
МОДУЛЬ 3

Научные основы организационного поведения

13.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ТЕОРИЙ В ОРГАНИЗАЦИОННОМ ПОВЕДЕНИИ

Организационное поведение представляет собой социальную науку, которая включает в себя базовую теорию и практическое применение. В организационном поведении известно множество теорий, например, теория социального научения, теория бихевиоризма, когнитивные теории личности и другие, рассмотренные в предыдущей главе. Возникает вопрос: что следует понимать под теорией?

В самом широком смысле теория – это просто история о том, что надо искать, каким образом связаны те или иные явления, процессы, которые изучаются, и о том, почему отдельные моменты удастся или не удастся связать в единое целое.

Известно более формальное определение теории: «Теория – это совокупность взаимосвязанных концепций, определений и гипотез, которые призваны объяснять и предсказывать явления» [55, с. 444].

Цель любой теории – давать объяснения и позволять делать прогнозы, поэтому понятно, что чем лучше теория, тем точнее объяснения и предвидения. Хорошей теорией можно пользоваться не только для дальнейших теоретических наработок, но и для решения проблем, возникающих в области организационного поведения.

Дж. Майнер предлагает следующие критерии для оценки теорий в организационном поведении [25, с. 14].

1. Теория должна облегчать понимание, позволять делать прогнозы и способствовать оказанию влияния на людей и события.
2. У нее должны быть четкие границы применимости.

3. Она должна направлять усилия на важные вопросы первостепенного значения.

4. Она должна давать обобщаемые результаты, выходящие за рамки одной конкретной ситуации.

5. Она должна подлежать проверке, базирующейся на четко определенных концепциях и оперативных изменениях.

6. Теория должна быть лишена внутренних противоречий и согласовываться с данными исследований, основанных на ней.

7. Она должна быть сформулирована в понятных терминах.

Фундаментом любой теории являются исследования. Теория нацеливает на то, что нужно искать, а эксперименты подтверждают, что было обнаружено. Открытые факты, в свою очередь, снова указывают на то, что нужно искать. Очень важно понимать, что нельзя увидеть то, что не поддается концептуализации. Следует также осознавать, что теория может получить признание только в том случае, если люди смогут понять, увидеть и подтвердить то, что в ней изложено. Исследователи организационного поведения осуществляют этот процесс видения, понимания и верификации посредством *научного метода*.

Научный метод является ключевой частью научной основы организационного поведения и включает в себя четыре этапа: 1) исследование вопросов или проблемы, 2) генерирование или формулировку гипотезы, 3) планирование (создание схемы) исследований, 4) сбор, анализ и интерпретацию фактов.

13.2. СЛОВАРЬ ИССЛЕДОВАНИЙ

Знание словаря придает уверенность при использовании научных терминов не только в процессе проведения исследований организационного поведения, но и при обсуждении проблем в данной сфере.

Наиболее часто используемым термином при проведении исследований является переменная. *Переменная – это параметр, используемый для описания реального явления*. Например, количество проданных изделий за месяц исследователь может принять за меру производительности труда менеджеров продаж.

Гипотеза – это предварительное объяснение взаимосвязи двух или более переменных. В контексте вышеприведенного примера ученые, занимающиеся организационным поведением, высказали гипотезу о том, что усиление личного участия начальника отдела продаж повышает производительность. Подтверждение данной гипотезы может привести к следующему выводу: если вы хотите повысить индивидуальную производительность в отделе продаж, вам следует увеличить уровень участия начальника в работе этого отдела.

Переменная заинтересованности – это событие или явление, упомянутое в гипотезе, которое указывает на то, что намерен объяснить исследователь.

В нашем примере индивидуальная производительность является зависимой переменной интереса. Ученые, занимающиеся организационным поведением, пытаются выявить факторы, которые позволяют предсказать повышение количества продаваемых изделий (производительности менеджера продаж).

Независимая переменная – это событие или явление, которое, согласно предположению, высказанному в гипотезе, воздействует на одно или более событий и явлений, являющихся зависимыми переменными. В случае индивидуальной производительности личное участие начальника отдела продаж является независимой переменной.

Промежуточная переменная – это событие или явление, обеспечивающее связь, посредством которой независимая переменная оказывает влияние на зависимую. Личное участие начальника отдела продаж (независимая переменная) повышает чувство удовлетворения менеджера продаж (промежуточная переменная) и, следовательно, повышает производительность (зависимая переменная).

