

Т.С. Вещугина

«ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ» КАК УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА: ИСТОРИЯ, ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ

«Организационное поведение» (в дальнейшем – ОП) как учебная дисциплина стало впервые преподаваться в бизнес-школах США в конце 50-х годов прошлого столетия и наряду с теорией организаций с этого времени присутствует в программах подготовки управленцев для разных сфер деятельности. Это обусловлено тем, что научное изучение различных аспектов поведения людей в организациях и выявление возможности практического приложения полученных данных является значимым как для повышения эффективности деловой организации, так и улучшения управления в государственном секторе и повышения результативности работы его организаций. Таким образом, организационное поведение является важным компонентом в подготовке управленцев, в том числе и государственного сектора.

Для российских вузов организационное поведение – сравнительно новая учебная дисциплина. Главной особенностью этой дисциплины является то, что она основывается на комплексе идей и концепций, относящихся к разным фундаментальным областям знания¹. А это, в свою очередь, создает ряд проблем при подготовке и чтении данного курса.

В этой связи обратимся к следующим вопросам:

- ▶ что собой представляет ОП как учебная дисциплина, каково ее предметное поле;
- ▶ проблемы, возникающие в процессе подготовки и преподавания данной дисциплины;
- ▶ специфика в преподавании этой учебной дисциплины в ходе подготовки управленцев для сферы государственного и муниципального управления;
- ▶ перспективы развития науки ОП на Западе и в нашей стране.

«Организационное поведение» как управленческая наука и как учебная дисциплина

Термин «организационное поведение» используется в западной литературе для обозначения «специальной управленческой дисциплины, имеющей статус специальной управленческой теории, которая сформировалась на стыке современных управленческих (теория организации, общий менеджмент, управление персоналом и др.) и поведенческих наук (психология, социология, антропология, экономика и др.). В ней рассматриваются проблемы регулирования поведения отдельных индивидов и социальных групп, подразделений, а иногда и организаций»².

Хотя выделение ОП в отдельную область исследований произошло лишь в 50–60-е годы XX века и было продиктовано необходимостью переноса акцента на личность и группу как носителей поведения определенного типа, проблематика организационного поведения пронизывает весь период существования управленческих наук.

Чтобы ответить на вопрос, каким образом относительно молодое направление в науке пришло к тому, что оно представляет собой в настоящее время, коротко остановимся на истории его становления и основных факторах, оказавших наиболее существенное влияние на этот процесс.

Первые попытки изучения поведения в организациях начали предприниматься, когда специалисты в области эффективности производства взялись за повышение производительности труда рабочих. В период стремительной индустриализации и технического прогресса в Соединенных Штатах перед ними встал вопрос: что должно быть сделано для того, чтобы за меньшее количество времени люди выполняли больше работы? Первым, кто начал всерьез интересоваться поведением человека на рабочем месте, отмечает П. Друкер, был Ф. Тейлор³. Будучи инженером сталелитейного завода, он обратил внимание на неэффективность труда рабочих этого завода и попытался изменить существующее положение⁴. Тейлор начал изучать индивидуальные движения, совершаемые рабочими для выполнения различных видов работ, и задумался над тем, каким образом можно выполнять те же процессы с тем же результатом, но с меньшим количеством движений. В 1911 году Тейлор выдвинул концепцию научного управления, которая не только определяла пути более эффективной организации физического труда, но и делала акцент на тщательном подборе и обучении людей для ее выполнения.

Еще одним теоретиком классической организационной теории является немецкий социолог Макс Вебер. Помимо всего прочего, Вебер широко известен как основоположник формы организационного устройства, известной как бюрократия – организации, в которой применяется набор правил, обеспечивающих ответственность руководителя организации за нижестоящих работников, исполняющих предписанные им обязанности. Таким образом, бюрократия – форма организации, которая тщательно разделяет тех, кто отдает распоряжения, и тех, кто их выполняет. Данная форма не подтвердила свою эффективность для организации всей работы в целом. Взгляд

Вебера на универсальное бюрократическое устройство противопоставляется современным подходам к организационной структуре, утверждающим, что в разных ситуациях могут быть более или менее эффективны различные формы организационных структур. К тому же, поскольку бюрократические формы устройства проводят жесткие границы между принимающими решения (менеджерами) и исполняющими их (рабочими), сегодня они не особенно популярны. Тем не менее современное ОП многим обязано Веберу за его новаторские идеи.

