МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Учреждение образования

«Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины»

Факультет психологии и педагогики

Кафедра социальной и педагогической психологии

Контрольная работа

по дисциплине «Экспериментальная психология»

тема: «Хоторнские эксперименты»

Выполнил студент группы ПЗ-41

Козловский Юрий Анатольевич

Гомель 2014 г.

Введение

Каждый из нас, хочет он того или нет, принадлежит к разным социальным группам: большим и малым, формальным и неформальным. Что интересно, попавший в группу человек почти всегда меняет своё поведение. А применительно к производству, меняет свои выработку и степень участия в решении поставленной задачи.

В кругах зоопсихологов известен такой эксперимент. В обезьяньей клетке высоко подвешивается гроздь бананов. По самой клетке разбросаны ящики, которые можно поставить друг на друга, и по ним добраться до бананов. Одно обезьяна легко справится с этим. Но если поместить в клетку несколько обезьян, то они так и не смогут добраться до бананов. А всё потому, что они не могут скооперироваться и продуктивно работать.

При работе в группе люди зачастую склонны снижать степень своего участия, а может быть вообще перекладывать всю работу на соратников. Учитывая, что скорее всего подобные мысли у каждого члена группы, на положительный результат остаётся только надеяться. Поэтому многие профессии предполагают одиночную работу. Яркий пример - творческая, дизайнерская работы.

Но возможен и положительный, синергетический эффект работы группы. На самом деле, иногда избежать групповой работы невозможно, а помощь соратников неоценима. Стоит заметить, что наибольшее влияние на человека оказывают именно малые группы.

Самый известный эксперимент по взаимодействию людей в группе был проведен на заводе «Хоторн Воркс». Руководство предприятия, озаботившись повышением производительности труда рабочих, начало серию экспериментов, впоследствии названные Хоторнскими.

1. Хоторнские эксперименты

Элтон Мейо (1880-1949) - известный американский психолог и социолог; исследователь проблем организационного поведения и управления в производственных организациях; один из основоположников индустриальной социологии. Был профессором индустриальной социологии в Гарвардском университете, затем профессором промышленных исследований Высшей школы бизнеса и администрации. Получил философское медицинское образование в Великобритании, затем финансовое - в США. Руководил рядом исследовательских проектов и экспериментов, в том числе Филадельфийским и Хоторнским. Работы этого ученого оказали большое влияние на развитие социологической теории в ХХ веке, они помогли исследователям в области социологии и психологии в область, ранее доступную только экономистам, инженерам и промышленным психологам.

Разрабатывая теорию «человеческих отношений», Мейо ставил следующие цели:

 повысить уровень мотивации человека к труду;

 психологически подготовить работника к принятию нововведений на производстве;

 улучшить качество организационных и управленческих решений; развивать сотрудничество среди работников и их трудовую мораль;

 содействовать личностному развитию работника.

«Хотя со времени их проведения прошло уже больше полстолетия, они и поныне относятся к числу наиболее часто упоминаемых и спорных экспериментов в истории социальных наук. С их результатами знакомились многие поколения студентов. Они стали настолько значимой вехой в истории социологии и психологии, что стали восприниматься мифическим началом таких специальных дисциплин, как производственная социология, социальная психология труда, производственная психиатрия и антропология производственной деятельности. Обзоры ключевых достижений в теории организации и управления свидетельствуют о плодотворном влиянии экспериментов и на эту сферу...»[1]

В ноябре 1924 г. группа исследователей начала проводить эксперимент на заводе Хоторна, принадлежащем компании «Вестерн Электрик» близ Чикаго. Первоначальным замыслом его было определение зависимости между физическими условиями работы и производительностью труда. Этот эксперимент явился логическим развитием теории «научного управления», доминировавшей в тот период. Как это часто случается с великими открытиями, результаты получились не те, что ожидались. Случайно ученые нащупали нечто более важное, что впоследствии привело к возникновению теория «человеческих отношений» в науке управления.

2. Три этапа эксперимента

Эксперимент состоял из трех основных этапов.

Первый этап начинался экспериментами с освещением (1924- 1927 гг.) Целью этих экспериментов было выяснить зависимость между изменениями в интенсивности освещения и производительности труда. Благодаря появлению вольфрамовых ламп накаливания производственные пользователи смогли отказаться от использования менее эффективных угольных ламп и, тем самым, обеспечить необходимый уровень освещенности при существенно меньших затратах электроэнергии. В 1923 г. компания General Electric предложила провести обширную программу исследований по этой проблеме под наблюдением Национального исследовательского совета (NRC). Это привело к созданию Комитета по проблемам промышленного освещения.

