

исследовательский центр
АНАЛИТИК

Россия, Екатеринбург,
www.rc-analitik.ru

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ И ФОРМИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

2012

[В программе представлены общая методология, логика и описание основных исследовательских процедур диагностики корпоративной культуры промышленного предприятия]

(с) Мозолин А.В., Центр «Аналитик», 2012

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Цели и этапы проекта	3
Основные этапы проекта	3
Методология проекта	4
Исследовательская логика	4
Регуляция и саморегуляция поведения личности: отбор подходов	4
Базовая теория. Диспозиционная концепция личности.	5
Инструментальные возможности подхода	12
Система внутрикорпоративного взаимодействия	14
Корпоративная культура: характеристика понятия	17
Эмпирическая интерпретация	18
Объекты исследования	19
Методики получения исходной информации о корпоративной культуре	19
Оценка внутренней коммуникативной структуры предприятия	20

Введение

Центр «Аналитик» представляет вашему вниманию проект методологии изучения и формирования корпоративной культуры промышленного предприятия. Это не первое наше обращение к исследованию данного феномена. Можно сказать, что описанная ниже теоретическая модель является результатом той работы, которую проводили сотрудники Центра при диагностике корпоративной культуры на ОАО «Магнитогорский металлургический комбинат» и ФГУП ПО «Уралвагонзавод» несколько лет назад.

Основная проблема, с которой мы столкнулись при выполнении тех (и не только) проектов, была связана с отсутствием адекватной интерпретационной модели, которая могла бы стать основой для выявления связи между системой информационного воздействия и внутренними регуляторами поведения индивида в различных сферах его жизнедеятельности.

На наш взгляд, предлагаемая ниже логика отчасти позволяет эту проблему решить. Естественно, что полный ответ мы сможем получить лишь в ходе реализации исследовательских и (на основе полученных данных) воздействующих процедур. Тем не менее, хотелось бы сказать, что данная методология может быть использована не только для изучения корпоративной культуры, но и более широкого круга явлений.

Цели и этапы проекта

Научная цель проекта: разработать эффективные методики диагностики, формирования и управления корпоративной культуры промышленного предприятия.

Управленческая цель проекта: разработать для руководства промышленного предприятия технологии нематериального стимулирования персонала.

Основные этапы проекта

1. Диагностика состояния корпоративной культуры организации: проблематика и видение будущего.
2. Разработка методического обеспечения: нормативная база и технологии формирования \\\ изменения корпоративной культуры.
3. Формирование системы внутренних изменений.

Технологические цели проекта можно сформулировать следующим образом:

1. Содержательная

Формирование управляемого типа личности, что предполагает придание необходимых качеств и черт, которые позволяют субъекту управления максимально эффективно достигать поставленных целей (повышение производительности труда, качества выпускаемой продукции и т.д.).

2. Коммуникативная

Создание внутри организации информационной среды, которая была бы направлена как на формирование отдельных качеств и черт, так и механизмов внутренней регуляции поведения и отношения, связанных с ними.

Для реализации проекта нам необходимо определить специфику предметного поля и исследовательские процедуры и технологи, которые позволят обеспечить достижение описанных целей и задач. В связи с этим, перейдем к рассмотрению методологической части проекта.

Методология проекта

Исследовательская логика

В самом общем виде можно так сформулировать «идеальный» результат проекта:

В рамках определенных ситуаций, связанных с его профессиональной деятельностью, работник предприятия должен проявлять во вне ожидаемые (предписанные) формы активности. При этом данные реакции должны определяться, прежде всего, содержанием его внутренних регуляторов (ценностями, нормами, диспозициями), а не внешними факторами (наказание).

Все это ставит перед нами следующие методологические и исследовательские задачи:

1. Разработать теоретическую (социально-психологической) модель сотрудника предприятия, в которой будут сформулированы и параметризованы механизмы внутренней регуляции поведения в профессиональной сфере.

2. Выявить систему внешних факторов, влияющих на изменение \ закрепление данных регуляторов.

3. Сформулировать технологические возможности корпоративной культуры, как специфической нормативно-ценностной информационной среды, активной влияющей на изменение \ закрепление предписанных моделей поведения сотрудника в профессиональной сфере.

Регуляция и саморегуляция поведения личности: отбор подходов

На сегодняшний день сформировался широкий спектр подходов к изучению поведения личности, что обусловлено многогранностью и сложностью данного объекта исследования.

Поскольку перед нами стоят весьма прагматические задачи, связанные с разработкой технологий формирования \ коррекцией механизмов регуляции поведения, то

это существенно сужает набор подходов и концепций. При этом основным критерием, которым здесь целесообразно руководствоваться, являются те возможности информационного воздействия, которые предоставляет теории при рассмотрении регуляторов.

В наиболее общем виде, активность личности может быть описана следующими моделями.

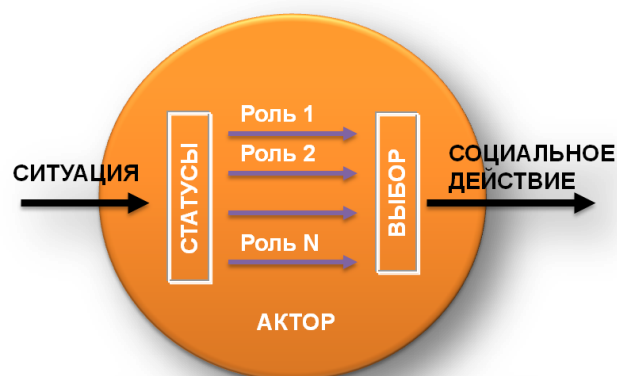


Схема 1. Статусно-ролевая концепция (Т.Парсонс, Я.Морено)

Первая группа теорий (см. схему 1.) говорит о том, что социальное поведение личности обусловлено (детерминировано) социальным статусом и набором социальных ролей. В данном случае под социальным статусом понимается позиция в многомерном социальном пространстве, где человек занимает определенное место в соответствии с правилами и обязанностями, т.е. имеет статус. Каждой статусной позиции отвечает образец поведения (социальная роль), нормативно одобренный и ожидаемый от каждого, кто занимает эту позицию. В свою очередь это предполагает совокупность предписываемых действий, нормативно регулирующих участие индивида в конкретном процессе социального взаимодействия с определенными ролевыми партнерами.

Однако в повседневной практике мы постоянно сталкиваемся с тем, что осознанные намерения людей далеко не всегда согласуются с их реальным поведением. Еще более явное противоречие наблюдается между высказанными (вербализованными)

программами или планами действий и реальными поступками.