В то же самое время, когда начал развиваться научный подход в менеджменте, положивший начало осмыслению взаимоотношений между людьми и их отношения к работе, в управлении людьми возникает еще одно направление. Этот подход, известный как классическая организационная теория, концентрировался на эффективной структуре организации в целом. Одним из наиболее влиятельных теоретиков классической организационной теории был Анри Файоль, французский промышленник, выдвинувший новые идеи относительно структурных принципов организации. К примеру, Файоль отстаивал позицию, что должно осуществляться разделение труда – практика составления специализированных заданий, позволяющая людям заниматься тем, что им удастся лучше всего. Он также утверждал, что в любой организации всегда должно быть четко определено, кому подчиняется каждый работник, другими словами, какие управляющие имеют по отношению к нему властные полномочия.

Э. Мэйо, специалист по изучению человека на работе, вдохновленный перспективами применения научного подхода в менеджменте, выдвинул идею о том, что социальная среда, окружающая человека на работе, оказывает важное влияние на производительность его труда. Он основал школу, известную как «менеджмент человеческих отношений»⁵. В рамках этой школы внимание акцентируется на социальных условиях в организациях – отношениях работников друг с другом и администрацией, влияющих на выполнение работы. Впоследствии подход был развит в первых исследованиях организационного поведения, известных под названием Хоторнские исследования, которые Мэйо и его единомышленники начали в 1927 году на заводе Western Electric, расположенном недалеко от Чикаго. Чтобы выяснить, как условия труда влияют на производительность, они последовательно изменяли уровень освещенности, длительность перерывов, продолжительность рабочего дня и рабочей недели. Результаты эксперимента озадачили: увеличение производительности труда следовало практически за каждой переменной в условиях труда⁶. В действительности производительность труда оставалась на очень высоком уровне даже после того, когда возвращались к прежним условиям труда, т.е. какими они были до начала исследования.

Наблюдая за другой группой работников, исследователи обнаружили, что здесь были установлены строгие нормы производительности, причем они были намеренно занижены. Рабочие не только прекращали работу задолго до окончания рабочего дня, но и признавали в опросах, что с легкостью могли бы справляться с большим объемом работы, если бы захотели. Мэйо расценил эти поразительные результаты следующим образом: эффективность работы зависит не только от физических характеристик условий труда, но и от связанной с ним общественной ситуации. В первом экспериментальном исследовании, при котором производительность труда росла, что бы ни про-

исходило, люди просто благодарно реагировали на оказываемое им внимание. Осознание того, что они являются объектом исследования, придавало им ощущение собственной значимости и мотивировало к наилучшему выполнению своей работы. Это и были те самые социальные факторы, которые оказывали более сильное влияние на эффективность выполняемой работы в сравнении с физическими. В ситуации, где люди ограничивали свою производительность, были установлены неформальные правила по принятию допустимого уровня производительности выполняемой работы. Эти социальные силы, действующие на рабочем месте, оказались гораздо более мощным ограничителем производительности труда, чем изученные физические факторы. Такой вывод, сделанный в результате полученных данных, имеет большое значение, поскольку положил начало совершенно новому отношению к поведению человека на рабочем месте. Оно предполагает, что для того, чтобы понять поведение человека на рабочем месте, необходимо хорошо разбираться в отношениях людей и процессах коммуникации между ними. Это основополагающий для современной науки ОП способ мышления. Его истоки можно увидеть в исследованиях в Хоторне, предпринятых Э. Мэйо.

Начиная с 30-х годов XX столетия появились новые психологические исследовательские школы, что привело к новым акцентам в понимании поведения человека на работе. Роль производственной ситуации стала рассматриваться как детерминанта трудовых результатов и удовлетворенности работника. Возник вопрос: что же оказывает решающее влияние на поведение человека – его индивидуальность или среда. Начало серьезному изучению влияния ситуационных факторов было положено во время Второй мировой войны и в первые послевоенные годы. Исследования лидерства, стиля руководства, власти, организационных систем поощрений, влияния формальных и неформальных групп и т.п. проводилось как в социально-психологических лабораториях, так и в реальных («полевых») условиях. После Второй мировой войны интерес к изучению влияния рабочего окружения на поведение работника и особенно на его трудовую мотивацию возрос настолько, что вполне уместно говорить о настоящем буме исследований. В период между 1955 и 1965 годами появился ряд публикаций о роли рабочего окружения в мотивации людей и в качестве жизни вообще; эти работы оказали заметное влияние на дальнейшие исследования поведения людей на работе. Отцом этого бума в области как научных, так и прикладных теорий был признан Курт Левин, представления которого о том, что поведение человека определяется как его личностью, так и окружением, оказали огромное влияние на изучение человека на работе, на формирование теоретических основ менеджмента и на понимание такого явления, как мотивация.

