

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Учреждение образования
«МОГИЛЕВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени А. А. КУЛЕШОВА»

ПСИХОЛОГИЯ

Курс лекций

Автор-составитель
Э. В. Котлярова



Могилев
МГУ имени А. А. Кулешова
2017

Электронный аналог печатного издания

Психология / авт.-сост. Э. В. Котлярова. –
Могилев : МГУ имени А. А. Кулешова, 2017. – 108 с. : ил.

ISBN 978-985-568-325-5

Предлагаемый курс лекций «Психология» состоит из четырех разделов: «Общая психология», «Социальная психология», «Организационная психология» и «Психология управления» и предназначен в помощь студентам для подготовки к лекционным и практическим занятиям, организации самостоятельной работы по изучению дисциплины «Психология». Данное издание может быть использовано также слушателями ИПК и П, преподавателями и всеми, кто интересуется актуальными проблемами современной психологической науки.

УДК 159.9(075.8)

ББК 88я73

Психология [Электронный ресурс] : курс лекций / авт.-сост. Э.В. Котлярова. – Электрон. данные. – Могилев : МГУ имени А.А. Кулешова, 2017. – Загл. с экрана

212022, г. Могилев,
ул.Космонавтов, 1
Тел.: 8-0222-28-31-51
E-mail: alexpzn@mail.ru
<http://www.msu.by>

© Котлярова Э.В., 2017
© МГУ имени А.А.Кулешова, 2017
© МГУ имени А.А. Кулешова,
электронный аналог, 2017

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Психология» представляет собой интегрированный курс и состоит из разделов: «Общая психология», «Социальная психология», «Организационная психология» и «Психология управления». Курс лекций по дисциплине «Психология», разработан на основе образовательных стандартов высшего образования и учебных планов специальностей: 1-21 05 06 «Романо-германская филология», 1-21 03 01 «История (по направлениям)», 1-23 01 05 «Социология».

Тематика лекций отражает актуальные проблемы современной психологической науки, теоретическое осмысление которых позволит будущим специалистам высшей квалификации успешно решать задачи научно-исследовательской, научно-педагогической, учебно-методической, организационно-управленческой и инновационной деятельности.

Раздел «Общая психология» раскрывает краткую историю развития психологической науки сквозь призму обсуждения вопроса о предмете психологии на разных этапах ее становления и развития, формирует научные представления о психике, сознании, бессознательном как взаимосвязанных уровней психической деятельности, объясняет возможности исследования психики человека посредством различных методов, определяет деятельность как фактор формирования сознания.

В разделе «Социальная психология» анализируются проблемы конфликтологии, формирования, развития и функционирования социальных групп, раскрываются динамические процессы в группах и коллективах, методы исследования межличностных отношений в классных коллективах, индивидуально-психологические особенности личности, механизмы регуляции поведения и деятельности личности.

Раздел «Организационная психология» раскрывает теоретические положения функционирования организации как целостного образования, проблемы функционирования организации как объекта управления, практические методы раскрытия потенциальных возможностей персонала организации, эффективные стратегии управления организацией.

В разделе «Психология управления» рассматриваются личность и деятельность руководителя, анализируются теоретические подходы к исследованию лидерства, типологии ролевого поведения и ролевых конфликтов, проанализировано соотношение понятий «лидерство» и «руководство», характер отношений субъекта и объекта управления, основные характеристики эффективного руководителя.

Изучение курса «Психология» позволит сформировать у студентов психологические и социально-личностные компетенции в области психологии, обеспечивающие их личностный и профессиональный рост, и воспитание на этой основе личностных и профессионально значимых качеств преподавателя.

В процессе изучения курса «Психология» студент сможет овладеть:

- психологическими понятиями и категориями, общекультурным знанием и местом психологии в системе наук о человеке и обществе;
- основными механизмами и законами развития и функционирования психики человека;
- научными представлениями о специфике психической деятельности и поведения человека;
- методами психологического исследования;
- индивидуально-психологическими качествами и особенностями личности, способами мотивации и регуляции поведения и деятельности;
- основными теоретическими положениями и понятиями общей психологии, социальной психологии, организационной психологии и психологии управления;
- социально-психологическими механизмами и закономерностями поведения личности и группы.
- использовать психолого-педагогические знания, методы и технологии обучения и воспитания в профессиональной деятельности при проведении обучающих занятий с персоналом;
- приемами регуляции собственных эмоций и психических состояний других людей;
- навыками составления психологической характеристики личности;
- способами определения стиля управления и руководства группой.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема 1. Психология как наука. 4 час.
Тема 2. Методология и методы психологии. 4 час.
Тема 3. Психика и ее структура. 4 час.
Тема 4. Конфликты в межличностных отношениях. 4 час.
Тема 5. Малые группы: структура и характеристики. 4 час.
Тема 6. Личность как объект управления и самоуправления. 6 час.
Тема 7. Организация как объект управления. 4 час.
Тема 8. Личность и деятельность руководителя как субъекта управления. 4 час.

Тема 1. Психология как наука

(4 часа)

План лекции

1. *Предмет психологии. Основные этапы развития психологической науки.*
2. *Место психологии в системе наук о человеке и обществе. Структура современной психологии.*
3. *Житейская и научная психология, их связь и соотношение.*
4. *Психические явления и психологические факты. Задачи современной психологической науки.*

1. Предмет психологии. Основные этапы развития психологической науки.

Психология — это наука, которая изучает факты, механизмы и закономерности развития и функционирования психики человека. Предметом психологической науки является психика: психические процессы, психические свойства и психические состояния. Психические процессы отражают объективный мир в разных формах психических явлений — это ощущение, восприятие, воображение, память, мышление, речь. Психические состояния — это временные, относительно устойчивые уровни психической активности. Психические свойства (природные, моральные, волевые, интеллектуальные, эмоциональные) образуют темперамент, характер, способности и направленность личности. Психика человека развивается и проявляется в деятельности, именно поэтому категория «деятельность» также включена в предмет психологической науки.

