

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

П65

Электронные версии книг  
на сайте [www.prospekt.org](http://www.prospekt.org)

*Рекомендовано ученым советом Российского государственного педагогического университета имени А. И. Герцена.*

**Авторы:**

**Почебут Л. Г.**, доктор психологических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного университета;

**Чикер В. А.**, кандидат психологических наук, доцент Санкт-Петербургского государственного университета.

**Рецензенты:**

**Платонов Ю. П.**, доктор психологических наук, профессор, ректор Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации;

**Панферов В. Н.**, доктор психологических наук, профессор Российского государственного педагогического университета имени А. И. Герцена, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации.

**Почебут Л. Г., Чикер В. А.**

П65 Организационная социальная психология : учебник. — Москва : Проспект, 2020. — 552 с.

ISBN 978-5-392-30567-4

DOI 10.31085/9785392305674-2020-552

В учебнике рассмотрены актуальные проблемы современной организационной социальной психологии, раскрывающие ее предмет и феноменологию. Книга состоит из четырех частей. В первой части проанализированы предмет и история социальной организационной психологии. Вторая часть посвящена социальной психологии организаций. Подробно рассмотрены психология малых групп, руководство и лидерство, коммуникации в организациях, социально-психологический климат и организационная культура. Детально описаны проблемы адаптации и оценки персонала, разрешения конфликтов, психологического обеспечения инноваций. Третья часть учебника посвящена феноменологии социальной организационной психологии. Рассмотрены новые и не нашедшие достаточного отражения в нашей литературе феномены: репутация организации, моббинг-процессы, психологическое сопровождение индивидуальной карьеры, доверие и лояльность, профессиональная деформация и выгорание.

Особое внимание авторы обращают на методологическое обеспечение исследования, что нашло отражение в четвертой части учебника. В приложении представлены апробированные и новые методы и методики, рекомендуемые к использованию в эмпирических исследованиях современных организаций.

Учебник подготовлен в соответствии с требованиями нового образовательного стандарта. Издание предназначено для студентов-психологов, слушателей специальных факультетов, магистров, практических психологов, работающих в различных организациях и отраслях отечественной индустрии.

Материалы учебника интересны социологам, менеджерам, руководителям фирм и корпораций, преподавателям и научным работникам, всем, чья работа связана с организационными проблемами.

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

*Учебник подготовлен при поддержке Российского фонда фундаментальных исследований, грант № 19-013-00560.*

ISBN 978-5-392-30567-4

DOI 10.31085/9785392305674-2020-552

© Почебут Л. Г., Чикер В. А., 2019

© ООО «Проспект», 2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие .....	7
-------------------	---

### Часть I.

## ПРЕДМЕТ И ИСТОРИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

<b>Глава 1. Предмет организационной социальной психологии .....</b>	<b>13</b>
1.1. Основные понятия организационной социальной психологии .....	15
1.2. Место и роль психолога в организации .....	17
1.3. Функции психолога в организации .....	18
<b>Резюме</b> .....	21
<b>Контрольные вопросы</b> .....	22
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	22
<b>Глава 2. История зарубежной и отечественной организационной социальной психологии .....</b>	<b>23</b>
2.1. Европейская школа организационной психологии .....	24
Теория А. Файоля .....	24
Теория М. Вебера .....	27
2.2. Американская классическая школа .....	31
Теория Ф.У. Тейлора .....	31
Теория Г. Эмерсона .....	33
2.3. Американская социально-психологическая школа .....	35
Теория Э. Мейо .....	35
Теория Д. Мак-Грегора .....	40
Теория Ф. Херцберга .....	42
2.4. Прикладная и практическая организационная психология в Европе и США .....	45

2.5. Прикладная и практическая организационная психология в Японии.....	50
2.6. Прикладная и практическая организационная психология в России.....	57
<b>Резюме.....</b>	<b>60</b>
<b>Контрольные вопросы .....</b>	<b>60</b>
<b>Рекомендуемая литература.....</b>	<b>61</b>

## Часть II.

### СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

<b>Глава 3. Социальные и социально-психологические характеристики организации .....</b>	<b>65</b>
3.1. Социально-психологическое определение организации.....	65
3.2. Организация как социальная группа .....	69
3.3. Виды организационных структур .....	71
3.4. Система взаимоотношений в организации .....	78
3.5. Социальные и социально-психологические функции организации.....	80
3.6. Показатели эффективности организации .....	81
<b>Резюме.....</b>	<b>86</b>
<b>Контрольные вопросы .....</b>	<b>86</b>
<b>Рекомендуемая литература.....</b>	<b>87</b>
<b>Глава 4. Малые группы в организации.....</b>	<b>88</b>
4.1. Образование группы.....	89
4.2. Групповые эффекты.....	93
Эффект социальной фасилитации.....	93
Эффект социальной идентичности.....	95
Эффект конформизма.....	96
Эффект подчинения авторитету .....	97
Эффект влияния меньшинства .....	98
Эффект социальной лени.....	99
Эффект синергии .....	99
Эффект группомыслия.....	101
Эффект «мы и они».....	102
Эффект ореола.....	102
Эффект бумеранга.....	103
Эффект волны .....	104