Для понимания поведения человека на работе большое значение имела теория мотивации В. Врума, которая сформировалась под влиянием идей К. Левина. Врум рассуждал следующим образом: люди работают для того, чтобы получить за свой труд вознаграждение, которое, в свою очередь, позволяет им иметь то, что они ценят (свободное время, автомобиль и т.п.). Люди склонны прикладывать дополнительные усилия лишь тогда, когда видят связь между своими усилиями и вознаграждениями, которые они ценят. Подобный взгляд на мотивацию позволяет осмыслить привлекательность, которой обладает для человека та или иная форма поощрения, устанавливает связь между усилиями и вознаграждением и дает возможность

оценить, что работник будет работать на таком уровне, который необходим для получения поощрения.

Вследствие отмеченных достижений пришло понимание того, что поведение на работе формируется под воздействием широкого спектра индивидуальных, групповых и организационных факторов. Это способствовало обобщению знаний по организационному поведению в единую науку. В 40-х годах прошлого века по ОП стали публиковаться первые учебники. В конце 50-х и начале 60-х годов ОП нашло широкое распространение. В 70-х годах начали активно проводиться исследования по изучению таких значимых процессов, как мотивация, лидерство и влияние организационной структуры. Следует, однако, отметить, что научные исследования по вопросам организационного управления в середине XX века проводилось непоследовательно и бессистемно.

В последующем на становление ОП как науки оказали большое влияние специальные исследования, которые спонсировал фонд Форда. Задача состояла в том, чтобы выяснить причины кризиса бизнес-образования, который возник в США в конце 50-х годов. Суть кризиса заключалась в том, что компании, которые были основными потребителями выпускников бизнес-школ по программам MBA (Мастер делового администрирования), стали высказывать критические замечания относительно их подготовки: обладая высоким уровнем теоретических знаний, выпускники, по их мнению, были не в состоянии в компании сразу выполнять непосредственные обязанности менеджеров. На их «доводку» уходило слишком много времени. Результаты исследований и выводы были опубликованы в 1959 году в статье, известной как «доклад Гордона и Хауэлла»⁷. В этой работе ученые пришли к выводу, что будущим менеджерам-практикам недостаточно изучения психологии, что необходимо создание такой учебной дисциплины, которая охватывала бы широкий спектр вопросов, касающихся поведения людей и групп в организациях. Эта дисциплина, по их мнению, должна была аккумулировать опыт практического менеджмента, управленческого консультирования и в научном плане основываться на концепциях и теориях не только психологии, но и социологии, теории организаций и других областей знания. В соответствии с этим докладом ОП определялась как наука, базирующаяся на фундаментальных социальных дисциплинах, и рекомендовалась для включения в учебные планы бизнес-школ. Под влиянием этой работы ОП вскоре сформировалась как единая дисциплина, позаимствовавшая многое из других областей знаний.

Фактически ОП в том виде, в каком мы знаем его сейчас, может быть охарактеризовано как наука, синтезированная из различных социальных дисциплин. В частности, изучение личности, научение и восприятие заимствованы из психологии, изучение групповой динамики и лидерства – из социальной психологии. Освещение проблемы организационного общения строится на исследованиях в области коммуникаций. Власть и политика изучаются политологами. Антропологи изучают межкультурные вопросы. Ученые в сфере ОП также уделяют внимание менеджменту с целью выявления способов управления качеством в различных организациях.

Как образовательная дисциплина, ОП использует знания, полученные в одноименной области науки, закладывая фундамент менеджерского образования. Эта учебная дисциплина, как было сказано выше, была синтезирована

в ответ на потребность практики, и ее отличительной особенностью является междисциплинарный характер. Исходя из этого, можно сформулировать первую проблему: «При подготовке к чтению курса по организационному поведению преподавателю необходимо провести коррекцию своего подхода и расширить область своей компетенции по сравнению с той, которую определяет его базовое образование, обеспечить баланс в представительстве фундаментальных компонентов при описании явлений и концепций организационного поведения. В противном случае курс рискует превратиться в изложение «психологии менеджмента» или «социологии менеджмента» и не реализовать свою интегративную функцию»⁸.

К вопросу о предмете ОП и его проблемном поле

В настоящее время существует довольно большое разнообразие подходов к тому, что же собой представляет организационное поведение и каков его предмет.