Модератор-переменная – это событие или явление, систематические вариации которого меняют взаимоотношения независимой переменной и зависимой переменной. Рассматривая приведенную гипотезу, которая утверждает, что личное участие начальника отдела продаж приводит к увеличению количества проданной продукции, следует заметить, что она может подтвердиться только в том случае, если менеджеры почувствуют, что это участие является реальным, не ущемляющим их права. Точно также может оказаться, что личное участие начальника отдела продаж приводит к увеличению количества проданного товара менеджерами в США, но не в Монголии – в этом случае модератором-переменной является страна.

Валидность – это степень уверенности относительно результатов исследования. Она позволяет максимально уменьшить число ошибок исследования и сделать результаты точными и применимыми. Существуют два основных типа *валидности*: внутренняя и внешняя. *Внутренняя валидность* определяет то, насколько можно полагаться на результаты исследования. Она достигает максимального уровня в тех случаях, когда можно исключить альтернативные объяснения полученных данных. *Внешняя валидность* определяет то, насколько результаты исследования можно обобщить на всю популяцию, любые ситуации и другие сходные обстоятельства [55, с. 448].

Достоверность – это согласованность и стабильность по заданной шкале измерений. Достоверность необходима для достижения валидности и точности.

Причинность – это предположение о том, что изменения независимой переменной вызывают изменения зависимой переменной. В организационном поведении такое предположение очень трудно доказать. Для иллюстрации причинной связи необходимо представить три типа доказательств: 1) переменные должны показать наличие взаимосвязи или корреляции; 2) одна переменная должна предшествовать другой во времени и 3) другие причинные факторы должны отсутствовать [55, с. 448].

Схема исследований – это общий план или стратегия проведения исследований для проверки гипотезы. Существуют четыре наиболее распространенные схемы исследований: лабораторные и полевые эксперименты, изучение отдельных случаев и полевые обследования [55, с. 449].

Лабораторный эксперимент проводится в искусственной обстановке; исследователь может вмешаться в нее и манипулировать одной или несколькими независимыми переменными в ситуации жесткого контроля, который способствует высокой внутренней валидности, однако такие исследования могут страдать от недостатка внешней валидности, поскольку они проводятся в искусственной обстановке [55, с. 449].

Полевой эксперимент – это исследование, которое проводится в реальной обстановке, при этом исследователь может вмешиваться, манипулировать одной или несколькими независимыми переменными и контролировать ситуацию настолько тщательно, насколько она позволяет. Несмотря на то что полевые эксперименты проводятся в реальной обстановке, исследователь может вмешиваться и манипулировать одной или несколькими

переменными, при этом ситуация контролируется настолько тщательно, насколько это возможно [55, с. 450].

Изучение отдельных случаев – это глубокий анализ одной или нескольких ситуаций. К изучению отдельных случаев прибегают тогда, когда о явлении известно очень мало, а исследователь хочет тщательно и детально изучить существующие концепции. Иногда этот метод используют для выработки теории, которую затем проверяют с помощью других методов исследования [55, с. 451].

Полевое обследование – это метод исследования, который опирается на использование каких-либо анкет для первичного описания и/или предсказания некоторого явления. Полевое обследование обычно связано с использованием анкет для первичного описания и/или предсказания некоторого явления. Как правило, оно использует выборку, взятую из более крупной популяции. Основная задача полевого обследования – установление взаимосвязи переменных. У этого метода есть два главных преимущества: он позволяет быстро и недорого изучать и описывать большие популяции, а также их изменчивость. Этот метод пригоден для широкого спектра исследований по организационному поведению, например, для проверки гипотез и теорий, а также оценки программ. Полевые обследования исходят из предпосылки о том, что исследователь обладает достаточной суммой знаний по данной проблеме, чтобы понять, какие вопросы необходимо задавать. Главный недостаток полевого обследования – недостаток контроля, другим недостатком считается незначительная глубина стандартизированных ответов, что в отдельных случаях приводит к поверхностным результатам.

13.3. СБОР, АНАЛИЗ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДАННЫХ

В организационном поведении чаще всего используют четыре техники сбора фактов: интервью, наблюдение, анкеты и опосредованные измерения.

Интервью – это личное, телефонное или компьютерное общение, в ходе которого респондентам задают интересующие исследователя вопросы. В ходе структурированного интервью респондентам задают одни и те же вопросы в одинаковой последовательности. Неструктурированное интервью имеет наиболее спонтанный характер и не требует одинакового формата. Зачастую применяется сочетание структурированного и неструктурированного

интервью. В ходе него можно получить глубокие и развернутые ответы, однако в зависимости от глубины и структуры его проведение сопряжено со значительными временными затратами и требует серьезного обучения и наличия навыков у опрашивающего [55, с. 452].

