

Гавриловська К.П. Нормативний вимір соціальної організації / Психологія: Зб. наук. праць НПУ імені М.П.Драгоманова.– К.: Вид-во НПУ імені М.П.Драгоманова, 2001. – Вип. 13. – С. 9-17.

К.П. Гавриловська (м. Луцьк)

## **НОРМАТИВНИЙ ВИМІР СОЦІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Функціонування особистості в соціумі не може відбуватись безвідносно до існуючої системи соціально-правових норм. Відображені суб'єктивною свідомістю соціальні норми у прагматичному розумінні виступають як особливі моделі соціальних взаємовідносин, ідеальні типові моделі поведінки людей при певних типових обставинах.

Існує значна різниця між нормами “офіційного” права (закон, указ, інструкція) та “звичаєвого” (традиції, звичаї).

Кожен закон походить від визначеного людського джерела. Він запроваджується рішенням законодавця чи законодавчого органу. Час його виникнення є цілком визначеним. Текст закону містить як умови, так і дату, яка точно повідомляє нам момент набуття законом чинності чи відокремлює його від попереднього часу, коли закону ще не існувало.

Звичай же можна вважати зразком мовчазного права. Практично неможливо визначити момент, коли він набуває чинності. Звичай не має визначеного автора, не існує людини чи органу, яких можна було б засудити чи похвалити за створення конкретного звичаю; можна лише описати категорію осіб, для яких той чи інший звичай поступово стає нормою поведінки. Немає також якогось авторитетного словесного втілення умов цього звичаю: він виявляє себе не в послідовності слів, а в лінії поведінки. До того ж, призначення мовчазних норм ніколи не виявляється відверто, на відміну від норм установленого права, які чітко пояснюють, якому лиху вони призначені запобігти, або якому благу сприяти. Користуючись звичаєвим правом, люди самі мають робити висновки щодо призначення його норм, припускаючи, що вони виникли з певної потреби, яку відчули ті, хто першими пристосував до неї

свою поведінку. Дотримання звичаєвих норм великою мірою ґрунтується на елементі (принципі) добровільності. Той факт, що якась людина чи група людей діяла стереотипно протягом довгого часу не дає підстави комусь іншому стверджувати, що схему поведінки слід продовжувати. Норми звичаєвого права виникають в ситуаціях людської взаємодії, де кожен учасник керується передбаченням того, що робитиме інший і чого очікуватиме від нього. Сенса існування подібних норм — уникнення конфліктів, які породжує ситуація взаємної оцінки. Звичаєві норми створюються завжди в процесі імпровізації і закріплюються в кожній конкретній групі тоді, коли відповідають сподіванням всіх зацікавлених осіб (груп). Якщо така норма не узгоджується з вимогами ситуації, її можна вдосконалити під час наступної взаємодії. В усякому разі вона не є чимось жорстким, встановленим заздалегідь за абстрактними мірками; звичаєва норма здатна пристосовуватись до взаємин учасників, до розвитку цих взаємин з плином часу [8].

У житті пересічного українця норми звичаєвого права відіграють важливу роль. Справа в тому, що до особливостей менталітету українського народу вчені відносять усталений життєвий стиль прихованості, притаємниченості. Ці риси національного характеру склалися внаслідок політичних обставин протягом кількох століть: знищення активних одиниць народу від доби татарських і козацьких воєн аж до колективізації та голодомору 30-х років двадцятого ст., а також репресій комуністичного режиму впродовж його існування [4]. Сакральність українського менталітету поєднується з безмежним індивідуалізмом українців. Тривала століттями неволя породила рух опору, супротиву, ненависті до будь-яких зовнішніх регулюючих впливів, в тому числі і до офіційних правових норм та приписів. В наш час деякі неформальні правові норми суперечать нормам офіційного права (наприклад, хабарництво та ухилення від сплати податків податків є неформальними нормами ведення успішного бізнесу). Саме тому питання про

виникнення норм звичаєвого права, їх легітимізацію в свідомості особистості є досить актуальним, потребує теоретичних та емпіричних досліджень.