С общесоциологической точки зрения указанное несоответствие можно объяснить различиями в содержании и структуре индивидуальных и общественных интересов. Первые выступают предпосылкой индивидуальных «поведенческих программ», а вторые образуют нормативные предписания, подчас не согласующиеся с первыми.

В частносociологических подходах интересующий нас вопрос обычно конкретизируется как проблема соотношения ценностей общества (или определенной социальной группы) и ценностных ориентации индивидов, ролевых предписаний и отношения к ним (принятие или непринятие роли), нормативных требований ситуации и следования норме. Люди постоянно сталкиваются с необходимостью согласовывать ценности, нормы и ролевые предписания, усвоенные в одной сфере деятельности, с требованиями, действующими в другой сфере; подчас им приходится искать компромисс между желанием действовать в согласии с нормами поведения, принятыми в данной среде, и ожиданиями со стороны тех, кто не принадлежит к этой среде, но выступает для них авторитетом, и с чьей оценкой они считаются в первую очередь. Результат подобных компромиссов — несовпадение намерений и поступков.

В рамках психологии личности, исследующей психические / механизмы регуляции поведения субъекта, указанное противоречие в самом общем виде может быть объяснено тем, что люди в силу многообразных причин индивидуального характера (включая их природные особенности — тип нервной системы, темперамент, интеллект) обладают разными способностями как к формированию адекватных условиям деятельности поведенческих программ, так и к осуществлению последних.

Кроме того, имеется интереснейшая область преимущественно психологических и социально-психологических исследований, в которой главное внимание сосредоточено на самом содержании мотивов деятельности с учетом социальных и индивидуальных особенностей их формирования, а также на изучении закономерностей превра-

щения социальных условий в элементы структуры личности. Центральная идея многочисленных работ, выполненных в этой области, — попытка объяснить особенности поведения индивида, исходя из его предрасположенности, или диспозиции, к восприятию и оценке некоторой ситуации, готовности действовать в ней определенным образом.

Исходя из логики данного подхода, можно говорить о том, что проблема регуляции и саморегуляции социального поведения личности ограничивается нами относительно узкой областью исследования взаимосвязи конкретных социальных условий деятельности индивида и его субъективного отношения к ним в виде постоянных предрасположенностей (диспозиций) к оценке и поведению в данных условиях с учетом структуры диспозиций, их зависимости от предшествующего опыта и обобщенных психологических особенностей субъекта (см. схему 2.).

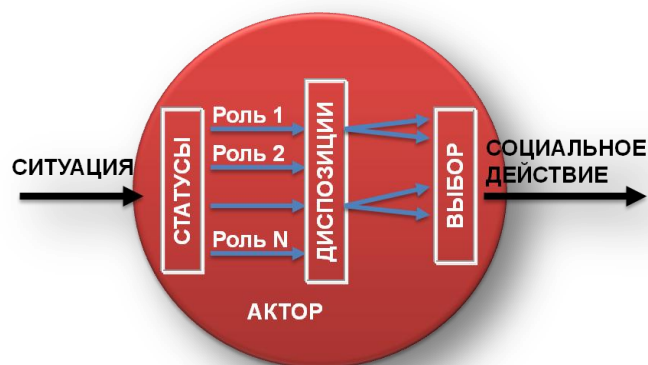


Схема 2. Диспозиционная концепция (В.А.Ядов)

В соответствии с такой формулировкой проблемы исследованию подлежат не отдельные поведенческие реакции индивида, а поступки и система поступков, субъектом которой является личность в качестве социальной индивидуальности. Естественно, что при этом имеются в виду типизированные, обобщенные проявления рассматриваемых процессов.

Базовая теория. Диспозиционная концепция личности.

Чтобы понять, как «организован» активно действующий субъект и каков внутренний «механизм», направляющий его дея-

тельность, надо прежде всего представить его как некоторую целостность. В связи с этим представляется правомерным рассмотреть диспозиционно-установочные явления в рамках некоторой общей диспозиционной структуры личности как целостного субъекта деятельности. Системообразующим признаком, единым для этой целостности, должны быть различные состояния и различные уровни предрасположенности или предуготовленности человека к восприятию условий деятельности, его поведенческих готовностей, направляющих деятельность, которые так или иначе фиксируются в личностной структуре в результате онтогенеза.

Согласно теории Д.Н. Узнадзе, установка представляет собой целостноличностное состояние готовности, настроенности на поведение в данной ситуации и для удовлетворения определенной потребности. В результате повторения ситуации, в которой данная потребность может быть реализована, установка личности закрепляется, фиксируется. Фиксированная установка есть как бы вторичная, тогда как актуальная ситуативная установка выступает в качестве первичной.

В концепциях «аттитюдов» или социальной установки также подчеркивается их прямая связь с определенной (социальной) потребностью и условиями деятельности, в которых потребность может быть удовлетворена. Смена и закрепление (фиксирование) социальной установки также обусловлены соответствующими отношениями между потребностями и ситуациями, в которых они удовлетворяются. Следовательно, общий механизм образования фиксированной установки на том или ином ее уровне описывается формулой $P \rightarrow D \leftarrow C$, где P — потребность, D — диспозиция, C — ситуация или условия деятельности. Принципиальное значение имеет следующий шаг в развертывании диспозиционной концепции: и потребности, и ситуации деятельности, и сами диспозиции образуют иерархические системы. Что касается потребностей, то выделение в них потребностей первого (низшего) уровня как психофизиологических или витальных, а также более возвышенных, социальных — обще-

принято. Тем не менее, здесь можно выделить несколько различных оснований классификации. Например, по сферам жизнедеятельности (потребности труда, общения, познания), по объекту, на который направлена потребность (материальные, духовные или этические, эстетические и проч.), по функциональной роли (центральные, периферические, ведущие, доминирующие и, напротив, ситуативные, не ведущие и т.п.) и по субъекту самой потребности (индивидуальные, коллективные, общественные). В рамках развиваемой здесь концепции целесообразно структурировать потребности по уровням включения личности в различные сферы социального общения, социальной деятельности.

Эти уровни включения человека в различные сферы социального общения можно обозначить как первичное включение в ближайшее семейное окружение, далее — в многочисленные так называемые контактные коллективы или малые группы, в ту или иную сферу трудовой деятельности, наконец, включение через все эти каналы, а также и многие другие в целостную социально-классовую систему через освоение идеологических и культурных ценностей общества. Основанием классификации служит здесь как бы последовательное расширение границ активности личности, источник которой со стороны субъекта — потребность или нужда в определенных и расширяющихся условиях полноценной жизнедеятельности человека.

