

ТЕОРЕТИЧНА МОДЕЛЬ ДЕВІАНТНОЇ ПОВЕДІНКИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

THEORETICAL MODEL OF DEVIANT BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS

У статті розглядається проблема відхилення у поведінці в трудових організаціях. Автором пропонується підхід до вивчення організаційних девіацій і побудови теоретичної моделі, яка пояснює ситуацію девіантності на підприємстві. З'ясовано, що на організаційну девіацію впливає безліч факторів, і для можливостей емпіричного дослідження цього феномена необхідна ґрунтовна теоретична база.

Ключові слова: організаційна культура, організаційні норми, організаційна девіація, кадрова безпека, ситуація девіантності в організаціях.

В статье рассматривается проблема отклоняющегося поведения в трудовых организациях. Автором предлагается подход к изучению организационных девиаций и построению теоретической модели, объясняющей ситуацию девиантности на предприятии. Выяснено, что на организационную девиацию оказывает влияние

множество факторов, и для возможностей эмпирического исследования этого феномена необходима основательная теоретическая база.

Ключевые слова: организационная культура, организационные нормы, организационная девиация, кадровая безопасность, ситуация девиантности в организациях.

The article deals with the problem of work deviant behavior in organizations. The author proposes an approach to the study of organizational deviations and the construction of a theoretical model, which explains the situation of deviance at company. It was clarified that many factors have an influence on organizational deviation, and it's a necessity of thorough theoretical basis for the possibilities of empirical research of this phenomenon.

Key words: organizational culture, organizational norms, organizational deviation, personnel security, the situation of deviance in organizations.

УДК 316.624

Гераськіна О.С.

аспірант кафедри соціології та політології

Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»

Постановка проблеми. Останні десять-п'ятнадцять років спостерігаються зміни в підходах до управління організаціями як із практичного, так і з наукового погляду, а також перехід від питань, пов'язаних із розглядом переважно ефективних (лояльних) видів організаційної поведінки та засобів її досягнення до дослідження кадрової безпеки та відхиляючої поведінки на робочому місці, оскільки стан ідеального порядку й абсолютної конформності серед персоналу неможливий, і проблема організаційних девіацій неминуча. У зв'язку із цим у кожній організації функціонує внутрішня система норм, правил і цінностей, яку персонал засвоює в процесі адаптації та соціалізації на робочому місці.

Питання про те, як убезпечити свій бізнес, інших співробітників, розпізнати й оцінити організаційну девіацію та запобігти їй, має не тільки важливе практичне значення стосовно системи управління персоналом і керівництва окремих компаній, але і є актуальною темою для наукових теоретичних і емпіричних досліджень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження організаційної девіації – новий напрям у соціології девіантної поведінки. Вивченням організаційних девіацій сьогодні займаються переважно вчені Західної Європи та США, використовуючи ефективні міждисциплінарні методи дослідження. За рахунок міждисциплінарності немає єдиної загально-визнаної дефініції й навіть терміна щодо організаційних девіацій. Серед поширених термінів найчастіше використовуються такі: девіантна

поведінка, деструктивна поведінка, антисоціальна поведінка, контрпродуктивна поведінка, дисфункціональна поведінка й порушуюча організаційна поведінка.

Широкий спектр причин прояву та класифікації девіантної поведінки на робочому місці запропонували такі дослідники, як Р. Беннет, С. Робінсон, Р. Вайсмен, Г. Ходжсон, Б. Дайкс, Р. Лубіт, Н. Дряхлов, А. Кравченко, А. Кібанов, І. Рущенко. Соціально-психологічним аспектам, пов'язаним з адаптацією, виробничим стресом і соціалізацією індивіда в його робочому середовищі присвячені роботи К. Купера, Х. Бріджера, А. Леонової, О. Чернишової. Питання організаційної культури та поведінки висвітлені в дослідженнях таких учених, як Д. Торрінгтон, Е. Асп, В. Радаєв, В. Ядов, А. Фернхам, Дж. Тейлор.

Постановка завдання. Метою статті є теоретичний опис девіантності в організації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Суспільне життя так чи інакше врегульоване в усіх суспільствах і культурах, для цього є формальні та неформальні правила, норми й цінності як зразки прийнятної поведінки індивіда, що формуються з плином часу та завдяки яким відбувається оцінка ступеня відхилення й обираються відповідні санкції. Як у суспільстві в цілому, так і в трудових організаціях зокрема, девіантна поведінка, яка шкодить суспільству (оточенню) або функціонуванню організації, стикається із санкціями, тобто оточення «веде боротьбу» з девіантами.