Эффект группового фаворитизма.....	104
Эффект пульсара.....	105
4.3. Уровни развития группы .....	105
4.4. Команды в организации .....	108
<b>Резюме</b> .....	114
<b>Контрольные вопросы</b> .....	114
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	114
<b>Глава 5. Динамика малых групп</b> .....	116
5.1. Общение как групповой процесс .....	117
Теоретическая модель общения.....	119
Механизмы общения .....	121
Способы влияния в процессе общения.....	126
Средства общения.....	128
Доверие в общении.....	131
5.2. Лидерство как групповой процесс.....	133
5.3. Конкуренция.....	133
5.4. Адаптация.....	134
5.5. Эмоциональная идентификация .....	136
5.6. Принятие решения.....	137
5.7. Консолидация.....	141
<b>Резюме</b> .....	142
<b>Контрольные вопросы</b> .....	142
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	142
<b>Глава 6. Руководство и лидерство в организациях</b> .....	144
6.1. Различия между лидерством и руководством.....	144
6.2. Природа лидерства.....	146
Персонологический подход.....	146
Ситуативный подход.....	150
Интегральный подход .....	152
Психоаналитический подход .....	153
6.3. Типы лидерства .....	154
6.4. Функции лидерства .....	157
6.5. Стиль руководства и лидерства .....	158
6.6. Поведение лидера .....	160
<b>Резюме</b> .....	164
<b>Контрольные вопросы</b> .....	164
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	165

<b>Глава 7. Коммуникации в организациях.....</b>	<b>167</b>
7.1. Модели коммуникаций .....	168
7.2. Виды коммуникаций .....	172
Формальные коммуникации.....	172
Неформальные коммуникации.....	175
7.3. Новые коммуникационные технологии .....	179
7.4. Межкультурные коммуникации в организациях.....	182
Трудности межкультурной коммуникации.....	182
Межкультурная коммуникативная компетентность .....	184
Золотое правило ассертивности .....	185
7.5. Коммуникационные культуры в международных организациях.....	186
<b>Резюме</b> .....	190
<b>Контрольные вопросы</b> .....	191
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	191
<b>Глава 8. Социально-психологический климат.....</b>	<b>193</b>
8.1. Сущность социально-психологического климата .....	196
8.2. Факторы формирования социально-психологического климата .....	198
8.3. Показатели социально-психологического климата .....	202
<b>Резюме</b> .....	207
<b>Контрольные вопросы</b> .....	208
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	208
<b>Глава 9. Организационная культура .....</b>	<b>209</b>
9.1. Понятие «организационная культура» .....	211
9.2. Различия между организационной и корпоративной культурой.....	213
9.3. Структура, уровни и функции организационной культуры.....	216
Структура организационной культуры.....	216
Уровни организационной культуры.....	218
Функции организационной культуры.....	219
9.4. Классификации организационных культур .....	222
Классификация Т. Парсонса .....	222
Классификация Ч. Хэнди .....	228
Классификация Ф. Тромпенаарса .....	230
Классификация К. Камерона и Р. Куинна.....	232

9.5. Межкультурные исследования организационных культур.....	236
<b>Резюме</b> .....	239
<b>Контрольные вопросы</b> .....	240
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	240
<b>Глава 10. Социально-психологическое сопровождение внедрения инноваций</b> .....	242
10.1. Психологическое содержание понятия «инновация» .....	243
Классификация инноваций .....	244
Стадии и этапы инноваций.....	246
10.2. Социально-психологические факторы обеспечения внедрения инноваций .....	249
10.3. Готовность к изменениям .....	252
10.4. Психологический барьер по отношению к инновациям .....	256
<b>Резюме</b> .....	260
<b>Контрольные вопросы</b> .....	261
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	261
<b>Глава 11. Конфликты в организациях</b> .....	263
11.1. Социально-психологическое содержание понятия «конфликт» .....	265
11.2. Классификация конфликтов .....	267
Направленность конфликта .....	268
Характер причин и сфера разрешения конфликтов .....	271
Форма выражения конфликтов.....	272
11.3. Виды конфликтов по объему социального взаимодействия.....	273
Межгрупповой конфликт.....	275
Внутригрупповой конфликт.....	278
Межличностный конфликт.....	279
Внутриличностный (ролевой) конфликт.....	281
Конфликтная личность .....	283
11.4. Основные стадии конфликтов.....	284
11.5. Управление конфликтом .....	286
Методы управления конфликтом.....	286
Медиация в конфликте .....	288

