, качество выпускаемой продукции и т. д. Активность людей в духовной сфере определяется не только уровнем их профессионального мастерства, а прежде всего творческим отношением к делу, участием в рационализаторской деятельности. Общественная активность проявляется в участии в общественно-политической жизни страны, социальных движениях, освоении новых экономических условий. Показатель активности свидетельствует об уровнях психофизической и социально-психологической жизнедеятельности сотрудников. Уровень психофизической активности оценивается в основном по величине энергозатрат работника, а социально-психологический уровень по таким параметрам, как:

- факт трудовой, духовной или общественной активности;
- время, затраченное на эту деятельность;
- проявление инициативы в труде, познании или общественном поведении.

2. Удовлетворенность трудовой деятельностью. Это показатель личностного отношения человека к своему труду и членам группы.

3. Относительная стабильность организации. В каждой группе образуется ядро кадровых работников, вокруг которого концентрируется остальной кадровый состав. Показатель стабильности связан с показателем текучести кадров. Определенный уровень текучести кадров - это нормальное явление для каждой организации. Если группа на протяжении долгого времени абсолютно стабильна, законсервирована, то это негативно сказывается на ее развитии, на взаимоотношениях людей, выработке новых идей и пр. Поэтому мы и говорим об относительной стабильности организации, имея в виду важность и необходимость определенной текучести кадров.

4. Сработанность организации. Этот показатель характеризует устойчивость и прочность межличностных взаимодействий. С его помощью оценивается психологическое состояние системы функционального взаимодействия сотрудников. Сработанность людей в группе говорит об отлаженных организационных и психологических механизмах их деятельности и является предпосылкой сплоченности и совместимости членов организации.

Социальными психологами установлено взаимовлияние объективных и субъективных факторов. В результате серии исследований, проведенных на ряде предприятий нашей страны в 1970-1990-е годы сотрудниками кафедры социальной психологии СПбГУ, выявлены взаимосвязи объективных и субъективных показателей эффективности организаций. Так, трудовая, духовная и общественная активность работников зависит от:

- сбалансированности материального и морального стимулирования труда (оказалось, что ориентация исключительно на материальное стимулирование труда не приводит к значительному увеличению трудовой активности работников);

- наличия в организации инициативной группы людей, выдвигающей цели, отражающей интересы и потребности сотрудников, умеющей убедительно доказывать необходимость предлагаемых ими инноваций;

- возраста работников (молодые сотрудники проявляют большую общественную активность, а работники среднего возраста отличаются высокой трудовой активностью).

В свою очередь, трудовая активность сотрудников благоприятно отражается на:

- результативности и продуктивности труда;
- производительности труда;
- социально-психологическом климате;
- степени сработанности членов трудового коллектива.

На удовлетворенность трудом влияют следующие факторы:

- результативность труда;
- санитарно-гигиенические условия труда;
- система организации труда;
- система стимулирования труда;
- способы выбора человеком профессии и места работы;
- престиж профессии;
- способы принятия решений, сложившиеся в организации.

Сплоченность организации, характеризующаяся прочностью, единством, устойчивостью межличностных взаимоотношений, влияет на:

- производительность труда;
- продуктивность;
- уровень трудовой и общественной активности;
- текучесть кадров.

В целом исследования социальных психологов на промышленных предприятиях показывают, что комплексная оценка эффективности организаций может быть произведена лишь в том случае, если учтены и объективные, и субъективные факторы. Ю. П. Платонов [1992] на основе анализа специальной научной литературы и результатов собственных многолетних исследований в качестве социально-психологических факторов эффективности организации определяет следующие:

1. Целенаправленность. Характеризует готовность организации к достижению целей совместного взаимодействия. Цель совместной деятельности выражает потребности, интересы, ценностные ориентации членов трудового коллектива, их идеальное представление будущего результата, что, в свою очередь, определяет средства и способы взаимодействия.

2. Мотивированность. Раскрывает причины трудовой, познавательной, коммуникативной и прочей активности членов группы. В конкретной ситуации социального взаимодействия мотивация выполняет три психологические функции: побуждающую, направляющую и регулирующую. Побуждающая функция состоит в осознании человеком потребности в совместном с другими людьми достижении целей группы и является «пусковой кнопкой» деятельности. Направляющая функция определяет цели и способы совместной деятельности, согласованные между всеми членами группы. Регулирующая функция способствует выбору наиболее оптимальных и законных средств достижения групповых целей и удовлетворения потребностей.

Индивидуальные мотивы совместной деятельности интегрируются и представляют собой достаточно широкий спектр мотивов, среди которых мы выделяем:

- а) меркантильные - мотивы заработка средств существования;
- б) коммуникативные - мотивы общения с другими людьми;
- в) мериториальные - мотивы заслужить положительную оценку, похвалу, награду со стороны других людей;
- г) коллективистские - мотивы трудиться совместно с другими людьми;
- д) мотивы полезности - желание трудиться на благо других, приносить пользу, быть необходимым и незаменимым в процессе совместной деятельности;
- е) мотивы достижения - желание достигнуть цели, получить результат совместного труда, стремление к успеху, самоактуализации.

3. Эмоциональность. Проявляется в эмоциональном отношении людей к взаимодействию, прежде всего в специфике эмоциональных, неформальных отношений в организации. Возникает при переживании людьми близких по направленности и интенсивности эмоциональных состояний. Групповые эмоции выражаются в сходных способах переживания членами организации одних и тех же событий, подобии настроений, особенностях эмоциональных взаимоотношений (симпатия, антипатия, дружба и пр.). Интенсивность и направленность эмоциональности группы может оказывать стимулирующее или подавляющее влияние на его эффективность.

4. Стрессоустойчивость. Характеризует способность организации согласованно и быстро мобилизовать эмоционально-волевой потенциал людей для противодействия различного рода деструктивным силам. Стрессоустойчивость обеспечивается степенью включенности членов группы в совместную деятельность и мобилизует внутренние резервы их трудовой активности. По мере усиления стрессогенного воздействия эффективность деятельности и уровень трудовой активности начинают резко падать.

5. Интегративность. Обеспечивает необходимый уровень единства мнений, согласованности действий, структурированности обязанностей (функций). Высокая социально-психологическая интегративность является важным условием эффективности организации и свидетельствует о ее социально-психологической зрелости.

6. Организованность. Обусловленная особенностями процессов управления и самоуправления, а также спецификой структурно-функционального взаимодействия членов группы, организованность является главной предпосылкой эффективности их совместной деятельности.

Таким образом, перечисленные факторы эффективности организации предстают как ее социально-психологические характеристики, обеспечивающие достижение поставленных целей, получение необходимого результата, повышение производительности индивидуального и совместного труда.

* * *

При рассмотрении проблем организации выявилось влияние субъективных, социально-психологических, внутренних факторов на внешнюю, объективную сторону ее деятельности. Поэтому обратимся к более детальному анализу внутренних, социально-психологических процессов и механизмов, действующих в группе. Разберем особенности малой социальной группы.

Контрольные вопросы

1. Какие критерии могут быть положены в основу классификации социальных групп?
2. Каковы структура и функции организации?
3. По каким показателям можно определить эффективность организации?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Петровский А. В., Шпалинский В. В. Социальная психология коллектива. М., 1978.

Платонов Ю. П. Социальная психология трудовой деятельности. СПб., 1992.

Промышленная социальная психология / Под ред. Е. С. Кузьмина А. Л. Свенцицкого. Л., 1982.

Тощенко Ж. Т. Социальные резервы труда. М., 1989.

Хрестоматия по социальной психологии / Сост. Т. В. Кутасова. М., 1995.