

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной психологии

АВТОРЕФЕРАТ магистерской работы

по направлению 37.04.01 «Психология»

студента (ки) 2 курса психологии

Орловой Мария Валерьевны

Тема работы: «Социально-психологические аспекты изменения
организационной культуры (на примере ордерного проекта по
формированию «армейского» субордера)»

Научный руководитель

Доктор псих. наук, профессор _____ Аксеновская Л.Н .

Зав. Кафедрой

Доктор псих. наук, профессор _____ Аксеновская Л.Н

Саратов 2018 г.

Актуальность исследования обусловлена потребностью в освоении новых социально-психологических технологий управления организационными изменениями посредством работы с организационной культурой организации.

Цель исследования заключается в изучении социально-психологических аспектов организационных изменений в процессе реализации ордерного проекта изменения организационной культуры предприятия.

Объект – организационная культура предприятия как сложный социально-психологический порядок управленческих взаимодействий, направляемых и регулируемых подсистемами этических смыслов участников этого взаимодействия.

Предмет – социально-психологические аспекты формирования «армейского» субордера организационной культуры.

Гипотеза – формирование «армейского» субордера организационной культуры является успешным при выполнении следующих условий:

- 1) личного участия лидеров организации в проектировании содержания и формы работы с организационной культурой
- 2) вовлечение всех уровней системы организационной культуры в процесс изменений (лидеры организации, управленческая команда, исполнительный персонал)

Задачи исследования:

- 1) Проанализировать теоретические и прикладные исследования по проблеме организационных изменений и организационной культуры;
- 2) Разработать на базе ордерного подхода трениговую программу формирования «армейского» субордера организационной культуры;
- 3) Реализовать ордерную трениговую программу формирования «армейского» субордера методом социально-психологического вмешательства в организационную систему предприятия.

4) Проанализировать полученные результаты.

Методы исследования:

- 1) Социально-психологическое вмешательство
- 2) Ордерный тренинг
- 3) Наблюдение
- 4) Включенное наблюдение
- 5) Интервью
- 6) Опрос
- 7) Групповая дискуссия

Методологической базой исследования является культурологический подход (Л.С. Выготский, М. Коул, С. Московичи, Г.Г. Шпет, П.Н. Шихирев), теория отношений (В.Н. Мясищев), этическая модель культуры А. Швейцера, этическая модель экономики П. Козловски и этическая модель человека и научного познания в русской идеалистической философии; когнитивный подход (Г.М. Андреева, Дж. Брунер, Л. Смирч.), деятельностьный подход (А.Н. Леонтьев), аналитическая психологией (К.-Г. Юнг, Э. Нойманн, Д.Л. Уильямс), эволюционно-психологический подход (Дж. Арчер, Р. Доукинс, Дж. Палмер, Л. Палмер); ордерный подход к изучению организационной культуры Л.Н.Аксеновской.

Эмпирическая база исследования явились результаты исследовательской деятельности на базе ООО «Саратовский завод шестеренок».

Практическая значимость исследования определяется возможностями дальнейшего использования модели ордерной технологии изменения организационной культуры (ордерную диагностику и ордерный тренинг «Управленческий спецназ») - как успешного инструмента технологии изменения организационной культуры при работы с проблемами управленческого взаимодействия.

Структура диссертации.

Работа содержит введение, 4 части, выводы, заключение, библиографию из 79 источников, 2 приложения. Объем работы составляет 109 страниц. В тексте имеется 8 рисунков, 8 таблиц, 8 гистограмм.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ:

Во ВВЕДЕНИИ диссертации обосновывается актуальность темы исследования, определяются объект, предмет, цель, задачи и методы исследования, методологическая база исследования, практическая значимость и эмпирическая база исследования.

В ГЛАВЕ 1 «Социально-психологические аспекты организационных изменений» затронута проблема организационных изменений. Определены основные трудности в изменении организационной культуры; основная из которых «сопротивление изменениям». Названы объективные причины затруднений в изменении организационных культур. Делается вывод о возможных областях возникновения организационно-культурных проблем (взаимодействии лидера и членов управленческой команды; личности лидера и личности членов управленческой команды); Раскрыты стратегии изменения организационной культуры. Предложена схема изменения организационной культуры. Указано что, под методологией понимается система принципов и методов научного исследования. Выделяется три методологических уровня: общая методология, частная методология и конкретная методология. Характеризуются три научно-методологических ориентаций: естественно-научная, гуманитарная и технологическая. Дано указание что при организации социально-психологического исследования организационной культуры целесообразно использовать уровневую методологическую схему: Системный подход (ключевыми понятиями: понятия системы, структуры, функции, программы, воздействия и связи); Синергетический подход (ключевыми словами являются: эволюция, коэволюция, самоорганизация, сложность, хаос, нелинейность, нестабильность, открытость, бифуркация, аттрактор); Семиотический подход

(организационная культура - это знаковая система, подчиненная определенным структурным правилам. Ключевыми понятиями для семиотики являются: знак, символ, сигнал, язык, текст, модель, значение); Герменевтический подход (ключевыми понятиями: текст, язык, понимание, значение, интерпретация, смысл, интенциональность). Гуманистическая ориентация (легализация интуиции и здравого смысла исследователя; изучения частных случаев; Единство исследования и практического воздействия: Изучение целостной личности); Социально-психологические подходы (ядром межличностных взаимодействий является отношение); Культурологический подход (коллективные процессы. элементам культуры (ценностям и нормам) психологических механизмов регуляции социального поведения анализ индивидуального поведения); Когнитивный подход в изучении организационной культуры предполагает акцент на культуре как общей системе знаний, верований и правил, определяющих соответствующие формы поведения.

