

СПОСОБЫ КОНЦЕПТУАЛИЗАЦИИ «ВЫРАЖЕНИЯ МНЕНИЯ» РАБОТНИКАМИ ОРГАНИЗАЦИИ В ИССЛЕДОВАНИЯХ ЗАРУБЕЖНЫХ АВТОРОВ

О.Н. Торгованова, В.В. Сизова

ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь

© Торгованова О.Н., Сизова В.В., 2020

В статье раскрываются современные теоретические представления зарубежных авторов о выражении мнения работниками организации. Выделены и проанализированы два концептуальных подхода к теоретическим исследованиям: выражение мнения работником через призму трудовых отношений и в рамках организационного поведения.

Ключевые слова: *выражение мнения, зарубежные исследования, концептуальный подход, трудовые отношения, организационное поведение.*

DOI: 10.46573/2409-1391-2020-3-64-69

Выражение мнения работником относится к способам и средствам, с помощью которых сотрудники пытаются высказаться и повлиять на свою работу и функционирование в организации. Выражение мнения может охватывать целый ряд различных областей и тем (например, условия труда, компенсации, политику и процедуры, методику работы) и может происходить через различные механизмы: формальные и неформальные, прямые и косвенные, индивидуальные и коллективные. «Голос» работника – это тема, представляющая главный интерес для ученых в области управления человеческими ресурсами, в области трудовых отношений и организационного поведения.

Цель данной тематической публикации состоит в анализе различных способов выражения мнения работниками организации в исследованиях зарубежных авторов.

Авторами замечено, что зарубежные исследователи в своих научных исследованиях (Хиршман, 1970; Гордон, 1988; Маккейб и Льюин, 1992; Бадд, 2004; Детерт и Баррис, 2007; Марчингтон, 2008; Уилкинсон и Фэй, 2011; Моррисон, 2014; Уилкинсон, Донахей, Дандон и Фриман, 2014, Харлей, 2014; Кауфман, 2015; Барри и Уилкинсон, 2015 и др.) существенно расходятся в том, как они концептуализируют «выражение мнения» и изучают область его применения. Выражение мнения одними исследователями рассматривается через призму трудовых отношений, а другими – в рамках организационного поведения.

Например, ученые, изучающие организационное поведение, заинтересованы в понимании того, что мотивирует отдельных сотрудников высказываться, когда у них есть проблема, информация, связанная с работой, идеи или предложения. Преобладающая точка зрения о выражении мнения работниками в организационном поведении заключается в следующем: произвольное поведение хоть и бросает вызов существующему положению, но направлено на конструктивные изменения в организации или рабочей группе,

даже если руководство это не одобряет (Детерт и Баррис, 2007; Моррисон, 2014) [2, 6].

В исследованиях выражения мнения работниками в рамках организационного поведения есть основополагающее предположение, что сотрудники обычно хотят высказываться, потому что есть проблемы, которые их волнуют, и что руководство должно ценить эти высказывания в связи с потенциальной возможностью эффективной работы организации и возникновением возможных рисков, связанных с тем, что не решаются важные вопросы или не рассматриваются различные точки зрения. Основное внимание в исследованиях уделяется факторам микроуровня, поощряющим или препятствующим выражению мнения, которое, как правило, изображается как индивидуальное, дискреционное, проактивное поведение (Моррисон, 2014) [6]. По мнению Моррисона, важное значение в организационном поведении имеет то, насколько восприимчивы лидеры к высказываниям сотрудников, поскольку работники интерпретируют сигналы от менеджеров, и эти сигналы обуславливают будущие модели поведения.

Как отмечают многие авторы, исследования в области производственных отношений и организационного поведения базируются на экономическом подходе Хиршмана, который рассматривал выражение мнения как политический процесс [16], в рамках которого клиенты высказываются и выражают свое недовольство в ответ на упадок организации. По мнению Хиршмана, выражение мнения – это попытка кардинально изменить, а не убежать от нежелательного положения дел. Это определение выражения мнения впоследствии было расширено и стало применяться не только к клиентам, но и к сотрудникам. Исследователи выражения мнения в рамках промышленных трудовых отношений в значительной степени придерживаются этой концепции, сосредоточившись на выражении мнения как на средстве выражения недовольства и стремления к улучшению условий труда. Выражение мнения рассматривается как выражение интересов работников, которые отличаются от интересов организации, и как средство самоопределения работников (Бадд, 2004, Кауфман, 2015; Уилкинсон, Донахей, Дандон и Фриман 2014) [11, 16]. Сотрудники стремятся высказывать мнение, чтобы отстаивать и защищать свои интересы, которые, как правило, во многом не совпадают с интересами руководства, и чтобы через выражение мнения воздействовать на решения, влияющие на то, чем они занимаются на рабочем месте. Гордон (1988) [13], например, утверждал, что работники имеют моральное право (как собственники своего труда) выражать свое мнение об условиях, в которых они работают. Организации, однако, оказывают сильное давление, которое направлено на то, чтобы подавить свободу слова и противоположные точки зрения. В результате этой борьбы за контроль необходимы дополнительные организационные механизмы выражения мнения для защиты человеческих прав на самовыражение и положения о защите информации.