Вопрос о предмете психологии всегда был дискуссионным на протяжении всей истории развития как философской, так и психологической мысли. В становлении предмета психологии выделяют следующие этапы:

Донаучный этап — в древних культурах возникают первые донаучные представления о душе, которые тесно переплетались с легендами, мифами, религиозными верованиями.

Философский этап (около VII в. до н.э. и до XVIII в.) — наука о душе. Психология как наука о душе зародилась в рамках основных философских течений: идеализма и материализма (до XVIII в.). Наличием души пытались объяснить все непонятные явления в жизни человека. С точки зрения идеализма душа представлялась как некий абсолютный дух, идея, разум (Платон). Мате-

риалисты считали, что душа состоит из атомов, которые движутся, сталкиваются друг с другом и приводят в движение как тело, так и саму душу. Учение Аристотеля имело материалистические тенденции и выступало как систематизированное представление о душе. Несмотря на противоречивость воззрений на душу идеализма и материализма, их объединяло представление о том, что душа является первопричиной всех процессов, происходящих в теле. Однако, что являлось причиной самой души, по-прежнему, оставалось неизвестным. Именно поэтому в связи с оформлением в науке причинного мировоззрения в результате активного развития естествознания, душа отходит на второй план и перестает рассматриваться в качестве предмета психологии.

Психология как наука о сознании (XVIII в.).

Основателем данного направления является Джон Локк. Предметом психологии становятся «явления сознания»: мысли, представления, чувства, потребности, желания и т. п., что было обозначено как внутренний мир человека. Впервые наряду с **образами внешнего предметного мира** были выделены и **образы внутреннего субъективного мира** в виде органических ощущений (например, чувство голода или сытости).

Единственным методом изучения сознания выступал метод самонаблюдения или интроспекции, который был положен в основу интроспективной психологии. Однако, это был субъективный метод исследования, который не давал возможности получить объективные научные сведения о явлениях сознания. И только с появлением в науке объективного метода исследования — эксперимента — формируется новый, экспериментальный этап в развитии психологической науки, в рамках которого определились различные научно-теоретические подходы, направления и методы исследования психики человека.

Экспериментальный этап. Вильгельм Вундт создал в 1879 г. психологическую лабораторию. Именно с этого события психология начинает выступать как самостоятельная наука. Метод эксперимента сначала был введен в области психофизиологии, а позднее — в психологию и был распространен на область когнитивной сферы человека, и далее — на исследование личности.

Психология как наука о поведении. В связи с введением в науку метода эксперимента в США в конце XIX в. появляется новое психологическое направление, которое также пыталось решить вопрос о предмете психологии — бихевиоризм. Предметом изучения психологии признавалось только поведение (Дж. Уотсон, Э. Торндайк, Б. Скиннер). Задача психологии, с точки зрения бихевиористов, заключается в том, чтобы, зная стимул (S) или раздражитель, который воздействует на органы чувств, заранее предсказать, какой будет ответ или реакция (R). Дж. Уотсон считал, что психология должна стать точной наукой и может основываться исключительно на наблюдении пове-

дения, а не сознания. Сознание — это «черный ящик», заглянуть в который невозможно. Тем самым отрицалась возможность изучения сознания, а вслед за этим игнорировалась активность человека как личности.

Психология как наука о бессознательном (конец XIX — начало XX в.). Наряду с бихевиоризмом в США в Западной Европе примерно в это же время возникает научное направление: вначале психоанализ как нетрадиционный метод лечения неврозов, который впоследствии перерос в широко масштабное мировое научное движение, получившее название «фрейдизм» (З. Фрейд). В предмет психологии включается сфера бессознательного. З. Фрейд писал о том, что психика человека не ограничивается лишь явлениями сознания; в ней есть огромный неизведанный пласт — бессознательное. Согласно З. Фрейду, человеком управляют неосознаваемые побуждения, инстинкты и желания, скрытые в сфере бессознательного. В сферу бессознательного вытесняются недоступные для данного индивида (преимущественно сексуальные) влечения и травмирующие переживания, что является главным источником невротических расстройств.

Современный этап — психология как наука о психике (XX в.). Современная материалистическая психология рассматривает в качестве своего предмета психику: психические процессы, психические свойства, психические состояния. На основе познавательных процессов: ощущений, восприятий, памяти, воображения, мышления и речи человек познает самого себя и окружающий мир. Образы внешнего объективного и внутреннего субъективного мира как результат отражательной функции психики позволяют человеку управлять своим поведением и деятельностью, что, в свою очередь, является результатом регулятивной и приспособительной функций психики.

Психические состояния — это временные, относительно устойчивые уровни психической активности: волевые, интеллектуальные, эмоциональные. Психические свойства: природные и социально приобретенные — темперамент, характер, способности и направленность личности, которые в совокупности образуют психический склад человека.

Таблица 1 – Основные этапы развития психологии как науки

Этапы развития психологии	Предмет исследования
1 этап — более 2 тысяч лет назад до середины XVIII в.	Душа
2 этап — с второй половины XVIII до конца IX в.	Сознание
3 этап — конец IX — начало XX в.	Поведение, бессознательное
4 этап — XX — XI век	Законы, закономерности и механизмы развития и функционирования психики человека

2. Место психологии в системе наук о человеке и обществе. Структура современной психологии.

В настоящее время психология представляет собой разветвленную систему наук, состоящую из различных отраслей: фундаментальных и прикладных, общих и специальных.

Общая психология изучает индивида, его психические процессы. Общая психология — фундаментальная, генеральная психология в виде ствола, от которого исходят ветви, то есть специальные или прикладные отрасли.