В качестве подтверждения сказанного приведем выдержки из учебников по организационному поведению, принадлежащих различным авторам. Так, по мнению Л.В. Карташовой, Т.В. Никоновой, Т.О. Соломанидиной, «Организационное поведение – это наука о том, как люди ведут себя в организации и каким образом их поведение влияет на результаты ее работы»⁹. Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн отмечают, что «ОП, если руководствоваться формальным определением, представляет собой исследование индивидов и групп в организациях. Изучение ОП поможет вам лучше понять себя и окружающих в ситуациях, связанных с работой»¹⁰. Ф. Лютенс подчеркивает, что «организационное поведение может быть определено как область знания, стремящаяся понять и научиться предсказывать поведение людей в организации, а также управлять им»¹¹. Суть книги Лютенса составляет понимание людей, а также эффективное управление ими. Дж. В. Ньюстром и К. Дэвис определяют ОП так: «Это изучение поведения людей (индивидов и групп) в организациях и практическое использование полученных знаний»¹². По их мнению, наука ОП позволяет менеджерам анализировать поведение индивидов в организациях и способствует пониманию проблемы межличностных отношений при взаимодействии пары (коллега – коллега, начальник – подчиненный); пониманию динамики отношений внутри малых групп (формальных и неформальных); пониманию межгрупповых отношений (например, в ситуациях, когда необходима координация усилий двух и более групп – технических служб и отдела продаж). По выражению авторов, идеальная ситуация для менеджера заключается в том, чтобы знать, кто из сотрудников сегодня будет работать продуктивно, кто не выйдет на службу, а кто весь день будет «смотреть в окно»¹³.

Таким образом, очевидно, что среди исследователей на сегодняшний день нет единства мнений относительно того, что собой представляет организационное поведение, ведутся также споры и по вопросу формулировки предмета исследований. «Это происходит оттого, что ОП как области знания трудно дать исчерпывающее определение. К ней относятся явления, концепции,

теории и методы, характеризующие поведение как человека и групп, так и организации в целом»¹⁴.

Что же касается предметного поля современного организационного поведения, здесь значительно больше единодушия. Оно включает:

- ▶ индивида и группу как основных субъектов организационного поведения;
- ▶ концепции, связанные с формированием поведения человека и групп (концепции мотивации, научения поведению, лидерства);
- ▶ области, относящиеся к важнейшим видам поведения в организационном контексте (принятие решений и коммуникации)¹⁵.

Таким образом, круг вопросов, которыми занимается ОП, достаточно широк. Перечисление только основных вопросов (управление индивидуальным поведением, управление группами, управление организационными процессами, мотивирование работников, формирование организационной культуры) демонстрирует это. Очевидно, что отражение всех разделов данной дисциплины в учебном курсе в полном объеме представляет довольно непростую задачу. Это осложняется еще и тем, что в современной организационной теории изучаются самые разнообразные типы организационного поведения: по степени осознанности – осознанное и неосознанное поведение; по целям – направленное на решение индивидуальных, групповых, общеорганизационных целей; по типу субъекта-носителя – индивидуальное, групповое, ролевое и организационное; по форме протекания – кооперированное (ориентированное на поддержание сотрудничества) и конфликтное. Существуют и другие типы ОП.

Не менее разнообразны версии вариативности организационного поведения и способов объяснений различных типов организационного поведения. Это во многом обусловливается разнообразием подходов к организационному поведению в психологической, социологической и других поведенческих науках. Только в психологической науке, по мнению В.В. Щербини¹⁶, можно выделить как минимум шесть принципиально различающихся методологических ориентаций, на которых основываются объяснения вариативности организационного поведения. В рамках статьи нет возможности обсуждать их все. Ограничимся тем, что назовем некоторые из них.

Первая – это методология индивидуальных различий. «Понимать индивидуальные различия и сходства – это решающий фактор успеха современных разнообразных организаций»¹⁷. Суть этой методологии заключается в том, что особенности поведения социальных субъектов объясняются наличием врожденных или приобретенных черт. Во многих зарекомендовавших себя учебниках по ОП эта методология обсуждается довольно подробно. Акцент делается на следующих моментах:

- ▶ что представляют собой различия между людьми в отношении личностных диспозиций (черт характера), ценностей и способностей;
- ▶ каким образом исследуются существующие различия;
- ▶ каким образом можно учитывать их на рабочем месте в рамках концепции организационного поведения;
- ▶ почему это так важно в рамках понимания поведения человека в организации.

