

「心の時代」の総務の役割

-----組織心理学の理解と応用-----

平成15年11月15日

第38回SH情報文化研究会

株式会社サイエンスハウス 総務

鵜飼貴美子

1. はじめに

- 「心の時代」の総務の役割-----組織心理学の理解と応用という難しそうなタイトルであるが、持ち時間が15分なので、私が最近社外で生涯学習として勉強している、産業心理学について、気づいたことを発表させていただきます。
- 今回発表するきっかけは、来年2月に同じく15分で発表する機会があるので、その度胸だめしとさせていただきます。

2. 自己紹介

サイエンスハウスとの関わり

現在40代半ば。サイエンスハウスへの入社は20代後半。

いつのまにか長く働いている。社長の幅広い人脈のおかげで、多くの人とお会いする機会があり、それが刺激になっている。

・ 産業心理を学んだきっかけ

3年前より生涯学習で勉強している。

その後、私的に社外で産業心理を勉強するようになった。勉強する気になったのは、限りある人的資源を大切にしたい、ナイモノネダリはやめて経営することに専念したほうがよいと判断したためである。

3. 産業・組織心理学とは

・産業心理学

1900年代初頭心理学の知識を経済生活上の問題解決に応用するための学問として成立。当時は経済心理学とよばれていた。

・組織心理学

1960年代に台頭。

・産業・組織心理学

1970年代になって産業心理学との再編成

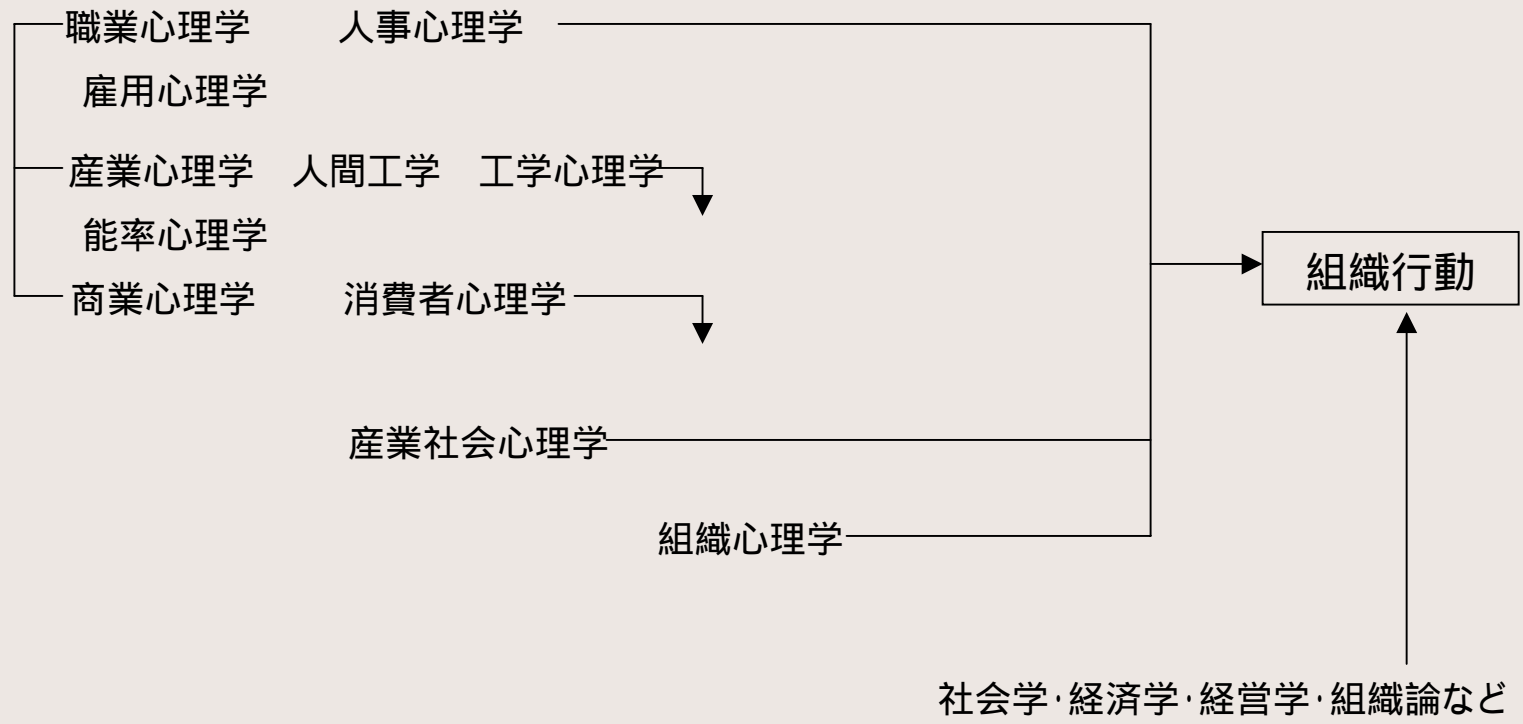
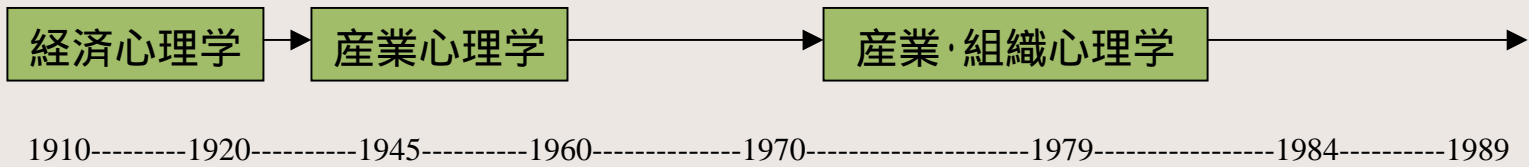