Проведение переговоров .....	290
<b>Резюме</b> .....	296
<b>Контрольные вопросы</b> .....	296
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	296
<b>Глава 12. Оценка персонала в организациях</b> .....	299
12.1. Основные функции и алгоритм оценки персонала в организации .....	301
Алгоритм комплексной оценки персонала .....	302
Основные методы оценки персонала .....	303
12.2. Модели оценки персонала .....	305
Модель профессионально важных качеств (ПВК) .....	306
Компетентностная модель .....	307
Функциональная модель .....	309
«Театральная» модель .....	312
12.3. Ассесмент-центр .....	313
12.4. Рекомендации по проведению и использованию процедур оценки .....	320
<b>Резюме</b> .....	323
<b>Контрольные вопросы</b> .....	323
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	324
<b>Глава 13. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности</b> .....	325
13.1. Потребности трудовой деятельности .....	326
Актуализация потребности .....	328
Иерархическое строения потребностей .....	328
Динамика трех групп базовых потребностей .....	332
Социальные потребности .....	333
13.2. Мотивация трудовой деятельности .....	336
Психологические механизмы возникновения мотивации .....	337
Мотивация как ожидание вознаграждения .....	340
Мотивация как баланс усилий и результатов .....	341
Мотивация достижений .....	342
Мотивация готовности к риску .....	343
Мотивация и постановка целей .....	343
Классификация мотивов .....	344
13.3. Стимулирование трудовой деятельности .....	347
<b>Резюме</b> .....	350

<b>Контрольные вопросы</b> .....	350
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	351

### Часть III. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИЙ

<b>Глава 14. Организационная социализация</b> .....	355
14.1. Понятие «социализация» .....	355
14.2. Стадии социализации .....	357
14.3. Социализация в организации .....	360
14.4. Стадии организационной социализации .....	361
14.5. Результаты организационной социализации .....	362
14.6. Стратегии социализации .....	365
14.7. Адаптация сотрудников в организации .....	367
<b>Резюме</b> .....	372
<b>Контрольные вопросы</b> .....	372
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	373
<b>Глава 15. Репутация организации</b> .....	375
15.1. Социально-психологическое содержание понятия «репутация» .....	377
15.2. Составляющие репутации организации .....	385
15.3. Методы изучения репутации организации .....	388
<b>Резюме</b> .....	392
<b>Контрольные вопросы</b> .....	392
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	393
<b>Глава 16. Моббинг в организациях</b> .....	395
16.1. Понятие «моббинг» .....	396
Социальные причины моббинга .....	400
Производственные причины моббинга .....	400
Индивидуальные причины моббинга .....	401
Факторы групповой динамики .....	402
16.2. Социально-психологическая сущность моббинг-процессов .....	405
16.3. Методы изучения моббинга .....	408
<b>Резюме</b> .....	415
<b>Контрольные вопросы</b> .....	415
<b>Рекомендуемая литература</b> .....	416



<b>Глава 17. Психологические аспекты индивидуальной карьеры</b>	417
17.1. Социально-психологическое содержание понятия «карьера»	419
17.2. Основные стадии, этапы и уровни индивидуальной карьеры	426
17.3. Понятие «Якоря карьеры»	433
<b>Резюме</b>	439
<b>Контрольные вопросы</b>	439
<b>Рекомендуемая литература</b>	440
<b>Глава 18. Отношения доверия в организации</b>	442
18.1. Понятие «доверие»	443
18.2. Возникновение доверия	446
18.3. Социально-психологические способы формирования доверия	447
Референтность личности и группы	447
Роль социальной перцепции	448
Каузальная атрибуция и формирование доверия	448
18.4. Теория доверия П. Штомпки	450
18.5. Новая теория человеческих отношений	454
<b>Резюме</b>	461
<b>Контрольные вопросы</b>	461
<b>Рекомендуемая литература</b>	462
<b>Глава 19. Приверженность организации и лояльность персонала</b>	464
19.1. Социально-психологическое содержание понятий «приверженность» и «лояльность» персонала	465
19.2. Методы изучения лояльности персонала	476
<b>Резюме</b>	479
<b>Контрольные вопросы</b>	479
<b>Рекомендуемая литература</b>	479

## Часть IV. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Тест «Пульсар»	483
Приложение 2. Изучение организационной культуры	489
Приложение 3. Опросник К.Л. Вилсона по изучению менеджерских умений	501

---

Приложение 4. Методика диагностики особенностей репутации «Компоненты репутации организации» .....	520
Приложение 5. Методика диагностики проявлений моббинга в организации «Рабочие отношения в организации» .....	524
Приложение 6. Шкала «Отношение к моббингу» .....	534
Приложение 7. Опросник «Якоря карьеры» Э. Шейна .....	536