

На правах рукописи

БЫШЛЯГО
Сергей Анатольевич

**ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМНЫХ МОДЕЛЕЙ В СОЦИАЛЬНО-
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ
КУЛЬТУРЫ**

19.00.05 – социальная психология

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Ярославль – 2006

**Работа выполнена на кафедре социальной и политической психологии
Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова**

Научный руководитель: доктор психологических наук, профессор
Козлов Владимир Васильевич

Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор
Томашов Владимир Васильевич

кандидат психологических наук
Киселев Юрий Алексеевич

Ведущая организация: Сибирский институт права, экономики и управления

Защита состоится « 12 » января 2007 года в 10.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.002.02 в Ярославском государственном университете им. П.Г.Демидова по адресу: 150057, г. Ярославль, проезд Матросова, д.9.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Ярославского государственного университета им. П.Г.Демидова.

Автореферат разослан « » декабря 2006 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Н.В.Клюева

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Одной из острейших проблем современного российского общества является проблема жизнеспособности организаций различных форм собственности и их эффективности в быстроменяющихся условиях современной жизни. Эта проблема является междисциплинарной, решением различных ее аспектов занимаются экономисты, менеджеры, социологи и, разумеется, организационные психологи.

Перспективным направлением в решении задач повышения эффективности должно стать развитие системы управленческого консультирования по различным направлениям жизнедеятельности организаций, как наиболее действенного на сегодняшний день метода рационализации управленческой практики.

Управленческое консультирование есть разновидность экспертной помощи руководителям и персоналу организаций в деле решения задач перестройки, как управления, так и системы взаимоотношений в изменяющихся внешних и внутренних условиях. Оно зародилось в недрах предпринимательской деятельности менеджеров-профессионалов как дальнейшая специализация управленческого труда и является своеобразным местом, связывающим науку и практику управления в современном деловом мире.

Актуальность диссертационного исследования определяется, во-первых, потребностью практики управления в социально-психологических знаниях относительно ключевого параметра организаций – «человеческого фактора», без учета которого невозможны никакие организационные нововведения или инновации, во-вторых, необходимостью разработки механизма диагностики и коррекции собственно психологических параметров, согласующихся с теоретическими и методологическими понятиями психологической науки, т.е. определение зоны профессиональной

компетенции психолога - консультанта (в отличие от консультантов по другим аспектам деятельности организации, менеджеров, социологов, экономистов, юристов и др.); в-третьих, потребностью психологов-консультантов в наиболее экономичном, компактном и вместе с тем эффективным "инструменте" диагностики и оптимизации стандартных (типичных) проблем в различных организациях. И, наконец, в-четвертых, что представляется нам наиболее важным, актуальность исследования определяется необходимостью повышения роли психолога в разнообразных сферах организационной жизни, а не фиксации его полномочий в узкой области, связанной с конкурсным отбором на вакантные должности, как это бытует в сознании большинства как руководителей, так и многих западных консультантов. Круг решаемых проблем в современных организациях России, безусловно, намного шире. Этим и определяется специфика оказания психологической помощи в режиме организационного консалтинга.

Объект исследования - организационная культура.

Предмет исследования - системные модели социально-психологической диагностики организационной культуры: модель соотношения культуры и структуры организации и модель взаимоотношений, возникающих в организации - клиенте.

Цель исследования - определение возможностей процедуры применения двух диагностических моделей в изучении социально-психологических аспектов организационной культуры и объединение их в единую интегративную модель.

Реализация поставленной цели предусматривает решение ряда **задач**:

1) Выявить в ходе диагностики ключевые социально-психологические аспекты жизнедеятельности организации - силовые отношения (перманентные внутриорганизационные конфликты как источник проблем в организации), деловые отношения (совокупность фиксированных форм поведения), эмоциональные отношения (социально-психологический

климат), отношения при ведении переговоров (существующий способ актуализации и разрешения основных конфликтов в организации).

2) Соотнести вышеперечисленные виды взаимоотношений с тремя интегративными составляющими: когнитивным, аффективным и конативным.

3) Диагностировать преобладающие типы корпоративных структур, фактически имеющих в организациях и соответствующих им типы корпоративных культур, и ожидаемых сотрудниками в качестве наиболее оптимальных для наилучшего функционирования их организаций.

4) Определить степень применимости двух диагностических системных моделей в социально-психологическом консультировании корпоративной культуры.

Гипотеза исследования: при оптимизации трех ключевых типов отношений (когнитивных, аффективных и конативных), а также при совпадении ожидаемой и фактической культуры организации, деятельность ее становится более эффективной.

Первая частная гипотеза сформулирована следующим образом: социально-психологическая позиция члена группы взаимосвязана с образом воспринимаемой им культуры организации.

Вторая частная гипотеза: восприятие и принятие ролевых отношений власти взаимосвязано с образом воспринимаемой культуры организации.

Третья частная гипотеза: система внутриорганизационных отношений, представленная базовыми компонентами - когнитивным, аффективным и конативным в различных организациях не имеет значимых различий.