Дослідження функціонування особистості в системі соціально-правових норм можуть проводитися на інституціональному, організаційному та груповому рівнях. Проте саме організація є тією соціально організованою формою діяльності особистості, яка найбільш підходить для проведення подібних досліджень. Основою для такого вибору слугують дві особливості цієї форми: наявність в організації принципово різних видів особистісної взаємодії (безпосередньої та опосередкованої), соціального контролю (груповий тиск, організована ієрархія, рольові очікування, тощо) а також наглядність взаємодії особистості та системи офіційного права, яка зникає на інституціональному рівні. Крім того, саме в організації паралельно співіснують норми як офіційного, так і звичаєвого права.

Соціальна організація як об'єкт вивчення соціальної психології представляє собою соціально – економічну спільність робітників заради досягнення спільно сформульованих чи заданих ділових цілей, що неможливо без певної управлінської впорядкованості між робітниками [3].

Специфічно-організаційні норми також можна розділити на формальні та неформальні. Формальні норми створюються керівництвом організації, закріплюються юридично і є обов'язковими для виконання. Формально-нормативний вимір організації проявляється у створенні організаційної структури, визначенні статусів та ролей, існуванні договірних внутрішньоорганізаційних відносин.

Необхідність певної управлінської впорядкованості зумовлює появу та існування організаційної структури. Організаційна структура – це формальні правила, розроблені менеджерами для поділу праці і розподілу посадових обов'язків серед працюючих в організації для визначення норми керованості та ліній супідрядності а також для координації завдань організації [6].

Організаційна структура визначає певну роль, яку виконує особистість в організації. З соціально-психологічної точки зору “роль” – це набір норм, що визначають, як має поводитися особистість відповідно до її статусу в організації. В результаті досліджень Ф.Зімбардо [5] було доведено, що під час адаптації поведінки особистості до вимог ролі, змінюються її внутрішні настановлення.

Наявність чіткої організаційної структури має величезне значення для працівників (дозволяє усвідомити своє місце в організації), для керівників (полегшує процес координації дій співробітників) і для організації в цілому (оскільки це єдиний спосіб переходу від стратегічних планів до дії).

Формальна організаційна структура спеціально розробляється керівником (менеджером) для досягнення стратегічних цілей. Розробка формальної організаційної структури складається з трьох стадій: формування вертикальної структури, формування організаційних підрозділів, формування горизонтальної структури. Співвідношення вертикальної і горизонтальної структур визначає характер організації. Переважаюча вертикальна структура забезпечує проходження ділової інформації, що необхідна для функціональної взаємодії, встановлює жорсткий контроль на всіх ієрархічних рівнях, строго окреслює рутинні обов'язки співробітників. Вона включає в себе різноманітні регулятори, які нормують і планують діяльність даної соціальної організації: норми і приклади службової поведінки, програми діяльності, принципи і норми винагороди. Така система розрахована на абстрактних індивідів, між якими не передбачено ніяких відносин, крім службових.

Посилення ролі горизонтальної структури призводить до ослаблення контролю, створює можливості зміни характеру функціональних обов'язків таким чином, щоб вони більше відповідали вимогам робітників або зовнішнім умовам. Повноваження і право приймати рішення децентралізовані. Канали комунікації мають горизонтальний характер.