Условия деятельности или ситуации, в которых могут быть реализованы те или иные потребности личности, также образуют некоторую иерархическую структуру. За основание структурализации мы примем в этом случае длительность времени, в течение которого сохраняется основное качество данных условий, т.е. ситуацию деятельности можно принять как устойчивую или неизменную. Низший уровень такой структуры образуют «предметные ситуации», особенность которых в том, что они создаются конкретной и быстро изменяющейся предметной средой. В течение короткого промежутка времени человек переходит из одной такой «предметной ситуации» в другую. Следующий уровень — условия

группового общения. Длительность подобных ситуаций деятельности несравненно больше.

В течение значительного времени основные особенности группы, в которой протекает деятельность человека, сохраняются неизменными.

Еще более устойчивы условия деятельности в той или иной социальной сфере — в сферах труда, досуга, семейной жизни («в быту»). Наконец, максимальная устойчивость во временном отношении (и по сравнению с указанными выше) свойственна общим социальным условиям жизнедеятельности человека, которые составляют основные особенности (экономические, политические, культурные) общесоциальной «ситуации» его активности. Иными словами, общесоциальная обстановка претерпевает сколько-нибудь существенные изменения в рамках «исторического» времени, условия деятельности в той или иной социальной сфере (например, в сфере труда) могут изменяться несколько раз в течение жизни человека, условия групповой ситуации изменяются в течение лет или месяцев, а предметная среда — в считанные минуты.

Обратимся теперь к центральному члену нашей схемы $P \rightarrow D \leftarrow C$, т.е. к диспозициям личности.

Если они представляют собой продукт «столкновения» потребностей и ситуаций (условий), в которых соответствующие потребности могут быть удовлетворены, и если они закрепляются (фиксируются) в личностной структуре в результате онтогенеза, то естественно предположить, что эти диспозиционные образования также формируются в некоторую иерархию. Рассмотрим иерархическую систему диспозиций.

1. К низшему ее уровню относятся элементарные фиксированные установки. Они формируются на основе витальных потребностей и в простейших ситуациях. Эти установки как закреплённая предшествующим опытом готовность к действию лишены модальности (переживание «за» или «против») и неосознаваемы (отсутствуют когнитивные компоненты). Согласно Д.Н. Узнадзе, сознание участвует в выработке установки, когда привычное действие на-

талкивается на преграду и человек объективирует собственное поведение,

осмысливает его, когда акт поведения становится предметом осмысления. Не являясь содержанием сознания, установка «лежит в основе этих сознательных процессов».

2. Второй уровень диспозиционной структуры — социальные фиксированные установки, точнее — система социальных установок (подобно тому, как предыдущий уровень представляет собой систему элементарных фиксированных установок).

В отличие от элементарных поведенческих готовностей социальная установка обладает сложной структурой. Она содержит три основных компонента: эмоциональный (или оценочный), когнитивный (рассудочный) и собственно поведенческий (аспект поведенческой готовности). Факторы, ее формирующие, с одной стороны, — социальные потребности, связанные с включением индивида в первичные и другие контактные группы, а с другой — соответствующие социальные ситуации. Иными словами, это «аттитюд» или «отношение», по В.Н. Мясищеву. Социальные установки образуются на базе оценки отдельных социальных объектов (или их свойств) и отдельных социальных ситуаций (или их свойств). Согласно экспериментам М. Рокича, можно выделить «объектные» и «ситуационные» социальные установки. Последние относятся к диспозициям способов действий, первые — к диспозициям по поводу объектов действий.

3. Следующий диспозиционный уровень — общая направленность интересов личности в ту или иную сферу социальной активности, или базовые социальные установки. С некоторым упрощением можно полагать, что данные установки формируются на основе более сложных социальных потребностей приобщения к определенной сфере деятельности и включения в эту сферу как доминирующую среди других. В этом смысле направленность личности представляет собой идентификацию с той или иной областью социальной деятельности. Например, можно обнаружить доминирующую направленность в сферу профессиональной деятельности, в сферу досуга,

на семью (основные интересы концентрированы на семейной жизни, воспитании детей, создании домашнего уюта и т.п.).

Предполагается, что социальные установки этого уровня также содержат три компонента: когнитивный, эмоциональный (оценочный) и поведенческий. Притом когнитивные образования таких диспозиций намного сложнее, чем образования низшего уровня. Вместе с тем общая направленность личности более устойчива, чем установки на отдельные социальные объекты или ситуации.

4. Высший уровень диспозиционной иерархии образует система ценностных ориентации на цели жизнедеятельности и средства достижения этих целей, детерминированные общими социальными условиями жизни данного индивида. Логично предположить, что система ценностных ориентации, идеологическая по своей сущности, формируется на основе высших социальных потребностей личности (потребность включения в данную социальную среду в широком смысле как интернализация общесоциальных, социальноклассовых условий деятельности) и в соответствии с общесоциальными условиями, предоставляющими возможности реализации определенных социальных и индивидуальных ценностей.

Такова, как нам представляется, упрощенная модель диспозиционной структуры, которую следует рассматривать лишь в качестве основы для дальнейших рассуждений.

Первое существенное уточнение состоит в том, что диспозиционная иерархия не структурируется из установок как из «кирпичиков», в которых замешаны три компонента: когнитивный, эмоциональный и поведенческий. Эти компоненты, отражающие основные свойства диспозиционной структуры, образуют как бы относительно самостоятельные подсистемы в рамках общей диспозиционной иерархии.

Эмоциональные аспекты диспозиционной организации скорее характеризуются свойствами напряженности или «центрированности» в отношении ведущих потребностей личности.

Поведенческие аспекты, взаимосвязи между которыми и когнитивно-эмоциональной системой, как это ни странно, изучены менее всего, надо полагать, структурируются по принципу, отличному от двух предыдущих. Ниже мы остановимся на этом более обстоятельно, рассматривая вопрос о взаимодействии между когнитивной, эмоциональной и поведенческой подсистемами диспозиционной структуры.

Важнейшая, если не основная, функция диспозиционной системы — психическая регуляция социальной деятельности или поведения субъекта в социальной среде.

Поскольку поведение представляет собой чрезвычайно сложную структуру, оно, как и любая система, может быть рассмотрено в различных отношениях. Если структурировать деятельность в отношении ближайших и более отдаленных целей (а целесообразность — ведущее качество деятельности), можно выделить несколько иерархически расположенных уровней поведения. Первый уровень — специфическая реакция субъекта на актуальную предметную ситуацию, реакции на специфические и быстро сменяющиеся друг друга воздействия внешней среды, т.е. поведенческие акты. Их целесообразность детерминирована со стороны условий деятельности и со стороны потребностей субъекта вследствие необходимости установить адекватное соответствие в данный момент, которое тут же переходит в нарушение «равновесия» и благодаря новому поведенческому акту сменяется новым равновесием.

