

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ – ИНТЕГРИРОВАННАЯ ПАРАДИГМА И МЕЗОТЕОРИЯ РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА



ДИМИТР ПАНАЙОТОВ

доктор психологических наук, доцент
Новый болгарский университет

dimpanayotov@abv.bg

1618, Болгария, г. София, ул. Монтевидео, 21, корп. 2

ключевые слова: интегрированное знание, человеческий ресурс, социальный капитал, мотивация

- В изучении человеческого фактора усиливается роль интеракционистских подходов, позволяющих понимать многоаспектную и многофакторную сущность человеческого поведения
- Организационное поведение призвано предлагать те или иные модели менеджмента в зависимости от конкретной ситуации и меняющихся условий среды
- Восприятие людей как главного ресурса в современных организациях открывает новые перспективы и подходы для полноценного развития человеческого потенциала и его трансформации в социальный капитал

Исследователи все больше нуждаются в сочетании подходов, моделей или теорий, связанных с пониманием и прогнозированием поведения человека. Имеются в виду как развитие личности в рамках общности, так и успешная реализация в профессиональной и социальной деятельности, которая невозможна без взаимодействия с другими людьми. Поэтому в изучении человеческого фактора в организации усиливается роль интеракционистских подходов, позволяющих осмысливать связи между различными научными точками зрения, понимать многоаспектную и многофакторную сущность человеческого поведения (подробнее см.[1]).

Во взаимодействии бизнес–менеджмент–общество необходимо правильно анализировать специфические изменения нового типа организации, ее требования к развитию всеобъемлющего ускорения. Следует разрабатывать эффективные модели управления, которые отражают закономерности, особенности и влияние личностных, групповых и культурных детерминантов, а также стратегии глобального мышления и позитивного лидерства, связанные с возможностью ежедневного вклада в настоящее и будущее человечества. При этом важно противостоять последствиям, вызванным экономическим, политическим и духовным кризисами, путем укрепления целостности общества.

При управлении современными организациями растет потребность в новых знаниях из разных функциональных областей, учитывающих множество факторов, обстоятельств и зависимостей. Объединяя преимущества использования человеческого потенциала, работы в группе, достигается соответствующий вклад в развитие организации. Благодаря усилиям, направленным на создание возможностей, предпосылок и условий для настоящего человеческого развития, каждый менеджер или лидер начинает осознавать свою социальную ответственность. В этом смысле справедливо высказывание С. Хариса, что «человеческое познание и человеческие ценности не могут больше существовать раздельно: мир измерений и мир смысла наконец-то должны достичь примирения» [2, с. 42–44].

ИНТЕГРИРОВАННОЕ ЗНАНИЕ И МЕЗОТЕОРИЯ

Организационное поведение (ОП) призвано предлагать те или иные модели менеджмента в зависимости от конкретной ситуации и меняющихся условий среды. Это означает, что данные модели не являются статичными, а отражают *аккумулированное знание*, учитывающее степень адаптации к разной организационной структуре, направлению бизнеса, а также приоритет технического, функционального, концептуального или человеческого измерения.

В ОП – интегрированном знании – пересекаются *теория организации (ТО)*, имеющая более широкую макроориентацию, *организационное развитие* и *управление человеческими ресурсами*, занимающееся преимущественно прикладным взаимодействием. Р. Дафт отмечает, что ТО в исследовании организации применяет макроподходы, а ОП ориентируется преимущественно на микроанализ. «Теория организации – это социология организации, а орга-

низационное поведение – психология организации» [3, с. 35]. С точки зрения менеджера, который должен учитывать все разнообразие макро- и микроподходов – индивидуального, группового и организационного анализа, факторов среды, их взаимного влияния – это означает, что ОП всегда будет рассматриваться как междисциплинарная область знания, своеобразная *мезотеория*, *объединяющая указанные подходы*. Применение в этой сфере инструментов психологии имеет существенное значение для оптимизации рассматриваемых процессов.

НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

В современном мире постоянно происходят изменения, возникают социальные и политические катаклизмы и сотрясения, финансовые и экологические кризисы. Это очерчивает новые направления взаимодействия между *внутренними интерактивными компонентами организации* (задачи, цели, миссия, структура, человеческие ресурсы, технологии) и *ценностной системой гражданского общества*. Данная система влияет на формирование организационной культуры, поэтому целесообразно проанализировать, какова она в странах, находящихся на переходном этапе развития и отличающихся высокой степенью авторитарности.