Для подтверждения первой и второй частных гипотез предложена первая диагностическая системная модель. Для подтверждения третьей частной гипотезы предложена вторая диагностическая системная модель.

Теоретические и методологические основы исследования. При проведении исследования мы опирались на базовые для отечественной

психологии принципы детерминизма, системности и единства сознания и деятельности. Общее положение об организации как системе конкретизируется во всех ее характеристиках. Это, в частности, полностью соотносится с понятием системности у В.А. Ганзена, Б.Ф.Ломова, А.А. Леонтьева, В.В. Новикова, Б.Д. Парыгина. Системная диагностика организации строится на выявлении цементирующих принципов интегральности и позволяет применять весьма эвристичную для оргконсультирования парадигму системного моделирования. В этом направлении мы опираемся на работы М.Вартофского, И.Б. Новика, Н. Хагера, Э.А. Араб-Оглы и др.

Методы исследования. В соответствии с задачами исследования в работе был использован следующий комплекс методов: теоретический анализ и обобщение психологической литературы и литературы классиков менеджмента, социально-психологический эксперимент в условиях современной организации, психодиагностические методы оценки выраженности психологических особенностей сотрудников и характера их взаимоотношений, методы математической обработки данных (корреляционный анализ с помощью коэффициента R Пирсона, коэффициента T Чупрова); U -критерия Манна – Уитни. Применялся также метод плеяд.

База исследования. Для апробации метода системного моделирования в консультировании, были исследованы две выборочные совокупности. Первую составили сотрудники двух фирм г. Иркутска, приблизительно схожие по показателям половозрастного, профессионального состава. Фирмы также тождественны по формам собственности и по типу деятельности (производственно-коммерческие). Количество испытуемых – 14 и 8 человек соответственно. Вторую выборочную совокупность составили сотрудники двух организаций – персонал крупной медицинской организации г. Иркутска и два достаточно изолированных коллектива крупной промышленной корпорации г. Братска. Количество испытуемых – 8, 8 и 11 соответственно.

Всего в исследовании приняли участие 49 человек. Исследование проводилось с 2003 по 2006 г.

Достоверность и обоснованность полученных эмпирических данных определяется разносторонним и многолетним анализом литературы по проблемам управленческого консультирования, межличностного и межгруппового взаимодействия, внутриорганизационных конфликтных отношений, переговоров. Была разработана поэтапная программа эмпирического исследования с применением современных методов моделирования организационной реальности и метода консультирования организаций. В исследовании применяются статистические процедуры математической обработки эмпирических данных.

Данная диссертационная работа представляет собой теоретическое осмысление и обобщение опыта консультирования более чем десяти организаций различной формы собственности, количественного и качественного состава. В качестве эмпирического материала представлены данные по пяти организациям.

Степень научной разработанности проблемы. Проблема управленческого или организационного консультирования разрабатывалась и в настоящее время разрабатывается в основном менеджерами-практиками и теоретиками менеджмента как зарубежными (Д. Грейсон, А. Девис, П. Друкер, М. Курб, Т.Петерс, Д.Уотермен, Х. Оделл, Дж. ОДоннел, В.Оуши, Л. Планкетт, Д. Пфеффер П. Сенге, Г.Халле, Р. Шонбергер и др.) так и отечественными (О.С. Виханский, В.Л. Добраев, А.И. Наумов и др.).

Вопросами развития теоретических основ и обобщением опыта управленческого консультирования занимаются социологи (А.Г. Аганбегян, О.К.Елмашев, А.Е. Лузин, Л.Ю. Писарева, А.И. Пригожин, И.И. Прокопенко, В.Ш. Раппопорт, З.П. Румянцева Р.Р. Сулейменов, М.Я. Хабанук, С.В. Хайниш, Р.К. Юксвярав и др.).

Имеется большая литература по вопросам психологии управления и межличностной коммуникации в организациях (Г.М. Андреева, А.А.

Бодалев, Р.Б. Гительмахер, Н.В. Гришина, Е.С. Кузьмин, Г.С. Никифоров Н.Н. Обозов, И.М. Попова, А.С. Свенцицкий, В.Е. Семенов, Р.Х. Шакуров и др.). Глубоко рассмотрены составляющие социально-психологического климата (И.П. Волков, Р.Б. Гительмахер, А.С. Когаловская, Р.Л. Кричевский, Е.С. Кузьмин, А.Н. Лутошкин, Ю.Б. Марушкин, В.В. Новиков, Б.Д. Парыгин, А.Л. Свенцицкий, Е.В. Шорохова и др.). В центре внимания социальных психологов, изучающих деятельность человека в организации, одно из центральных мест занимают вопросы мотивации (А. Аргайл, К. Аргирис, Дж. Аткинсон, Л. Бернс, И.П. Волков, В. Врум, Ф. Герцберг, К. Килен, В.И. Ковалев, В.И. Лебедев, К. Левин, Г. Левит, Р. Ликерт, Э. Лоулер, Ф. Лютанс, Д. МакГрегор, Д. МакКлелланд, Э. Мэйо, А.Л. Свенцицкий, Ф.У. Тейлор, Е. Шейн и др.).