Специальные отрасли психологии тесно связаны с теорией и практикой обучения и воспитания человека, включают генетическую, возрастную, социальную, педагогическую, медицинскую, юридическую психологию и т. д. Генетическая психология изучает наследственные механизмы психики и поведения. Дифференциальная психология выявляет и описывает индивидуальные различия людей, возрастная психология — психологические различия по возрастам. Социальная психология изучает человеческие взаимоотношения в разных группах, педагогическая психология — закономерности обучения и воспитания, психологические основы педагогической деятельности и личность учителя. Медицинская психология, патопсихология и психотерапия изучают отклонения от нормы в психике и поведении человека.

Психология тесно связана с такими науками как философия, педагогика, анатомия, физиология и другими. Особое значение имеет психологическая наука для педагогики, так как от научно обоснованных психологических основ построения процесса обучения и воспитания зависит успешность формирования личности ребенка.

В современной психологии определены **3 группы критериев**, по которым выделяют многие психологические отрасли. Первая группа критериев — это содержание выполняемой деятельности. Например, трудовая деятельность привела к появлению такой отрасли как психология труда, соответственно, педагогическая деятельность — к появлению педагогической психологии, спортивная деятельность — психологии физической культуры и спорта и т. д. Вторая группа критериев — это субъект выполняемой деятельности. Субъектом является человек, которого можно определить с разных аспектов. Например, если это возраст, то возникает необходимость в возрастной психологии, а ее частный случай — детская психология. Если человека рассматривать как представителя его нации, этноса, то это уже предмет этнопсихологии. Если субъектом выступает группа людей, ее изучением занимается социальная психология. Человека с психическими расстройствами изучает патопсихология. Субъектом, которого изучает психолог, являются и животные; исследованием их психики и поведения занимается зоопсихология.

логия. И, наконец, третья группа критериев — это конкретная научная или житейская проблема. Как известно, отрасль возникает и существует для решения проблемы. Например, изучением научной проблемы соотношения психических и физиологических механизмов занимается психофизиология. Или житейская проблема: человек получил физическую или психологическую травму, которая повлекла за собой психическое расстройство. Здесь проблема взаимосвязи поражения мозга и психических расстройств решается в рамках нейрофизиологии — учения о мозговой локализации психических функций.

Таким образом, для современной психологии характерен процесс дифференциации, ведущий к значительному разветвлению психологии на отдельные отрасли, которые существенно отличаются друг от друга, но сохраняют общий предмет исследования — **факты, закономерности и механизмы психики**. Дифференциация психологии дополняется встречными процессами интеграции, в результате которой происходит стыковка психологии со всеми науками (через инженерную психологию — с техническими науками, через педагогическую психологию — с педагогикой, через социальную психологию — с общественными и социальными науками и т. д.).

3. Житейская и научная психология, их связь и соотношение.

Как известно, знания — это вид прошлого опыта, то, что когда-то человек приобрел. Следовательно, определение знания тесно увязывается с определением памяти: приобретение опыта, сохранение опыта и воспроизведение опыта или передача его другим поколениям.

Как приобретаются знания? Житейское или обыденное знание приобретается в конкретной ситуации. Конкретность ситуации означает, что знание не создается заранее, а возникает спонтанно, без каких-либо ожиданий или программ. Знание приобретается нерегулярно. При этом, конкретная ситуация может быть для человека значимой, прежде всего, эмоционально, но при этом не являться собственно познавательной. В конкретной ситуации человек не познает ради познания, а открывает для себя знание, чтобы разрешить ситуацию или выйти из нее. Таким образом, все обыденные психологические знания приобретаются интуитивно и имеют эмоциональную окраску. Следует заметить, что слово «интуитивно» широко применимо в житейской психологии и может иметь массу значений. В тоже время интуиция имеет и научное определение, которое наилучшим образом представлено в теории развития детского интеллекта Ж.Пиаже.

Интуиция, согласно Ж.Пиаже — это наглядно-интуитивное мышление как одна из стадий развития мышления в среднем и старшем дошкольном возрасте. Эта стадия как бы предшествует понятиям: ребенок говорит, у него есть речь, слова, а понятий еще нет. В силу отсутствия понятий у детей

4–5-летнего возраста наблюдаются интересные, так называемые, «феномены Пиаже». Например, ребенку показывают два одинаковых стакана с одинаковым количеством воды: А и Б. Затем на глазах у ребенка берут стакан другой формы — В и переливают воду из стакана Б в стакан В. Поскольку стакан В более узкий по форме, то ребенок на вопрос: «Где больше воды?» отвечает: «Конечно, в стакане В больше, потому что выше». Это и есть феномен наглядно-интуитивного мышления. Наглядное мышление — поскольку уровень воды — это первое, что бросилось в глаза, то, что ярко, очевидно, а интуитивное мышление — поскольку ребенок выделил лишь только отдельную часть ситуации: уровень воды в стакане и принял его за целое, не учитывая при этом ширину стакана. Интуиция — есть принятие части за целое или обобщение части. В силу этого, интуиция — это всегда возможность неверного обобщения, и, как следствие, житейские знания всегда немного рискованны. Поэтому, чтобы воспользоваться знаниями, например, поговоркой или пословицей, нужно хорошо знать контекст ситуации. Этот пример, с одной стороны, показывает, что такое интуиция, а с другой — как обыденное знание можно перевести на язык его научно-психологического понимания.

Научное знание, в отличие от житейского, приобретается в экспериментальной ситуации. Здесь важно выделить два аспекта: 1) экспериментальная ситуация создается, заранее строится и 2) экспериментальная ситуация строится как типичная ситуация, то есть она с самого начала претендует на некоторое обобщение. Следовательно, если ситуация создается, то знания уже не являются стихийными, а приобретаются регулярно. Даже если имеет место интуиция ученого, озарение, так или иначе в условиях экспериментальной ситуации научные знания приобретаются понятийно: оформляются в понятиях и экспериментальных гипотезах.

Как сохраняются знания? Единицей хранения житейского знания является ситуативно-контекстное утверждение: жизненное правило, поговорка, пословица, народная мудрость и т. п. Важная особенность житейского знания, в том числе и психологического — это знание, безразличное к логике. Житейская мудрость не стремится к логике. Вполне логично, когда $3 - 2 = 1$ и с этим все согласны, но когда «Лиса Алиса» утверждает «Коту Базилио», что 5 на 3 не делится, то здесь достоверность высказывания эмпирическая, а не логическая.