Выделяются метод изучения и изменения организационной культуры: 1) метод социально-психологического вмешательства (практическая работа по изменению конкретных параметров организационной культуры), 2) диагностика организационной культуры опросными методиками, а также групповой дискуссией и методом социально-психологического тренинга, 3) наблюдение, 4) анализ кейсов, 5) анализ документов, 6) метод «плотного описания» элементов организационной культуры, 7) социально-психологический тренинг. Делается вывод о том что, методологически грамотное исследование организационной культуры предполагает знание существующих методологических стандартов научной работы (как теоретической, так и прикладной) и их осознанное применение их.

В ГЛАВЕ 2 «Организационная культура как социально – психологический феномен» раскрывается такое понятие как «организационная культура». Выделено определение организационной

культуры как сложного социально-психологического порядка, конструируемых и регулируемых системами этических смыслов участников взаимодействия. Делается вывод о том, что ордерное понимание организационной культуры в значительной степени является этико-смысловым пониманием организационно-культурного порядка. Рассматривается тождественность понятий понятия «организационная культура», «культура предприятия», «корпоративная культура», «социокультура корпорации» «ценности», «отношения», «убеждения», «знания», «поведение». Вместе с тем указывается на использование понятий, относящихся к различным областям научного познания, а также житейского опыта. На основании работ В. Томилова организационно-культурные элементы по четырем группам распределены: 1) назначение экономической системы (миссия, цели, задачи); 2) операционные средства (технология, система стимулирования, контроль, информационное обеспечение и др.); 3) критерии достижения целей и оценки результатов; 4) средства внутренней интеграции (язык, способ распределения власти, ритуалы). Для структурирования элементов организационной культуры использовали схему развития сознания, предложенную юнгианцем Э. Нойманном. В этой схеме выделяются три этапа: бессознательный, символический и сознательный. Рассматриваются законы, по которым происходит возникновение, развитие и угасание культур. Сделан вывод что , знание законов организационных культур позволит сделать работу по управлению организационно-культурными процессами по-настоящему эффективной. Представлена общая структура модели организационной культуры, на базе субординации организационной культуры, отражающая работу по коррекции, формированию и развитию каждого субординации организационной культуры в последовательности «семья» -«армия» - «церковь». Показана основа любой диагностической методики - определенное теоретическое представление о сущности и строении организационной культуры (теория, концепция, модель). Выделены диагностические инструменты, разработанные в рамках

ордерного подхода к социально-психологическому изучению организационной культуры. В основе ордерных методик диагностики находится ордерная модель организационной культуры, включающая аспекты «внешнего» (организационного) и «внутреннего» (личностного) порядков, связанных друг с другом и друг на друга влияющих. Сделан вывод: Главная функция организационной культуры состоит в том, чтобы создавать сходство между сотрудниками организации и различие между своей организацией и другими организациями. Раскрыт перечень функций, который включает в себя три основных и две дополнительных: 1) информационную (создание необходимых различий между «мы» и «они»), 2) интегративную (создание «мы»- общности мировоззренческой, смысловой, ценностной, нормативной), 3) коммуникативной (метафункция организационной культуры. Выделено системное решение организационно-культурной проблемы - это ордерный подход к социально-психологическому изучению и изменению организационной культуры. В структуре ордерного подхода выделяются четыре части: 1) ордерная концепция организационной культуры, 2) ордерная методология ее изучения, 3) ордерная модель организационной культуры, 4) ордерная технология ее изменения. Указанные параметры теоретических построений находят свое отображение в построении диагностического инструмента изменения организационной культуры организации.

В ГЛАВЕ 3 «Модель ордерной технологии изменения организационной культуры» дано общее описание ордерной технологии изменения организационной культуры как система этапов, согласованных между собой и с ордерной моделью организационной культуры. Определены следующие этапы технологии изменения: а) синкретический этап работы с оргкультурой, б) работа с «семейным» субордером, в) работа с «армейским» субордером, г) работа с «церковным» субордером, д) синтетический этап работы с организационной культурой. Каждый этап прорабатывается на 3-х уровнях:

уровне личности лидера, уровне управленческой команды и уровне организации.

Сущность выполняемого таким образом изменения заключается в последовательной проработке (диагностике, коррекции, формировании и развитии) каждого субордера организационной культуры и приведении их в сбалансированное функциональное состояние для повышения эффективности деятельности организации.