Організаційна поведінка виникає і відтворюється на перехресті двох основних організаційних сил: субординаційних (лінія супідрядності) та координаційних (узгоджують різні за положенням ланки і рівні управління). Субординаційні організаційні сили проявляються в офіційній поведінці керівників і підлеглих, а координаційні — в їх неофіційних службових контактах. Ієрархічна службова драбина формує зобов'язуючу норму (установка “зверху” — “Ви зобов'язані”, сприйняття “знизу” — “Я зобов'язаний”). Але в стосунках між керівництвом та підлеглими часто виявляється опір регулюванню за допомогою відвертого договору. Влада завжди певною мірою перешкоджає спілкуванню між тими, хто її має і тими, хто їй підкоряється. Керівники схильні побоюватись, що навіть пояснення та обґрунтування встановлених правил може позбавити їх певної частки імперативності та внести в стосунки сторін атмосферу дружнього обговорення. З іншого боку, підлеглі не ризикують висловити своє незадоволення, аби не викликати “на свою голову” нових ускладнень. Якщо підлеглий поскаржиться, що встановлені для нього правила віддзеркалюють неправильне уявлення про його становище, ця скарга може привернути увагу керівництва до тих аспектів його поведінки, яких воно досі не помічало і які тепер можуть визнати за необхідне виправити. Обидві сторони (і керівник, і підлеглий) схильні вважати більш відверте і ефективне спілкування як недоречне для себе [9].

Поєднання координаційних та субординаційних сил породжує певний тип організаційної культури. Організаційна культура — це складова частина культури суспільства, її можна визначати як проекцію загальної культури на організаційні відносини. Поняття організаційної культури відбиває засвоєні норми, усвідомлені чи неусвідомлені, які вірогідно визначають поведінку працюючих в організації.

Ю.Д. Красовський визначає такі два типи організаційної культури:

— “спільний дім” (характерний для організації, в якій люди є головною цінністю);

— “миші в норах” (характеризується відчуженням, автономізацією індивідів, прагненням до особистої вигоди).

В основі цієї типології — ступінь визнання працівником його приналежності до організації [3].

Неформальна організаційна структура виникає спонтанно, незалежно від планів керівництва в процесі безпосередньої міжособистісної взаємодії. Неформальні норми (звичаї, традиції) сприяють підвищенню стійкості і стабільності групи, відіграючи в певному сенсі консервативну роль; це важливий засіб регуляції поведінки членів даної групи, характеру їх взаємовідносин, взаємодії і спілкування. Поява неформальної організаційної структури є проявом своєрідної реакції людей на незадоволення їх індивідуальних потреб (потреби в соціальній приналежності, у допомозі, у захисті, у спілкуванні) [2].

Формально-нормативна організація управління забезпечує створення найкращих умов для досягнення поставлених цілей в установлений період часу при мінімальних затратах виробничих ресурсів.

Звичайно, формальні норми не можуть повністю охопити поведінку людей в організації. В.П. Казмиренко пише про наявність двох контурів регуляції. Перший (зовнішній) безпосередньо проявляється у діях, вчинках, поведінці і діяльності людей. Другий (внутрішній) контур регуляції пов'язаний з процесом формування соціальної готовності до тих чи інших вчинків і дій. До нього належать: суспільна думка, звичаї, традиції організації, соціальні настрої, організаційний клімат. Обидва контури є відображенням складних генералізованих процесів, які в більшій мірі впливають на одну людину чи групу людей, ніж кожен окремий суб'єкт чи група на них. Внутрішній контур формується опосередковано, як результат явищ, що відбуваються у зовнішньому контурі, в реальних діях і взаємовідносинах людей. З часом вони складаються в певну систему, що має зміст і спрямованість, і починають здійснювати зворотній вплив (позитивний чи негативний) [1].

Одним з головних регуляторів поведінки особистості в колективі є суспільна думка – оціночний елемент групової свідомості колективу, необхідний компонент процесу формування групової нормативної поведінки та індивідуальних поведінських установок. Може бути позитивною чи негативною, виражається системою суджень, щодо яких у членів групи існує висока ступінь згоди. В основі формування суспільної думки колективу знаходяться такі соціально-психологічні елементи:

- спільна і однакова за змістом інформованість членів колективу про певні події (об'єкт суспільної думки);
- взаємна інформованість про погляди, думки, оцінки колег з приводу даного об'єкту;
- наявність певної суб'єктивної значимості об'єкту суспільної думки для всього колективу;
- застосування організованих форм спілкування з приводу об'єкту суспільної думки (групове обговорення).