Единица хранения научного знания — проверяемая гипотеза. Оформленная понятийно гипотеза становится научной идеей. Изучать нужно то, что можно проверить экспериментально. Проверяемые гипотезы должны представлять логическую систему. Это есть ни что иное как **объяснительная** психология. Однако, в науке еще остается много аспектов, которые пока нельзя объяснить, тогда этот материал можно описать, а это уже приоритет **описательной** психологии.

Воспроизведение знания. В житейском знании нет учета условий, контекста, в котором они приобретены, поэтому воспроизвести знания в жизни то же самое, что приобрести впервые. Если не соблюдается учет условий, то накопление знаний не происходит. Прошлый опыт присутствует, но лишь формально. Воспроизвести знания можно только тогда, когда человек оказывается в такой же или типовой ситуации, при этом важен полный учет условий. Допустим, проверяемая гипотеза сформулирована как влияние первой переменной на вторую переменную. Рядом с первой переменной всегда отмечено, что еще может повлиять на вторую переменную. Например, школьная успеваемость как вторая переменная может зависеть от способностей к обучению, наличия или отсутствия мотивации к учению, состояния здоровья ученика, его места в системе межличностных отношений, условий жизни в семье, стиля семейного воспитания. То есть, необходим полный учет факторов, условий, которые обеспечивают накопление или аккумуляцию знаний, а, следовательно, и приобретение опыта. Таким образом, накопленное научное психологическое знание можно освоить, так как полностью описаны условия, в которых оно было получено.

Специфика научно-психологического знания заключается в том, что психология неизбежно остается гуманитарной, поскольку это наука о человеке. В психологической науке человек — это и познающий субъект и познаваемый объект, обладающий внутренней активностью. Это — есть главное правило психологии, из которого вытекает два следствия:

1 — психологический факт зависит от его интерпретации исследователем.

2 — психологический факт может зависеть от его понимания испытуемым.

Любой факт может иметь объективную, научно доказанную исследователем сторону и субъективное видение психологического факта испытуемым, клиентом или пациентом.

Таким образом, научные и житейские знания не противоречивы, а равноправны, они постоянно взаимодействуют и вступают в диалог посредством различных форм сотрудничества. Здесь выделяют **3 формы сотрудничества**. *Первая форма сотрудничества* состоит в том, что научный и житейский психолог совпадают в одном лице (в одном человеке). Это попытка исследователя изучить самого себя с помощью научного знания. В этом случае имеет место своеобразный самоанализ.

Вторая форма сотрудничества проявляется в том, что житейское психологическое знание становится основой для научных понятий и методов. Так, З.Фрейд никогда не проводил экспериментальных исследований. Однако, на основе самонаблюдений, анализа собственных сновидений, наблюдений за своими пациентами, анализа их житейского опыта создал

метод психоанализа как нетрадиционный метод лечения неврозов и сформулировал ряд научных понятий («либидо», «комплекс», «чувство вины», «нарциссизм», «механизмы психологической защиты» и другие), позволивших ему понять причины неврозов и описать невротическое состояние человека.

Третья форма сотрудничества состоит в том, что научное знание становится необходимым для понимания собственных жизненных проблем. Наука нужна для того, чтобы жизненный путь человека сделать более эффективным, а научно-психологическое знание позволяет понять, почему в практической жизни человек ведет себя именно так, а не иначе, и, в случае необходимости — оказать своевременную психотерапевтическую помощь.

Таблица 2 — Сравнительная характеристика научной и житейской психологии

Житейская психология	Научная психология
Носит эмпирический характер, привязана к конкретным людям. Имеет интуитивный характер, что связано с особым способом получения этого знания: оно приобретаетс ^я путем проб и ошибок. Методы получения знаний и сферы их применения ограничены.	Носит теоретический, системный характер, стремится к обобщениям, для чего использует научные понятия. Это знание рационально (интуиция сохраняется в качестве одного из этапов научного познания). Имеет разработанный исследовательский аппарат и возможность экстраполяции (то есть распространяется на более широкий круг явлений) полученных результатов.

4. Психические явления и психологические факты. Задачи современной психологической науки.

Итак, предметом психологии является психика: психические процессы, психические свойства и психические состояния. В своей совокупности это класс психических явлений, которые следует отличать от психологических фактов. Психические явления — это внутренний или субъективный опыт человека. Что это такое, можно понять, если обратить свое сознание внутрь себя. Оглянитесь вокруг себя, что вы видите? Вы видите различные предметы: стол, ручка, книга, люди, деревья и т. д. В вашем сознании предметы отражаются в виде психического образа. Однако, когда мы смотрим на предмет, трудно отделить образ от предмета, образ как бы наложен на предмет.

Чтобы лучше понять, что же такое психический образ, посмотрите на предмет, затем закройте глаза и представьте этот предмет перед своими глазами. Это и есть психический образ. Психические образы могут относиться к настоящему, прошлому и будущему. Образ может вызывать у нас различ-

ные эмоции. Представьте, пожалуйста, как прошли ваши каникулы. Какие эмоции вызывает у вас этот образ? Наверное, у кого-то возникнет радость, у кого-то легкая грусть. Идем дальше. Наверняка, образ летнего отдыха вызвал у вас какие-то желания: вам захотелось опять вернуться на море. Таким образом, мы нашли еще одну составляющую нашего субъективного опыта: это желания, потребности, мотивы, то есть то, что побуждает нашу активность.

Наконец, в содержание нашего опыта входят значения. Мы означиваем (называем) то, что происходит в нашем сознании. Например, когда вы испытываете какую-то эмоцию, вы ее называете — «мне грустно», «радостно», «я расстроен». А теперь начните о чем-нибудь размышлять, например, планировать завтрашний день. Очевидно, что вы будете это делать с помощью слов, то есть значений.

