

Психология группы.

Групповое поведение в организации

Источник: http://www.socioego.ru/teoriya/vzaimod_ludey/soder.html

Групповые нормы и санкции

Групповые нормы

Реальное поведение индивида, выполнение своей роли в группе может соответствовать групповым ожиданиям, но может и противоречить им. Для того, чтобы такое рассогласование было очевидным, система групповых ожиданий должна быть как-то эксплицирована, как-то определена. Необходимую для этого оформленность групповые ожидания приобретают в двух чрезвычайно важных для функционирования группы образованиях: в групповых нормах и санкциях.

Десятки миллионов женщин ежедневно красят помадой губы, наносят на свои веки тени, одевают серьги и красивые платья. Затем они отправляются на работу, в магазины, путешествуют, отдыхают, занимаются спортом и т. д. При этом лишь немногие из них и лишь на короткое время становятся предметом повышенного или всеобщего внимания окружающих. Однако, если то же самое делает мужчина, он почти наверняка привлекает всеобщее внимание. В чем же дело? Что позволяет нам безошибочно почувствовать, что является нормальным, а что обращает на себя внимание, а порой вызывает возмущение окружающих, как нечто недопустимое, неправильное или безобразное? Этими «подсказками» являются общественные или групповые нормы.

Нормы — исторически сложившиеся или установленные стандарты поведения и деятельности, соблюдение которых выступает для индивида и группы необходимым условием их включения в определенное социальное целое. Именно в нормах фиксируются критерии функционирования группы как целостного образования.

Нормы регулируют отношения между людьми. Большинство норм настолько прочно вошло в жизнь, что люди не осознают их до тех пор, пока не обнаружится их нарушение или непонимание. Нормы позволяют индивиду оценивать свои и чужие поступки, ситуацию, партнеров по общению, соотносить оцениваемые явления с эталонами, отбирать, отсеивать, формировать, направлять и регулировать деятельность и общение.

В более узком смысле групповые нормы — это правила, которым должно подчиняться поведение ее членов, чтобы их совместная деятельность была возможна. Нормы выполняют, таким образом, регулятивную функцию не только по отношению к поведению, но и по отношению к групповой деятельности.

Представленные в сознании нормы используются личностью как эталоны, масштабы, меры, критерии, по которым ведется сравнение своего и чужого поведения. Формирование и принятие норм делает личность ответственной за выбираемые варианты поведения.

Функционирование норм непосредственно связано с социальным или групповым контролем над поведением индивида. Любая группа, существующая достаточно продолжительное время, вырабатывает для себя определенную систему специфических норм. Признаком

сформированности определенных групповых норм выступает однозначное реагирование членов группы на поведение ее участников. В групповых нормах находит отражение то, что, по мнению членов группы, должно быть сделано или не сделано в конкретных ситуациях. Нормы выражают собой сложившуюся в группе систему требований, в которой фиксируются основные моменты, регулирующие деятельность и общение, взаимные права и обязанности, образцы поведения и границы их возможных вариаций.

Формы проявления групповых норм исключительно разнообразны и охватывают широкий диапазон возможных типов поведения: от внешних ритуалов до морального и эстетического выбора.

Различные группы, общности и общества имеют разнообразные нормы, однако у каждой из них они обязательно существуют. После того, как нормы приняты группой, они становятся могучим средством управления индивидуальным поведением, не требующим значительного внешнего контроля. Формализованные нормы отражены в организационных инструкциях, определяющих правила и процедуры, которым должны следовать служащие.

Основная сложность в понимании и изучении групповых норм состоит в том, что большинство из норм в организациях являются неформальными. Никому не нужно объяснять, что долгие перекуры или разгадывание кроссвордов не совсем подходящее поведение на рабочем месте и уже вовсе немыслимое занятие в то время, когда шеф собирается навестить отдел. Аналогичным образом, устраиваясь на новую работу, каждый человек знает, что, объясняя причины своего ухода с предыдущей работы, совсем не стоит рассказывать о своих натянутых отношениях с бывшим руководством, а лучше акцентировать неудовлетворенность своим профессиональным ростом или заработной платой.