Достаточно подробно в литературе освещены проблемы организационных конфликтов, как межличностных, так и межгрупповых и способы их разрешения (Г.М. Андреева, Ф.Е. Василюк, В.А. Винокур, В.Л. Гайда, Н. Грант, Н.В. Гришина, М. Дойч, Н.И. Доронина, С.И. Ерина, Л. Козер, С. Шикман и др.).

Однако, что касается специфики консультативной деятельности практического психолога в организации, то методология и теория этой практики еще ждут своего социально-психологического обоснования и широкого внедрения. Одной из подобных попыток и является данное диссертационное исследование, в этом заключается ее теоретическая значимость.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

- разработана авторская методика интегративного, целостного подхода к проблемам организации-клиента, не только для диагностики системных характеристик организации, но и для оптимизации психологического климата и системы деловых (инструментальных) отношений, что позволяет улучшить сквозные функции управления - коммуникативную и мотивирующую.

- Разработана концепция социально-психологической эффективности процесса консультирования, в основе которой лежит интегративный образ организационной проблемы, а не изолированного прецедента, каждый раз нового и неповторимого. На самом же деле, большинство организационных проблем однотипны как по происхождению, так и по внешним проявлениям. Предлагаемая парадигма позволяет подходить к любой организации с универсальным диспозиционным диагностическим инструментом. Это выражается в тройном измеряемом эффекте ключевого для консультанта явления организационной культуры – своеобразного «бессознательного» организации:

1) на уровне степени формализованности статусных позиций и ролей и рациональности сотрудников; 2) на уровне эмоциональных отношений; 3) на уровне устойчивых наблюдаемых поведенческих актов.

- Автор изучил социально-психологическую эффективность консультативной работы, основанную на работах зарубежных и отечественных авторов (И.П. Волков, Ф.Д. Горбов, А.И. Донцов, Ф. Икле, Р.Л. Кричевский, Л. Козер, Д. Колб, Е.С. Кузьмин, М.В. Лебедева, К. Левин, У. Мастенбрук, Н.А. Новиков, Н.Н. Обозов, Л. Путнам, Дж. Рубин, А.Л. Свенцицкий, М. Фоллет, Р. Фишер, Н.Н. Хрящева, У. Юри и др.).

Практическая значимость. Разработанный алгоритм диагностики и оптимизации основных социально-психологических параметров организации с использованием системных моделей диагностики организационной культуры позволит психологу-консультанту в сжатые сроки выполнить поставленную перед ним задачу организации-клиента.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Социально-психологическая модель организации представляет собой совокупность связанных между собой систем отношений: силовых, деловых, эмоциональных и отношений при ведении переговоров, которые интегрируются в три составляющие социальной установки: когнитивную, аффективную и конативную.

2. Корпоративная культура является производной от структуры организации и, декларируемая руководством культура, часто не соответствует ожидаемой с точки зрения сотрудников.

3. Для психолога-консультанта в качестве алгоритма диагностики корпоративной культуры целесообразно применить системный анализ.

4. В качестве инструмента системного анализа можно использовать две модели: системную модель внутриорганизационных отношений, включающих когнитивные (инструментальные или деловые) отношения, аффективные (социо-эмоциональные) и конативные (поведенческие, экспрессивные) отношения и модель соотнесения фактической и экспектируемой корпоративной культуры.

5. Представленные модели могут быть применены психологом-консультантом как отдельно, так и комплексно, в процессе диагностики социально-психологических аспектов корпоративной культуры. Это определяется как системой запроса организации-клиента, так и требованиями оптимизации оказываемой консультативной помощи. Поэтому предлагается комплексная, интегративная модель диагностики организационной культуры.

Апробация результатов работы. Результаты исследования обсуждались на заседаниях кафедры социальной психологии Иркутского государственного университета в 2003 году. С их учетом были разработаны учебные курсы «Психологическое консультирование организаций», «Психология делового общения», «Психология управления». Кроме того, тренинговый курс «Психология эффективного взаимодействия», который ведется автором на корпоративных семинарах с 2000 года, был существенно скорректирован с использованием методик проведенного исследования. Диагностические модели, апробированные в исследовании, частично применялись автором, начиная с 1997 года, с которого он является организационным консультантом.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. Список литературы включает

в себя 149 источников, в том числе 21 - на иностранном языке. В тексте диссертации содержится 5 таблиц, 7 рисунков. Общий объем работы составляет 180 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность избранной темы исследования; определяется объект и предмет; формулируется гипотеза; обеспечивается постановка задач исследования, его методологических и теоретических предпосылок; раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы; излагаются основные положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Организация как объект психологического консультирования» дается определение понятию, структуре и функциям современной организации, обнаруживаются единые, по своей сути составляющие как психологами (У. Мастенбрук, А.Л. Свенцицкий), социологами (Т. Парсонс, А.И. Пригожин, А.А.Радугин, К.А. Радугин), так и менеджерами (Р. Фалмер, М. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедуори), которые определяют специфику группы людей, действующих совместно для достижения поставленной цели. Все многообразные функции жизнедеятельности организации как микросистемы, включенной в макросистему внешнего окружения, направлены на достижение целей, лежащих вне ее (П. Друкер). Таким образом, уже в отдельном элементе организационного организма наблюдается противоречие, свойственное феномену системности. Системных характеристик организации много. Первая из них - структурность; организация состоит из некоторого количества частей или элементов. Элементы с необходимостью связаны между собой. Очевидно, что элементами организации могут быть не только отдельные ее члены - люди, входящие в кадровый состав, но и отдельные подразделения организации, такие, как отделы, бригады, проектные группы и