Особенное внимание в рамках этой методологии уделяется двум подходам: первый известен в психологии как «Большая Пятерка» личностных

факторов; второй – как типология Майерс-Бриггс. Сущность «пятифакторной модели» состоит в том, что существует, как предполагают сторонники этой теории, пять универсальных факторов, исчерпывающе описывающих личность. Это нейротизм, экстраверсия, открытость опыту, согласие, сознательность. Практически все пять факторов оказывают непосредственное влияние на будущие профессиональные успехи. Эмоциональная стабильность/нейротизм показывают, насколько стрессоустойчив будет человек на работе в экстремальных ситуациях. Экстраверсия/интроверсия помогает определить готовность работника работать с людьми или, наоборот, с документами, цифрами. Открытость опыту – важный фактор, так как позволяет выявить, насколько быстро человек освоится на новом рабочем месте, насколько будет восприимчив к новому виду работ. Этот показатель весьма близок к распространенному на сегодняшний день среди работодателей требованию «легкообучаемость». Фактор «сознательность» также очень важен, поскольку любому руководителю нужны люди лично зрелые, способные принимать обоснованные решения, просто адекватные в поведении на работе. Последний фактор – согласие или уживчивость – дает возможность прогнозировать, насколько успешно человек вольется в коллектив.

В соответствии с типологией Майерс-Бриггс, основанной на теории психологических типов К. Юнга, личность характеризуется на основе четырех шкал. Каждая шкала представляет два противоположных предпочтения¹⁸. Шкала E-I (экстраверсия-интроверсия) описывает два противоположных предпочтения в отношении того, на чем индивид склонен фокусировать свое внимание – на внешнем или внутреннем мире. Шкала S-N (сенсорный – интуитивный) описывает противоположные способы восприятия или получения информации. Шкала T-F (мыслительный – чувствительный) описывает противоположные пути принятия решений или формирования суждений о чем-либо. Шкала J-P (решающий – перцептивный) описывает жизненный стиль человека по отношению к внешнему миру или то, как человек ориентирует себя относительно него.

Комбинацию и взаимодействие четырех предпочтений у конкретного индивида можно выявить при помощи опросника Майерс-Бриггс (MBTI), который давно завоевал популярность в организациях США при работе с персоналом и активно начинает применяться в России. На основании четырех полярных шкал, которые измеряются с помощью методики, формируется 16 типов личности. Например, тип ISTJ означает, что данный работник – интроверт, он фокусируется на своем внутреннем мире (I), предпочитает получать информацию из внешнего мира, основываясь на чувствах (S), принимает решения через мышление (T) и структурирует и организует мир (J). Человек с противоположными предпочтениями по всем четырем шкалам будет представлен буквами ENFP. Это означает экстраверта (E), который познает через интуицию (N), принимает решение на основе чувств (F) и имеет перцептивную установку (P) по отношению к внешнему миру, т.е. пытается скорее понять мир, чем управлять им.

Кроме описанной выше методологии индивидуальных различий следует назвать:

- ▶ бихевиористский и необихевиористский подходы, в рамках которых поведение описывается в терминах адекватных рациональных реакций на различные внешние воздействия, при которых человек (груп-

па) сознательно выбирает линию поведения в целях повышения вознаграждения и избегания негативных санкций. Наиболее известными представителями этой методологии являются Э.Толмен, Скиннер, А.Бандура, Н.Миллер;

- ▶ психоаналитический подход – поведение описывается как неосознанное и являющееся следствием внутриличностных конфликтов и амбивалентных стремлений человека (З. Фрейд, Э. Фромм и др.). Следует отметить, что данный подход рассматривается далеко не во всех учебниках по организационному поведению. Он нашел отражение в пособии П.М. Дизеля и У.М.-К. Раньяна, предназначенном для практикующих и обучающихся менеджеров¹⁹. Излагая теорию психоанализа, авторы ограничиваются лишь теми аспектами, которые, с их точки зрения, будут полезны для менеджера. При этом они отмечают, что психоанализ не предлагает конкретных методов решения практических проблем, с которыми сталкивается менеджер, однако он может быть полезен тем, что знание его основ поможет понять, почему люди ведут себя так или иначе. Например, неадекватное поведение работника или его упорное противодействие можно объяснить функцией защитных механизмов.

Достаточно широк перечень различных теорий, в которых анализируются вариативность ОП, в рамках социологии и социальной антропологии. В.В. Щербина называет их как минимум девять²⁰. Наиболее известные:

- 1) **социально-типический подход** – предполагается, что для той или иной группы как субъекта организационных отношений и объекта управления характерны типичные (изначально присущие или выработанные) свойства и черты, обусловленные социальной (культурной, профессиональной и др.) принадлежностью;
- 2) **конфликтный подход** – ОП рассматривается в терминах столкновения противоположных интересов и позиций участников взаимодействия, через призму борьбы за дефицитные материальные и социальные ресурсы: конфликт трактуется как нормальное явление, лежащее в основе изменений и повышения степени интеграции социальной системы.