Далее можно выделить поступок, или привычное действие, которое как бы komponуется из целого ряда поведенческих актов. Целесообразность поступка зависит уже от более сложных обстоятельств деятельности и, по-видимому, отвечает более высокому уровню потребности регуляции поведения в социальных условиях. Поступок есть элементарная социально значимая «единица» поведения, и его цель — установление соответствия между простейшей социальной ситуацией и социальной потребностью (или потребностями) субъекта.

Целенаправленная последовательность поступков образует поведение в той или иной сфере деятельности, где человек пре-

следует существенно более отдаленные цели, достижение которых обеспечивается системой поступков. И наконец, целостность поведения в различных сферах и есть собственно деятельность во всем объеме. Целеполагание на этом, высшем, уровне представляет собой некий «жизненный план», важнейшим элементом которого выступают отдельные жизненные цели, связанные с главными социальными сферами деятельности человека — в области труда, познания, семейной и общественной жизни.

На всех уровнях поведения личности оно регулируется ее диспозиционной системой, однако в каждой конкретной ситуации и в зависимости от цели ведущая роль, видимо, принадлежит определенному диспозиционному образованию.

Рассматривая элементарный поведенческий акт субъекта деятельности, А.С. Прангишвили принимает понятие «конечного общего пути». «Этот конечный путь, — пишет он, — можно сравнить с трубкой воронки, которая «фокусирует» в единую выливающуюся наружу струю частицы жидкости, поступающей различными путями в ее конусную часть». «Фокусирование», о котором здесь идет речь, осуществляется актуальной установкой, адекватной условиям поведенческого акта. Все уровни диспозиционной структуры участвуют в формировании «потока», вливающегося в конусную часть нашей воображаемой воронки. Но в данной ситуации актуальным, или ведущим, уровнем будет какой-то определенный, поскольку благодаря воле удастся актуализировать и вызвать к жизни установку, найденную целесообразной для данного уровня активности.

Целесообразность включения в регуляцию деятельности определенного диспозиционного образования, фиксированного в прошлом опыте, непосредственно зависит (1) от потребностей соответствующего витального или социального уровня и (2) от уровня ситуации или условий деятельности.

Для регуляции поведения на уровне элементарного поведенческого акта в некоторой предметной ситуации может оказаться адекватной та или иная элементарная фиксированная установка; для регуляции социально значимого поступка в данных обстоятельствах ведущие диспозиции скорее всего извлекаются из системы фиксированных социальных установок; в случае регуляции деятельности в определенной социальной сфере «ответственность» за общую готовность несут базовые социальные установки, направленность интересов личности, а в регуляции социальной деятельности личности в целом доминирующее значение приобретают ее ценностные ориентации как высший уровень диспозиционной иерархии.

Вообще в момент, непосредственно предшествующий поведенческому акту, поступку или началу некоторой деятельности, в соответствии с уровнем деятельности (предметная среда, социальная групповая среда, сфера социальной деятельности и общие социальные условия жизнедеятельности личности) вся диспозиционная система приходит в состояние актуальной готовности, т.е. образует актуальную диспозицию. Однако ведущую роль здесь будут играть именно те уровни диспозиционной иерархии и те конкретные диспозиции, которые соответствуют определенным потребностям и условиям деятельности.

Выше мы говорили об иерархических системах, участвующих в регуляции социального поведения личности: иерархии потребностей, диспозиций, условий деятельности и, наконец, об иерархически организованных уровнях самой деятельности. Диспозиционная регуляция социальной деятельности личности, по-видимому, может быть описана формулой, предложенной Д.Н. Узнадзе: $C > Y > П$, т.е. ситуация — установка — поведение, которую мы преобразуем в несколько иную схему: $C > Д > П$, или «ситуации» (= условия деятельности) » «диспозиции» » поведение (= деятельность).

Диспозиционная иерархия личности, опосредующая связь между условиями (или ситуацией) деятельности и поведением, выполняет мотивационные функции. В основе деятельности лежит, конечно, определенная потребность или потребности. Их удовлетворение обеспечивает поддержание всей жизнедеятельности и позволяет человеку выполнять свои социальные функции. Будучи глубинной основой всех мотивов поведения и отдельных поступков, потребности, однако, могут и не включаться в прямую поведенческую «цепочку», но как бы в скрытом, в снятом виде побуждают к деятельности через соответствующие диспозиционные образования. Если последние формируются как готовности к действию в определенных условиях и для удовлетворения определенных потребностей, то связь между потребностью, ситуацией и действием устанавливается именно через диспозиционную систему. Это позволяет нам следующим образом зафиксировать модель диспозиционной регуляции (см. Схему 3.)

В механизме регуляции поведения взаимодействует множество факторов, и учесть их в полной мере не представляется возможным. На схеме выделены лишь те спе-

цифические переменные, которые мы намерены непосредственно включить в анализ проблемы. Мы полагаем, что их связи и отношения к другим переменным могут быть прослежены на уровне теоретического анализа полученных результатов.

В этой схеме представлены как бы два разных предмета изучения. Один — внешние, или внешние по отношению к субъекту, факторы, регулирующие поведение массы людей, социальных групп, в рамках которых исследуется и поведение индивида. Другой предмет — внутренние, или субъективные, факторы, относящиеся к саморегуляции поведения. Соответственно разделению предметов для каждого из них выбирается своя схема анализа и свой понятийный аппарат.

При этом обобщенные психологические свойства личности, например уровень интеллекта или целеустремленности-импульсивности, не включены непосредственно в контур схемы социальной регуляции, так как относятся именно к общим аспектам деятельности личности, а не только к изучаемым нами специфическим ее проявлениям в сфере труда.