Даже первоклассники в школе мгновенно усваивают школьные нормы. В зависимости от того, какой климат создает учитель на уроке, нормы могут способствовать молчаливому, пассивному восприятию предложенного материала или же, наоборот, стимулировать активность в том случае, если ученики ощущают, что учитель ожидает от них вопросов и размышлений над каждой сложной проблемой.

Групповые санкции

Групповые санкции — механизмы, посредством которых группа вынуждает или стимулирует своего члена к соблюдению групповых норм. Санкции могут быть двух типов: запретительные и поощрительные, негативные и позитивные. Арсенал средств, которые группа может использовать в качестве санкций в отношении своих членов, не выполняющих групповых норм, достаточно широк. Свое поощрение группа выражает похвалой, поддержкой, подчеркнутым вниманием к словам конкретного индивида, символами уважения и статуса (например, правом начинать совместную трапезу), и, наконец, предоставлением индивиду престижных или дефицитных ресурсов, которыми располагает группа.

В то же время запретительные санкции, наоборот, направлены на то, чтобы связать нежелательное для группы поведение индивида с неприятными для него переживаниями и ограничениями. Эти санкции включают насмешки и презрение коллег, угрозы и даже остракизм, т. е. полное игнорирование «нарушителя». В исключительных случаях группа способна применять и прямую физическую агрессию к тем, кто откровенно нарушает ее нормы. Достаточно вспомнить уже упомянутые в этой главе хоуторнские эксперименты, которые внесли важный вклад в понимание группового поведения, и, в частности, продемонстрировали роль групповых норм и санкций в детерминации индивидуального поведения на рабочем месте.

Нормы в организации

Организационные нормы, подобно отпечаткам пальцев, специфичны и уникальны для каждой организации. Тем не менее существует целый ряд традиционных норм, которые присутствуют практически во всех организациях.

С точки зрения эффективности, к наиболее важным организационным нормам относятся те из них, которые связаны с интенсивностью и качеством деятельности. Рабочие группы путем довольно явных сигналов сообщают индивиду то, насколько напряженно он должен работать, определяют его нормальную производительность, указывают, когда необходимо работать изо всех сил, когда только выглядеть занятым, а когда можно расслабиться и т. д. Эти нормы чрезвычайно сильно влияют на индивидуальную деятельность и способны куда в большей мере определять деятельность человека, чем его способности и уровень мотивации.

Многие организации следуют формальным нормам в одежде на рабочем месте. Но даже в отсутствие таких норм всегда существует скрытое требование того, как человек должен быть одет в организации или в конкретной ситуации. Иногда такая норма специально подчеркивается. Так, например, если приглашение в ресторан сопровождалось фразой: «After six — no brown» [35], работнику следует догадаться, что шеф приглашает его не для совместного досуга, а на серьезную деловую встречу, на которой рекомендуется быть в строгом черном или темно-синем костюме. Вряд ли кто из сотрудников с пониманием отнесется к коллеге, открыто проявляющему неуважение к организации. То же самое можно сказать об отношении к тем, кто, работая в организации, откровенно ищет новое место работы. Обычно, если люди хотят найти новую вакансию, они скрывают эти намерения до тех пор, пока переход не становится решенным. Лояльность к организации также относится к числу норм, соблюдение которых является обязательным условием членства для многих компаний.

Формирование групповых норм

Каким образом происходит формирование норм и их утверждение в организации? Нормы группы связаны с ценностями, так как любые правила могут быть сформулированы только на основании принятия или отвержения каких-то социально или индивидуально значимых событий или явлений. Ценности группы складываются на основании выработки определенного отношения к организационным явлениям, продиктованного местом данной группы в этой системе, ее опытом.

