

СЕКЦІЯ 3 СПЕЦІАЛЬНІ ТА ГАЛУЗЕВІ СОЦІОЛОГІЇ

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ДЕВІАЦІЇ ORGANIZATIONAL DEVIATIONS

Стаття присвячена дослідженню організаційних девіацій. Розглядаються девіації в організаціях із позиції системи девіації, в якій виокремлюються наступні складові: 1) соціально діюча особа – працівник/працівники організації, які своєю поведінкою порушують організаційні норми; 2) система норм, що уявляє собою комплекс загальних норм кримінального та адміністративного характеру та внутрішньоорганізаційних, сформованих і закріплених корпоративною культурою; 3) соціальний контроль та санкціонування – різні форми реагування з боку керівництва та колективу на порушення співробітником норм. Організаційні девіації безпосередньо впливають на показники економічного успіху, стабільності, продуктивності праці, морально-психологічного клімату у колективі та іміджу організації у громадській свідомості. У статті зроблена спроба узагальнення та типізації проявів організаційних девіацій за різними підставами. Авторки пропонують виділяти наступні види девіацій в організаціях: 1) за суб'єктом – індивідуальні і групові організаційні девіації; 2) за змістом втрат, які несе організація внаслідок девіантних вчинків співробітників – економічні, фізичні, інформаційні, соціально-психологічні, іміджеві; 3) за масштабами ризиків і втрат для організації: тотальні, часткові, незначні; 4) за характером норм, що порушуються: кримінальні (крадіжки, шахрайства), адміністративні (дисциплінарні), внутрішньоорганізаційні – порушення норм корпоративної культури, традицій, морально-естетичні – девіації обумовлені розладами особистості окремих працівників («отруєні співробітники») тощо. Подано загальну характеристику цих видів та визначені передумови й наслідки окремих типів організаційних девіацій. Зроблено акцент на необхідності поглибленого аналізу феномену «білокомірцевої» злочинності. З огляду на можливість виникнення й існування девіацій в організаціях, авторки доходять висновку про недосконалість кадрового менеджменту та необхідність розробки програми, що містить два напрями роботи: налагодження ефективної системи контрольних заходів та формування корпоративної культури, в основі якої лежить висока особиста відповідальність та лояльність (залученість) співробітників.

Ключові слова: девіантна поведінка, організація, організаційні девіації, норма, менеджмент, «білокомірцева» злочинність.

The article is devoted to the study of organizational deviations. Deviations in organizations are considered from the standpoint of the deviance system, in which the following components are distinguished: 1) a socially active person – an employee/employees of the organization, whose behavior violates organizational norms; 2) a system of norms, which represents a complex of general norms of criminal and administrative nature and intra-organizational ones, formed and fixed by corporate culture; 3) social control and sanctioning – various forms of response from the management and the team to the employee's violation of norms. Organizational deviations directly affect indicators of economic success, stability, labor productivity, moral and psychological climate in the team and the image of the organization in public consciousness. The article attempts to generalize and typify manifestations of organizational deviations on various grounds. The authors propose to distinguish the following types of deviations in organizations: 1) by subject – individual and group organizational deviations; 2) according to the content of losses incurred by the organization as a result of deviant actions of employees – economic, physical, informational, social-psychological, image; 3) by scale of risks and losses for the organization: total, partial, minor; 4) according to the nature of the violated norms: criminal (theft, fraud), administrative (disciplinary), intra-organizational – violations of the norms of corporate culture, traditions, moral and aesthetic – deviations caused by personality disorders of individual employees ("toxic employees"), etc. The general characteristics of these types are presented and the prerequisites and consequences of certain types of organizational deviations are defined. Emphasis is placed on the need for an in-depth analysis of the phenomenon of "white-collar" crime. Taking into account the possibility of the occurrence and existence of deviations in organizations, the authors come to the conclusion about the imperfection of personnel management and the need to develop a program containing two areas of work: establishing an effective system of control measures and forming a corporate culture, which is based on high personal responsibility and loyalty (involvement) employees.

Key words: deviant behavior, organization, organizational deviations, norm, management, "white-collar" crime.

УДК 316.35
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.39.6>

Бутиліна О. В.

к. соціол. н.,
доцент кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Євдокимова І. А.

