

приводившихся в конце 1920-х – начале 1930-х годов. Сейчас сложно понять, что выявленные исследователями изменения на заводе Западных электросетей Гоуторна (в Цицерио, Иллинойс) были новыми и революционными, но по тем временам это действительно так было. Исследователи наблюдали за двумя группами служащих, которые выполняли одну и ту же работу, находясь в разных помещениях. Одна из групп работала под контролем, а другая занималась проведением различных экспериментов, например: усиливала и снижала уровень освещения, делала паузы и т. д. Исследователи Эльтон Майо и Ф.Дж. Ротлисбергер из Гарварда и В.Дж. Диксон из управления Западными электросетями считали, что эксперименты приводят к различным уровням производительности в исследуемой группе.

К удивлению исследователей, обе группы повысили уровень производительности. Их удивление вполне понятно, поскольку они делали упор на классические теории управления, которые доминировали в то время, и предполагали, что организационная система подобна машине, а служащие – её внутренним механизмам, которыми можно манипулировать или регулировать их работу таким образом, чтобы воздействовать на уровень производительности предприятия. В конечном итоге исследователи констатировали, что обе группы достигали большего уровня производительности всего лишь благодаря вниманию, проявляемому руководством к выполняемой ими работе, особой манере обращения со служащими.

Таким образом, автор данных тезисов, поддерживая точку зрения исследователей из Гарварда, включает в свой научный инструментарий изучения вопросов управления человеческими отношениями элементы классических теорий управления, не отрицая при этом существование и использование современных технологий.

Егорова И.А.

Социально-психологические характеристики слугов в организации

В любой организации существуют два вида коммуникации – формальная и неформальная. Формальная коммуникация, служащая для передачи официальных сообщений, достаточно хорошо изучена в организационной психологии. Неформальной коммуникации (мифам, стереотипам,

слухам) до недавнего времени не уделялось должного внимания. Между тем в последние годы появляются исследования, убедительно доказывающие, что неформальная коммуникация также способна оказывать влияние на сотрудников организации, меняя их поведение. Показано, например, что формальная и неформальная коммуникации в организации взаимосвязаны и дополняют друг друга: чем строже контролируются формальные каналы, тем интенсивнее развиваются каналы неформальные.

Наиболее интересный и мало изученный феномен неформальной коммуникации в организации – это слухи, функционирующие в ее информационном поле. Слухи – это коммуникация, отражающая частные гипотезы о функционировании мира, с помощью которых пытаются придать определенность неопределенным ситуациям.

Важным условием для возникновения слухов является ситуация дефицита достоверной информации. Такая ситуация способствует дистраиванию, «домысливанию» когнитивной картины мира, причем данные процессы запускаются относительно независимо от нашего сознания в силу потребности в полной и непротиворечивой системе знаний о социальной реальности и отношений к ее процессам и явлениям. Иначе говоря, дефицит достоверной информации компенсируется избытком информации неточной, носящей гипотетический характер.

Неверно понятая информация также является одной из причин появления слухов. В этом контексте уместнее было бы говорить не о дефиците достоверной информации, а о низком ее качестве или недостаточной эффективности формальной коммуникации. Если официальное сообщение не было понято правильно, а в последующих сообщениях руководство не смогло подробно объяснить это событие, закрепить первоначальную посылку, то возможно толкование новых фактов на основе собственных обыденных представлений, т.е. низкая эффективность официальных каналов коммуникации создает событийный и информационный повод для возникновения и распространения слухов.

Слухи – это информация, которая распространяется без предоставления общепринятых свидетельств достоверности, однако в процессе их возникновения и передачи участвуют специальные механизмы обеспечения их иллюзорной правдивости.

Официальное сообщение в организации, или новость всегда исходит из источника (руководитель, независимый эксперт и т.д.), который призна-

ется достоверным для большинства людей, в то время как для слухов важно, чтобы лицо, принесшее их, заслуживало доверия лишь у получателя. Неофициальный характер слухов ведет к тому, что они распространяются по уже существующим в группах и социуме каналам неформальных связей. Таким образом, чувство солидарности и принадлежности к одной группе повышает достоверность информации, сообщаемой при передаче слухов.

Часто в «тексте» слухов присутствуют ссылки на неких третьих лиц (родственников, знакомых, сотрудников, соседей и пр.), которые якобы были свидетелем событий, что существенно повышает кажущуюся достоверность слуха. Другим вариантом «третьего лица» может являться человек из того же «своего» круга, пользующийся определенным авторитетом и уважением и коммуникатора, и реципиента.

Любую информацию, содержащуюся в слухах, всегда сопровождает некий ореол таинственности. Место и время коммуникативного акта передачи слухов выбираются коммуникатором таким образом, чтобы исключить возможность «утечки» информации, сведения сообщаются пониженным тоном и сопровождаются массой оговорок типа «это между нами». Все это формирует у реципиента представление о тайне, носителем которой он теперь является, входя в ограниченное число «избранных». Ощущение собственной уникальности вызывает целый комплекс положительных эмоций, и снижает критичность в восприятии и переработке поступающей информации.