С ноября 1924 по апрель 1927 г. па заводе периодически проводились соответствующие эксперименты. Их проведением руководил Чарльз Сноу.

Первая серия испытаний, проводившихся с ноября 1924 по апрель 1925 г., не позволила выявить определенной зависимости между яркостью освещения и производительностью. При повторном проведении опытов в феврале 1926 г. экспериментаторы решили принять в расчет влияние неэкспериментальных переменных (так называемый "Хоторнский эффект") путем устранения некоторых второстепенных факторов, влияющих па производительность труда.

На этой стадии исследования были сделаны два основных вывода:

. Нет прямой механической связи между одной переменной в условиях труда и производительностью;

. Следует искать более важные факторы, которые определяют трудовое поведение.

Убедившись в том, что увеличение производительности связано не только с повышением освещенности, экспериментаторы решили проверить, как влияет на производительность понижение освещенности. С сентября 1926 г. по апрель 1927 г. был проведен ряд соответствующих опытов в условиях искусственного освещения. Естественное освещение в испытательных помещениях отсутствовало. Были выбраны две группы рабочих, одна из которых (контрольная) работала в условиях стабильного уровня освещенности, составлявшего около 11 свечей (кандел) на квадратный фут. Экспериментальная же группа работала в условиях постепенно снижавшейся освещенности, которая была снижена с 11 до 1,4 свечи на квадратный фут, после чего рабочие стали активно жаловаться на недостаток света. Производительность повысилась и в том, и в другом случае, причем в экспериментальной группе, несмотря на недостаток света, она была выше, чем в контрольной. В результате исследований стало ясно, что:

. Условия труда воздействуют на трудовое пове¬дение не не посредственно, а опосредованно через их восприятие, установки и т. д.;

. Межличностное общение в условиях производства может оказывать благоприятное воздействие на эффективность труда.

Следующий, второй этап Хоторнского эксперимента (1928-1931 гг.) представлял собой уже исследование только субъективной сферы отношения заводских рабочих к своей работе, условиям труда, руководству и т. д.

Между 11 и 15 апреля испытатели проанализировали результаты экспериментов 1926-1927 гг. и пришли к следующим выводам:

. Уровень освещенности не оказывает решающего влияния на производительность труда работника.

. Контроль (наблюдение) влияет на производительность, однако влияние это не изучено

Ученые задались тремя вопросами:

. Если производительность труда рабочего возрастает при низком уровне освещенности в условиях эксперимента, то почему она не растет в условиях цеха?

. Если исследователи займутся изучением проблемы производственного утомления и станут систематически внедрять получаемые результаты в исследуемую группу, то не повысится ли при этом производительность труда?

. Можно ли установить подлинные причины повышения или снижения производительности труда, если рабочие будут трудиться в небольшом помещении, где можно следить за всеми их действиями?

Исследователи остановили свой выбор на сборке реле. От сборщиков реле требовалась ловкость рук и способность практически ежеминутно повторять одну и ту же операцию в течение всего девятичасового дня и всей рабочей недели, состоявшей из пяти с половиной смен.

Для участия в экспериментах, проводившихся в опытном помещении участка сборки реле (RATR), было отобрано шесть молодых женщин в возрасте от 15 до 28 лет. Прежде чем их перевели в опытное помещение, был замерен уровень их индивидуальной производительности, который должен был стать отправной точкой при оценке их труда в условиях эксперимента. Эксперимент начался в мае 1927 и продолжался до июня 1932 г. С июня 1927 г. этим женщинам была предоставлена возможность получения специального группового премиального вознаграждения, обеспечивающего существенно больший заработок по сравнению с тем, кто работал и цехе

В августе 1927 г. стали вводиться дополнительные перерывы, с которых началась реализация запланированных изменений, включавших в себя обеспечение работниц бесплатным питанием, сокращение продолжительности рабочего дня и рабочей недели.

Немаловажным обстоятельством являлось и то, что женщины в ходе эксперимента были связаны с высшим руководством, что позволяло им до известной степени игнорировать обычные дисциплинарные требования, налагаемые непосредственными руководителями.