т.п. В данном случае, согласно принципам системного подхода, речь идет об ином уровне анализа.

Следующее положение системного подхода заключается в том, что компоненты организации воздействуют друг на друга своим нахождением в системе и выходом из нее (что является результатом взаимодействия системы со средой). Иными словами, внутрисистемные связи, как и связи с внешней средой - это одновременно и результат, и причина функционирования системы.

Третье положение системного анализа касается целостности системы. Свойства или качества системы возникают только в результате взаимодействия ее компонентов, и не присущи отдельным элементам.

На основании учета принципа системности, мы выявили план анализа, которым будем пользоваться в данной работе - социально-психологический. В качестве элементов и подсистем нами рассматриваются отдельные личности и их неформальные объединения, действующие как субъекты. Кроме того, данный план анализа предполагает выявление взаимосвязи микро- и макросистем, то есть интраперсональной и интерперсональной.

Важнейшим элементом организации, как системы, выступает ее структура, важнейшая составляющая системности. В работе рассматривается ее управленческий и социально-психологический аспект.

По сути, здесь подразумевается, что структура - это отражение всей целостной системы, в которой в свернутом или развернутом виде представлены ее главные особенности.

На этом предположении основываются и так называемые стратегические концепции, или концепции стратегического менеджмента. Здесь структура рассматривается как отражение стратегии или миссии компании.

Эти концепции ценны для психологии тем, что анализируют не формальную структуру, а неформальное, насыщенное смыслом (подчиненностью

стратегии) пространство. Насыщение смыслом формализованной структуры происходит, по мнению авторов этой теории, благодаря осознанию ее эффективности или неэффективности: «структура фирмы развивается вместе с развитием стратегии, но только с того момента, когда неэффективность деятельности и внутренние проблемы уже приводят к необходимости изменения структуры» (А.Л.Свенцицкий, 1999).

В этом смысле можно говорить о принципиальной связи культуры- как отражения ценностной, в том числе, связанной с миссией, позиции организации и структуры - как адекватного отображения данной стратегии. Эта тесная взаимосвязь двух составляющих оргсистемы, как структура и культура, была очевидной для организационного консультанта Ч. Хэнди (1982).

Мы считаем оптимальным решением проблемы диагностики такого системного качества организации как структура, применение социально-психологического (в противовес управленческому) анализа группы. В этом случае снимается противоречие субъективного и объективного восприятия организации. Кроме того, именно с этой позиции возможно установление взаимосвязи (через личностное преломление) культуры и структуры организации.

Структурными понятиями являются такие составляющие групповых процессов, как позиция, статус, роль. Поэтому, при описании нашего исследования, часто употребляется термин «статусно-ролевая структура». Этот термин широко используется А.А. Леонтьевым, А.Л. Свенцицким.

Культура, как системное качество организации, долгое время не подвергалось собственно психологическому анализу и попыткам операционализации в силу своей неисчерпаемости и многогранности. Однако именно в раскрытии ее содержания и заключается успех консультанта-психолога. «Культура» или «культурное пространство» - достаточно широкий термин, включающий в себя множественные

толкования и интерпретации. Отечественная психологическая школа уделяла этому конструкту, безусловно, одно из ведущих мест в общей системе психологических понятий. Достаточно сказать о культурно-исторической психологии Л.С. Выготского и о трактовке А.Н. Леонтьевым пространства значений как собственно культурного пространства.

Организационная культура, таким образом, формирует и транслирует ценности организации всем ее членам, регулируя тем самым их действия и продуцируя аспекты идентификации с фирмой.

Организационная культура, согласно системному принципу анализа, базируется на интраперсональных феноменах, то есть на нормах и ценностях входящих в нее личностей. Очевидно, что это не просто набор каких-то разрозненных элементов, а единая система идей, убеждений, смыслов, которые в отношении каждого члена организации обладают регулятивным потенциалом.

Здесь возникает важнейшая проблема - построения модели, в которой некоторый набор социально-психологических критериев соотносился бы с диагностируемым типом культуры организации. Среди предлагаемых критериев можно назвать стиль лидерства, сеть коммуникаций, неформальную групповую структуру и т.д. Мы считаем, что необходимо найти базовый критерий, вытекающий из самого системного строения организации.