кандидат соціологічних наук, доцент,
в.о. завідувача кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Постановка проблеми. Явище девіації чи не найдосліджене у науковому дискурсі. Починаючи з гіпотез Ч. Ломброзо та У. Шелдона щодо вроджених біологічних ознак злочинців, психологічних пояснень схильності до агресивної поведінки та обґрунтування аномічного

стану суспільства Е. Дюркгейма, як однієї з важливих умов поширення різних форм девіантної поведінки, і до сучасних досліджень кіберзлочинності, булінгу, наркозалежності чи «білокомірцевої злочинності», суспільний та науковий інтерес до аналізу причин і наслідків поведінки,

що відхиляється від норм, не зменшується. Злочинці вигадують складні схеми, залучають і використовують інформаційні й технологічні ресурси, урізноманітнюють форми. Окремим цікавим полем для дослідників є організація, де проблема девіації сполучається із економічними, соціально-психологічними та іміджевими показниками її роботи. Працівники своїми діями (чи бездіяльністю) можуть нанести шкоду організації різного масштабу.

Слід зазначити, що організаційні девіації традиційно пов'язують з організаціями комерційного сектору. В той же час організаційні девіації безперечно існують і в організаціях державного та некомерційного («третього») секторів. У сучасному суспільстві від діяльності цих організацій залежить виконання багатьох важливих для суспільства функцій. Організаційні ж девіації можуть суттєво знижувати ефективність їх діяльності, приводити до репутаційних втрат, та, відповідно, це може наносити шкоду функціонуванню суспільної системи загалом.

Отже, на наш погляд, актуальною і недостатньо дослідженою постає проблема вивчення проявів девіантної поведінки в організаціях, їх різновидів, чинників та наслідків. Теоретичне обґрунтування й узагальнення з цього питання сприятимуть розробці заходів менеджменту ефективного попередження організаційних девіацій та швидкого подолання їх негативних наслідків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Чисельні дослідження девіантної поведінки розкривають різні аспекти цього соціального феномену. Вольнова Л.М., Веред І.С. та Кушнір Ю.В., Герасіна Л.М. [1], Гілінський Я., Замановська О.В., Знаковська Н.М., Кікалішвілі М.В., Лобанова А.С. та Калашнікова Л.В., Максимова Н.Ю., Мартинюк Т., Мінц М.О., Нікон Н.О., Полтораков О.Ю., Руценко І.П. [5], Сердюк О.О., Тимошенко В.І., Чаплик М.М. [6–8], Шевченко О.М. та ін. науковці пропонують як теоретичні узагальнення щодо форм і проявів девіації, так і важливі методичні й практичні рішення, щодо профілактики поведінки, яка відхиляється від визнаних норм. У розрізі теми нашого дослідження зацікавленість викликають окремі роботи, які присвячені питанням девіацій в організаціях. З точки зору забезпечення кадрової безпеки в організаціях Руценко І.П. визначає «організаційні» девіації як «низку типових дій, що становлять загрозу для корпорації з боку її членів, які не зважають у своїх діях на внутрішні норми» [3, с. 285]. Гераськіна О.С. пропонує теоретичну модель девіантної поведінки в організації [2]. У цьому ж контексті цікавими є публікації Чаплика М.М. «Кримінальні практики як засіб соціальної мобільності» [6] та «Білокомірцева» злочинність у «кримінальному суспільстві»: проблеми соціологічного

аналізу» [8], в яких автор приділяє увагу феномену «білокомірцевої» злочинності. Отже, на наш погляд, буде доцільним зробити ще один крок до формування цілісного уявлення про організаційні девіації як складову соціального феномену та звернутись до менеджерських практик попередження відхилень у поведінці співробітників.

Мета статті – проаналізувати організаційні девіації з огляду на положення системи девіації, типологізувати й охарактеризувати прояви девіацій в організаціях.

Виклад основного матеріалу. Головні ресурси ХХІ століття – це люди і технології. Вдале використання цих ресурсів забезпечує загальний прогрес та конкретні успіхи й досягнення окремих структур. Девіації в організаціях корелюють із явищами безпеки, імовірних ризиків і загроз, коливаннями показників ефективності праці та економічної прибутковості, проблемами іміджу і привабливості компанії тощо. Очевидно, що в організації, де існують девіантні вчинки пересічних (і не тільки!) працівників є проблеми із використанням ресурсів і менеджментом на різних рівнях.