К июню 1929 г. уровень производительности опытной бригады увеличился на 30% по сравнению с исходным периодом, начавшимся в мае 1927 г. Примерно в это же время началась серия экспериментов и со второй бригадой сборщиц реле (она проводилась с августа 1928-го по март 1929 г.), состоявшей из пяти человек, которым выплачивалось групповое вознаграждение, но не предоставлялись дополнительные перерывы для отдыха, и с бригадой, занимавшейся расслаиванием слюды (с октября 1928-го по сентябрь 1930 г.), которая работала примерно в таких же условиях, что и первая бригада сборщиц, но получала деньги па основе индивидуальной сдельной системы оплаты труда, и также с группой машинисток (февраль 1929 г.), получавших еженедельное жалование, размер которого зависел от производительности их труда, которая определялась по показаниям специального записывающего устройства, фиксирующего и рассчитывающего среднюю частоту ударов по клавишам. И наконец, в ноябре 1931 г. У. Ллойд Уорпер, занимавшийся в Гарварде проблемами промышленной антропологии, приступил к изучению социальных взаимоотношений в группе, которая на сей раз состояла только из мужчин.. Как пишут Болтоп и Гринвуд, "эти работы стали социологическим исследованием активности групп, формируемых в условиях производства".

На основании полученных данных был сделан вывод о том, что лишь в редких случаях неудовлетворенность рабочих была объективно обусловлена. Главная причина неудовлетворенности усматривалась в индивидуальных восприятиях, которые во многом связаны с предыдущим опытом индивида, его отношениями с товарищами, в семье и т. д. А это значило, что простое изменение каких-либо элементов внешней среды может не принести желаемого результата.

На третьем этапе Хоторнского эксперимента исследователи вернулись к методу «испытательной комнаты», поставив, однако, другую задачу, а именно, выйти за рамки индивидуально-психологического подхода и рассмотреть поведение индивида в свете его отношений и взаимодействия с другими членами коллектива.

Результаты исследования, проведенных методом наблюдения и интервью, показали, что рабочая группа имеет сложную организацию, которая имеет свои нормы и стандарты поведения, свою шкалу ценностей и оценок, разнообразные связи, которые выходят за рамки официальных предписаний и т. д..

3. Э. Мэйо и Хоторнские эксперименты

В марте 1928 г. Т. К. Стивенсон, директор по персоналу Western Electric, послал Элтону Мэйо предварительный отчет о результатах экспериментов на опытном сборочном участке. Мэйо с интересом прочел этот отчет и решил посетить предприятие в апреле 1928 г. вместе со своей ассистенткой Эмили Осборн. Ему хотелось на месте ознакомиться с работой опытного участка и провести серию замеров кровяного давления у работников в рамках программы изучения проблемы производственного утомления.

Во время своего визита на завод Мэйо и его ассистентка замеряли кровяное давление и частоту пульса у пяти сборщиц реле, работавших на опытном участке, а также у трех женщин, работавших на участке намотки катушек. Хотя полученные результаты указывали на наличие определенной корреляции между введением дополнительных перерывов для отдыха и повышением производительности труда на опытном участке, их никоим образом нельзя было считать достаточно надежными.

4. Выводы Хоторнского эксперимента

Хоторнский эксперимент дал такой объем данных, что это позволило сделать много важных научных открытий.

Официальный отчет о Хоторнских экспериментах Мэйо изложил в своей работе «Человеческие проблемы индустриальной цивилизации» в 1933 г.

Смысл экспериментов заключался в изучении влияния на производительность труда условий, организации и оплаты работы, а также отношений членов трудового коллектива между собой и руководством предприятия.

Главным выводом из Хоторнских экспериментов было доказательство того, что, создав на предприятии благоприятный социально-психологический климат, можно существенно увеличить производительность труда.

По завершению Хоторнского исследования Мэйо сформулировал 8 принципов:

. Работа - есть деятельность группы.

. Социальный мир человека главным образом определяется рабочей деятельностью.

. Потребность в признании, безопасности и ощущении принадлежности в определении морали рабочего и производительности труда более важны, чем физические условия работы.

. Жалоба - не обязательно объективное перечисление фактов; обычно это симптом, означающий вмешательство в социальный статус индивида.

. Рабочий - человек, чьё мнение и эффективность определяются внешними и внутренними социальными факторами.

. Неформальные группы имеют сильный социальный контроль над привычками и мнениями рабочих.

. Переход от изначально заложенного общества к адаптивному имеет тенденцию разрушать социальную организацию работы предприятия и всей промышленности в целом.