На пути поиска критерия мы необходимо приходим к системе взаимодействия, в том числе и управленческого, о чем свидетельствует большое количество исследований. Прежде всего, предпринимаются попытки описания структуры взаимодействия как социологами (М.В. Вебер, Т. Парсонс, П. Сорокин, Я. Щепаньский), так и социальными психологами (Г.М. Андреева, Э. Берн, Ю.С. Крижанская, В.Н. Панферов, Г.П. Третьяков, Т. Шибутани). Например, Т. Парсонс в качестве единицы анализа использовал единичное действие (элементарный акт), а социальную

деятельность рассматривал как совокупность систем действий. Рассматриваются разнообразные модели взаимодействия.

В качестве элементов взаимодействия рассматриваются социально-психологический климат и целая совокупность отношений: социо-эмоциональные отношения, деловые(инструментальные) отношения, конфликтные, или в более широком ключе – силовые отношения, отношения при ведении переговоров. Все это дает материал для фактического изучения психологической реальности организационной культуры психологом-консультантом. Причем, эвристичным инструментом диагностики будет выступать метод моделирования наблюдаемой реальности.

Метод моделирования имеет то преимущество, что он делает сложную, многогранную систему, которой является организация и ее «душа» культура, относительно понятной и тем самым управляемой.

Мы представили нашу интегральную модель культуры организации, как взаимосвязанную систему в виде треугольника с двойным контуром. Стороны контура образуют системные качества, значимые для функционирования организации и, соответственно для социально-психологической диагностики.

Внутренний контур составляют взаимосвязанные системы отношений: система осознанных позиций членов формальной группы, определяющих структуру организации; система базовых ценностей членов, бессознательно составляющих культуру организации и система межличностных отношений, в которых интегрированы две первые.

Внешний контур составляют, соответственно, система когнитивных отношений, определяющих рационально-познавательный аспект любой социальной группы; система аффективных отношений, построенных на иррациональной составляющей аттракции между членами и система конативных отношений, в которых экспрессивно реализуются в

совокупности две первые. Составляющие контуров взаимодействуют друг с другом и друг друга обуславливают. (см. рис.1).