Таким образом, вторая проблема, которую можно обозначить при подготовке курса ОП, заключается в том, как передать все богатство знаний, наработанных в ОП как управленческой науке, в виде учебного курса в рамках системы менеджерского образования в вузе и избежать концептуальной ограниченности, связанной с приверженностью преподавателя тем или иным подходам.

«Организационное поведение» как область исследований

Как предмет ОП твердо опирается на исследования. «Исследовательская деятельность – это отправная точка, важнейший фактор развития любой науки – управленческие науки здесь не исключение»²¹.

Научные исследования обогащают предмет организационного поведения. По мере того как происходят перемены в экономике, технологии и обществе одни темы становятся более популярными, другие иссякают. Вопросы и проблемы, когда-то казавшиеся очень важными, становятся неактуальными. И, конечно, по мере развития исследований и теории складывается новое видение явлений, формирующее развитие управленческой практики²².

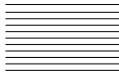
Здесь, однако, можно обозначить еще одну проблему, которая возникает при подготовке курса по организационному поведению. Формулировку сути этой проблемы можно позаимствовать из статьи С.Р. Филоновича: «Пока эта дисциплина представляет собой «кальку» с американской модели. Необходимы как теоретические, так и полевые исследования различных аспектов организационного поведения в российских компаниях. Выявление национальной специфики поведения людей в условиях производственной деятельности и возможности ее использования для повышения эффективности всей организации – весьма важная задача»²³.

Таким образом, проблема особенностей России и выбора эффективных форм управления, соответствующих им, требует серьезных исследований. Подобного рода исследования в России только начинаются. В качестве примера можно привести одно из них. Оно было предпринято в начале 90-х годов с целью определить, как влияет на поведение людей в организации российская национальная культура. В основу исследования был положен один из наиболее известных подходов к анализу отличий между странами, предложенный Г. Хофстейдом²⁴. В 70-е годы Г. Хофстейд обследовал свыше 11 600 работников, занятых в международных корпорациях в 40 странах. Он выделил четыре критерия, в соответствии с которыми различались представители этих стран: 1) индивидуализм – коллективизм; 2) отношение к власти; 3) отношение к риску; 4) отношение к роли женщины в обществе.

Было выявлено, что Россия (в соответствии со шкалой Г. Хофстейда) может быть отнесена к группе стран с преимущественно коллективистскими наклонностями. Кратко можно сказать, что были определенные ожидания работников от организации: забота, опека, помощь в случае, если они окажутся в затруднительном положении, в то время как в индивидуалистских странах в подобных ситуациях принято больше полагаться на собственные усилия.

Россия может быть отнесена к группе стран с высокой «дистанцией власти». Страны с высокой «дистанцией власти» признают существенные отличия в поведении людей внутри организации в зависимости от их статуса и служебного положения. Знания и статус имеют большой вес. Работники, как правило, демонстрируют особое почитание своих руководителей. На переговоры в такие страны зарубежные организации предпочитают посылать представителей, статус которых по крайней мере не ниже, чем у противоположной стороны.

По оценке специалистов, стремление контролировать ситуацию и свести риск к минимуму в экономической и социальной жизни общества составляет существенную особенность российского менталитета. Подтверждением этому может служить, например, во все времена провозглашаемая развернутая политика поддержки наименее защищенных и социально уязвимых групп населения, линия на перераспределение средств и доходов между эффективно работающими предприятиями и теми, кто работал не очень



успешно, уравнивательные тенденции в области оплаты труда и занятости. В странах с выраженным стремлением свести риск к минимуму, как правило, вырабатываются специальные механизмы, позволяющие минимизировать риск, например множество формальных правил и процедур, регламентирующих поведение. В таких странах может проявляться нетерпимость к нестандартным решениям и подходам, формам поведения, отличающимся от общепринятых в обществе. Население в этих странах обычно демонстрирует относительно низкий уровень трудовой мобильности, а система пожизненного найма является широко распространенной практикой.

Подчеркнем, что опыт в области разработки теории управления, мотивации и лидерства, накопленный прежде всего в США, далеко не всегда может быть успешно использован в той же форме в России, поскольку, с точки зрения особенностей поведения людей, наши страны существенно отличаются. Проблема же при чтении курса заключается в том, до какой степени можно использовать результаты исследований, полученных в странах с другой культурой.