Застосуємо уявлення про систему девіації для пояснення феномену організаційних девіацій. Її елементи: 1) соціально діюча людина; 2) норма, що врегульовує той чи інший вид діяльності; 3) соціальні групи, інститути, організації, які реагують на поведінку актора, виконують функції соціального контролю [4]. Локалізуємо ці елементи межами організації. Перший складник цієї системи – співробітник/співробітники, які вдаються до певних дій, керуючись переважно власними інтересами й корисливими намірами. Причому, такі дії можуть бути: а) цілком усвідомленими, спланованими; б) неусвідомленими (помилки, нерозуміння наслідків, афективні дії); в) усвідомленими, але такими, що здійснюються внаслідок насильства чи тиску на людину з боку третьої особи; г) дії, як бездіяльність (небажання реагувати на певні порушення, що призводять до негативних наслідків). Тож, в організації такою «соціально діючою людиною» потенційно може стати будь-який працівник, який самостійно, у змові з іншими, під тиском чи у стані емоційного вибуху вдається до відповідних дій, які наносять різного характеру шкоду організації. Другий елемент системи норма, що врегульовує той чи інший вид діяльності, порушення якої людиною призводить до економічних, інформаційних, соціально-психологічних, іміджових чи фізичних втрат. Усі ці збитки болючі для організації і вимагають заходів швидкого реагування. Кожна організація функціонує у багатовимірному просторі. Вона вибудовує відносини із іншими інституціями у зовнішньому середовищі, формує внутрішній порядок (дисциплінарні норми), налагоджує

комфортний клімат. Ці процеси ґрунтуються на дотриманні існуючих нормативних положень. Поведінкова структура організації розвивається та змінюється внаслідок усвідомленого впливу та спонтанних процесів взаємодії працівників, які відтворюють або заперечують певні взірці поведінки. Так формуються внутрішньоорганізаційні норми, які складають основу корпоративної культури. Порухення тих чи інших норм є свідченням організаційних девіацій. Третя складова – система контрольних заходів та санкціонування як форма реагування на порушення норм з боку працівників організації. Це можуть бути як офіційні (стягнення, догана, пониження на посаді та ін.) так і неформальні (осуд, незапрошення на заходи, ігнорування тощо) санкції. Отже, організаційні девіації можна розглядати як різновид девіантної поведінки, яка має усі ознаки системи й реалізується у межах організації.

Спробуємо узагальнити різні прояви девіацій в організаціях, застосувавши метод типології. Для цього виділимо декілька підстав, за якими окреслимо найбільш поширені організаційні девіації.

1. За суб'єктом – девіації в організаціях можуть бути індивідуальні та групові. При чому реалізовуватись вони можуть на різних рівнях організаційно-управлінської структури. Наприклад, дрібна крадіжка працівника торгового залу супермаркету і шахрайство із підробкою звітної документації головного бухгалтера фірми – це індивідуальні організаційні девіації, а зловживання алкогольними напоями у «дружній компанії» вантажників у робочий час чи продаж цінних розробок фірми конкурентам одним з менеджерів у змові з фахівцем відділу інформаційного (комп'ютерного) відділу можна назвати груповими формами девіацій.

2. За змістом втрат, які несе організація внаслідок девіантних вчинків співробітників: економічні девіації – найпоширеніший різновид організаційних девіацій, в основі якого лежить виключно корислива діяльність співробітника/співробітників, що наносить шкоду організації, зменшуючи прибутковість чи навіть збанкрутуючи її; «фізичні девіації» – різні девіантні вчинки працівників організації, які призводять до втрат майнового фонду (згоряння приміщень внаслідок пожежі, поламка вартісного обладнання, пошкодження сировини тощо); «інформаційні девіації» – «злив» цінної інформації конкурентам, розголошення конфіденційних даних, продаж баз даних, шпіонаж та ін.; «соціально-психологічні девіації» – особливий різновид девіацій, який має опосередкований вплив на показники економічної ефективності та статусні позиції організації. Суб'єктами скоєння девіантних вчинків тут є так звані «отруйні співробітники», які свідомо порушують моральні норми та псують соціально-психологічний клі-