Исследователи этой области связывают выражение мнения работника с широкой концепцией вовлечения сотрудников (Марчингтон, 2008) [15] и с усилиями работодателей по внедрению высокоэффективных методов работы (Харлей, 2014) [14]. По мнению Гордона, формальные институты, такие как профсоюзы, коллективные переговоры, арбитраж, рабочие советы и процедуры

рассмотрения жалоб, играют важную роль в производственных отношениях и считаются важными для содействия подлинному выражению мнения работников. Согласно Маккейбу и Льюину (1992) [5], выражение мнения состоит из двух элементов: во-первых, выражения жалоб или требований через профсоюзы и такие механизмы, как суды или арбитраж, а во-вторых – участия работников в принятии решений организации через такие механизмы, как полуавтономные группы сотрудников.

В рамках этих двух направлений существует большой интерес к пониманию мнений работников. Однако ученые в области трудовых отношений, человеческих ресурсов и организационного поведения, как правило, изучают мнения сотрудников, углубляясь в различные концепции, а исследователи обычно не заходят дальше определенных дисциплинарных границ.

В литературе по трудовым отношениям предполагается, что выражение мнения в значительной степени контролируется руководством, в то время как в литературе по организационному поведению сотрудники сами решают, когда и как его выразить. Если говорить о производственных трудовых отношениях, то речь идет о защите сотрудников и продвижении демократических начал на рабочем месте. Данный процесс имеет политический характер и связан с дисбалансом между работниками и руководством. Если говорить об организационном поведении, то речь идет о повышении организационной или командной эффективности (в широком смысле), а также о предотвращении или исправлении проблем. Предложения варьируются. Это может быть или просьба сделать рабочее место более экологически чистым, или привлечение внимания к организационной практике, которая создает дискриминацию по половому признаку и нуждается в изменении, или выражение несогласия в отношении конкретного решения.

Эксперты организационного поведения в значительной степени исключили исследования производственных трудовых отношений из своих дискуссий о выражении мнения, поскольку производственные отношения рассматривают в основном формальные структуры на коллективном уровне, нежели на индивидуальном, когда речь идет о работе (Моррисон, 2011) [7].

Аналогичным образом исследователи производственных трудовых отношений исключили из рассмотрения неформальные личные способы общения, с помощью которых работники могли бы выражать свои проблемы и идеи руководителям, и склонны к предположению, что мнения и интересы этих двух сторон обязательно расходятся.

Представляет интерес у исследователей этих двух направлений трактовка смысла и целей выражения мнения работником организации. Ученые, изучающие выражение мнения через трудовые отношения, весьма критически относятся к тому, как выражение мнения концептуализируется и изучается относительно национального поведения. В частности, они критикуют исследователей выражения мнения с точки зрения организационного поведения за то, что последние в своем анализе расходятся с историческими корнями концепции выражения мнения работников и по большей части игнорируют механизмы представительства сотрудников (например, профсоюзы) как средства передачи

«голоса» (Кауфман, 2015) [3], сосредотачиваясь только на дискреционном «голосовом» поведении на индивидуальном уровне.

Также ученые, исследующие выражение мнения работников в рамках организационного поведения, подвергаются критике за то, что они не учитывают, насколько интересы менеджмента и сотрудников не совпадают (Барри и Уилкинсон, 2015) [9]. Действительно, эти ученые уделяют гораздо больше внимания ситуациям, когда вклад сотрудников может быть организационно полезен, но при этом гораздо меньше фокусируются на ситуациях, когда сотрудники высказывают собственные законные интересы, которые могут противоречить интересам их организации.

Также справедливо сказать, что эти исследователи в значительной степени игнорировали исследования, связанные с производственными трудовыми отношениями и управлением человеческими ресурсами, и не особенно интересовались ролью формальных «голосовых» механизмов или институциональных структур в обеспечении или подавлении выражения мнения.

И все же ограниченность интересов существует и у тех, и у других. Как утверждали Барри и Уилкинсон (2015) [9], исследователи выражения мнения в сфере производственных трудовых отношений активно занимались изучением структур и механизмов, обеспечивающих выражение мнения, и уделяли меньше внимания тому, чтобы понять зависимые аспекты выражения мнения, которые занимают значимое место в организационном поведении.

К сожалению, побочным продуктом этих разных подходов стала неспособность принять и оценить то, что могут предложить другие дисциплины, или рассмотреть другие способы понимания выражения мнения.

В этих двух подходах наблюдается еще одно различие. Они оба сосредоточены на различных типах работников, а также на различных типах информации, передаваемой (или не передаваемой) этими работниками. В производственных отношениях интерес представляют главным образом работники с более низким статусом, а также передача и прием жалоб от них. Организационное поведение сосредоточено на более широком круге сотрудников, включая руководителей и специалистов, а также на обмене идеями, предложениями и проблемами, касающимися динамики и процессов на рабочем месте. Стоит задуматься о том, где есть необходимость или возможность для интеграции, а где есть важные различия, которые необходимо учитывать.