Интересна еще одна особенность слухов – это моральная оценка событий и людей, о которых они повествуют. Слухи обязательно содержат представление о том, какие из обсуждаемых событий, действий или высказываний должны быть одобрены и оценены как правильные, а какие – наоборот. Психологически это означает, что слухи не только формируют подобным образом информационное поле организации, но и задают определенные эталоны оценок и действий, т.е. выполняют функцию нормирования и нормативной регуляции поведения.

Важным моментом при анализе слухов является то, что события и герои действительно являются лишь поводом для их возникновения. Реальная причина слухов лежит в плоскости проблем организации – экономических и производственных трудностей, перестановок и преемственности в руководстве, отношений между руководителями и подчиненными,

конкуренции, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов. Иначе говоря, причины возникновения слухов в организации являются гораздо более глубокими и серьезными, чем единичные события или люди. В этом смысле слухи являются индикаторами существующих в организациях «слабых» и «болевых» мест.

Как отмечают исследователи феномена слухов, существует три характерные тенденции искажения слухов в процессе их трансляции: сглаживание, заострение и приспособление.

Тенденция сглаживания состоит в том, что несущественные детали исчезают, сюжет становится короче и функциональнее. Соответственно, сохранившиеся детали выдвигаются на передний план, высвечиваются более выпукло, увеличиваются их масштаб и социальная значимость. Тенденция заострения проявляется в том, что сюжет может «обрастать» новыми деталями, первоначально отсутствовавшими, которые способствуют его функционализации. Тенденция приспособления состоит в том, что отдельная деталь сюжета подстраивается под стереотипы и установки, без выраженных признаков сглаживания или заострения, но таким образом, что это изменяет все психологическое содержание информации. Акценты смещаются с фактов на оценки и отношения, значимость деталей, не соответствующих общему эмоционально-оценочному тону сообщения, принижается, другие же детали, не вызывающие такого диссонанса, выдвигаются на первый план.

Необходимо упомянуть в этой связи и о селекции информации, хорошо изученной применительно к построению непротиворечивой картины мира. Действительно, в коммуникационном процессе информация проходит через ряд «фильтров», оставляющих лишь те компоненты сообщения, которые соответствуют установкам, стереотипам, «мифам», имеющимся в организации. Другая информация либо игнорируется полностью, либо допускается в искаженном виде, либо сопровождается эмоционально-оценочными суждениями, существенно снижающими ее значимость. Так, например, дискредитируются либо превозносятся «герои» сообщений; устойчиво повторяющиеся события преподносятся как однократные и случайные, либо наоборот, случайности возводятся в ранг закономерностей; подрывается доверие к официальным источникам информации.

Установки и стереотипы, «фильтрующие» информацию, сообщаемую в слухах, выполняют несколько функций: заполняют неопределенно-

сти готовыми шаблонными образами и проецируют их на социальную реальность, выступают в качестве средств защиты сложившейся картины мира, препятствуя ее пересмотру под влиянием новой информации, и, наконец, предохраняют людей от колебаний при принятии и воплощении важных решений.

Эти функции установок и стереотипов группового сознания участвуют не только в селекции информации, но и подключаются на этапе «домысливания» новых деталей, достраивания сообщения в случае, если оно имеет некоторую неопределенность. Запускаются когнитивные процессы, направленные на преодоление неопределенности, и механизмом этого преодоления является достраивание информации на основе установок, стереотипов и «мифов». Разумеется, информация в итоге искажается, но компенсацией такого искажения является достижение когнитивного соответствия вновь поступивших сведений картине мира, уже имеющейся в опыте индивидуального и коллективного субъектов.

Таким образом, социально-психологические феномены, возникающие при трансляции слухов (механизмы обеспечения иллюзии достоверности, моральная оценка событий и людей, сильный аффективный компонент, наличие «фильтров»), способствуют созданию непротиворечивой картины мира и поддерживают ее в ситуациях дефицита значимой информации, нестабильности и неопределенности, препятствуя деструктивному влиянию на организацию внутренних и внешних воздействий. Иначе говоря, слухи в организациях являются своего рода коллективным защитным механизмом, предохраняющим групповое сознание организации от различных угроз.

Карпова О.А.

Гендерный аспект организационного поведения системы управления в малом бизнесе

По верному замечанию А.П. Прохорова, Россия не единственная страна, пытавшаяся (да и сейчас пытающаяся) сознательно изменить свою систему управления на более оптимальную. Пока что никому в мире это не удавалось. Напротив, на протяжении всей второй половины XX века можно проследить, как саамы разные страны, даже те, кто столетиями ждал своей очереди на право встать на ступеньку эскалатора, именуемого про-