

УДК 159.9(075.8)

Актуальність теорії установки та її використання в організаційному контексті

Заболотна В.О.

Сучасні реалії функціонування організацій незаперечно доводять важливість врахування впливу психологічних досягнень на якість управління людськими ресурсами. Розумний та науково обґрунтований підхід до використання людського ресурсу стає необхідним компонентом існування будь-якої організації в ринкових умовах. Стаття аналізує трансляцію вихідних положень теорії установок Д.Н.Узнадзе на методи свідомого управління людьми в організаціях. Поряд із розкриттям основних понять теорії установки, автор статті продемонстрував основні сучасні підходи та розуміння феномену установок по відношенню до роботи, та вплив останніх на підвищення ефективності виконання задач організації. А також ті можливості, які використовують сучасні менеджери, у якості практичних засобів дослідження, формування, зміни та закріплення позитивних, з організаційної точки зору, установок, щ обули розроблені Д.Н.Узнадзе.

Современные реалии функционирования организаций неоспоримо доводят важность учета влияния психологических достижений на качество управления человеческими ресурсами. Разумный и научно обоснованный подход к использованию человеческого ресурса становится необходимым компонентом существования любой организации в рыночных условиях. Статья анализирует трансляцию исходных положений теории установок Д.Н.Узнадзе на методы сознательного управления людьми в организациях. Рядом с раскрытием основных понятий теории установок, автор статьи продемонстрировал основные современные подходы и понимание феномена установок по отношению к работе, и влияние этих установок на эффективность выполнения задач организации. А также в статье отображены те возможности, практические средства исследования, формирования, изменения и закрепления позитивных, из организационной точки зрения, установок, которые используют современные менеджеры, базируясь на теоретических разработках Д.Н.Узнадзе.

Modern realities of organizational functioning, beyond controversy, stress on the importance of consideration the influence of psychological achievements on quality of Human Resource Management. The reasonable and scientifically grounded utilization of human resources becomes the necessary component of existence of any organization in market conditions. The article analyses translation of initial positions of the attitude theory developed by D.N.Uznadze on the methods of conscious management people in organizations. The article reveals basic concepts of the attitude theory. Moreover, the author showed basic modern approaches and understanding of the phenomenon of attitude in relation to work, and influence of these attitudes on efficiency of implementation of tasks of organization. Furthermore, in the article represented the number of possibilities, practical abilities of research, forming, change and fixing positive, from the organizational point of view, attitudes used modern managers, which being based on theoretical developments of D.N.Uznadze.

Формування соціальних установок особистості дає можливість зрозуміти, як засвоєний соціальний досвід трансформується особистістю та специфічно проявляє себе в вчинках цієї особистості та її діях. Сьогодні, як ніколи, актуальним є питання передбачуваності соціальних відносин та розуміння впливу, що спричиняють нехтування питаннями досягнень психологічної науки в організаціях та суспільному житті. Розробка проблеми установки була фаховим предметом дослідження в школі Д.Н.Узнадзе.

Сам Д.Н.Узнадзе над концепцією установки працював з 20-х років і до кінця свого життя. У своїй теорії Д.Н.Узнадзе стверджував, що установка є не приватним психічним феноменом, а що вона охоплює, організує всю психіку особистості, при цьому лишаючись неусвідомлюваною. Установка визначає цілісний модус особистості, який передує свідомій діяльності, спрямовуючи її. Установка не виявляє себе у свідомості, проте спрямовує діяльність свідомості, пов'язану із задоволенням різних потреб людини. Детермінуючи людську діяльність, установка є джерелом незліченної кількості характеристик діяльності, які під час зовнішнього спостереження здаються не поєднаними, випадковими, але водночас інтегрованими однією установкою та взаємопов'язані. Установка структурує як внутрішню психологічну сферу, так і зовнішнє оточуюче середовище, що надане людині у її суб'єктивному сприйнятті.

Для того, щоб зрозуміти, що саме передувало розгортанню реальної дії або вчинку, потрібно проаналізувати потреби та мотиви, що спонукали людину до такого діяльнісного акту. Поняття, яке в певному ступеню може пояснити обрання цього спонукача – мотиву, є поняттям соціальної установки. Такі знання стали особливо актуальними в організаційному контексті, з точки зору управління людським ресурсом для оптимізації організаційних процесів. Дослідження Д.Н.Узнадзе є значним досягненням нашої науки, яке внесло величезний вклад у формування та розвиток вітчизняної психології.