Девіація – це стійка поведінка особистості, що відхиляється від загальноприйнятих, най-

більш поширених і усталених суспільних норм [1]. Виходячи із цього визначення, складовими частинами девіації є індивіди, які здатні на певну поведінку; групова норма як критерій оцінки поведінки; інші люди, групи й організації, які реагують на цю поведінку [7]. Застосовуючи цю теоретичну модель до пояснення ситуації девіантності в організації, можна виділити такі її компоненти: агент (організаційний девіант), організаційна нормативна система та члени організації. Розглянемо їх більш детально.

1. Агент (організаційний девіант) – людина, яка має певні мотиви або спонукаючі фактори та причини, щоб порушувати норму, не звертаючи уваги на покарання. Сфера організаційної девіантної поведінки досить велика, вона може включати як власників і менеджмент, так і рядових співробітників компанії, мати різний характер і рівень загрози. Важливо відмітити, що в працівників із різними статусами, рівнем влади та доступу до організаційних ресурсів найчастіше різні мотиви поведінки. Але будь-яка стійка поведінка, що відхиляється від норм, незалежно від свого характеру (позитивного або негативного) є несприятливою з погляду кадрової безпеки, оскільки вона здатна завдати значної шкоди.

Складність вивчення девіантної поведінки в організації полягає в неоднозначних критеріях визначення та в тому, що один і той же індивід може бути носієм декількох форм девіації. За оцінками, від 33 до 75% усіх співробітни-

ків учиняли такі дії, як крадіжки, шахрайства, вандалізм і саботаж [12]. Менш поширеними, але все ще негативними формами поведінки є брехня, поширення чуток і абсентеїзм. Для більш точної оцінки поведінки необхідна типологізація організаційних девіацій.

Однією з найбільш використовуваних наразі є типологія організаційної девіантної поведінки Р. Беннет і С. Робінсон. Ця класифікація відображає наявність двох основних видів девіантної трудової поведінки: організаційні – спрямовані на організацію, пов'язані з виробничим процесом і матеріальними благами компанії (запізнення, завеликі перерви, повільне виконання завдань, крадіжка); міжособистісні – спрямовані на працівників (плітки, агресія, фізичний напад). Ці приклади негативної девіації також поділені на «незначні» порушення та «серйозні» (рис. 1) [11].

Є й інші класифікації організаційних девіацій. Український соціолог І. Руценко пропонує розділити види організаційної поведінки на чотири основні блоки: кримінальний блок, що об'єднує різноманітні випадки крадіжок і шахрайств; блок «злочинної» недбалості об'єднує дії або бездіяльність, що призводять до технічних катастроф, збитків; антидисциплінарний блок об'єднує вчинки, що деморалізують загальну й трудову дисципліну, ведуть до ескалації конфліктів, виробничого травматизму, непокори керівництву, роблять ситуацію некерованою тощо; «шпигунський»