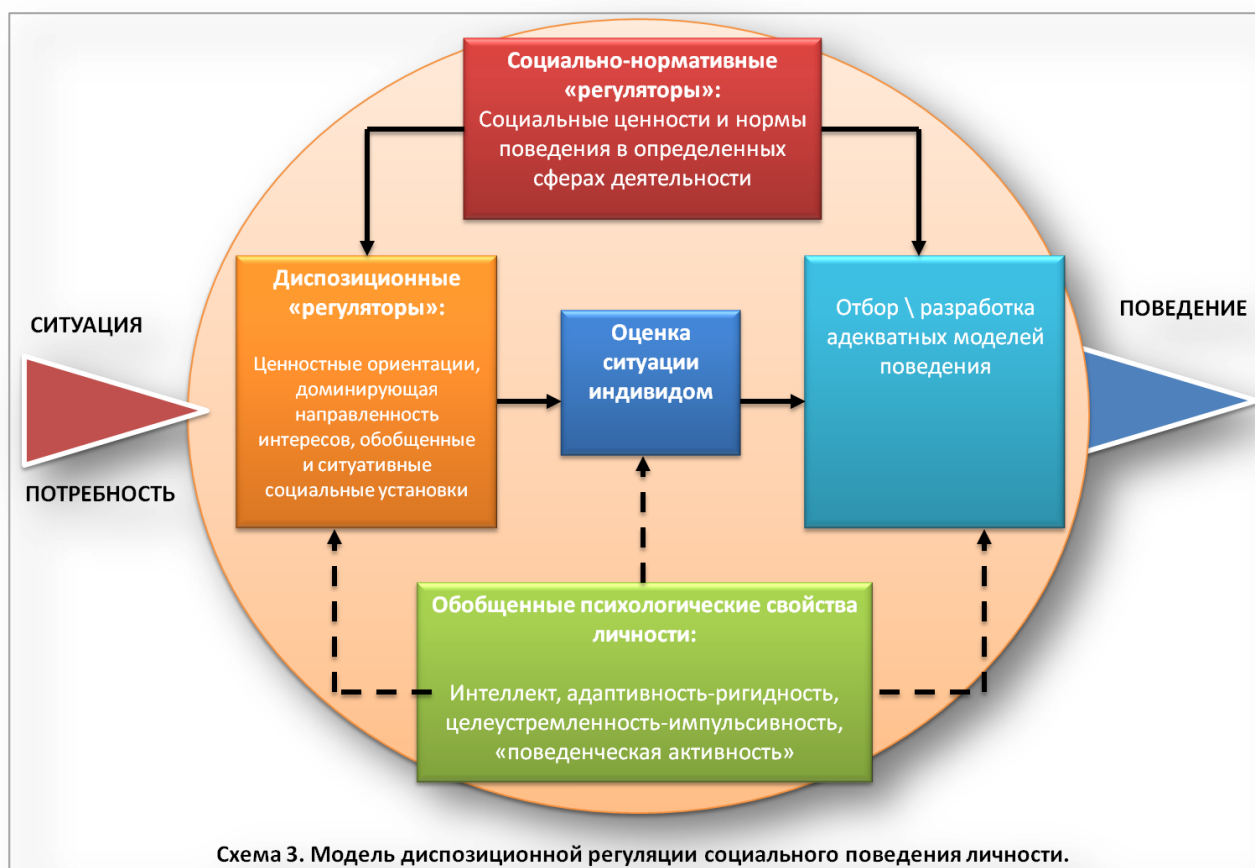


Схема 3. Модель диспозиционной регуляции социального поведения личности.

Выше мы говорили о том, что актуализация того или иного диспозиционного образования происходит целесообразно под воздействием ситуации и соответствующих потребностей, обеспечивая оптимальную регуляцию поведения на данном уровне. Напомним также, что диспозиционные образования с их когнитивными, эмоциональными и поведенческими аспектами фиксируются в предшествующем опыте, однако эти три указанных аспекта представляют собой подсистемы, связанные по разным принципам. Поэтому, будучи фиксированными в диспозициях, они в то же время входят в соответствующие подсистемы.

Рассмотрим некоторые особенности механизма оптимизации поведения на определенном, конкретном уровне с точки зрения диспозиционной системы личности. Здесь можно выделить несколько процессов.

1. Извлечение из общего багажа знаний элементов, относящихся к данной ситуации, потребностям и эмоциональному состоянию субъекта, т.е. извлечение адекватных знаний.

На протяжении жизни у человека накапливается огромный запас знаний, который можно представить в виде своего рода «информационного поля». Отдельные знания, входящие в это «поле», образуют его элементы, но это не значит, что они не имеют отношения к диспозиционной структуре. При актуализации данного диспозиционного образования из этого «поля» извлекаются сведения, связанные с данной ситуацией и потребностями.

Теперь они как бы входят в иную систему и приобретают новые свойства, усиливая или ослабляя процесс актуализации данной социальной установки, ценностной ориентации или иного компонента диспозиционной системы. Происходит образование когнитивно-эмоциональных связей.

2. Формирование когнитивно-эмоциональных (или эмоционально-когнитивных) связей — качественный этап в процессе формирования и функционирования диспозиционной системы. Эти эмоционально окрашенные знания представ-

ляют собой как бы основные «заготовки» диспозиционной структуры. Для завершения этого процесса требуется образование поведенческой готовности в виде соответствующего плана или программы поведения.

Какая из двух составляющих когнитивно-эмоциональной «связки» окажется ведущей, зависит от многих факторов. В частности, должны сказаться качественные особенности самих знаний и соответствующих эмоций. В отношении первых существенна их разветвленность, дифференцированность относительно объекта и ситуации деятельности. В отношении вторых будет иметь значение сила эмоции, что, в свою очередь, определяется значимостью активизированной потребности, ее «центрированностью» по направлению к ведущим интересам личности. Определенно следует ожидать существенного воздействия на выделение ведущей стороны при образовании таких когнитивно-эмоциональных связей индивидуально-психологических особенностей субъекта, психического типа личности.

3. Формирование поведенческих готовностей в соответствии с уровнем деятельности. На низшем уровне это ситуативная поведенческая готовность, в более сложной, социальной ситуации — поведенческий план и на высших уровнях — поведенческие программы. В этом смысле поведение в той или иной сфере, как и деятельность в целом, регулируется поведенческими программами, поступки — поведенческим планом, а отдельный акт поведения — соответствующей поведенческой готовностью.

Поведенческая готовность — итог актуализации диспозиционных образований, адекватных условиям деятельности.

Каким же образом когнитивные, эмоциональные и поведенческие элементы диспозиционной системы приводятся в состояние, оптимальное для данных условий?

Здесь мы должны вернуться к тому, что уже говорилось относительно иерархической структуры всей диспозиционной системы. В этой иерархии, как и в других образованиях подобного рода, регулятивная роль соответствующих уровней различна.

А именно, высшие уровни иерархии доминируют в отношении нижележащих, тогда как на одном уровне происходит согласование, координация различных диспозиционных элементов.