Основные требования к менеджменту современных организаций связаны не только с идентификацией применяемых поведенческих моделей, но и с проявлением гибкости при их использовании, с отбрасыванием при необходимости установленной парадигмы в теории и соблюдением новых теоретических конструктов, активированных реалиями практики. По мнению Г. Минтцберга,

РАЦИОНАЛЬНОЕ И ИРРАЦИОНАЛЬНОЕ В МОДЕЛЯХ УПРАВЛЕНИЯ

традиционный функциональный подход в управлении не отвечает динамике современной организации, а предложенная им знаменитая классификация 10 ролей более адекватно отражает потребности в широком спектре межличностных умений при управлении ОП.

Кроме того, корпорация – доминирующая форма организации в современном мире – все более приближается к мультинациональной, транснациональной компании, которая развивается не только как электронная, сетевая или виртуальная, но и как мультикультурная по отношению к людям, которые работают в ней. Соответственно глобальная экономика предлагает и глобальный менеджмент, который «думает глобально и действует локально», учитывает долгосрочные перспективы, стратегии, знания и сензитивность по отношению к культурным различиям.

Интернационализация бизнеса, межкультурная среда и ее влияние на организацию требуют создания управленческих процедур в зависимости от культурного влияния конкретных стран [4, с. 135–162]. Данное направление научно-прикладной сферы получило название *кросс-культурного менеджмента*¹.

Эффективность применяемых механизмов для управления организации и ОП в контексте современных тенденций связываются чаще всего с такими понятиями, как *зависимость и реляция*, которые по своему предназначению интегративны.

¹Концепция *cross-cultural management* (англ.) использует такие понятия, как когнитивный менеджмент, интерактивная трансляция (преобразование знаний в действие) и процессуальная компетентность (необходимая при взаимодействии мультикультурных команд сотрудников). Она рассматривается и как научная база при сравнительных исследованиях для менеджмента в различных культурах в отличие от *interculturel* (фр.), что относится, скорее, к взаимодействию, межличностному общению, языковым и культурным барьерам в организациях, а не к их управлению.

Традиционно в познании научно-прикладных постулатов по рассматриваемой проблематике на передний план всегда выводилось использование рациональных моделей с более или менее предсказуемым прогнозом и четко сформулированными конструкциями. Однако теперь, как утверждает П. Лан, наступает научная революция; в экономике появится новое ядро из теоретических утверждений, которые заменят старые; еще не ясно какими они будут, но достаточно ясно то, что на них повлияет [5, с. 330–337].

Этот «ветер перемен» вызван появлением новых научных направлений – *поведенческой экономики и поведенческих финансов*. Они ломают ортодоксальность экономических теорий, которые сфокусировали свое внимание преимущественно на рациональном выборе и независимых действиях индивидов и организаций, ищущих главным образом только личную выгоду. В этих доминирующих – ошибочных по отношению к человеческому поведению – допущениях конвенциональной экономики, по мнению П. Лана, содержится только зернышко истины. Мы, действительно, ведем себя независимо, эгоистично и рационально, но только иногда. Большая часть наших экономических решений не может быть редуцирована до простых количественных или численных измерений, так как зачастую мы действуем в условиях экономической неопределенности и перемен (потрясений).

Анализируя эти виды зависимости, Д. Канеман и Х. Саймон отмечают, что мотивация и стратегическое поведение людей не только различаются, но и находятся в зависимости от ситуации, даже если речь идет об одном и том же решении.

Анализируя причины и формы проявления на финансовом рынке отмеченной иррациональности человеческого поведения, Дж. Стиглиц останавливается на

вопросах, связанных с *асимметрической информацией*, указывает ряд существующих системных ошибочных восприятий и заблуждений, касающихся человеческой оценки принятых решений [6, с. 87; 172–180]. И таким образом, человек оказывается «под дверью» поведенческой экономики. Перед ним встает необходимость использовать результаты исследований в современной психологии, так как экономические теории, принимающие форму политических деклараций, уже не могут отражать научные постулаты и закономерности, выводимые из действительной сущности протекающих процессов.

Дж. Стиглиц приводит ряд примеров, подтверждающих, что догмы о рациональном индивидуализме, базирующиеся на эгоизме и доминировании внешних стимулов, направлены преимущественно на количественные, а не качественные оценки человеческих отношений (работа в команде, сотрудничество и т.п.) и поэтому фактически деформируют не только мотивацию, но и восприятие мира, в котором мы живем.