Поступ будь-якої цивілізації не можливий без міцної організаційної бази. На індивідуальному рівні розвиток людини також не можливий без соціального середовища, яке виступає у формі певної організації. На найелементарнішому рівні організація є не чим іншим, як взаємовідносинами людей, які об'єднані певною (спільною) метою. Цією метою є задоволення потреб однієї чи декількох осіб або зацікавлених сторін.

Для досягнення власного професійного успіху та розуміння правил, за якими функціонують сучасні організації, недостатньо вивчати лише закономірності й основи економічної складової функціонування організацій. Практика доводить, що саме люди та їх потенціал виводили в лідери «об'єктивно» слабкі організації, в той час як інколи саме люди ставили під загрозу або навіть руйнували, здавалося б, фінансово благополучний бізнес. Людський капітал складається із нематеріальних ресурсів (вроджених здібностей, набутих знань, компетенції, енергії і, звичайно, установок), що їх працівники привносять у свою діяльність. Саме працівники, а не їх роботодавці володіють цим капіталом та вирішують, коли, як та куди вони будуть його вкладати. Іншими словами, вони можуть обирати, чи максимально викладатися на роботі, чи виконувати необхідний, аби їх не звільнили, мінімум.

Історія виникнення ідей про те, як ефективніше керувати організацією, напевно, така ж давня, як і сама цивілізація. Ще від часів створення перших організованих груп, які мали спільну мету, керівники (організатори, лідери) шукають шляхи підвищення ефективності та продуктивності праці. Проте багато століть ці зусилля були спрямовані на підвищення екстенсивних засобів виробництва. Лише ХХ століття науково обґрунтовано довело позитивний ефект, що його справляє свідоме управління людським ресурсом на підвищення конкурентоспроможності організацій.

Будь-яка організація складається з окремих людей, між якими виникають численні відносини, які опосередковано стосуються безпосереднього виконання роботи: розподіл ролей, симпатій, престижу, виділення лідерів, які в свою чергу впливають на установки людини відносно роботи.

Останнім часом в організаційному середовищі поняття установки набуло критичної важливості. Через вплив на ефективність виконання роботи, дослідженню аспектів установки працівника до роботи, процесу формування позитивної установки, моніторингу динаміки змін установки до роботи приділяється багато уваги в системі управління людським ресурсом в організації.

Установки провокують послідовну стійку схильність реагувати на різноманітні характеристики індивідуумів, ситуацій або об'єктів. Установки – це ті особисті орієнтири, які дозволяють нам бути в стані «готовності» до певної дії, реакції та відношення. Ми виводимо індивідуальні установки людини з її вербального вираження своїх вірувань, відчуттів або з поведінкових реакцій по відношенню до об'єкта або ситуації.

Формування установок відбувається під впливом багатьох факторів протягом усього нашого життя, починаючи з самого дитинства. Цінності та установки взаємно переплетені з особистістю та можуть впливати на поведінку людей. Розуміння природи та впливу цінностей та установок на робочому місці може допомогти і менеджерам, і працівникам виявляти причини специфічних організаційних ситуацій та пропонувати рекомендації для ефективного керування ними й вдосконалення, яке забезпечить досягнення організацією поставленої мети.

Переконання та цінності (передумови) створюють відчуття (установку), яка впливає на свідому поведінку (результат). Наприклад, якщо для людини самостійність та незалежність мають велике значення, а установка не надає можливості самостійно вирішувати робочі питання, формується негативна установка до даного робочого місця, що в свою чергу призводить до саботування, зниження ефективності праці та бажання змінити місце роботи.

Явище установки було відкрите німецьким психологом Л.Ланге (L.Lange, 1888); загальнопсихологічна теорія установки на основі багатьох чисельних експериментальних досліджень, що була розроблена Д.Н.Узнадзе та його школою (1956р) стала вагомим підґрунтям для практичного використання теоретичних надбань в організаційному контексті. Найбільш повно етапи формування установки розкриті на базі поняття контрастна ілюзія. Поряд з неусвідомлюваними найпростішими установками визначають більш складні соціальні установки, ціннісні орієнтації особистості тощо.

Особистісні цінності – це базові принципи та догмати, які керують віруваннями, установками та поведінкою. Цінності є відносно стабільною характеристикою, часто створюються упродовж дитинства та декларуються на роботі та поза роботою протягом усього дорослого життя.