Наблюдения включают созерцание события, объекта или человека, ведение записей об увиденном.

Наблюдатель в одних случаях может быть отделен от участников и событий и выступать в качестве внешнего исследователя, в других, напротив, принимает участие в событиях в качестве члена рабочего подразделения. Иногда наблюдатель скрыт: наблюдения фиксируются посредством скрытых камер через стекло с односторонней видимостью и т. п.

Наблюдения имеют два преимущества: 1) поведение фиксируется в момент его проявления, а не по опросам людей, после того как событие уже произошло; 2) наблюдатель может получить факты, которые сами субъекты не могут или не хотят предоставить ему. Недостатками являются дороговизна и высокая вероятность того, что наблюдатель может потерпеть неудачу, если ему не удастся собрать полную и точную информацию.

Анкеты. В них задают респондентам вопросы об изменениях, установках, ощущениях и/или просят дать описания, имеющие отношения к рабочим вопросам. Обычно они основаны на ранее разработанных инструментах.

К преимуществам анкеты относятся низкая стоимость и тот факт, что анонимность опроса способствует более искренним ответам. К недостаткам следует отнести незначительное количество отвечающих на анкету, что затрудняет обобщение полученных результатов, а также недостаточную глубину ответов [55, с. 453].

Опосредованные измерения позволяют получить данные, не изменяя соответствующей ситуации. Опосредованные измерения, которые иногда называют *ненавязчивыми измерениями* в силу недопущения вторжения в исследуемую ситуацию, применяются как в физической сфере, так и в архивах и скрытых наблюдениях.

Главным их преимуществом является то, что они не нарушают исследуемую ситуацию, тем самым исключая влияние респондента на

исследователя.

К недостаткам можно отнести опосредованность измерений, что может привести к некорректным заключениям.

Анализ и интерпретация данных. Понятно, что собранные данные должны быть *проанализированы* на основе статистической обработки, с использованием различных статистических методов. После проведения систематического анализа исследователи, как правило, интерпретируют полученные результаты и готовят отчет, который может быть использован как внутри организации, так и представлен в виде доклада на конференциях, и опубликован в журналах, учебниках по менеджменту и организационному поведению.

13.4. ЭТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИССЛЕДОВАНИЙ

Вопросам этики поведения в организационном поведении уделяется пристальное внимание. Этичное поведение, как известно, воспринимается как «хорошее» или «правильное», что особенно важно при проведении исследований.

Этические вопросы при проведении исследований затрагивают права четырех сторон, участвующих в исследованиях вообще и в исследованиях по организационному поведению в частности: *общества, субъектов, клиентов и исследователей.*

Право общества в сфере исследований организационного поведения охватывает три аспекта: право на информацию, право на получение объективных результатов и право на частную жизнь.

Право субъектов исследований охватывает право выбирать (участвовать в исследованиях или нет), право на безопасность и право на получение информации.

Право клиента включают право на получение высококачественного исследования и право на соблюдение конфиденциальности.

Право исследователя – право ожидать этичного поведения от клиента и право ожидать этичного поведения от субъекта [55, с. 454].

Все эти права должны быть доведены до сведения всех заинтересованных сторон и соблюдаться ими.

Контрольные вопросы и задания

1. Каковы критерии оценки теорий в организационном поведении?
2. Как применяется научный метод в изучении организационного поведения?
3. Приведите пример гипотезы, которая может быть выдвинута при изучении организационного поведения.
4. Что в выдвинутой вами гипотезе будет являться «переменной заинтересованности», «независимой переменной», «промежуточной переменной»?
5. Что понимается под термином «схема исследований»?
6. Какие техники сбора фактов вам известны и в чем они заключаются?
7. Что является результатом анализа и интерпретации данных?
8. Интересы каких четырех сторон затрагиваются при проведении исследований?
9. Назовите основные интересы (права) этих сторон.

Учебное задание

На основе представленных теоретических воззрений Генри Минцберга (англ. Henry Mintzberg, 2 сентября 1939, – профессор менеджмента МакГилльского университета в Монреале в книге «Структура в кулаке: создание эффективной организации», которая впервые была издана в 1983 г.) сформулируйте гипотезу влияния структуры организации на формирование позитивных поведенческих отношений персонала. Что в выдвинутой вами гипотезе будет являться «переменной заинтересованности», «независимой переменной», «промежуточной переменной» и «модератором переменной» [29]?

* * *