Проанализировав два различных подхода к пониманию выражения мнения работниками организации, авторы статьи пришли к выводу, что ученые, изучающие данную область, начали осознавать проблемы, связанные с разрозненным изучением выражения мнения. Появляется необходимость в большей интеграции между различными направлениями (Башшур и Ок, 2015; Бринсфилд, 2014; Моубрей, Уилкинсон и Тсе, 2015; Кнолл, Уегге, Антерраиер, Силва и Джонсон, 2016) [1; 4; 8; 10]. Данный недостаток интеграции особенно очевиден между областями трудовых отношений и организационного поведения. По мнению авторов, это препятствует прогрессу комплексного подхода в понимании выражения мнения работниками и оценке их различных целей и проявлений.

Библиографический список

1. Башшур М.Р., Ок В. Когда голос имеет значение. Многоуровневый обзор влияния мнения работников в организациях // Управление. 2015. № 41 (5). С. 1530–1554.
2. Детерт Дж.Р., Баррис Е.Р. Лидерское поведение и голос сотрудника: действительно ли открыта дверь? // Академия Управления. 2007. № 50 (4). С. 869–884.
3. Кауфман Б. Теоретизирующие детерминанты голоса сотрудника: интегративная модель по дисциплинам и уровням анализа // Управление человеческими ресурсами. 2015. № 25 (1). С. 19–40.
4. Растут ли наши знания о выражении и невыражении мнения в организациях? Выстраивание связей и открытие возможностей / М. Кнолл [и др.] // Управление человеческими ресурсами (нем.). 2016. № 30. С. 161–194.
5. Маккейб Д., Льюин Д. Голос сотрудника: перспектива управления человеческими ресурсами // Обзор систем управления Калифорнии. 1992. № 34 (3). С. 112–123.
6. Моррисон Э. Выражение и невыражение мнения работниками // Вестник по организационной психологии и организационному поведению. 2014. № 1 (1). С. 173–197.
7. Моррисон Э. Проактивное поведение сотрудников: интеграция и направления будущих исследований // Вестник Академии Управления. 2011. № 5. С. 373–412.
8. Моубрей П., Уилкинсон А., Це Х. Интегративный анализ выражения мнения работника: формирование концептуального представления и исследовательской программы // Управленческий анализ. 2015. № 17. С. 382–400.
9. Barry M., Wilkinson A. Pro-social or pro management: A critique of the conception of employee voice as a pro-social behaviour within organizational behaviour. URL: <https://doi.org/10.1111/bjir.12114>. (дата обращения: 20.05.2020).
10. Brinsfield C. Employee voice and silence in organizational behaviour. In A. Wilkinson, J. Donaghey, T. Dundon, & R. Freeman (Eds.). Handbook of Research on Employee Voice. 2014.
11. Budd J. Employment with a Human Face: Balancing Efficiency, Equity and Voice. Ithaca: ILR Press, 2004.
12. Donaghey J., Cullinane N., Dundon T., Wilkinson A. Re-conceptualising employee silence: problems and prognosis // Work, Employment and Society, 2011. P. 51–67.
13. Gordon W.L. Range of employee voice // Employee Responsibilities and Rights. 1988. № 1. P. 283–299.
14. Harley B. High performance work systems and employee voice. In A. Wilkinson, J. Donaghey, T. Dundon, & R. Freeman (Eds.) // Handbook of Research on Employee Voice. 2014.
15. Marchington M. Employee voice systems. In P. Boxall, J. Purcell, & P. Wright (Eds.) // The Oxford Handbook of Human Resource Management. Oxford: Oxford University Press, 2008.
16. Wilkinson A., Donaghey J., Dundon T., Freeman, R. (Eds.) // The Handbook of Research on Employee Voice. Elgar Press. 2014.

**THE WAYS OF CONCEPTUALIZATION
OF «EXPRESSION OF OPINION»**

BY WORKERS OF ORGANIZATION IN RESEARCH OF INTERNATIONAL AUTHORS

O.N. Torgovanova, V.V. Sizova

Tver State Technical University, Tver

The article reveals the modern theoretical ideas of international authors about the expression of opinion by employees of the organization. Two conceptual approaches to theoretical research are distinguished and analyzed: expression of an employees' opinion through in the context of labor relations and within the framework of organizational behavior.

Keywords: *expression of opinion, international research, conceptual approach, labor relations, organizational behavior.*

Об авторах:

ТОРГОВАНОВА Ольга Николаевна – старший преподаватель кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. E-mail: maerz25@mail.ru. SPIN-код: 6784-23-08.

СИЗОВА Виктория Валентиновна – кандидат психологических наук, доцент, зав. кафедрой иностранных языков ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. E-mail: vicas2005@yandex.ru. SPIN-код: 3455-82-42.

Author information:

TORGOVANOVA Olga Nikolaevna – Senior Lecturer of the Second Languages Subdepartment, Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: maerz25@mail.ru

SIZOVA Victoria Valentinovna – PhD of Psychological Sciences, Associate Professor, Head of the Second Languages Subdepartment, Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: vicas2005@yandex.ru