Хотя соответствующие диспозиции извлекаются субъектом применительно к цели и уровню деятельности, другие диспозиционные уровни, вероятно, также активизируются: нижележащие — для обеспечения этой деятельности по ее «периферийным» аспектам, а высшие — для согласования поведенческого акта или для согласования поступка в рамках целенаправленного поведения в данной сфере деятельности и так далее.

Инструментальные возможности подхода

Выше мы отметили, что основным критерием отбора теоретической модели являются те возможности, которые она предоставляет для задач информационного воздействия. С этих позиций рассмотрим потенциал диспозиционного подхода.

Как можно заметить на Схеме 4., мы остановились на двух группах регуляторов – социально-нормативных (статусно-ролевые наборы) и диспозиционных. Каждая из них включает в себя когнитивный компонент, наполняемый за счет информации, поступающей из вне. Когда мы говорим об общем формировании внутренних регуляторов, то в качестве источников здесь будут выступать инсти-

туты социализации. В нашем случае таковой будет являться система коммуникаций (взаимодействий), в которую сотрудник включается (в полной или частичной мере), поступая на работу в организацию. Ниже мы опишем эту систему более подробно.

Все это предполагает, что управляя содержанием и интенсивностью, информационного потока о предприятии, расставляя необходимые акценты и т.п., мы можем создать условия, при которых будут формироваться необходимые внутренние регуляторы социального поведения сотрудников организации.

Однако возникает следующий вопрос. Каким должен быть социально-психологический результат данного воздействия? В любом случае, говоря о создании \ коррекции в сознании сотрудников их системы диспозиций, мы не можем заявлять о полном реформировании сознания и поведения, что в принципе невозможно в данных условиях. Хотя бы даже по той причине, что профессиональная деятельность работников предприятия является лишь одной из частей их жизни и нередко занимает в ней далеко самое важное место. Попробуем ответить на этот вопрос.



На наш взгляд, ответ на поставленный вопрос требует конкретизации содержательных результатов информационного воздействия. Поскольку внутренние регуляторы активизируются в рамках отдельных ситуаций, то мы можем ограничить список только теми, которые являются наиболее типичными (и\или проблемными) для данного предприятия (см. схему 5.).

Процесс труда всегда осуществляется в рамках сравнительно жесткой социальной организации. В нашем случае это предприятие с определенной иерархией должностных позиций, которым соответствуют нормативные и достаточно стабильные предписания требуемого поведения. Имеется также определенный набор ситуаций, в которых эти нормативные предписания должны выполняться.

В свою очередь это предполагает следующую исследовательскую логику:

1. сформулировать набор типичных для данного предприятия ситуаций, с которыми сталкиваются сотрудники в своей профессиональной деятельности,

2. описать «идеальные» реакции (вербальные \ невербальные), которые должны осуществлять сотрудники,

3. описать «идеальную» установку (когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты), которая должна детерминировать эту реакцию,

4. определить корпоративные нормы и ценности, являющиеся основой для реализации данной установки.

Это позволит нам, с одной стороны, существенно сузить и конкретизировать объекты исследования, а с другой – даст возможность более четко представлять результаты информационного воздействия в ходе формирования корпоративной культуры предприятия.

Однако такой подход несет с собой определенные технические сложности. Описанная логика предполагает формирование не системы, списка корпоративных норм и ценностей, без учета их иерархии и взаимосвязи. В связи с этим, целесообразней сначала сформулировать подобную систему, а уже затем на ее основе осуществлять анализ ситуаций, реакций и установок, фиксируя в ходе исследования связь с базовыми корпоративными нормами и ценностями.



Система внутрикорпоративного взаимодействия

Итак, перед нами стоит задача определения ситуаций, типичных для работника на предприятии. В логике нашего проекта мы можем говорить о том, что данные ситуации определяются спецификой межличностных (межгрупповых) взаимодействий, возникающие в профессиональной сфере.

Основанием для построения системы внутрикорпоративного взаимодействия, на наш взгляд, может стать уровень его частотности. А это позволяет нам выделить следующие уровни (см. схему 6.).

1. Самым частотным взаимодействием в этой системе является общение работника со своими коллегами по той структурной единице (отделу, бригаде, цеху), в которой он состоит. По сути, на этом же уровне стоит частота взаимодействия с непосредственным руководителем (мастером, бригадиром, начальником отдела, реже – начальником цеха).

2. На следующем уровне находится пересечение с коллегами из других структурных подразделений (равными и не равными по своему статусу, например, фрезеровщик – специалист планового отдела).

3. Наименее частотным с позиции рядового сотрудника является взаимодействие

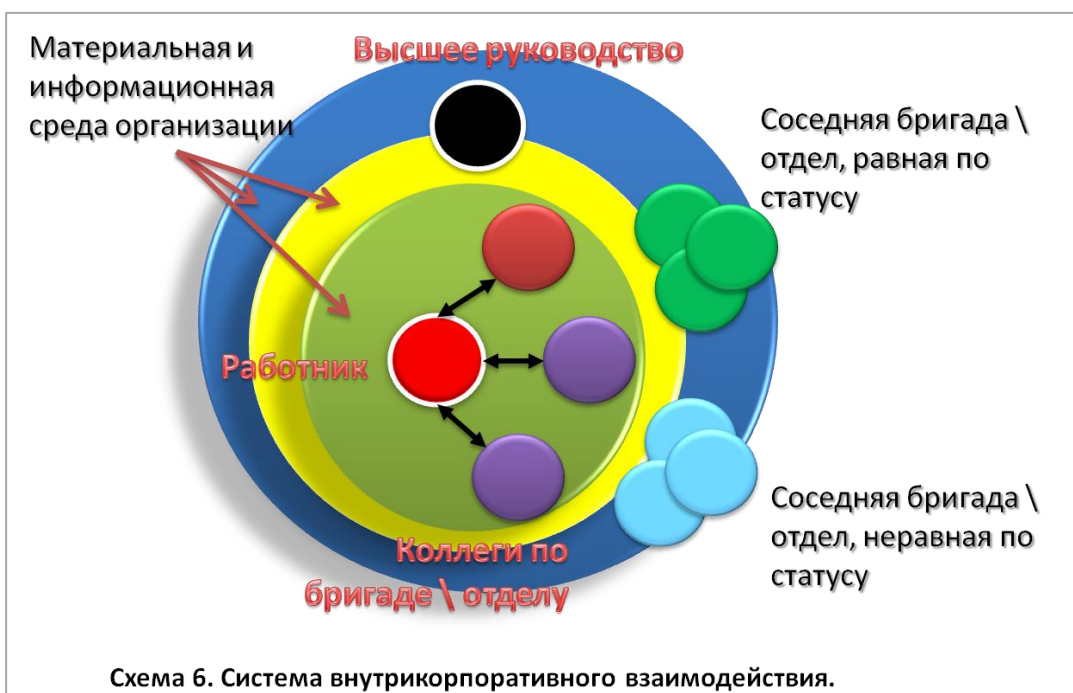
с представителями высшего руководства предприятия (директор, его заместители и т.п.).