図1 産業心理学の流れ (馬場昌雄による)

4.産業・組織心理学入門を 学んで

集団の規範

- ・個人と集団の関係を考えるとき、集団はフォーマル集団とインフォーマル集団の二つの二重構造から成り立つ。
- ・フォーマル集団
公式集団 公式的な目標設定のために作られた集団。目にみえる集団
- ・インフォーマル集団
非公式集団 メンバー相互の感情によって自然発生する集団。目に見えない集団

職場集団によるインフォーマル集団の規範が個人の生産活動に大きな影響を及ぼしている事例です

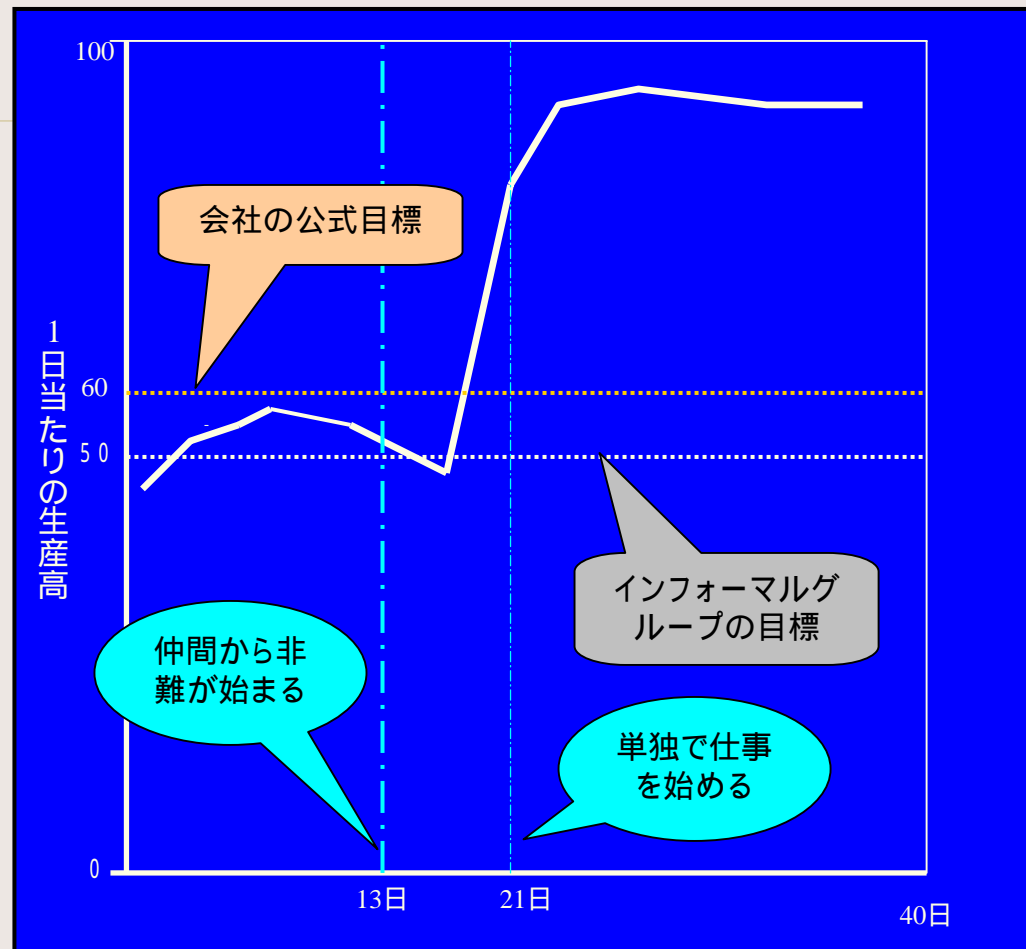


図2 あるアイロン掛け女工の生産記録
(カッチとフレンチによる)

- 弊社でも、このような体験があったので、大変参考になった。
- 一般的に、中小企業の頑固オヤジがなぜワンマンなのかは、インフォーマルな組織発生に伴う生産性の低下、労働力低下の歯止めに鬼と化すためである。
- どのオヤジもどうやら私利私欲ではなく、フォーマルな組織にして生産性、労働の質の低下を食い止めようとする姿が「ワンマン」に見えるようである。

5 . 職場の葛藤 (コンフリクト)

- ・ 職場の葛藤において、コミュニケーションと同時に葛藤の問題が生じる。
意見が対立する時、互いに譲らなければ、対立関係、不一致状況が生じる。