Можно сказать, что в содержание субъективного (психического) опыта входят четыре группы явлений: психические образы, мотивы, эмоции и слова (значения). Эти явления обнаруживают тесную связь и зависимость, их нельзя оторвать друг от друга. Например, психический образ всегда эмоционально окрашен и может побуждать нас к активности, а также обозначается словом. Таким образом, психическая жизнь человека имеет целостную природу.

Психические явления обладают такой фундаментальной характеристикой как непосредственная представленность или данность субъекту. Действительно, все эти образы, эмоции, слова, желания открыты моему внутреннему взору, но они закрыты от другого человека (если, конечно, я не сообщу ему о них). Вспомним пословицу: «чужая душа-потемки». Но тогда встает вопрос: «А как их можно познавать?». Вы можете ответить, путем самопознания, то есть обращения человека к собственному опыту. Действительно, самопознание может быть источником получения знаний о человеке, но является ли этот источник единственным? И другой вопрос: всегда ли можно доверять данным самонаблюдения. По всей видимости, нужно найти формы объективации психических явлений, то есть выражения их во вне, чтобы сделать их доступными для другого человека.

Здесь необходимо ввести новое понятие — психологический факт. В отличие от психических явлений, психологические факты существуют объективно и доступны для объективного изучения. Среди этих фактов: акты поведения, неосознаваемые психические процессы, психосоматические явления (то есть процессы, происходящие в нашем организме под влиянием психологических факторов), продукты материальной и духовной культуры. Во всех этих актах психика проявляется, обнаруживает свои свойства и поэтому посредством них может изучаться.

Задача психологической науки — описать эти факты, объяснить их и осуществить прогноз человеческого поведения на основе научной интер-

претации. К числу задач психологии на современном этапе ее развития также относят:

- определение общих закономерностей развития психики в онтогенезе, психологических механизмов усвоения человеком общественного опыта,
- выявление психологических основ формирования личности в процессе обучения и воспитания,
- разработка и проведение дифференциальной психодиагностики, определение причин отставания ребенка в психическом развитии и другие.

Тема 2. Методология и методы психологии

(4 часа)

План лекции

1. *Методологические основы психологии. Понятие методологии. Понятие метода. Понятие методики. Соотношение методологии, метода и методики в психологическом исследовании.*
2. *Классификация методов психологии. Основные и вспомогательные методы психологического исследования.*
3. *Основные этапы психологического исследования и этика его проведения.*

1. Методологические основы психологии. Понятие методологии. Понятие метода. Понятие методики. Соотношение методологии, метода и методики в психологическом исследовании.

Наука не может развиваться, пока не будет постоянно обогащаться все новыми и новыми фактами. Для сбора этих фактов в психологии используются разные методы.

Метод — это способ получения фактов, путь научного познания, способ, посредством которого познается предмет науки. Общая цель всех методов психологического исследования заключается в точной фиксации, регистрации, выявлении психологических фактов, в накоплении эмпирических опытных данных для последующего теоретического анализа. Факт — это определенный акт поведения человека, в котором проявляются особенности его личности, тех или иных сторон психики. Следовательно, факты интересуют психолога не сами по себе, а как выражение определенных внутренних психологических закономерностей.

Методика — частная реализация метода. Система методов объединена наличием общей методологии науки, то есть теоретическим обоснованием единства и связей используемых методов. **Методология** — система принципов, которая положена в основу науки, ее методов исследования, и

базируется на философской концепции исследователя. В психологической науке выделяют три уровня методологического аппарата:

— *первый уровень* — это общая методология, рассматриваемая как общий принцип познания, как философский подход к анализу явлений действительности, то есть для психологического исследования важно соблюдать требования диалектического подхода, предусматривающего рассмотрение психических явлений и процессов в развитии и во всем многообразии их связей и отношений;

— *второй уровень* — это частная (или специальная) методология, обеспечивающая конкретную реализацию общепсихологических и психологических принципов, что позволяет выявить структуру и основные линии взаимосвязей в изучаемом объекте;

— *третий уровень* методологии образует совокупность конкретных методов, методик и процедур психологического исследования, что непосредственно связано с практикой исследования.

Основные принципы психологии:

Принцип детерминизма или причинной обусловленности психической деятельности. В мире не существует беспричинности явлений. Научная психология обязательно ищет причины возникновения явлений.

Принцип развития психики. Психическая деятельность человека не может быть понятой до конца, если ее изучать статично, вне деятельности и развития (невозможно понять поведение человека без учета истории его жизни, невозможно объяснить психику людей не зная психики животных).

Принцип ведущей роли деятельности в развитии психики. Психика, будучи субъективным отражением, развивается в процессе активного взаимодействия человека с другими людьми в различных видах деятельности.

Принцип единства психической деятельности. Психика — нераздельное целое, в котором психолог искусственно выделяет различные психические явления.

Принцип объективности в изучении психики (по результатам деятельности).

2. Классификация методов психологии. Основные и вспомогательные методы психологического исследования.

Все методы психологии делятся на основные и вспомогательные. К основным методам относят наблюдение и эксперимент.