Нормы группы включают в себя и общечеловеческие, и организационные, и специфические, выработанные исключительно данной группой [36]. Тем не менее формально индивидуальное поведение может и не нести на себе отпечаток какой-то особой специфики группы.

Обычно нормы формируются по мере того, как члены группы приходят к пониманию поведения, необходимого для успеха группы. Конечно, какие-либо чрезвычайные события могут ускорить этот процесс и привести к форсированному образованию новых норм. В той или иной мере формирование большинства норм определяется следующими событиями или факторами:

1. Открытыми заявлениями, сделанными членами группы (обычно лидером или человеком, выразившим преобладающее мнение). Так, один из членов группы может предложить ввести новое правило, согласно которому никто из членов группы не может пользоваться служебным телефоном по личным вопросам.
2. Критическими событиями в истории группы. Так, несчастный случай с работником, получивший тяжелую травму на рабочем месте, может создать прецедент для

формирования групповой нормы, в соответствии с которой работники предупреждают и подсказывают друг другу, как избежать возможной опасности.

3. Правом первого. Те поведенческие нормы, которые существовали в момент образования группы, как правило, надолго определяют ее дальнейшую жизнедеятельность («Как назовешь яхту, так она и поплывет»).
4. Прошлым опытом членов группы. Члены группы всегда приносят с собой определенные поведенческие нормы, в соответствии с которыми они действовали в других группах. Этим объясняется и то радушие, с которым обычно группы принимают в свои члены людей со сходным жизненным опытом и образованием. Это повышает вероятность того, что ожидания, которые приносят с собой «новички», соответствуют тем нормам, которые уже существуют в группах.

Однако группы не формируют нормы для каждой новой ситуации. Нормативное поведение особенно актуально и важно для группы в ситуациях, которые являются значимыми для деятельности и самого существования группы. Поэтому групповые нормы особенно важны в следующих случаях:

1. Когда они способствуют выживанию группы. Группы не любят проигрывать, потому они укрепляют те нормы, которые повышают шансы на успех. Они стараются защитить себя от других групп и индивидов.
2. Когда нормы повышают предсказуемость поведения членов группы. Нормы, которые позволяют прогнозировать индивидуальное поведение, позволяют взаимодействовать с большей эффективностью, предвидя каждое действие партнера и соответственно реагируя.
3. Когда нормы снижают вероятность межличностных проблем. Значимыми являются те нормы, которые обеспечивают удовлетворенность потребностей и снижают вероятность дискомфорта и межличностных конфликтов.
4. Когда нормы выражают основные ценности группы и определяют ключевые моменты групповой идентификации. Нормы, которые делают очевидными и понятными ценности группы и ее исключительные характеристики, помогают ее сплочению и обеспечивают единство усилий.

Заключение

В многочисленных исследованиях был определен ряд ситуационных переменных, позволяющих более адекватно объяснять и прогнозировать групповое поведение.

Среди этих характеристик - личностные особенности членов группы, размер группы и степень ее однородности.

Личностные особенности членов группы. Взаимосвязь между чертами личности и групповым поведением была предметом многих исследований. Основным вывод этих исследований состоит в том, что черты личности, имеющие положительное значение в контексте данной культуры, положительно коррелируют с групповой эффективностью, моральным климатом и сплоченностью. К этим чертам относятся общительность, уверенность в себе и независимость [1].

Напротив, отрицательно оцениваемые характеристики типа авторитарности, доминантности и отсутствия гибкости негативно влияют на групповые процессы. Можно ли утверждать, что личностные характеристики одного из членов группы могут быть предиктором ее поведения? Не рассматривая в данный момент проблему лидерства, организационная психология дает на этот вопрос отрицательный ответ. Эффект характеристик отдельной личности невелик, однако сумма схожих характеристик является едва ли не решающим фактором групповой деятельности.