Выделены принципы ордерной технологии изменения: 1) принцип примата задачи, стоящей перед организацией; 2) принцип примата социально-психологического изменения организационной культуры (по отношению к ее изучению); 3) принцип научной и практической обоснованности социально-психологической технологии; 4) принцип единства изменения и диагностики организационной культуры; 5) принцип метафорического моделирования. Совокупность названных принципов интерпретирует и в ряде случаев уточняет отдельные аспекты системы методологических принципов ордерного подхода к изучению и изменению организационной культуры. Описываются методы ордерной диагностики организационной культуры. Представлены две классификации диагностических методов, применяемых в ордерных проектах - классификация на базе формальных признаков различения методов и классификация, выполненная на базе содержательных признаков проведения различий между методами. Результатом ордерной диагностики является определение доминирующего субордера, его состояния и его «зоны ближайшего развития» (уровень «внешнего» порядка), а также определение состояния элементов «сотериологического круга» и проблемных зон в управленческом взаимодействии (уровень «внутреннего» порядка).

Рассматривается система ордерных тренингов как социально-психологической технологии изменения организационной культуры. Обозначены основные принципы проектирования ордерных тренингов. Ордерная система тренингов включает: а) уровни в виде годовых

тренинговых программ («семья», «армия», «церковь», синтетический уровень) и б) уровни внутри каждой годичной тренинговой программы (индивидуальный, командный, организационный). Делается вывод о том, что ордерная технологическая схема может использоваться целиком для последовательной проработки всех системных уровней организации и ее культуры, но возможно использование отдельных блоков этой системы для оперативного решения частных задач. Дается характеристика структуре методики проведения ордерного тренинга. Выделяются три этапа: подготовка тренинга, проведение тренинга и консультативное сопровождение послетренинговой ситуации. Обсуждены особенности реализации каждого из этапов.

Глава 4 «Эмпирическое исследование социально-психологических изменений организационной культуры (на примере тренинга «Управленческий спецназ»)» состоит из практики применения ордерной технологии изменения организационной культуры. Излагается методика ордерной диагностики организационной культуры. По характеру она – комбинированная (опросник и беседа). Представлены опросные листы, процедура заполнения и обработки результатов, а также приведен реальный пример использования данной методики в работе с лидерами ООО «Саратовского завода шестеренок». Показано, как данная методика одновременно может решать задачи диагностики и изменения культуры. Представлена методика проведения ордерного тренинга из программы «Управленческий спецназ» на конкретном примере работы с менеджерами ООО «Саратовский завод шестеренок». Представлено общее описание тренинга, полученные результаты, их анализ и вывод об эффективности использования данного метода. Далее повторное проведение методики ордерной диагностики орг культуры после тренинг-сессии. Подведение результатов применения ордерной технологии изменения организационной культуры. Работа с «армейским» субордером строится на базе применения

корпоративных стандартов управления к культуре организации, что приводит к формированию целевого единства организации.

Заключение и выводы по исследованию

Подводя итоги сравнительного анализа результатов ордерной диагностики организационной культуры завода в двух состояниях (первоначальное состояние, посттренинговое состояние), можно сделать вывод о том, что выдвинутая нами гипотеза исследования не подтвердилась, так как получила большое сопротивление со стороны сотрудников организации. Доминирующим субордером в исследуемых организационных культурах по суммам набранных баллов является «семейный» субордер, а гипотеза была касалась «армейского» субордера. Культуру можно охарактеризовать как быстро адаптирующиеся к изменениям с доминантой в виде ценности сотрудника как личности.

С другой стороны, необходимо учитывать, что данное исследование носит качественный характер, где количественные данные играют вспомогательную роль. Так как в рамках ордерного подхода ключевой фигурой, задающей тип управленческого взаимодействия, порождающий организационную культуру, является лидер, поэтому особое внимание было обращено на результаты опросов генерального директора завода. При этом можно признать исследование успешным, так как был запущен механизм изменения организационной культуры с помощью тренинг-сессии. Существует трансмиссия этических смыслов по всей цепочке, раскрывающий социально-психологическое содержание культуры: смысл – восприятие (убеждения и оценка) – потребности – избирательные психологические связи – отношение – взаимодействие – социальное – культура. Информация сотрудниками была усвояна и понята, после чего происходит изменение отношения, и лишь потом (со временем) меняется поведение и культура в целом.

Трехаспектность социально-психологической структуры организационной культуры, представленная тремя субординатами, находит свое отражение и на уровне личности лидера организации в виде представления о трехаспектности его психологии (психики): эффективный лидер обладает развитыми способностями к «родительскому», «командирскому» и «пастырскому» взаимодействию в равной степени, как и представлено в результатах диагностики генерального директора завода в желательном состоянии, где каждый из трех субординатов занимает 33%. Применение социально-психологической технологии изменения организационной культуры, разработанной на базе ордерного подхода, позволяет управлять процессами развития организационной культуры и обеспечивать эффективность деятельности организаций в долгосрочной перспективе.

Таким образом, поставленные задачи решены, цели исследования достигнуты, базовая гипотеза исследования подтверждена.

В заключении даны выводы по результатам диссертационного исследования.

В приложении представлены сводные результаты диагностики лидеров (менеджеров) завода на 3-х управленческих уровнях.