Чрезмерное стимулирование финансового сектора подтолкнуло банкиров к принятию неоправданных рисков, что привело к недальновидному поведению, лживому и непрозрачному бухгалтерскому учету, потере доверия и лояльности в организациях и обществе. При этом, во-первых, углублялась пропасть между частными и общественными интересами, а во-вторых, стимулировалось экономическое мышление, ориентированное не столько на повышение эффективности экономики, сколько на укрепление мощи монополий.

С этой интегративной тенденцией связана и современная эволюционная теория о мотивации, представленная П. Лоуренсом и Н. Нория [7, с. 17–24]. В поисках единой модели человеческого поведения, которая объединила бы природные и социальные науки, эти специалисты пытаются ответить на вопрос, как челове-

ческая природа формирует решения людей. В основе этих поисков лежат междисциплинарные исследования и приложения в сфере ОП и бизнес-управления. П. Лоуренс и Н. Нория утверждают, что разные поведенческие науки – экономика, психология, социология, антропология, политология и др. – всегда рассматривали людей со своей специфической перспективы, вследствие чего ни одна из них не может «увидеть» человека в целом. Поэтому, используя эволюционное наследие и современные научные результаты о постепенном развитии и оформлении человеческой мысли, исследователь оказывается перед необходимостью синтезировать эти различные парадигмы по отношению к человеческой природе.

Указанные авторы прослеживают мотивацию не просто как теорию, но как процесс, который «запускается» подсознательным толчком и лишь позже проявляется в форме сознательных эмоций и рациональных расчетов. Поэтому, когда люди стоят перед важным выбором, необходимо учитывать в одинаковой степени эмоциональные реакции и рациональный анализ.

Отметим, что большинство последователей этой идеи свято верят в следующую максиму: *«слепое следование теории есть не интеллектуальная добродетель, а интеллектуальное преступление»*.

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ ОРГАНИЗАЦИИ

Восприятие людей как главного ресурса и значимого конкурентного преимущества в современных организациях открывает новые перспективы и подходы для полноценного развития человеческого потенциала, максимального использования интеллектуального, человеческого капитала и его трансформации в *социальный капитал*. Это означает, что при управлении ОП необходимо учитывать как индивидуальные физические возможности, личностные, половые, возраст-

тные, религиозные и др. характеристики персонала, так и соответствующие культурные различия. Поэтому на передний план в организованных современных общностях выступают такие приоритеты, как сохранение основных прав человека, их взаимосвязь с универсальными этическими принципами, гармоничное равновесие между организационными (корпоративными) ролями и персональными ценностями.

В этом контексте цепочка «человеческие ресурсы – человеческий капитал – социальный капитал» все отчетливее воспринимается как необходимая концепция для успешного менеджмента.

Указанная реляция изменяет понимание человеческого ресурса, отражающего взаимное обогащение между организацией и рабочей силой, так как ищет соответствие между заявленным личностным потенциалом и требованиями для общественного воспроизводства (предлагаемая профессия, должность, позиция, занимаемый статус и т.д.). При этом имеют значение денежный эквивалент вознаграждения, материальные и духовные стимулы реализации. В этом взаимном процессе продолжительного инвестирования людей в организации (финансовое обеспечение, планирование, подбор персонала, обучение, материальные средства для работы) формируется и наращивается человеческий капитал.

С одной стороны, происходит накопление определенного запаса физического, интеллектуального и психического потенциала (здоровье, способности, знания, умения, уверенность и мотивация и др.), который готов к использованию в той или иной сфере общественного воспроизводства. Этот капитал содействует росту производительности и эффективности труда, конкурентоспособности организации. Но, с другой стороны, доходы (зароботная плата, бонусы) каждого из участников этого процесса постоянно увеличиваются. Таким образом, работает «спираль взаимного поощрения», в ре-

зультате чего человеческий капитал проявляет способность к трансформации, саморазвитию и самоусовершенствованию.

Человеческий капитал тесно связан с социальным капиталом организации. Чем выше уровень человеческих ресурсов и качество человеческого капитала, тем ярче проявляются возможности социального капитала. И наоборот, чем шире, многообразнее формы, процессы и явления, ведущие к сотрудничеству, достижению согласия, ясности при формулировании целей, доверию, тем легче окажутся пути воспроизводства и генерирования человеческих ресурсов и человеческого капитала.