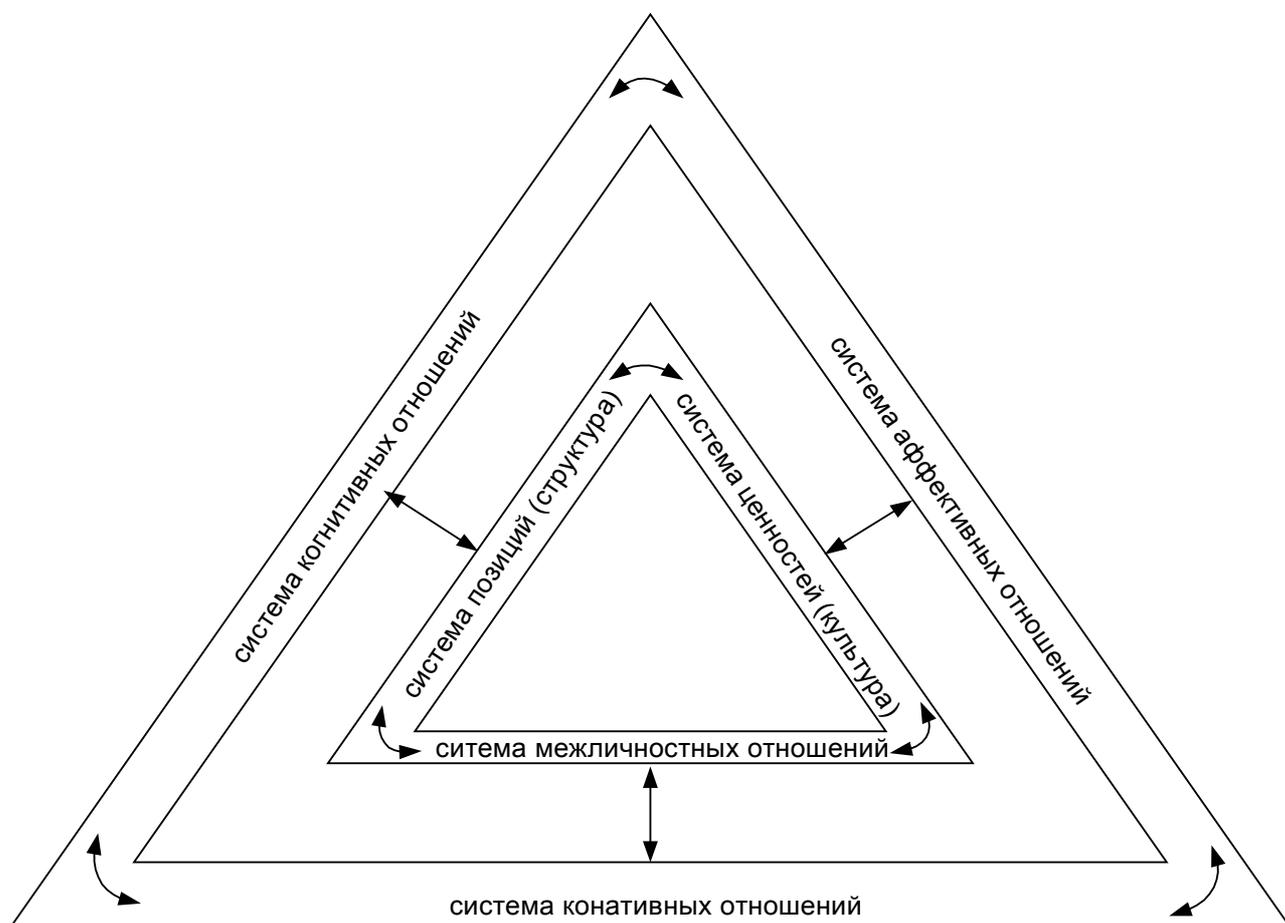


Рис.1. Комплексная системная модель диагностики культуры организации

Система рационализированных позиций членов организации определяется идентификацией сотрудников с организационными ролями, их принятием и выполнением налагаемых требований. Облегчает процесс идентификации детально разработанная совокупность прав и обязанностей, прописанных в должностных инструкциях. Последние, в свою очередь, отражают требования работы, что представлено в органиграмме – графическом выражении организационной структуры. Она является выражением когнитивных отношений всех участников организационного процесса. По сути, менеджеры и рассматривают в основном эту составляющую организации (Л. Тобиас, 1998).

Система иррациональных ценностей, интериоризованных норм и стандартов организационных реалий определяют оценочный, рефлексивный компонент внутриорганизационных отношений и составляют собственно культуру как функциональную ауру структуры организации. По содержанию эта система перекликается с системой аффективных отношений, которые, в свою очередь вытекают из когнитивных рационализаций сотрудников.

И наконец, составляющие внешнего и внутреннего контуров логично презентуются системой внешненаблюдаемых, поддающихся непосредственному наблюдению и экспериментальной проверке системе межличностных отношений. Во внешнем контуре им соответствуют конативные отношения или, как их выражение, силовые (модель У. Мастенбрука(1995).

Реализация социально-психологических моделей в процессе консультирования представлена работах М. Курба (1992), А.А. и К.А. Радугиных (1998), Э.Н.Старобинского(1995).

И, наконец, составляющие внешнего и внутреннего контуров логично презентуются системой внешненаблюдаемых, поддающихся непосредственному наблюдению и экспериментальной проверке системе межличностных отношений. Во внешнем контуре им соответствуют конативные отношения или, как их выражение, силовые (модель У. Мастенбрука (1995).

Реализация социально-психологических моделей в процессе консультирования представлена работах М. Курба (1992), А.А. и К.А. Радугиных (1998), Э.Н.Старобинского(1995).

Во второй главе «Эмпирическое исследование системных характеристик организационной культуры» нами были реализованы две системные модели диагностики организационной культуры.

Первая системная модель включала две выборочные совокупности, различия в которых обусловлены не только изначальной принадлежностью

двум разным организациям, но и выявленным культуральным и структурным особенностям. Таким образом, основной тип нашего исследования - сравнительный, а соответствующей моделью служит корреляционный анализ.

Культуральные различия двух выборок были выявлены нами в ходе первого этапа исследования, направленного на изучение культуры организации. Итак, основным итогом проведенного количественного (по результатам опросника «Культура организации») и качественного (с помощью интервью и теста «Незаконченные предложения») анализа явились показатели типа корпоративной культуры в каждой выборке. Кроме того, мы выделили подобные показатели для подгрупп топ-менеджеров и рядовых сотрудников.

Неформальные структуры изучались с помощью субтеста 5а методики «Символические задания» TSSST (графический вариант социометрического теста). Обработка осуществлялась методом плеяд. При сравнении полученных данных можно сделать вывод, что формализованные отношения не адекватны неформальным.

Следующий, выделенный нами параметр - статусные характеристики членов выборок. Мы разбили их на три группы, в зависимости от качественной принадлежности к одной из трех статусных групп в организации: топ-менеджер, мидл-менеджер, рядовой сотрудник (бригадир в выборке 2).

Неформальные позиции членов группы оценивались по количеству социометрических выборов первого порядка в методике TSSST. Мы также разбили их на три качественные группы: высокая позиция (наибольшее количество выборов -60% от него); средняя позиция (50- 40% от максимального количества выборов); низкая (менее 40% от максимального количества выборов). Параметры восприятия формального и неформального

лидера представлены в дихотомических (альтернативных) величинах (есть переживание авторитета – нет переживания авторитета).

Неформальные позиции членов группы оценивались по количеству социометрических выборов первого порядка в методике TSSST. Мы также разбили их на три качественные группы: высокая позиция (наибольшее количество выборов -60% от него); средняя позиция (50- 40% от максимального количества выборов); низкая (менее 40% от максимального количества выборов). Параметры восприятия формального и неформального лидера представлены в дихотомических (альтернативных) величинах (есть переживание авторитета – нет переживания авторитета).