- ・ コンフリクトのタイプで典型的な例は、下記の2例である。
 - a) 集合体間コンフリクト
 - b) 集合体内コンフリクト

a) 集合体間コンフリクト

典型的な例は生産部門と販売部門の間に生ずるもの。
各集合体の認識の相違などによって生じるもので、自己
集団の防衛、権力争い、集団エゴを呈する。
解決方法は、上位集合体(会社)の目標あるいは規範の
統合を謀らなければ解決することは難しい。

b) 集合体内コンフリクト

典型的な例は、派閥である。派閥は組織内、職場集団内で生じやすい。派閥の形成は支配したいという権力欲求と自己防衛欲求の組み合わせによって発展し、ひとたび派閥が形成されると、必ずといっていいほど派閥間コンフリクトが生じる。上記で説明したインフォーマル集団の動きはフォーマル集団の動きに対してさまざまな影響を与える。特に、経営者集団における派閥は経営上大きな問題となる。

一般的に、ベンチャー企業の創立メンバーは対立した場合数年年以内に別れたほうがよいといわれるのは、この理由からである。

6 . 終わりに

- 集団の規範と組織における葛藤(コンフリクト)等、職場集団の動きについて、弊社の経営陣が、上手にコントロールしていれば、弊社(サイエンスハウス)はもっと大会社になっていたのかもしれないという、反省がある。

総務の苦闘は続く。