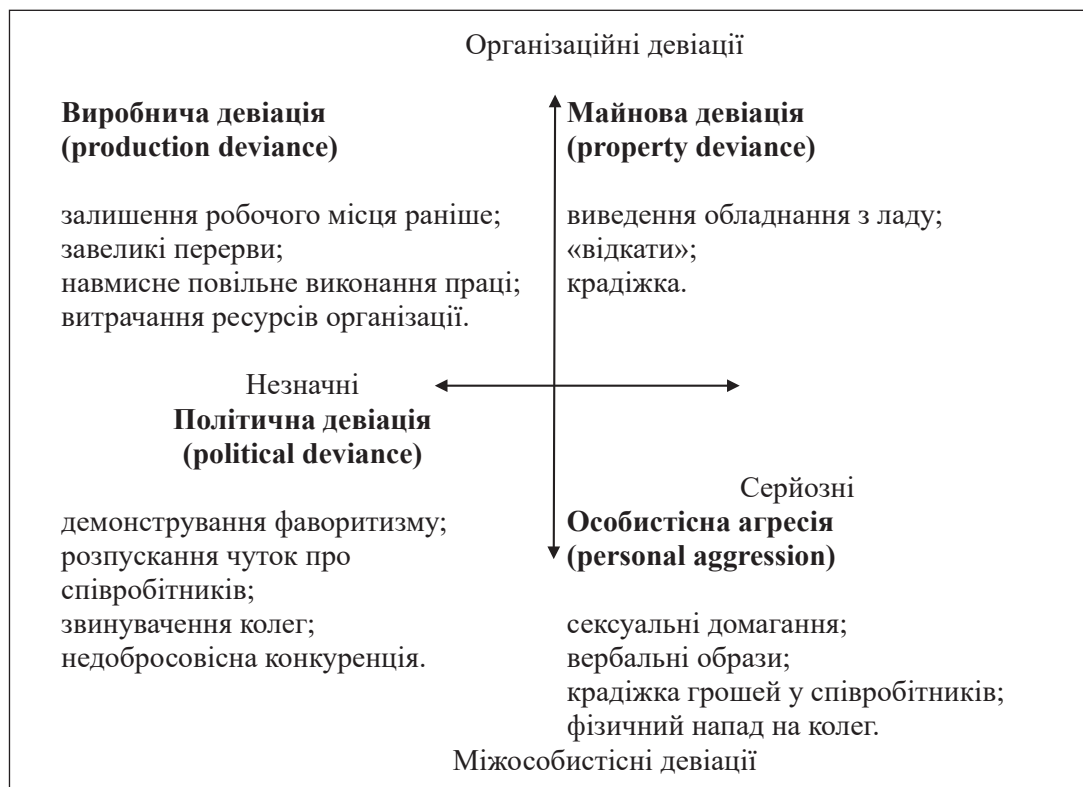


Рис. 1. Типологія організаційної девіантної поведінки

блок, який включає діяльність проти своєї фірми на користь конкурентів чи супротивників [4, с. 5].

2. Організаційна нормативна система. У широкому розумінні норми організаційної культури – це загальноприйняті стандарти індивідуальної та групової поведінки, які визнаються прийнятними в цій організації, що склалися з плином часу в результаті взаємодії її членів [2]. Вони визначають ставлення до явищ, важливих для організації, ставлення до роботи в цілому, регламентують поведінку людей, дозволяють передбачити поведінку іншого, полегшують координацію спільних дій і містять розпорядчі та мотивуючі елементи [9].

Організаційні норми можуть бути формальними й неформальними, прописаними й непрописаними, індивідуальними чи груповими. Вони формуються, змінюються й залежать від безлічі внутрішніх і зовнішніх чинників, але якщо уявити загальну картину функціонування нормативної системи в будь-якій організації, то її можна представити так:

- загальнодержавні, конституційні норми. Це норми цивільного права, закріплені в Конституції й Кодексі законів про працю, Кримінальному кодексі [10]. Вони обов'язкові до виконання й регулюються державним апаратом. У разі їх порушення застосовуються санкції аж до позбавлення волі;

- відомчі норми, до яких належать нормативно-правові акти, укази, інструкції, нормативні накази та ін., що видаються в межах компетенції того чи іншого органу виконавчої влади (міністерства, комітету, відомства), який містить вторинні (похідні) норми, що розкривають і конкретизують первинні норми, приймаються на їх підставі, спрямовані на їх виконання [6]. Таким чином, це норми, спрямовані на окремі галузеві сфери діяльності, тому до співробітників заводу, навчального закладу, медичної установи й агентства, що працює у сфері послуг, будуть різні специфічні вимоги;

- організаційні формалізовані вимоги, закріплені офіційно з урахуванням впливу таких факторів, як характер діяльності людей, значимість виконуваних завдань, стиль керівництва, форма власності та розмір підприємства. Прикладом цих норм можуть бути графіки та режим праці, правила оформлення офіційних документів, індивідуальні правила й обов'язки, робочі умови, закріплені в контракті чи договорі між компанією та працівником;

- неформальні внутрішні норми, традиції, пов'язані з культурними факторами. У кожній організації є певна етика спілкування, традиції й форма взаємодії між співробітниками, унікальний психологічний клімат, мотиваційна система, тому поведінка, що не припускає

офіційного порушення норм, теж здатна створювати ризики й загрози кадрової безпеки та викликати осуд членів організації. Будь-яке підприємство також не можна розглядати у відриві від соціально-культурної системи того суспільства, в якому воно збуває товари, виконує роботи, надає послуги й робочі місця. Значення мають і національні особливості, і релігійні погляди. У кожній нації може бути свій «трудоий менталітет». Так, наприклад, дисциплінованими працівниками вважаються жителі Німеччини, в Японії не прийнято брати тривалу відпустку, а жителів таких країн, як Іспанія чи Італія, стереотипно зараховують до «ледачих працівників».