Наблюдение. Наблюдение — это один из древнейших методов, к которому обращался человек для познания окружающего мира. Этот метод издавна используется и для изучения человеческого поведения и является самым важным методом в работе психолога. Наблюдение — систематиче-

ское, целенаправленное изучение интересующих исследователя объектов и явлений. Требования, предъявляемые к научному наблюдению: цель, наличие плана (программы), фиксация результатов наблюдения в специальном для этого дневнике, систематичность. Запись результатов наблюдения должна быть строго фактологической. Исследователь строго фиксирует то, что видит и слышит, не делая никаких выводов и никак не интерпретируя происходящее. В. Квинн приводит в качестве примера анекдот про психолога и лягушку. Психолог наблюдает за реакцией лягушки на звонок колокольчика. Психолог звонит в колокольчик, лягушка подпрыгивает и он тут же записывает в дневник наблюдений, что лягушка подпрыгнула. Затем психолог отрезает одну из лапок лягушки и снова звонит колокольчиком. Лягушка подпрыгивает. Вторая лапка отрезана, и колокольчик опять звенит. Психолог снова отмечает прыжок лягушки. Затем он отрезает третью лапку. Лягушка снова подпрыгивает в ответ на звонок. Психолог продолжает регистрировать ее поведение. Наконец, отрезается четвертая лапка и опять звонит колокольчик. Лягушка не двигается. Психолог записывает: «После отсечения четвертой лапки у лягушки слабеет слух». Здесь поведение исследователя можно подвергнуть критике, так как сделанные им на основе лишь одних наблюдений заключения оказались поспешными и неверными.

Наблюдение применимо как в лабораторных условиях, так и в естественной социальной среде. В первом случае имеется в виду лабораторное наблюдение в специально созданных или искусственных условиях (нередко с использованием специального технического оборудования). Задача исследователя состоит в том, чтобы фиксировать наблюдаемые поведенческие, словесные или эмоциональные реакции человека. Такое наблюдение становится контролируемым и обычно используется как основной метод сбора первичной информации. Данные такого наблюдения могут стать хорошей почвой для последующего формулирования гипотез исследования.

Главный недостаток метода наблюдения (особенно в лабораторных условиях) состоит в том, что присутствие исследователя, так или иначе, влияет на поведение изучаемых лиц. Данное обстоятельство следует принимать в расчет при регистрации и анализе данных, собранных подобным образом. Чтобы минимизировать влияние наблюдателя, испытуемых помещают в специальную комнату, оснащенную зеркалом Гезелла (стекло, выглядящее как зеркало, с одной стороны, и как затемненное стекло, с другой, то есть с односторонним видением объекта). В данном случае испытуемые видят лишь зеркало, в то время как наблюдатель, находясь за зеркалом, видит все, что происходит в комнате, а установленные микрофоны позволяют слышать слова и шумы.

Особыми преимуществами обладает наблюдение в естественной среде (полевое наблюдение). При этом лица, выступающие объектами наблю-

дения, ведут себя естественно, поскольку не подозревают о выполняемой ими роли наблюдаемых. Такое наблюдение также может называться включенным, когда исследователь инкогнито включается в интересующую его группу лиц как ее полноправный член. Главное достоинство или сильная сторона метода наблюдения, организованного в полевых условиях (полевое или включенное) — это естественность поведения, высказываний и эмоциональных реакций человека.

Выделяют еще самонаблюдение как метод описания человеком протекания в самом себе тех или иных психических процессов и переживаний. Самонаблюдение относится к числу вспомогательных методов, о которых речь пойдет чуть позже.

Эксперимент — это метод сбора фактов в специальных условиях, которые обеспечивают активное проявление изучаемых психических явлений.

В психологии выделяют 2 вида эксперимента: **лабораторный и естественный**. Лабораторный эксперимент — научный метод психологии, при помощи которого осуществляется сбор информации в специально созданных условиях с использованием специальной аппаратуры. Естественный эксперимент проводится в естественных условиях и испытуемые, также как и в полевом или включенном наблюдении, не подозревают о том, что они выступают в качестве таковых.

В зависимости от степени вмешательства исследователя в протекание психических явлений эксперимент делится на:

— **констатирующий** эксперимент, в котором выявляются обозначенные психические особенности и уровень развития соответствующих качеств;

— **формирующий** эксперимент, который предполагает целенаправленное воздействие на испытуемого с целью формирования у него определенных качеств;

— **контрольный** эксперимент, который позволяет в ходе сравнительного анализа выявить динамику изучаемого явления, а также эффективность формирующей экспериментальной методики.

При проведении формирующего эксперимента (обучающего или воспитывающего) исследователь специально организует выборку испытуемых. Например, на констатирующем этапе исследователь проводит диагностику, допустим, выявляет у школьников 5 «А» и 5 «Б» классов уровень развития способности к обобщению. Обнаружив низкие показатели изучаемой переменной у большинства испытуемых, исследователь проводит формирующий этап. При этом, выборка распадается в случайном порядке на экспериментальную, скажем, 5 «Б» класс, которая участвует в формирующем эксперименте, и контрольную группу — 5 «А» класс, которая в

данном эксперименте не участвует. После формирующего этапа проводится контрольный эксперимент, где проводится повторная диагностика на двух выборках испытуемых: контрольной и экспериментальной. Если анализ данных обнаруживает более высокие показатели способности к обобщению в экспериментальной группе в сравнении с контрольной группой, то это доказывает эффективность апробированной на формирующем этапе эксперимента обучающей методики и более высокую достоверность полученных результатов исследования.

Основные достоинства метода эксперимента:

- исследователь не ждет случайного проявления интересных для него психических явлений, а сам создает условия, чтобы вызвать их у испытуемых;

- исследователь может целенаправленно изменять условия и протекание психических явлений;

- в эксперименте может принимать участие большое количество испытуемых, что позволяет устанавливать общие закономерности развития психических явлений;

- результаты эксперимента подвергаются количественной или статистической обработке.

К группе вспомогательных методов относится достаточно большое их количество. Рассмотрим некоторые методы, которые наиболее активно применяются педагогами или руководителями.

Опросные методы. Всевозможные опросы относятся к числу наиболее распространенных методов сбора первичной информации, особенно в социально-психологических исследованиях. Цель опроса состоит в получении информации об объективных или субъективных (мнения, настроения, отношение и т. п.) фактах со слов опрашиваемых (респондентов). Все разнообразие методов опроса можно свести к двум основным типам:

- опрос «лицом к лицу» или интервьюирование,

- заочный опрос или анкетирование.