На основі суспільної думки формуються групові норми (групова мораль), що відображає систему колективних відносин – ставлення до праці, цілей і завдань організації, труднощам, які виникають в процесі їх реалізації; ставлення до керівника, його способів взаємодії з колективом, до окремих членів колективу, зокрема до неофіційних лідерів [7].

Як уже було сказано, неписані, звичаєві норми викликають і закріплюються в процесі безпосередньої взаємодії особистостей. Вони можуть виникати стосовно будь-якої ситуації: час приходу на роботу; форма привітання і прощання; обідня перерва; відпустка, позаробочий час; звертання до керівництва.

Неформальні норми впливають на характер відносин з керівництвом; характер взаємовідносин між колегами; характер ставлення до матеріальних цінностей (байдужість, бережливість); характер ставлення до процесу праці.

Крім того, в рамках організації діють і універсальні неформальні норми. Згідно теорії Р.Брауна [5], форма звернення до людини визначається не лише соціальною дистанцією, але і соціальним статусом; ініціатива на зближення очікується зі сторони персони з більш високим рангом. Так, в рамках ВЗО, типове звертання викладачів та студентів не є симетричним: студенти, як правило, звертаються до викладачів з повагою і на “ви”, а викладачі звертаються до студентів на ім’я, більш фамільярно. Ініціатива до скорочення дистанції у спілкуванні між викладачем і студентом (перейти на “ти”) також очікується від викладача, особи з більш високим статусом.

Групові норми – неписані закони і правила поведінки людей в колективі іноді перетворюються на групові стереотипи. За думкою Р.Чалдіні, люди взагалі мають схильність до автоматичного, стереотипного реагування, що зберігає час, енергію і розумовий потенціал, дозволяючи автоматично реагувати лише на певний елемент інформації. “Побічним ефектом” стереотипного реагування є висока ймовірність здійснення помилок. Стереотипи ґрунтуються на таких принципах: послідовності, взаємообміну, соціального доведення, прихильності, впливу авторитету і дефіциту [10]. Групові норми та стереотипи мають великий вплив на поведінку людей в організації.

Неформальні норми, визнані працівниками організації утворюють особливе явище — організаційний менталітет. Основою організаційного менталітету є цінності, які функціонують в організації незалежно від працюючих в ній людей.

Організаційний менталітет можна визначити як стиль мислення, прийнятий в даній організації, норми і цінності, які часто не усвідомлюються, але впливають на ефективність діяльності організації.

Організаційний менталітет не можна розуміти як стиль мислення лише однієї організації, цей термін має соціально-професійне забарвлення.

Відрізняються стилі мислення працівників університету, комерційної фірми, «бомжів».

Ментальні настанови реалізуються у діяннях, вчинках людей і можуть бути зафіксовані у вербальних проявах. Якщо етнічний менталітет можна дослідити, вивчаючи пісенну творчість, казки, приказки, то як і в чому проявляється менталітет організаційний?

Сукупність ментальних проявів утворює певну знакову систему. Знакова система (мова, ритуали, обряди) завжди передбачає активний вплив, її обирають і встановлюють з нею зворотній зв'язок. Знакова система може впливати на глибинні процеси душевної діяльності і трансформувати їх. Якщо припустити, що одна з фундаментальних людських потреб – це потреба знаходитися в безпеці, то знакову систему можна розуміти як засіб, здатний переконати особистість в тому, що саме ця організація здатна захистити її чи принести благо. В цьому плані ми можемо вважати знаками і будівлю, в якій знаходиться організація, і систему посад і, звичайно, групові норми. Все вищесказане справедливе в тому випадку, коли знакова система доповнюється системою значимостей, тобто афективно сприймається, символізується в свідомості кожної конкретної особистості