Найбільше значення в дослідженні організаційних відхилень матиме рівень внутрішніх організаційних формальних і неформальних норм, тому що нас особливо цікавить питання девіантної поведінки в умовах соціальної групи, реакції інших членів групи на таку поведінку, а також те, як самі сили організації здійснюють контроль і забезпечують свій внутрішній порядок і кадрову безпеку.

3. Постає важливе питання щодо оточення агента в організації, яке може по-різному реагувати на його поведінку й оцінювати її. На практиці питання щодо роботи з організаційною девіацією вирішуються підрозділом кадрової безпеки організації, керівництвом і адміністрацією, у деяких випадках – запрошеним фахівцем, проте соціальний контроль може здійснюватися всіма членами організації. Отже, до організаційного соціального середовища агента належать елементи, зазначені нижче.

- Керівництво (менеджмент). Керівництво (безпосереднє або генеральне) виступає як усеконтролюючий управлінський апарат, від діяльності якого залежать усі сфери життєдіяльності організації. Керівництво та система управління персоналом виконують найголовнішу роль у формуванні й інституціоналізації організаційних норм, установленні порядку та мотивації людей і мають найбільшу владу з урегулювання девіантної ситуації, застосування як формальних, так і неформальних санкцій, покарань, прийняття рішення про звільнення і т. д.

Діяльність або бездіяльність слабого управлінського апарату може призводити до небажаних наслідків. Так, серед основних причин виникнення організаційної девіації слід відзначити:

- 1) ігнорування інтересів найманого персоналу;

- 2) невиконання зобов'язань перед працівниками (затримки виплати чи зменшення заробітної плати, незаконне звільнення і т. д.);

- 3) низька ефективність контролю на етапах найму й відбору персоналу в процесі трудової

діяльності, а також відсутність грамотної політики звільнення працівників, що сприяє вчиненню ними недобросовісних дій;

4) недостатнє опрацювання локальної нормативно-правової бази в галузі забезпечення безпеки бізнесу;

5) відсутність ефективної системи навчання персоналу основам протидії загрозам кадрової безпеки;

6) неефективна система мотивації персоналу [3; 8].

Як уже було зазначено, менеджери також іноді виступають як організаційні девіанти. Їхні дії можуть засуджуватися підлеглими, але виправлення ситуації є дуже складним завданням. Серйозні (делінквентні) форми порушень організаційних норм на рівні загальнодержавних можуть виправлятися шляхом звернення до правоохоронних органів.

– Колеги. У гомогенних групах, де працівники рівні за трудовим статусом в організації, дуже важливим є грамотно організований процес адаптації, особливо нової людини, і збереження сприятливого психологічного клімату. У рамках міжособистісної взаємодії можна спостерігати різноманітність її видів: згуртованість колективу, сформовані «групи за інтересами», наявність лідерів і аутсайдерів, індивідуальних або групових форм організаційної девіації (алкоголіки, шахраї, пліткарі та ін.). Неформальні норми й традиції для цієї категорії відіграють найбільш значну роль порівняно з іншими, іноді вони можуть бути для колективу навіть важливішими за формальні, наприклад, підтримка колегами девіантної дії співробітника – неформального лідера, який конфліктує з керівництвом. Організаційні девіації являють собою дуже серйозну проблему для адміністрації, тому з позиції кадрової безпеки важливо сформувані корпоративну культуру, яка передбачатиме нетерпимість до всіх протиправних дій як із боку керівництва компанії, так і її персоналу. У такому разі поряд із менеджментом соціальний контроль виконують усі члени організації.

– Підлегли. Згідно з організаційною ієрархією підлегли мають значно менше влади, ніж їхній начальник-девіант, тому виправити ситуацію самотужки дуже важко, особливо коли керівник не порушує громадянського закону або коли довести ситуацію негативної девіації неможливо. Іноді можуть бути ефективними групові дії щодо начальника-девіанта (масові заяви, скарги). Крайніми показниками масового несхвалення підлеглими девіантних дій керівництва є відмова виконувати завдання, бунт, звільнення.