Установки – це сприятлива або несприятлива оціночна реакція на щось або на когось, яка висловлюється у судженнях, почуттях та цілеспрямованій поведінці. Установки складаються із афективного компонента, або почуттів, сентиментів, настроїв та емоцій щодо особи, ідеї, події чи об'єкта; когнітивного компонента, або переконань, поглядів, знань чи інформації, та біхевіорального компонента, або схильності діяти певним чином за сприятливої чи несприятливої оцінки чого-небудь. Афективний аспект установки (позитивний чи негативний) додає нашій поведінці емоційного забарвлення та орієнтує її в певному руслі. Когнітивні компоненти – це ті, що пов'язані з характером переробки інформації та впливають на наші переконання, думки, погляди; вони складаються з норм, віри, засобів сприймання та переробки інформації. Поведінкові компоненти установки є певним характером реакції, що співпадає з нашим ставленням до ситуації.

Задоволеність роботою є основною установкою, що визначає відношення співробітника до роботи, яка пов'язана із продуктивністю співробітника и з реалізацією його потреб на роботі. Вона також має відношення до поточності кадрів, не виходам на роботу, фізичному

та емоційному здоров'ю, показникам роботи, а також сприйняттю справедливості винагород. Поряд із задоволеністю роботою, системному вивченню підлягають дві інші важливі установки – організаційна відданість та залученість до роботи. Задоволеність роботою є ключовою установкою відношення до роботи, тому що вона постійно формує сприйняття співробітником подій, що відбуваються на роботі. Задоволеність не сприймається співробітником, як суцільна та всеохоплююча концепція. Скоріше люди розглядають задоволеність роботою як перелік окремих елементів, що відносяться до їх сприйняття робочого оточення, заохочень, управління, робочих вимог, тощо. Кожний аспект в дійсності є окремою установкою або упередженістю (тенденцією), який набувається в досвіді (монотонно-рутинному або виключному), для того, щоб реагувати на людей, об'єкти, установи позитивно або ж негативно.

Дослідники організаційних установок виокремлюють наступні аспекти задоволеності роботою: 1) задоволеність змістом чи характером роботи; 2) задоволеність оплатою праці; 3) задоволеність колективом; 4) задоволеність керівництвом та 5) задоволеність можливостями кар'єрного зростання. Важливість будь-якого аспекту може змінюватись в залежності від ситуації. Крім того, співробітник може бути дуже задоволеним одним з аспектів та вкрай розчарованим іншим. Наприклад, співробітник може бути дуже задоволеним своїм нещодавнім підвищенням, проте відчувати відразу до своїх нових колег.

Існує психологічна закономірність між віком людини та її готовністю змінювати отримані чи сформовані установки. Установки за якістю поділяють на центральні (релігія, мораль, норми) – принципи, – та периферійні (вподобання, погляди) – цінності та аттит'юди. Центральні установки транслюються нам у процесі соціалізації за допомогою сім'ї, значущого оточення, соціальних взірців, супроводжують інколи нас протягом усього усвідомлюваного життя і дуже повільно та неохоче змінюються. Периферійні установки є менш ригідними, ситуативними, більше зазнають впливу середовища, що підштовхує до змін.

Очевидно, що загальні установки, які є підставою для особистої поведінки індивіда, дають змогу проектувати та передбачати його загальні реакції на ту або іншу ситуацію. Специфічні установки дають змогу передбачити специфічну поведінку особи.

Чим більш неоднорідну робочу силу ми маємо, тим вища ймовірність значної кількості різних установок. Вірування, що були сформовані здебільшого завдяки соціо-економічному підґрунтя та власному досвіду, можуть значно варіюватись і призводити до різних установок.

Важливо розуміти, що установки можуть змінюватись або їх можна змінювати. Зміна установок часто відбувається як відповідь на соціальний вплив, навіть дуже особиста та внутрішня установка є значною мірою соціальним феноменом, тому що обумовлена уявною чи реальною поведінкою інших людей. Популярність президента, обраного в 2004 році, була високою, але стрімко впала через низку факторів. І навіть ті люди, які завзято відстоювали на Майдані його обрання, вже через рік менш позитивно оцінювали дії свого обранця. Вплив на зміну установок є вихідним припущенням реклами. Вважається, що на установки людей можуть вплинути уподобання чи точка зору значимих для них інших осіб. Тому рекламуючі певні товари або послуги користуються двоступеневим комунікаційним потоком, в процесі якого вплив засобів масової комунікації здійснюється через «лідерів думки або відношення», які, в свою чергу, впливають на оточуючих.

Зміна установок може відбуватись через когнітивний дисонанс – коли люди чинять усупереч власним установкам і часто не можуть пояснити поведінку впливом сторонніх факторів. Коли людина не може знайти зовнішнє виправдання власній поведінці, вона намагається знайти внутрішнє виправдання – зблизити дві когніції: установку та поведінку. Людина починає вірити власним суперечливим твердженням, хоча б до певної міри.