О специфике ОП как базового курса при подготовке управленцев для сферы государственного и муниципального управления

Как уже было сказано, ОП – одна из базовых учебных дисциплин, составляющих основу менеджерского образования. Она является важным компонентом подготовки будущих менеджеров любых специализаций. Это с полным правом относится к подготовке кадров для сферы государственного управления. Так, Хэл Дж. Рейни отмечает: «Улучшить управление в государственном секторе и повысить результативность работы его организаций можно, изучив литературу по организационной теории, организационному поведению и общему менеджменту»²⁵.

Традиционно в учебном курсе ОП, ориентированном на подготовку управленцев государственного сектора, большое внимание концентрируется на знакомстве студентов с классическими теориями. Прежде всего это объясняется тем, что большинство видных специалистов в области теории организаций, организационного поведения и общей теории менеджмента распространяли свои теории и открытия на все типы организации. Проиллюстрируем это следующими выдержками, заимствованными из обзора, представленного Хэлом Дж. Рейни²⁶:

- ▶ классический пример указанной тенденции представляет Вебер, который утверждал, что его концепция бюрократии в равной степени применима к правительственным ведомствам и частным фирмам²⁷;
- ▶ Фредерик Тейлор применял свои методы научного управления в правительственных арсеналах и других государственных организациях, и эти методы и сегодня широко используют в государственных и частных организациях;

- ▶ точно так же представители школы административного менеджмента пытались сформулировать стандартные принципы, которыми руководствовались бы административные структуры во всех организациях;
- ▶ упор на социальные и психологические факторы на производстве, присущий Хоторнским экспериментам, теории Х. Макгрегора и исследованиям Курта Левина, пронизывает процедуры организационного развития, предлагаемые в настоящее время консультантами правительственным ведомствам;
- ▶ не придавал большого значения отличительным особенностям государственных организаций и ведущий авторитет в организационной теории Герберт Саймон²⁸. В одной из известных работ по управлению в государственных организациях, написанной им в соавторстве с Дж. Томпсоном, содержится обсуждение политического аспекта государственных организаций и вместе с тем доказывается, что между государственными и частными организациями больше сходства, чем различий. Мнение, что государственные, частные и некоммерческие организации по своим ключевым характеристикам равноценны, утверждается и в его недавнем труде²⁹;
- ▶ Джеймс Томпсон – ведущий представитель ситуационных теоретиков, также является сторонником универсальности: государственные и частные организации имеют больше сходства, чем различий³⁰.

Однако специфика в преподавании данного курса все же есть. И это показывают результаты исследований, которые проводились в организациях США в последние годы.

Исследования последних лет касались прежде всего проблемы мотивации работников и предоставили доказательства в пользу особого характера мотивов, ценностей и стимулов у работников государственного сектора в отличие от работников частных служб:

- ▶ многие государственные служащие ценят внутренне вознаграждение и служение обществу выше, чем работники частного сектора;
- ▶ для федеральных должностных лиц, ученых и инженеров, в отличие от их коллег в бизнесе, наиболее значимы следующие связанные с трудом ценности: возможность хорошо выполнять свою работу, даже если она им не нравится; значимость работы, нужной обществу и помощь другим как главный источник удовлетворенности профессией;
- ▶ государственные должностные лица и менеджеры, как правило, чаще своих коллег в бизнесе отмечают стремление служить обществу;
- ▶ значительная доля менеджеров и руководителей, поступающих на государственную службу, считает эту службу и влияние на государственные дела наиболее важными причинами своего решения, и лишь небольшая часть этих лиц сочли важными жалование и надежность рабочего места;
- ▶ государственные менеджеры намного выше, чем их коллеги в бизнесе, ценят в качестве вознаграждения за труд «возможность содержательно служить обществу». Выводы, которые делает из этих исследований Хэл. Дж. Рэйни, заключаются в следующем: лица, поступающие на государственную службу, имеют общие характеристики: они высоко ценят возможность помогать другим, служить обществу, самопожертвование, честность и чувство ответственности. Эти факты, в свою

очередь, ставят важные задачи перед руководителями и менеджерами государственного сектора – они должны понимать важность этих мотивов и соответственно к ним относиться, чтобы люди, вдохновляемые такими идеалами, не испытывали разочарования³¹.

Таким образом, исходя из сказанного, в рамках курса «Организационное поведение» необходимо, познакомив студентов с основными классическими теориями мотивации и общепринятыми методами ее повышения, сделать все же акцент на специфике мотивации государственных служащих и рассмотреть эту специфику в качестве дополнительного вопроса в рамках курса.