– Партнери та клієнти за межами організації, які дають зовнішню оцінку поведінці індивіда. Оскільки персонал є відображенням організаційної культури, то реакція партнерів

і клієнтів організації на девіантні дії її співробітника має вплив на репутацію й функціонування компанії на конкурентному ринку. Тому для співробітників організації, у чій професійній обов'язки входить підтримка зовнішніх зв'язків або обслуговування клієнтів, діє система норм організації, яка регулює правила поведінки й спілкування. Зверхнє ставлення, обман, неналежна поведінка щодо партнера чи клієнта тягнуть за собою негативні санкції й усередині організації.

Висновки з проведеного дослідження.

Важливо зазначити, що одна й та ж поведінка індивіда в організації може сприйматися кожною з перерахованих категорій по-різному. Особливу складність становить оцінка відхиляючої поведінки, що пов'язана з порушенням неформальних норм, оскільки вона включає в себе найбільш численні види. Необхідність структурування й отримання валідних даних зумовлює актуальність наукових пошуків і досліджень у цій галузі. У соціології девіантної поведінки поняття «організаційна девіація» має такі характеристики:

– повторюваність і стійкість девіантних проявів;

– однаковий характер прояву відхилень у декількох організаціях за більш-менш однакових умов;

– близькість або схожість причин, у силу яких девіації виникають.

На прояв відхиляючої поведінки впливає безліч факторів, це складне явище, тому до вивчення цієї проблеми потрібен науковий підхід, що розкриває теоретичні моделі організаційної девіації, розділяє їх за категоріями, і наукові емпіричні дослідження, корисні для розроблення практичних технік роботи з організаційними девіантами.

Із практичного погляду для вирішення питань, пов'язаних з організаційною девіацією (наприклад, оцінка поведінки індивіда, вибір санкцій для врегулювання ситуацій), на підприємствах необхідно створити підрозділи кадрової безпеки.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Громов И. Западная социология / И. Громов, И. Мацкевич, В. Семёнов. – СПб. : ООО «Издательство ДНК», 2003. – С. 532.
2. Грошев И. Организационная культура / И. Грошев, А. Краснослободцев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013 – 535 с.
3. Озерникова Т. Внутрикorporативная социальная ответственность: трансформация в условиях кризиса / Т. Озерникова // Управленец. – Екатеринбург : Уральский государственный экономический университет, 2009. – № 3–4. – С. 40–44.
4. Рущенко І. «Організаційні» девіації і кадрова безпека / І. Рущенко // Матеріали науково-прак-

тичної конференції «Девіантна поведінка: соціологічний, психологічний та юридичний аспекти» (Харків, 6 квітня 2011 р.). – Х. : ХНУВС, 2011. – С. 147–151.

5. Рущенко І. Три виміри кадрової безпеки організацій / І. Рущенко // *Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства*. – Х. : Вид. центр Харк. нац. ун-ту ім. В.Н. Каразіна, 2007. – С. 438–443.

6. Скакун О. Теорія права і держави : [підручник] / О. Скакун. – К. : Алерта; ЦУЛ, 2011. – 520 с.

7. Смелзер Н. Социология / Н. Смелзер ; пер. с англ. – М. : Феникс, 1994. – 688 с.

8. Солодова Н. Корпоративная культура и трудовая комфортность работников в условиях организационных преобразований / Н. Солодова //

Управление развитием персонала. – М., 2007. – № 1. – С. 52–56.

9. Стеклова О. Организационная культура : [учебное пособие] / О. Стеклова. – Ульяновск : УлГТУ, 2007. – 127 с.

10. Кодекс законів про працю України : Закон України від 10 грудня 1971 р. № 322-VIII // *Відомості Верховної ради УРСР*. – 1971. – Дод. до № 50. – Ст. 375 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/322-08>.

11. Robinson S. Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study / S. Robinson, R. Bennet // *Academy of Management Journal*. – Vol. 38. – №. 2, April, 1995. – P. 555–572.

12. Harper D. Spotlight abuse-save profits / D. Harper // *Industrial Distribution*. – Vol. 79, № 10, March, 1990. – P. 47–51.