Итак, мы получили данные по шести изучаемым параметрам:

1. статус в группе;
2. позиция в группе;
3. восприятие реально функционирующей культуры организации;
4. восприятие идеального образа культуры организации;
5. восприятие формального авторитета;
6. восприятие неформального авторитета.

После проведенного корреляционного анализа, мы рассмотрим полученные данные с помощью выдвинутых в ходе исследования гипотез.

Наша первая частная гипотеза сформулирована следующим образом: социально-психологическая позиция члена группы взаимосвязана с образом воспринимаемой им культуры организации. Эмпирическая проверка гипотезы показала наличие связи неформальной позиции в группе с воспринимаемой культурой организации, реально функционирующей в группе. Иначе говоря, восприятие реально существующей в фирме организационной культуры (реально функционирующих норм и ценностей) связано с позицией, которую член организации занимает в ее неформальной структуре.

В целом, мы можем отметить, что выдвинутая гипотеза в эмпирическом исследовании была частично верифицирована. Восприятие реально функционирующего в организации типа культуры зависит от того, какую

позицию занимает человек в неофициальной (социально-психологической) структуре группы.

Этот вывод, по сути, означает правдоподобие основной гипотезы о том, что корпоративная культура и структура взаимосвязаны, и эта связь преломляется в интраличностном плане через выделенные нами параметры.

Вторая частная гипотеза в данной работе звучит так: восприятие и принятие ролевых отношений власти взаимосвязано с образом воспринимаемой культуры организации. Наиболее общим выводом здесь является то, что вторая гипотеза нашей работы, так же, как и первая, подтверждена частично.

Рассмотрим полученные данные более подробно. Выявленная взаимосвязь степени принятия общегруппового идеала культуры и степени принятия роли авторитета, в целом, означает связь ролевой структуры и идеализированных общегрупповых параметров культуры. То есть, ролевые аспекты (по крайней мере, касающиеся отношений власти) организации связаны не с реально существующим набором культурных предписаний, а с желаемым, причем общепринятым, образом того, как «должно быть».

Позиция и статус в группе (организации) взаимосвязаны постольку, поскольку принципиально связаны неформальная и формальная структура группы. Мы отметили это в качестве одной из основных теоретических посылок, здесь же можем сказать, что она подтверждена эмпирически. Еще более интересным фактом является присутствие в этой плеяде такого параметра, как образ реально функционирующей в организации культуры. Он появляется как своеобразное промежуточное звено во взаимосвязи неформальной позиции и формального статуса.

Итак, мы можем сделать общий вывод о наличии корреляционной зависимости между культуральными и структурными аспектами организации как единой системы. Реально функционирующая культура организации при этом выполняет структурирующую и иерархизирующую функцию, желаемая

же культура (идеальные ценности, нормы) - стабилизирующую и объединяющую.

Вторая системная модель была применена нами для подтверждения третьей частной гипотезы, что система внутриорганизационных отношений, представленная базовыми компонентами - когнитивным, аффективным и конативным в различных организациях не имеет значимых различий. Основным методом, который был использован нами, является моделирование, а в качестве методов сбора данных мы используем следующие психодиагностические методики, направленные на изучение компонентов социально-психологической структуры организации:

1. Тест Томаса
2. Экспресс-методика по изучению социально- психологического климата группы О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто.
3. Тест по определению индекса соцокультуры.
4. Тест «Производственные ситуации».

Выборочную совокупность составили три различных организационных коллектива, в общей сложности было обследовано 27 человек.

Полученные результаты, после математической обработки при помощи U – критерия Манна-Уитни, означают прежде всего то, что выраженность ориентации на отношения с людьми, как косвенное отражение аффективного компонента социально-психологической структуры организации в отличие от составляющих когнитивного и конативного компонентов более подвержены влиянию различных факторов. Одним из таких факторов являются особенности самой организации, в частности ее общий профиль деятельности. В первой исследуемой организации медицинского профиля сама профессиональная деятельность разворачивается в системе «человек - человек», предполагающая постоянное общение с людьми, поэтому высокий уровень выраженности параметра «Ориентация на отношения с людьми» является естественным результатом. Однако, с другой стороны,

профессиональная деятельность коллектива выборки 2 тоже разворачивается в системе «человек-человек» и предполагает постоянное общение с людьми, но показатели по этому параметру в этой выборке статистически достоверно ниже чем в выборке 1. Следовательно, степень выраженности ориентации на отношения с людьми является зависимой от более глобальных причин, в частности от общего профиля организации, организационной философии и культуры. Это подтверждает тот факт, что достоверных различий по этому параметру в выборках, представляющих коллективы одной корпорации, причем промышленного профиля, обнаружено не было. Даже в выборке 2, деятельность которой направлена на работу с людьми, значения по этому параметру значительно ниже, что говорит об ориентации ее деятельности на цели корпорации и следование ее философии.