Якщо розглядати з цих позицій менталітет працівників ВЗО, то можна відзначити особливий стиль мовлення (термінологізований). Особливість організаційної мови викладачів визначає наявність понятійно – категоріального апарату (спецефічного для кожної науки). Лінія супідрядності ВЗО відрізняється від посадових ієрархій інших соціальних організацій (ректор – проректор – декан – завідувач кафедри – викладач – асистент (лаборант) – студент). Крім того, ВЗО надає можливість зробити не лише адміністративну, але і наукову кар'єру (аспірантура, докторантура). Щодо специфіки архітектури, то вона дуже добре прослідковується, якщо розглядати відомі університети Європи та світу (високі стелі, “арочні” вікна, паркет, аудиторії – амфітеатри, колонни біля входу). Особлива музика: “Vivat akademia”. Деякі

ВЗО мають свої власні пісні. Ритуали та звичаї виникають у зв'язку з такими подіями, як початок навчання, вручення дипломів, сесії. Саме зі складанням іспитів та заліків пов'язана неймовірна кількість забобонів у середовищі студентів. Студентські забобони представляють собою особливий вид неформальних норм (звичаєве право).

Всі перераховані вище компоненти входять до знакової системи, яка презентує менталітет організації. Процес адаптації до умов нової організації передбачає надання знаковій системі особистісного значення. Новачок зіштовхується з такою системою цінностей та норм, яку він а ріогі (в переважній більшості випадків) змінити не може. Адаптація особистості до умов роботи (навчання) в новій організації передбачає формування таких психологічних механізмів, які дозволять їй забезпечити свою безпеку і адекватну орієнтацію в новій ситуації. Успішна адаптація дає можливість максимально самореалізуватися без надмірних зусиль. Неадаптованість може призвести до стану дистресу, який становить серйозну загрозу життєвим інтересам індивіда. Вона проявляється в неадекватному розумінні ситуації, у такому способі дій, який підвищує несприятливість ситуації, її небезпечність [9].

У процесі адаптації особистість має вирішити проблему знаходження свого місця в типовій для даної організації ціннісній “системі координат”. Необхідно не лише сприйняти і зрозуміти імпліцитно існуючі групові норми, а й прийняти їх на емоційно – особистісному рівні, знайти в них нові особистісні сенси. Очевидно, що адаптація новачка в організації представляє собою процес інтеріоризації, тобто процес особистісного засвоєння групових норм та цінностей, формування таких цінностей та установок, що відповідають цінностям та установкам інших членів колективу. Правова соціалізація в рамках організації – це процес формування у особистості внутрішньої згоди, солідарності з формальними та неформальними організаційними нормами, цінностями.

Отже, включення до соціально-психологічного простору організації є складним процесом, що передбачає:

- ознайомлення з характерною для даної організації системою соціально-правових норм, формальних та неформальних;
- формування уявлення про своє місце в організації, визначення стратегії власної рольової поведінки;
- адекватне уявлення про типові для даної організації сценарії розгортання подій та відповідні очікування;
- емоційно – особистісне включення у ціннісний простір, а також у простір взаємин даної організації.

#### **Література:**

1. Казмиренко В.П. Социальная психология организаций. - К.,1993.
2. Карпов А.В. Психология менеджмента. - М., 1999.
3. Красовский Ю.Д. Организационное поведение. - М., 1999.
4. Кузь В., Сивачук Н. Українська ментальність і національне виховання. // Ментальність. Духовність. Саморозвиток особистості. Перша частина. - Луцьк, 1994.
5. Майерс Д. Социальная психология. - СПб., 1999.
6. Современный бизнес. - М., 1995.
7. Социально – производственные проблемы производственного коллектива. - М., 1983.
8. Фуллер Л.Л. Анатомия права. - К., 1999.
9. Хазратова Н.В. Включення студента до соціально – психологічного простору ВНЗ: типи особистісних проблем та консультативна робота з студентами. // Практична психологія та соціальна робота. №2, 2000.
10. Чалдини Р. Психология влияния. - СПб., 1999.