Для того щоб змінити установки якомога більшої кількості людей необхідно звернутися до іншої техніки зміни установок – техніки переконуючої комунікації. На сьогодні соціально бажані установки свідомо нав'юються та закріплюються серед населення. Наприклад, цілеспрямована робота і постійне пропагування відмови від дискримінації та впровадження відповідних законів призвели до кардинальної зміни установок щодо різних націй, расових груп, а також різних статевих ролей.

Класичне дослідження Річарда Лап'єра (1934) довело, що установки людей непередбачають їх реальної поведінки. Проте пізніші дослідження були не такими песимістичними і довели, що установки дійсно можуть передбачати поведінку людини, і це дає можливість практичного використання теорії установок, проте лише в конкретних умовах. Головне, потрібно знати, який тип поведінки ми збираємось передбачити – спонтанний вчинок чи обдуманий та заздалегідь спланований. За нещодавніми дослідженнями, установки передбачають спонтанну поведінку людей лише тоді, коли вони доступні. Доступність пов'язана з силою асоціації між об'єктом та установкою по відношенню до цього об'єкта. Якщо доступність установки достатньо висока, то поведінку людини можна з високою ймовірністю передбачити. Однак якщо установка відносно недоступна, вона повільніше виникає у свідомості і, відповідно, в ситуації, коли рішення потрібно прийняти швидко і часу на роздуми немає, поведінка може бути непередбачуваною. Теорія спланованої поведінки доводить, що установки людини по відношенню до конкретної поведінки, суб'єктивні норми та можливості контролю за своїми діями краще за все визначають її сплановану, навмисну поведінку (А. Ейзен, М. Фішбейн).

Потрібно пам'ятати, що тільки конкретні установки по відношенню до даної поведінки, а

не загальна установка, можуть передбачити її. Суб'єктивні норми відносяться до уявлення про те, як близьке оточення сприйме такий вчинок чи поведінку. На наміри також здійснює вплив відчуття можливості контролю за власною поведінкою, тобто уявлення людей про легкість, з якою вони можуть здійснити той чи інший вчинок. Знаючи ці три компоненти, за теорією спланованої поведінки можна передбачити наміри людей, які корелюють з їх запланованими вчинками.

Для менеджера актуальною проблемою є, з одного боку, зрозуміти, яким чином установки, що склалися під час онтогенезу людини, впливають на її поведінку в організації, та, з іншого, як скорегувати різні особистісні установки та задоволеність працею людей, пов'язаних одним професійним завданням.

Підводячи підсумок, можна сказати, що особистість дає опис загальному профілю або комбінації рис, які представляють унікальну природу індивіда і те, як він взаємодіє з оточенням. Діяльність, поведінка є найзагальнішими формами цілісного вияву особистості як суб'єкта. Психічне виявляється у багатьох зовнішніх та внутрішніх проявах діяльності людини, а особливості поведінки індивіда пов'язані із психічним світом. Схема особистості складається із соціальних рис, особистих концепцій, емоційної стабільності та відкритості до надбання досвіду. Важливість особистісних рис обумовлена тим, що вони дозволяють передбачувати поведінку людей. Поряд з індивідуальними відмінностями в організаційному контексті особливого значення набуло розуміння та свідоме використання процесів формування бажаних установок людини по відношенню до роботи.

Загальні положення теорії установки Д.Н.Узнадзе зберігають своє принципове значення і для соціальної, і для організаційної психології. Дослідження поняття установки дало нам можливість зрозуміти, що людина має цілу сферу активності, яка передує її звичайній свідомій психічній діяльності. Неоціненна теоретична база дала можливість сучасним фахівцям з управління персоналом розробити низку практичних засобів дослідження, формування, зміни та закріплення позитивних, з організаційної точки зору, установок. Таким чином нерозривний зв'язок психологічної теорії з практичними аспектами соціального функціонування незаперечно доводять актуальність надбань наших вітчизняних науковців, тих корифеїв, якими насправді пишається наша наука.

Література

1. Заболотна В.О. Психологічні основи управління персоналом. – Навчальний посібник. – К.: Гнозис, 2010. – 248с.
2. Степанов С.С. – Психологія в особах. – М.: Изд-во ЕКСМО-Прес, 2001. – 384с.
3. Узнадзе Д.Н. Теория установки. – М., МПСИ, 1997. – 448с.
4. Уотсон Дж.Б. Психологія як наука про поведінку. М. – Л., 1926.