. Сотрудничество в группе не появляется внезапно; оно должно быть спланировано и разработано. Если оно есть, рабочие становятся сплоченнее и это помогает противостоять разрушительному эффекту адаптивного общества.

Мэйо обращается не только к трудам Дюркгейма, но и к некоторым положениям Зигмунда Фрейда, полагая, что "неприспособленность невротика - это социальная неприспособленность; невротическая недееспособность - это не личная, а социальная проблема... Любая социальная ситуация, которая характеризуется неупорядоченностью, приводит человека к одержимости куда скорее, нежели существование его в организованном сообществе".

5. Хоторнский эффект

Новизна, интерес к эксперименту или повышенное внимание к данному вопросу приводили к искаженному, зачастую слишком благоприятному, результату. Участники эксперимента действительно работали намного усерднее, чем обычно, благодаря одному только сознанию, что они причастны к эксперименту.

И сегодня ученые, занимающиеся изучением поведенческих факторов, хорошо знают о Хоторнском эффекте и составляют свои программы таким образом, чтобы избежать его.

Совершенно очевидно, что Хоторнский эффект влиял на производительность труда, но был лишь одним из факторов. По мнению ученых, еще одним важным фактором повышения производительности является форма контроля. Во время проведения эксперимента очень часто мастера контролировали рабочих меньше, чем обычно. По сравнению с формами контроля, практикуемыми обычно мастерами, это часто давало лучшие результаты, потому что под наблюдением мастера участники эксперимента более осознанно выполняли свои обязанности.

Осознание того, что качество и тип контроля могут оказывать сильное влияние на производительность труда, пробудило интерес управляющих к стилю руководства. Тем не менее, никто не может отрицать, что наши сегодняшние знания и огромное влияние руководителя низового звена на то, какое мнение люди составляют о себе самих, своей работе, своей организации, частично является прямым результатом Хоторнского эксперимента.

Первоначальная ориентация Хоторнского эксперимента исходила из тогдашних теорий научного управления. Впоследствии выяснилось, что великое открытие Мэйо, связанное с Хоторнским экспериментом, заключалось в том, что социальные и психологические факторы оказывают на производительность труда более сильное влияние, чем физические, при условии, что сама организация работ уже достаточно эффективна. Проще говоря, Мэйо обнаружил, что в результате экспериментирования выявились новые виды социального взаимодействия. Именно не планируемая и неконтролируемая руководством перестройка социальных отношений явилась главной причиной изменения производительности труда.

хоторн эксперимент завод производительность

Заключение

Однозначной оценки Хоторнских экспериментов в зарубежной литературе нет, хотя их принципиальное значение как поворотного пункта в истории менеджмента и индустриальной социологии признается всеми. При этом отмечается незаурядный исследовательский талант Мэйо. По широте и обоснованности научной программы, методическому совершенству экспериментальной части, достоверности эмпирической информации и профессиональному мастерству Хоторнские исследования на предприятии являются вершиной западной индустриальной социологии, особенно когда речь идет о первой половине XX века. Развитие социального аспекта явилось главным достоинством исследований Хоторна. Технический аспект, включающий достижение высокой производительности и экономической прибыли должен рассматриваться в любой организации с учетом человеческого фактора. Работник имеет физические потребности, которые должны быть удовлетворены, но, что еще более важно, он имеет социальные потребности. Социальные потребности возникают из социальных условий и реализуются в жизни организации через отношения с коллегами и другими работниками. События и объекты в окружающей среде не должны рассматриваться как вещи в себе, а как носители социальных ценностей. Исследователи пришли к выводу, что поскольку человек мотивируется не фактами и логикой, чувства и сентименты по отношению к предметам социальных ценностей становятся важными факторами в управлении персоналом.

Таким образом, основным выводом Хоторнских исследований явилось осознание новых менеджерских качеств. Они были исключительно важными для управления человеческими ситуациями: в первую очередь - это умение понимать поведение работников, во-вторых - это умение советоваться, мотивировать, руководить и строить коммуникации с людьми.

Список использованной литературы

1. Егоршин А. П. Управление персоналом. Н. Новгород: НИМБ, 1997.

. Ерёмина Б. Л, Базарова Т. Ю. "Управление персоналом". Учебник для вузов, М.: ЮНИТИ, 1998.

. Кибанов А.Я., Захаров Д.К."Организация управления персоналом на предприятии" - М. ГАУ, 1994