мат у колективі шляхом некоректної поведінки, поширенням чуток, розпалюванням конфліктів, приниженням, брехнею. Алан А. Каваїола та Нейл Дж. Лавендер у роботі, присвяченій питанням дисфункційних працівників зазначили, що «робота з такою людиною [токсичним співробітником] може бути однією з найбільш стресових ситуацій, з якими будь-який співробітник буде стикатись у колективі» [9, с. 9]; «іміджеві девіації» – навмисні дії співробітників, які знижують рівень довіри до організації з боку споживачів (наприклад, брехливі заяви ображеного працівника чи погане виконання професійних завдань, що значно знижує якість послуги, нетактовне спілкування із споживачами, конкурентами, партнерами тощо).

3. За масштабами ризиків і втрат для організації: тотальні, наслідком яких є банкрутство та загибель організації; часткові – такі, що мають значний негативний вплив на організацію, проте відновити нормальний ритм роботи цілком можливо за певний період часу; незначні девіації – поодинокі ситуативні порушення норм, які не суттєво відбиваються на функціонуванні компанії, втім, збільшення їх кількості буде свідчити про серйозні вади системи менеджменту. Аналіз можливих втрат та прогнозування їх масштабів підпорядковується так званому «ефекту перевернутої піраміди». Рущенко І.П. характеризує його наступним чином: більшість злочинів в організації здійснюють звичайні працівники – це дрібні делікти, а «авторами» лише 12% усіх кримінальних подій стають представники топ-менеджменту... але втрати від злочинних дій різних категорій працюючих суттєво різняться. Рядові працівники можуть скоювати переважно дрібні злочини, а топ-менеджери, якщо на це спокуються, здатні повернути крупномасштабні афери» [3, с. 289] і, відповідно, спричинити дуже серйозні втрати.

4. За характером норм, що порушуються: кримінальні – злочини, покарання за які відбувається згідно положень КК України (крадіжки майна та ресурсів організації, шахрайства як в середині організації, так і працівників по відношенню до клієнтів); адміністративні (дисциплінарні) – адикції працівників, що мають негативні економічні та соціально-психологічні наслідки для організації та масові прояви нехтування вимог внутрішнього порядку та трудової дисципліни; внутрішньоорганізаційні – порушення норм корпоративної культури, традицій; морально-естетичні – девіації обумовлені розладами особистості окремих працівників («отруйні співробітники») тощо. Крок до розуміння сутності та соціологічної інтерпретації працівників із ментальними проблемами як організаційних девіантів був зроблений авторами в одній з попередніх публікацій (див. докладніше 10).

Кожна група девіантів в організації заслуговує на глибокий аналіз та розгляд у межах окремих досліджень, однак, зрозуміло, що вони є деталями одного «пазлу», що відображає актуальні проблеми менеджменту на усіх напрямках роботи з персоналом. У цьому аспекті вкрай гостро постає потреба у вивченні феномену «білокомірцевої» злочинності, тобто злочинів, які скоюють політики, високопосадовці та представники топ-менеджменту компаній. З огляду на проблему нашого дослідження, ми акцентуємо увагу саме на злочинах керівників (менеджерів) організацій. Ці суб'єкти використовують високий статус та необмежений доступ до фінансових ресурсів організації для власної вигоди і збагачення. Як ми зазначали вище, саме ці девіації можуть стати причиною загибелі організації. Фахівці називають декілька найпоширеніших видів «білокомірцевих» злочинів: «шахрайство в сфері економіки, хабарництво, промислове шпигунство, несплата податків, хибне банкрутство, підробка документів, печаток, підписів, службова недбалість тощо» [11]. «Білокомірцеві» злочини відрізняються високою латентністю, невідворотністю та масштабністю негативних наслідків. Слід зазначити, що цей вид організаційної девіації характеризується інтелектуальністю, гарною спланованістю та технологічністю. Чаплик М.М., який вивчає феномен кіберзлочинності, зазначає: «Кіберзлочини приваблюють «білих комірців» анонімністю, складністю їхнього розкриття тощо. «Білокомірцеві» злочинці можуть вчиняти традиційні економічні злочини за допомогою технічних пристроїв та віртуальної мережі. Також «білі комірці» можуть вчиняти й кіберзлочини або імітувати роль «жертв» кіберзлочинів із метою приховування власне «білокомірцевих» правопорушень» [7, с. 86]. Це дає підстави говорити про важливість не тільки створення дієвої стратегії менеджменту персоналу, в основі якої є заходи з ідентифікації девіантів та своєчасної профілактики й адекватного реагування на порушення норм організації, але і впровадження системи моніторингу та прозорого контролювання на усіх рівнях управлінської структури.