Заключение

Умение анализировать и прогнозировать поведение работников в организации всегда было исключительно важным качеством для эффективной работы менеджера. В последнее время значение знаний в этой области еще более возросло, так как «организовать работу людей на принципиально новой основе могут только хорошо подготовленные специалисты, обладающие профессиональной интуицией и знаниями законов поведения людей в различных условиях»³². Именно этим объясняется тот факт, что в настоящее время теория ОП является одной из наиболее активно развивающихся отраслей управленческой науки на Западе и постепенно формируется в отдельное направление исследований в нашей стране.

Однако, как и всякая научная теория, ОП не является набором готовых рецептов, инструкций или технологий управления, созданных под решение конкретной практической управленческой задачи. Знания здесь производятся «до востребования»; для превращения в средства и рецепты практической деятельности они должны быть осмыслены и преобразованы потребителем под решение конкретных задач, привязаны к конкретной ситуации³³.

ПРИМЕЧАНИЯ

- ¹ См.: Филонович С. Р. Организационное поведение // Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование / Под ред. В. В. Щербины. М., 2004. С. 96 – 109; Лютенс Фр. Организационное поведение. М., 1999.
- ² Щербина В. В. Социальные теории организации / Словарь. М., 2000. С. 124.
- ³ См.: *Drucker, P. E. Management: Tasks, responsibilities, practices.* N.Y., 1974.
- ⁴ См.: *Kennedy, C. Instant management.* N.Y., 1991.
- ⁵ *Mayo, E. The human problems of an industrial civilization.* London, 1933.
- ⁶ См.: *Roethlisberger, F.G. & Dickson W.J. Management and the worker.* Cambridge, 1939.
- ⁷ *Gordon R.A., Howell J.E. Higher Education for Business.* N.Y., 1959.
- ⁸ Филонович С. Р. Организационное поведение. С. 100.
- ⁹ *Карташова Л. В., Никонова Т. В., Соломанидина Т. О. Организационное поведение.* М., 2003. С.5.

- 10 *Шермерорн Дж., Хант Дж., Осборн Р.* Организационное поведение. СПб., 2004. С. 26.
- 11 *Лютенс Фр.* Организационное поведение. М., 1999. С. 17.
- 12 *Ньюстром Дж. В., Дэвис К.* Организационное поведение: поведение человека на рабочем месте. СПб., 2000. С. 14.
- 13 См. там же.
- 14 *Филонович С. Р.* Предисловие к учебнику // *Лютенс Фр.* Организационное поведение. М., 1999. С. XXI.
- 15 См.: *Филонович С. Р.* Организационное поведение. С. 96 – 109; *Карташова Л. В., Никонова Т. В., Соломанидина Т. О.* Организационное поведение. М., 2003.
- 16 См.: *Щербина В. В.* Социальные теории организации / Словарь.
- 17 *Шермерорн Дж., Хант Дж., Осборн Р.* Организационное поведение. С. 26.
- 18 См.: *Майерс-Бриггс И., Мак-Колли М. Х., Хэммер А. Л.* Типология Майерс-Бриггс // Психология индивидуальных различий. М., 2002. С. 754 – 775.
- 19 См.: *Дизель П. М., Раньян У. М.-К.* Поведение человека в организации. М., 1993.
- 20 См.: *Щербина В. В.* Социальные теории организации / Словарь. С. 124.
- 21 *Щербина В. В.* Теория организаций // Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование. М., 2004. С. 77.
- 22 См.: *Гринберг Дж., Бэйрон Р.* Организационное поведение: от теории к практике. М., 2004.
- 23 *Филонович С. Р.* Организационное поведение. С. 107.
- 24 См.: *Карташова Л. В., Никонова Т. В., Соломанидина Т. О.* Организационное поведение.
- 25 *Рэйни Хэл Дж.* Анализ и управление в государственных организациях. М., 2002. С. 27.
- 26 См. там же.
- 27 См.: *Meyer, M. W.* Change in Public Bureaucracies. Cambridge, 1979.
- 28 См.: *Simon H. A.* The Proverbs of Administration // Public Administration Review. 1946. p. 6, 53 – 67.
- 29 См.: *Simon H. A.* Organizations and Markets // Journal of Public Administration Research and Theory. 1995. № 5. P. 273 – 294.
- 30 См.: *Рэйни Хэл Дж.* Анализ и управление в государственных организациях.
- 31 См. там же.
- 32 *Карташова Л. В., Никонова Т. В., Соломанидина Т. О.* Организационное поведение. С. 4.
- 33 См.: *Щербина В. В.* Теория организаций. С. 75 – 96.