Интервью представляет собой вербальное взаимодействие, в котором интервьюер стремится получить ту или иную информацию от респондента. Такое интервью обычно используется как способ сбора информации о мнениях, настроениях, установках группы в целом и может служить источником гипотез. В случае применения группового интервью несколько человек обсуждают поставленные интервьюером вопросы или проблему. Интервьюирование часто используется на ранних стадиях исследования для уточнения его проблематики и выдвижения гипотез. Если программа исследования предусматривает экспериментальную процедуру, опрос может использоваться с целью выявления основных критериев экспериментальной и контрольной групп, как до начала эксперимента, так и после его

окончания. Опрос также служит для уточнения, расширения и контроля данных, полученных другими методами.

В социально-психологическом исследовании используют 3 вида интервью. В стандартизированном интервью вопросы и последовательность их предъявления респонденту формулируются заранее. Методика нестандартизированного наблюдения, наоборот, характеризуется полной гибкостью и варьируется в широких пределах. Здесь интервьюер руководствуется лишь общим планом интервью и в соответствии с конкретной ситуацией формулирует вопросы. Каждому из этих видов интервью присущи свои преимущества и недостатки. Так, в стандартизированном интервью, поскольку вопросы продуманы заранее, до минимума сводятся ошибки при их формулировании респонденту, и в итоге полученные данные легко сравнимы друг с другом. Однако, несколько формальный характер опроса затрудняет контакт между интервьюером и респондентами. Нестандартизированное интервью предполагает возможность дополнительных вопросов с учетом ситуации. Такое интервью по форме приближается к обычной беседе и вызывает более естественные ответы. Основной его недостаток — трудности в сопоставлении полученных данных вследствие вариаций в формулировках вопросов. И, наконец, третий вид интервью — полустандартизированное или «фокусированное», в котором используется «путеводитель», содержащий как строго необходимые, так и дополнительные вопросы для респондентов. Такая методика дает интервьюеру возможность различных вариаций в пределах рамок «путеводителя», а полученные таким образом данные более сопоставимы.

Анкетирование — это метод множественного собирания статистического материала путем письменного опроса. Анкета — это вопросник, составленный определенным образом в соответствии с целями исследования. Используемая в заочном опросе анкета предназначена для самостоятельного заполнения респондентом и распространения по почте, через массовую печать, с помощью специальных людей — анкетеров, либо исследователь сам выступает в роли анкетера.

Анкета — это не просто список вопросов. Это весьма тонкий и гибкий инструмент. Она требует тщательной проработки. Все важно: типы и формулировки вопросов, их последовательность и количество, корректность и уместность. На разработку грамотной анкеты может уйти от одной до нескольких недель работы. Вопросы анкеты классифицируются по степени свободы, характеру ответов и форме вопросов. Они подразделяются на открытые (неструктурные), когда ответ дается в свободной форме, без ограничений и закрытые (структурные), когда предлагается перечень вариантов ответов, из которых выбирается один или несколько («веер» ответов: «да», «нет», «не знаю» или «всегда», «часто», «иногда»). Есть области психолого-

педагогического исследования, в которых часто применяется анкетирование. Например, учителю для правильной организации педагогической работы важно знать интересы детей, их отношение к учебным предметам и т. д. Все эти вопросы изучаются в основном с помощью анкеты. При разработке вопросов для анкеты следует учитывать, что человеческая мысль, высказанная в форме вопроса, часто имеет то или иное *внушающее влияние* на респондента. Поэтому вопрос не должен быть внушающим (суггестивным). Например, более приемлемо сформулировать вопрос анкеты так: «Чем вы любите заниматься в свободное от учебы время?», нежели: «Вы любите смотреть телевизор?». Последний вопрос явно носит суггестивный характер, так как большинство респондентов будет склонно ответить на него: «Да».

Применительно к социально-психологическому исследованию разнообразные по содержанию вопросы в интервью и анкете делятся на несколько типов:

1. Вопросы, выявляющие фактическую информацию о личности и социальное положение респондента. Это вопросы о возрасте, образовании, профессии, заработной плате и т. п.
2. Вопросы, выявляющие факты поведения в прошлом или настоящем.
3. Вопросы, выявляющие мнения о фактах, событиях, отношениях; мотивы и нормы поведения.
4. Вопросы, выявляющие интенсивность мнений и отношений.

Беседа — выяснение с помощью системы специально подобранных вопросов особенностей психических явлений или качеств. Использование беседы требует следующих условий: установление психологического контакта с испытуемым, протоколирование содержания беседы, наличие ранее полученной информации о психическом явлении. Беседа может дать ценный материал для познания личности. Успешность беседы зависит от степени ее подготовленности: наличия четкого плана, учета возрастных, индивидуальных или профессиональных особенностей человека, а также от искренности даваемых ответов. Объективность сообщенных в беседе данных во многом зависит от такта ведущего беседу (психолог, педагог, руководитель), его умения выяснить интересующие его обстоятельства не столько в форме прямых вопросов, сколько косвенным путем.

В деятельности педагога широко распространена *клиническая беседа*, разработанная Ж.Пиаже. Это своеобразное сочетание беседы с экспериментом. Ребенка ставят в условия, требующие от него решения специально подобранных задач и ответов на поставленные вопросы. Метод изучения продуктов деятельности человека — это метод сбора фактов при анализе материализованных результатов творческой или трудовой деятельности. В отличие от основных психологических методов (наблюдения и эксперимента), анализ продуктов деятельности проводится опосредованно, т. е. без непосред-

ственного общения исследователя с испытуемым. Специалист изучает продукты графического, музыкального, драматического творчества человека и на их основании делает выводы о его психологических особенностях. Анализ продуктов деятельности в психологии чаще всего используется в работе с детьми разного возраста, поэтому приобрел известную популярность в педагогической практике. Данный метод распространен в работе с детьми с самого маленького возраста, потому что позволяет в комфортных для малыша условиях (в игре) проявить себя. Маленькие дети еще не способны словесно описать свои переживания, они пока не знают, как называется то, что они в данный момент чувствуют. Они могут сделать это другим способом — изобразить на бумаге, проиграть с друзьями, создать поделку. Все это может стать ценным материалом для психолога или педагога, который работает с ребенком. Анализ продуктов деятельности детей предполагает исследование таких данных:

- продукты деятельности, созданные в игре: фигурки из пластилина, конструкции из разных материалов, предметы для сюжетно-ролевых игр;
- продукты трудовой деятельности: заготовки, поделки на уроках труда;
- продуктивные или творческие материалы: рисунки, стихи, заметки, песни, сочинения, аппликации и прочее;
- продукты учебных занятий: контрольные работы, черновики, домашние задания.