Проведенное нами исследование на основе модели социально-психологической структуры организации, где выделяются три компонента - когнитивный, конативный и аффективный, позволяет сделать нам следующие выводы об особенностях внутриорганизационных отношений:

- Система внутриорганизационных отношений является устойчивым, стабильным образованием, и уровень выраженности ее трех основных компонентов не имеет статистически достоверных различий в различных организациях, в том случае, когда система отношений в организации не находится в дисбалансированном организационными конфликтами состоянии.
- В системе внутриорганизационных отношений преобладают отношения когнитивного характера, что соответствует тому факту, что эти отношения в большей мере отражают специфику деятельности в организации, в рамках которой складывается система отношений и большей степени ориентирована на общую цель организации.
- Составляющие социально-психологической структуры организации, имеющие достаточно четко выраженный когнитивный, конативный или

аффективный характер более устойчивы, нежели те явления, которые имеют к ним косвенное отношение или чей характер смешан или не определен.

В заключении диссертации подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы.

Выводы

1. В ходе теоретического анализа мы убедились в том, что моделирование достаточно специфичный научный метод, который заключается в построении модели, которая адекватно репрезентирует изучаемый объект или адекватно воспроизводит его специфичные свойства и отношения, тем самым существенно облегчая процесс познания. В качестве моделиобразующего основания была принята система отношений в организации, которая отражает взаимосвязь компонентов социально-психологической структуры организации с одной стороны, а с другой обеспечивает ее системную целостность.

2. В системе внутриорганизационных отношений мы выделили три базисных компонента - когнитивный, аффективный и конативный. На основе данной модели мы предложили комплекс диагностических методик, позволяющих быстро и эффективно изучать состояние системы культуральных отношений в организации, и данные по которым в дальнейшем обеспечивают видение основной стратегии работы с коллективом организации для повышения эффективности ее функционирования. Таким образом, предлагаемая модель может достаточно успешно использоваться в организационном консультировании.

3. Структура организации является устойчивым образованием, которое обеспечивает целостность системы в процессе ее развития. Выдвигаемая нами основная гипотеза касалась того, является ли социально-психологическая культура организации столь же устойчивой. Мы предположили, что выраженность ее компонентов имеет определенное устойчивое соотношение, которое обеспечивает баланс в системе

внутриорганизационных отношений, независимо от профиля организаций. В процессе статистической обработки полученных нами результатов исследования трех организаций наша основная гипотеза была полностью доказана.

4. Полученные нами результаты позволяют говорить о существовании следующих тенденций в системе внутриорганизационных отношений, определяющих организационную культуру:

- Наибольшую выраженность имеет когнитивный компонент, что свидетельствует об его большей значимости для деятельности организации в процессе достижения организационных целей.
- Составляющие социально-психологической структуры организации, имеющие достаточно четко выраженный когнитивный, конативный или аффективный характер более устойчивы, нежели те явления, которые имеют к ним косвенное отношение или чей характер смешан или не определен.

5. Предлагаемая интегративная модель имеет определенные преимущества, позволяющие успешно использовать ее в процессе практической работы организационного консультанта-психолога.

В заключении мы хотим еще раз отметить, что моделирование, в принципе, - это бесконечный процесс совершенствования уже оправдавших себя моделей и создания новых, которые все больше и больше приближают научное знание к истине. И поэтому мы предполагаем, что используемая нами модель не претендует на исчерпывающее отражение социально-психологической структуры и культуры организации. Она открыта для доработки и применения в процессе консультации организаций различного профиля деятельности. Открываются широкие перспективы для дальнейшего изучения данного аспекта и совершенствования моделей диагностики в социальной психологии.

Публикация в журнале, рекомендованном ВАК:

1. Бышляго С.А. Применение системных моделей в диагностике организационной культуры// Вестник ИрГТУ, №4. – Иркутск, ИрГТУ, 2006. – С.34-37.

По теме диссертации опубликованы следующие работы:

2. Бышляго С.А., Деридович О.В. Социальная идентификация и самоотношение личности в культуре современной организации.// Психология на рубеже веков. Материалы межвузовских практических конференций 1999-2000 г.г. – Иркутск: Изд-во ИГУ, 2000.- С.41-42.
3. Бышляго С.А., Борисовская Н.В. Ценностные ориентации эффективного руководителя// Психология на рубеже веков. Материалы межвузовских практических конференций 1999-2000г.г. –Иркутск: Изд-во ИГУ, 2001.-С. 43-44.
4. Бышляго С.А., Подопригора О.Н. Социально-психологические аспекты корпоративной культуры// Вестник Иркутского университета. Специальный выпуск. Материалы ежегодной научно-практической конференции молодых ученых – Иркутск: Изд-во ИГУ, 2002.-С.133-134.
5. Бышляго С.А. Корпоративные культура и структура, как системные качества организации//Психотехнологии в социальной работе. Том 9. – Ярославль: МАПН, ЯрГУ, 2004.-С.177-181.
6. Бышляго С.А., Козлов В.В. Проблема социально-психологических критериев определения типа культуры.//Психотехнологии в социальной работе. Том 9. – Ярославль: МАПН, ЯрГУ, 2004. – С.264-275.
7. Бышляго С.А. Организационное консультирование. Уч. пособие – Иркутск: Изд-во ИГУ, 2005. – 88 с.