Добавим, что данные взаимодействия, с одной стороны, всегда определяются статусно-ролевыми наборами, а с другой – происходят в достаточно четко очерченных рамках материальной и информационной сред организации (см. Врезку 1.).

Выделение данных типов позволяет нам еще более конкретизировать наши технологические задачи, поскольку не только упрощает процедуру систематизации различных ситуаций, возникающих в производственной сфере, но и дает возможность для понимания формирования и функционирования различных типов установки.

Выше мы сформулировали, что фиксированная установка возникает и закрепляется как адекватный способ реагирования в ходе частотного столкновения с той или иной ситуацией. Логично предположить, что на первом уровне внутрикорпоративных взаимодействий будет содержаться наибольшее количество установок этого типа.

Соответственно, на уровнях с низкой интенсивностью взаимодействий (в т.ч. и при возникновении нетипичных проблем) будет «включать» установки более высокого уровня.



Врезка 1. Типы межличностных и межгрупповых взаимодействий, возникающих в профессиональной деятельности с позиции рядового сотрудника.

Как можно заметить, мы несколько расширили число тех взаимодействий, по сравнению с выделенными в Схеме 6. В связи с этим сделаем ряд пояснений.

В качестве первого дополнения мы ввели «образ» организации, который является своеобразным «продуктом» регулярного взаимодействия работника с материальной и информационной средами предприятия.

СИТУАЦИИ И РОЛИ НА УРОВНЕ ЛИЧНОСТИ

РАБОТНИК как производственная единица

РАБОТНИК ↔ **РАБОТНИКИ**
(бригада, отдел, группа)

РАБОТНИК ↔ **РУКОВОДИТЕЛЬ**
(непосредственный, высший)

РАБОТНИК ↔ **ОРГАНИЗАЦИЯ**

СИТУАЦИИ И РОЛИ НА УРОВНЕ ГРУППЫ (бригады, отдела)

ГРУППА ↔ **НОВЫЕ РАБОТНИКИ**

ГРУППА ↔ **РУКОВОДИТЕЛЬ**
(непосредственный, высший)

ГРУППА ↔ **ОРГАНИЗАЦИЯ**

Во-вторых, это «образ» работника конкретного предприятия. В данном случае речь уже идет о внутреннем взаимодействии, когда личностное представление о себе («Я-образ») идентифицируется (в большей или меньшей степени) с нормативными требованиями к работнику, предъявляемыми организацией. Аналогичные ситуации, на наш взгляд, будут характерны и для группового взаимодействия.

И еще одним компонентом, введенным нами в данную систему, будут являться новые работники. Здесь наиболее серьезной проблемой является адаптация не только к новым условиям труда, коллективу, но и тем нормам и ценностям, которые существуют на предприятии.

Такое рассмотрение связи ситуация > установки > поведение позволяет нам сформулировать следующий ряд технологических задач. Для повышения уровня управляемости персоналом необходимо через создание интенсивной информационной среды, транслирующей нормы, ценности организации, фиксирующей регламентированное поведение для типичных ситуаций:

А. увеличить количество фиксированных установок, чья направленность совпадает с требованиями предприятия,

Б. создать и поддерживать необходимую степень информированности работ-

ников о деятельности предприятия, руководства и др. значимых объектов, который должен стать основой для формирования когнитивного и оценочных компонентов установок более сложного уровня,

В. за счет постоянного «продвижения» (информирование, обсуждение и т.п.) корпоративных ценностей снизить уровень их рассогласованности с высшими диспозициями персонала.

Исходя из сказанного, нам представляется логичной следующая схема формирования корпоративной культуры (см. схему 7.).



Схема 7. Общая модель формирования корпоративной культуры.

Корпоративная культура: характеристика понятия

Поскольку на сегодняшний день существует достаточно большой спектр подходов, связанных с определением содержания и функций корпоративной культуры, кратко сформулируем те позиции, исходя из которых оно используется в нашем проекте. Исходя из тех целей, которые были сформулированы выше, мы остановились на следующих представлениях, которые, на наш взгляд, являются наиболее адекватными для нашего исследования.

Характеристики и признаки корпоративной культуры.

Выделим некоторые характеристики корпоративной культуры:

1. Корпоративная культура – совокупность материальных, духовных, социальных ценностей, созданных и создаваемых сотрудниками компании в процессе трудовой деятельности и отражающих неповторимость, индивидуальность данной организации.

2. В зависимости от этапа развития компании ценности могут существовать в различных формах: в форме предположений (на этапе активного поиска своей культуры), убеждений, установок и ценностных ориентаций (когда культура сложилась в основном), норм поведения, правил общения и стандартов трудовой деятельности (при полностью сформировавшейся культуре).

3. Наиболее значимыми элементами культуры признаются: ценности, миссия, цели компании, кодексы и нормы поведения, традиции и ритуалы.

4. Ценности и элементы культуры не требуют доказательств, принимаются на веру, передаются от поколения к поколению, формируя корпоративный дух компании, соответствующий ее идеальным устремлениям.

5. Она регулирует поведение членов коллектива, оказывая тем самым влияние на отношения между сослуживцами.

Функции корпоративной культуры.

Корпоративная культура призвана выполнять ряд важных функций. Знание этих функций помогает более глубинно постичь понятие «корпоративной культуры»:

- оценочно-нормативная функция (на основе сравнения реального поведения человека, группы, корпорации с нашими нормами культурного поведения, с идеалами мы говорим о позитивных и негативных действиях, гуманных и бесчеловечных, изящных и грубых, прогрессивных и консервативных);

- регламентирующая и регулирующая функция культуры, т. е. применение культуры как индикатора и регулятора поведения;

- познавательная функция (например, познание и усвоение корпоративной культуры, осуществляемое на стадии адаптации работника, способствует его включению в жизнь коллектива, в коллективную деятельность, определяет его успешность);

- смыслообразующая функция: корпоративная культура влияет на мировоззрение человека, зачастую корпоративные ценности превращаются в ценности личности и коллектива либо вступают ними в конфликт;

- коммуникационная функция — через ценности, принятые в корпорации, нормы поведения и другие элементы культуры обеспечиваются взаимопонимание работников и их взаимодействие;

- функция общественной памяти, сохранения и накопления опыта корпорации.