Висновки. Таким чином, організаційні девіації слід розглядати як систему девіації локалізовану межами організації, що має притаманні їй елементи і реалізується у різних формах. Усі вони мають відповідні несприятливі наслідки для компанії і свідчать про певні вади менеджменту. Знизити кількість зловмих намірів та реалізованих спроб нанести шкоду організації з боку співробітників можна шляхом, по-перше, налагодження ефективної системи контрольних заходів із належним інформуванням усіх її учасників, по-друге, реалізацією стратегії залучення персоналу до

розв'язання проблем організації й, відповідно, підвищення рівня їх відповідальності за виконання власних професійних завдань і загальних успіхів компанії. І, якщо перше завдання має суто адміністративний механізм реалізації, то другий напрямок стосується кадрової політики в цілому та конкретних менеджерських практик, спрямованих на формування відповідної корпоративної культури (нетерпимість до проявів девіацій, традиції взаємодопомоги, довірливості стосунки тощо), високої залученості, згуртованості і лояльності співробітників, зокрема. В умовах загального спрямування на підвищення гнучкості та мобільності організаційних структур, коли працівникові надається більше свободи й можливостей для реалізації професійних завдань, важливо «не загубити» людину. Важливо долучати її до різних аспектів життя-забезпечення організації (зокрема прозорих контрольних програм) і, таким чином, підвищувати особисту відповідальність і лояльність до компанії, створивши комфортне середовище і закріпивши відповідні норми (традиції) організаційної культури.

Перспективним напрямом досліджень, на наш погляд, має стати визначення шляхів удосконалення системи менеджменту організації у напрямку своєчасного виявлення девіантів та попередження ризиків і загроз, розробка плану роботи з персоналом із підвищення відповідальності та реалізації програми відкритого й прозорого контролю.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Герасіна Л. М. Проблеми девіантної поведінки в контексті соціологічного виміру. *Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого*. 2011. № 7. С. 209–224.
2. Гераськіна О. С. Теоретична модель девіантної поведінки в організації. *Габітус*. Вип. 4. 2017. С. 26–30.
3. Робота з персоналом організацій: навч. посіб. / за ред. І. П. Руценка. Харків : Видавництво «Форт», 2013. 460 с.
4. Руценко І. П. Загальна соціологія : підручник. Харків : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2004. 524 с.
5. Руценко І. П. Соціологія злочинності. Харків : Видавництво національного університету внутрішніх справ, 2001. 370 с.
6. Чаплик М. М. Кримінальні практики як засіб соціальної мобільності. *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2021. № 33. С. 83–87. URL: <https://doi.org/10.32837/apfs.v0i33.1050> (дата звернення: 15.07.2022).
7. Чаплик М. М. Український вимір кіберзлочинності крізь призму окремих типів кіберзлочинців. *Габітус*. 2020. № 11. С. 83–87. URL: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.11.14> (дата звернення: 15.07.2022).
8. Чаплик М. М. «Білокомірцева» злочинність у «кримінальному суспільстві»: проблеми соціологічного аналізу. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія,*

теорія, методи. 2014. № 1101. Вип. 32. С. 180–184. URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhISD_2014_1101_32_31 (дата звернення: 15.07.2022).

9. Каваиола Алан А., Лавендер Нейл Дж. Ядовитые сотрудники: коллеги, которые отравляют нам жизнь. Ростов н/Д: «Феникс», 2005. 272 с.

10. Бутиліна О., Філенко О. Персонал з ментальними проблемами як об'єкт соціологічного ана-

лізу. *SOCIOПРОСТІР* : міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2021. № 10. С. 37–42. URL: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-10-04> (дата звернення: 15.07.2022).

11. «Білокомірцеві» злочини. URL: <https://juresprudence.com.ua/bilokomirtsevi-zlochyny/> (дата звернення: 15.07.2022).