

Министерство образования и науки Российской Федерации
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова

Е. В. Маркова, О. Н. Саковская

**Организационное поведение
и организационное
консультирование:
предмет и метод**

Учебное пособие

*Рекомендовано
Научно-методическим советом университета
для студентов, обучающихся по направлению Психология*

Ярославль 2011

УДК 316.6
ББК Ю95я73
М 27

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2010/2011 учебного года*

Рецензенты:
Толочёк В. А. – д-р психол. наук, профессор лаборатории
общих способностей ИП РАН;
кафедра социальной психологии ИвГУ

Маркова, Е. В. Организационное поведение и организационное консультирование: предмет и метод: учеб. пособие / Е. В. Маркова, О. Н. Саковская ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2011. – 180 с.

ISBN 978-5-8397-0844-0

В учебном пособии представлены базовые понятия теории организационного поведения и организационного консультирования. Организационное поведение рассматривается на трёх уровнях: уровень личности (поведение сотрудника), организационные феномены группового поведения и организация, как субъект, активно функционирующий во внешней среде. В главе, посвящённой организационному консультированию, рассматриваются подходы к консультированию руководителей в ситуациях индивидуального управленческого запроса (особое внимание уделено развитию эмоционального интеллекта руководителей), описана технология модерации конфликтов в организации, представлена структура сопровождения нововведений в организациях.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению 030301.65 Психология (дисциплина «Организационное поведение и организационное консультирование», блок ДС), очной формы обучения.

УДК 316.6
ББК Ю95я73

ISBN 978-5-8397-0844-0

© Ярославский государственный
университет им. П. Г. Демидова, 2011

Введение

С раннего детства человек имеет дело со многими организациями и становится членом некоторых из них. Организации различного рода – существеннейшая и определяющая часть внешней среды человека, форма, в которую облакаются разнообразные группы и сообщества людей (социальные, рабочие, профессиональные, национальные, культурные и другие). Это те сложные элементы, которые в значительной степени определяют сущность и специфику нации, государства, человечества. От поведения и отдельных поступков организации, людей, входящих в организации и олицетворяющих их, зависят благополучие и сама жизнь многих людей на Земле и даже существование человечества.

Значение организаций в жизни человечества определяет высокий уровень интереса к ним самим и к тому, что обуславливает их поведение. Что же такое современная организация? Какими бывают организации? Что и кто определяет предназначение, цели создания и функционирования, выбор методов и средств достижения целей? Под влиянием каких внутренних и внешних факторов люди в организациях принимают те или иные решения? Как себя вести по отношению к организациям и их представителям, чтобы повлиять на их поведение, получить желаемое или наладить приемлемые отношения?

Эти вопросы волнуют каждого человека, в силу необходимости или по доброй воле вступающего во взаимоотношения с организациями, и представителей интересов многочисленных групп и организаций, также вынужденных или желающих вступить во взаимодействие с другими организациями. Наши контакты с предметным миром (использование автомобиля или элементарной микроволновки) успешны, если мы обладаем знаниями о нем, то же самое можно сказать и о взаимодействии человека и организации. Какая же область знания дает информацию о реальном функционировании организаций? Среди всех организационных дисциплин (теория организации, менеджмент организации, организационная экономика, социология организаций, организационная психология) особая роль отводится теориям организационного поведения, которые описывают реальное, а не идеальное функционирование

организаций и отвечают на многочисленные «почему» и «что делать», возникающие при контактах человека и организации.

Структура дисциплины «Организационное поведение» была предложена в 1958 г. Г. Левиттом в его книге «Managerial Psychology». Оглавление этой книги, затем многократно переизданной, фактически воспроизводится в большинстве учебников и пособий по организационному поведению. Логика изложения Г. Левитта носит простой и ясный характер и дана в такой последовательности:

- психологические явления, связанные с индивидуальным поведением человека и могущие иметь отношение к его жизни в организации;
- феномены общения и взаимодействия в парах;
- малые группы, насчитывающие до 20 участников; взаимодействие между малыми группами;
- группы, в которых могут участвовать до сотни человек;
- явления, характерные для больших групп, насчитывающих сотни и тысячи человек.

Сущность теории организационного поведения состоит в научном анализе поведения индивидов, групп, организаций с целью понять, предсказать и усовершенствовать индивидуальное выполнение поставленных задач и функционирование организации в целом с учетом воздействия внешней среды.

«Организационное поведение» представляет собой мультидисциплину, поскольку использует принципы и методы, заимствованные у других дисциплин: теории организации, психологии, социальной психологии, менеджмента управления персоналом¹.

Основная задача изучения такой дисциплины, как «Организационное поведение», состоит в необходимости подготовки специалистов, способных участвовать в разработке оригинального подхода к созданию корпоративной культуры и атмосферы «изнутри» самой организации, которая помогла бы удерживать не только управленческий персонал, но высококвалифицированный «поддерживающий» штат. Важно создать и сохранять такую об-

¹ Организационное поведение: практикум / под ред. Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой. СПб.: Питер, 2006. 272 с.: ил.

Оглавление

Введение	3
1. Организационное поведение как наука и практика	5
2. Феноменология организационного поведения.....	20
2.1. Личность как субъект организационного поведения.....	27
2.2. Группа как субъект организационного поведения	63
2.3. Психологический анализ организации как субъекта поведения.....	97
3. Организационное консультирование.....	137
3.1 Индивидуальное консультирование руководителей	137
3.2. Модерация конфликтов в организации	149
3.3. Психологическое сопровождение системных задач организации	160
Заключение	174