Таким образом, учитывая все выше описанные параметры можно сказать, что *корпоративная культура – это неотъемлемая часть любой организации, ядром которой являются ценностные ориентации сотрудников и/или руководства, отражающие индивидуальность организации и определяющие поведение сотрудников.*

Эмпирическая интерпретация

Проведенный анализ позволяет нам выделить следующие блоки и параметры, исследование которых даст нам возможность не только понять сегодняшнее состояние корпоративной культуры предприятия, но и определит общую направленность информационного воздействия. На наш взгляд можно выделить следующие блоки (см. таблицу ниже)

Блок	параметры
Документы, регламентирующие поведение работника на предприятии	Корпоративный Кодекс, Миссия, видение предприятие Стратегия предприятия Программа адаптации новых работников Стандарты поведения
Ценности предприятия	В отношении бизнеса, которым занимается компания В отношении потребителей товаров (работ, услуг) компании В отношении деловых партнеров компании В отношении общечеловеческих ценностей По отношению к обществу В области профессионализма и качества работы Во взаимоотношениях сотрудников друг с другом Во взаимоотношениях начальников и подчиненных
Ценностные ориентации сотрудников предприятия	
«Образы» предприятия	Образ предприятия
	Образ высшего руководства
	Образ работника
	Образ отдела \ бригады
	Образ новичка
Каналы внутрикорпоративной коммуникации	Девизы, лозунги, символы. Ритуалы, традиции и мероприятия. Мифы, легенды, герои. Слухи. Внутренние СМИ. Радио, доски объявлений, корпоративный сайт.
Общие показатели функционирования корпоративной культуры	Стиль управления, иерархия, структура компании
	Ритуалы, традиции, мероприятия
	Кадровая политика
	Методы стимулирования, оплата труда
	Социальные гарантии Фирменный стиль
Факторы социальной и психологической напряженности	Социальнопсихологический настрой
	Уверенность в завтрашнем дне
	Страх нищеты в старости
	Оценка материального положения и перспектив его изменения
	Ощущение личной безопасности
	Удовлетворение социальных потребностей Оценка уровня информированности
Ситуации, подлежащие регламентированию	

Социально-демографические параметры	Социальное положение
	Образование
	Доход
	Возраст
	Пол
	Семейное положение

Объекты исследования

Для получения информации по данным блокам нам необходимо изучить следующие объекты:

Объект 1. Руководители предприятия.

Цель: формирование модели «идеального работника», т.е. определение содержания и характер воздействия корпоративной культуры на сотрудника.

Модель формируется по результатам экспертных интервью с руководителями предприятия.

Логика формирования экспертной модели «идеальной» корпоративной культуры, «идеального» работника состоит в следующем. Экспертам предлагается определенный алгоритм, схема, по которому необходимо прописать видение идеальных отношений и моделей поведения отдельных людей и групп.

Объект 2. Персонал предприятия (Отдельный работник).

Цель: выявление реального состояния корпоративной культуры у различных групп персонала (т.е. степень совпадения/не совпадения с «идеальной» моделью), а также факторов и каналов, влияющих на ее формирование.

Необходимая информация получается с помощью анкетного опроса и психологического тестирования работников предприятия.

Объект 3. Персонал предприятия (Группа работников).

Цель: выявление возможных моделей поведения и отношения представителей различных групп персонала в разных ситуациях (т.е. анализ проективного поведения и мотивационных факторов, определяющих его).

Модели выявляются во время проведения фокус-групп с персоналом организации.

Методики получения исходной информации о корпоративной культуре

Рассмотрим их в соответствии с основными логическими «блоками» исследования (см. схему 5).

Социально-нормативные регуляторы поведения связаны с технологией производства в сфере труда. Вторая, собственно социально-нормативная сторона — это принятые здесь правила и «эталоны» действий. На производстве они регистрируются в должностных предписаниях, в общественном мнении выступают как «образ» работника, служащего, руководителя, а в микроклимате трудового коллектива принимают вид неписаных правил повседневной деятельности, «ролевых ожиданий». Указанные предпосылки легли в основу разработки соответствующих методик.

Методика I. Ролевые предписывания. Выявление спектра требуемых характеристик для следующих позиций: «работник», «служащий», «руководитель» (с градацией непосредственный руководитель – высшее руководство). При этом методика предполагает выявление как «идеальных» ролевых предписаний, так и реальных.

Методика II. Ценностные ориентации. Предлагает обследуемым два списка ценностей – корпоративных и индивидуальных.

Методика III. Базовое интервью. Предназначена для определения реального состояния корпоративной культуры уров-

ня. В анкете дублируются вопросы и варианты ответов основных блоков корпоративной культуры, полученные в ходе экспертного опроса руководителей предприятия.

Методика IV. Проективные ситуации. Предполагает анализ проективного поведения представителей различных статусных групп в возможных ситуациях. Предлагает выбрать способ действия в ображаемых ситуациях, каждая из которых содержит 2—3 альтернативы. Например, возможные ситуации, связанные с различными изменениями, вызванными реорганизацией и т. д.

Методика V. Ситуативная установка. Предназначена для фиксации установок на деловые и личностные ролевые ожидания в ситуациях, максимально приближенных к повседневным условиям производства.

Обобщенные психологические свойства субъекта. Приведенные ниже психологические особенности субъекта, непосредственно относятся к общим аспектам саморегуляции деятельности.

Поведение, т. е. зависимая переменная, рассматривается нами в качестве внешнего проявления деятельности (ее исполнительная сторона), внутренним аспектом которой в контексте этого исследования является диспозиционная система.

Оценка внутренней коммуникативной структуры предприятия

Отдельным блоком в исследовании необходимо выделить анализ структуры межличностной коммуникации, сложившейся на предприятии.

В данном случае предполагается использование социометрических тестов, позволяющих выявить неформальных лидеров в коллективах, а также структуру транслируемой информации.

Объединение процедур

Представленные методики целесообразно объединить в три блока (инструмента), что позволит в значительной степени оптимизировать как процесс сбора данных, так и его обработки.

Методики I – III - в базовый опросник (для выборки в 600 человек)

Методики IV – V - в экспертный опрос (для выборки в 60 - 70 человек)

Методики VI – IX - объединить с социометрическим опросом (все работники предприятия), связанному с изучением внутренней коммуникативной структуры предприятия

На групповом обсуждении (фокус-группы) предполагается рассмотрение тем, сформулированных в Методиках I и II, а также ряда вопросов из Методик III и IV.