МОТИВАЦИЯ КАК МНОГОАСПЕКТНОЕ И МНОГОФАКТОРНОЕ ПОНЯТИЕ

Сущность мотивации вытекает как минимум из трех ее фундаментальных предпосылок:

рассмотрение мотивации как *теоретико-прикладного феномена*;

исследование и обоснование ее *доминирующих тенденций* в контексте реальностей, реляций и закономерностей современных организаций;

разработка *исследовательских инструментов* для анализа, измерения и управления мотивацией.

Те или иные аспекты мотивации анализируют разные классические теории.

Содержательные теории предоставляют исключительно богатую информацию, из которой исследователь может получить ответ на вопрос: «Как?». Поэтому менеджеры должны комбинировать соответствующие элементы и создавать стратегии, основанные на передовых теориях и подходах, позволяющих моделировать мотивацию, причем в согласии с современными тенденциями и закономерностями, характеризующими функционирование личности в организации.

Именно в контексте комплексного анализа используются и современные

достижения *атрибутивной теории* – возможные объяснения личностных атрибутов (побуждающих причинах), связи между внутренней и внешней атрибуцией (внутренний и внешний локус контроля), оценка собственного поведения и действий сотрудников организации. Здесь имеют значение как внутренние характеристики личности (личные качества, способности, интенсивность вложенных усилий и т.д.), так и внешние условия среды (правила и требования организации, время для выполнения поставленных задач, проявленное постоянство или различие по отношению к ним, степень сложности каждой из них и т.д.).

Как отмечали Дж. Сеймон и Д. Кенрик, осознание является необходимым условием для мотивации поведения, но люди часто действуют, руководствуясь вдохновением, а не разумом [8, с. 355]. Это все чаще подчеркивается в современных исследованиях, которые выводят на передний план взаимную обусловленность *мотивационно-эмоциональных систем*, ссылаясь на теорию досознательной переработки или теорию когнитивной оценки. По мнению Эд. Уилсона, без стимула и руководства эмоции рациональное мышление замедляется и распадается [9, с. 113]. С. Пинкер еще более категоричен: «эмоции это механизмы, которые ставят самые высокие цели мозгам; эмоция заводит каскад подцелей, которые мы называем мышлением и действием» [10, с. 372–373].

Именно на этой основе можно строить и развивать *теоретико-эмпирическую «трансляцию»* для исследования новых знаний, ценностей и поведения. Особенно ярко это проявляется в контексте ведущих реляций и закономерностей для оптимального функционирования организации с учетом соотношения между «*внешним*» и «*внутренним*», а также в рамках организации – соотношения между *материальными и нематериальными факторами*.

Новые теории для мотивации, связанные с управленческими механизмами, исследовательскими инструментами и индикаторами, должны быть направлены на достижение такого мышления, которое позволит человеку ощущать себя по-настоящему свободным. По выражению Сократа, человек свободен ровно настолько, насколько владеет собой, тогда как те, которые не управляют собой, осуждены находить себе хозяев, которые бы ими управляли. При этом страх не следует использовать в качестве мотивирующего фактора, поскольку именно он блокирует стремление человека к творчеству, поиску новых и нестандартных решений, к разумному и оправданному риску, так необходимым для развития и жизнестойкости организаций. Поэтому из организаций, где превалирует система мотивации, основанная на принудительности или наказаниях, всегда будут уходить самые активные и креативные ее сотрудники, которые ищут не только измерения бонусных каталогов, но и вдохновения.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Панайотов Д.* Организационно поведение. Новите парадигми за човешко развитие. – София: НБУ, 2013.
2. *Харис С.* Моралният пейзаж. Как науката може да определя човешките ценности. – София: Изток-Запад, 2012.
3. *Дафт Р.* Организации. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003.
4. *Панайотов Д.* Крос-културен мениджмънт и организационно поведение. – В кн.: Мениджмънт и лидерство. – София: НБУ, 2008.
5. *Лън П.* Първични инстинкти. Човешката природа и новата икономика. – София: Изток-Запад, 2013.
6. *Стиглиц Дж.* Цената на неравенството. Как днешното разделено общество застрашава бъдещето ни. – София: Изток-Запад, 2014.
7. *Лоурънс П., Нория Н.* Мотивирани. Как човешката природа оформя решенията ни. – София: «Класика и стил», 2002.
8. *Сеймън Дж., Кенрик Д.* Психология. – София: НБУ, 2002.
9. *Wilson Ed.* Consilience: the unity of knowledge. – N.Y.: Knopf, 1998.
10. *Pinker S.* How the minds works. – N.Y.: Norton, 1997.