Благодаря изучению этих материалов можно сделать выводы об уровне знаний, сформированности навыков, наличии способностей, направленности интересов, эмоциональном состоянии ребенка, его взаимоотношениях с другими людьми.



Рис. 1

Таким образом, метод анализа продуктов деятельности может применяться в самых различных ситуациях — для выявления причин неуспеваемости школьника, при трудностях в адаптации ребенка, для изучения его взаимоотношений с взрослыми и сверстниками, для определения интересов и склонностей ребенка к определенному виду деятельности.

Биографический метод. В литературоведении, социологии и психологии используют биографический метод исследования, который позволяет изучить художественное произведение, особенности общественного развития, а также психологическое развитие личности через описание биографии писателя, отдельного члена общества, либо конкретной личности. В психологии этот метод представлен в трех вариантах. Первый — описание и анализ человека в ретроспекции, т. е. на основании уже имеющихся документов и других источников. Второй вариант — длительное исследование, сбор биографических данных на протяжении жизни для последующего их анализа. Третий способ — с помощью каузометрии, т. е. установления связей между различными событиями жизни, указанными и оцененными человеком по степени их значимости. Биографический метод предполагает сбор и анализ данных о жизненном пути личности. Зная основные вехи жизни человека, можно понять, в результате каких обстоятельств сформировались определенные качества его личности.

В педагогической психологии используется и другая классификация методов. Здесь все многообразие методов исследования, входящих в целостную систему, можно разделить на четыре основные группы методов (по Б.Г. Ананьеву): организационные, эмпирические, методы качественно-количественного анализа научных факторов и интерпретационные методы.

Организационные методы. К этой группе относятся сравнительный, лонгитюдный и комплексный методы.

Сравнительный метод — это изучение одного и того же психического явления у разных групп испытуемых в зависимости от пола, возраста и т. д. Лонгитюдный метод — это многократное обследование одного и того же человека на протяжении долгого времени, позволяет в течение многих лет проследивать ход психического развития испытуемых. Комплексный метод широко применяется для многостороннего исследования одного и того же явления с использованием множества частных методик и является переходом к междисциплинарному изучению деятельности (в исследовании принимают участие представители разных наук).

Эмпирические методы также широко применяются в психолого-педагогических исследованиях. К ним относятся наблюдение, самонаблюдение, эксперимент, методы психодиагностики (тесты, опросные методы), анализ продуктов деятельности, биографические методы и другие.

Методы обработки полученных данных — это методы количественного и качественного анализа.

Интерпретационные методы включают генетический метод (анализ материала в плане развития с выделением особых фаз, стадий, кризисных периодов и т. д.) и структурный метод (установление структурных связей между всеми характерными особенностями).

Психодиагностика — это область психологической науки и одновременно важнейшая форма психологической практики, которая связана с разработкой и использованием разнообразных методов распознавания индивидуальных психологических особенностей человека. Сам по себе термин «диагностика» образован от известных греческих корней («диа» и «гнозис») и буквально истолковывается как «различительное познание». Термин «диагностика» в настоящее время активно используется не только в психологии и педагогике, но и в медицине, технике, в других областях науки и общественной практики. Согласно современному общенаучному представлению, под термином «диагностика» подразумевают распознавание состояния определенного объекта или системы путем быстрой регистрации его существенных параметров и последующего отнесения к определенной диагностической категории с целью прогноза его поведения и принятия решения о возможностях воздействия на это поведение в желательном направлении. Соответственно, о психодиагностике мы говорим тогда, когда речь идет об особом рода объектах диагностического познания — о наделенных психикой конкретных людях.

К основным понятиям психодиагностики следует, прежде всего, отнести диагностические признаки и диагностические категории. Признаки отличаются тем, что их можно непосредственно наблюдать и регистрировать. Категории скрыты от непосредственного наблюдения. Для количественных категорий часто используется название «диагностические факторы». Диагностический вывод — это переход от наблюдаемых признаков к уровню скрытых категорий. Особая трудность психологической диагностики заключается в том, что между признаками и категориями не существует строгих взаимоднозначных связей. Например, один и тот же внешний поступок ребенка (вырвал листок из дневника) может быть обусловлен совершенно различными психологическими причинами (повышенный уровень скрытого фактора «склонность к обману» или повышенный уровень другого скрытого фактора «страх наказания»). Для однозначного вывода, как правило, недостаточно одного симптома. Необходимо проанализировать комплекс симптомов, то есть серию поступков в разных ситуациях. Систематический перебор различных симптомов, связанных с гипотетическим скрытым фактором, обеспечивают тесты.

Тест в психодиагностике — это серия однотипных стандартизированных кратких испытаний, которым подвергается испытуемый — носитель предполагаемого скрытого фактора. Различные тестовые задания призваны выявить у испытуемого различные симптомы, связанные с тестируемым

скрытым фактором. Сумма результатов этих кратких испытаний говорит об уровне измеряемого фактора (здесь, для большей ясности, имеется в виду самая простая схема подсчета тестового балла).

За внешней простотой научных тестов скрывается большая методическая работа по их разработке и апробации. Различение практического обследования и научного дифференциально-диагностического исследования является одной из важных задач в современной тестологической культуре. Обследование — это применение готового, уже разработанного теста. Его результат — сведения о психических свойствах конкретного обследованного человека (испытуемого).

Таким образом, современное понятие «психодиагностика» тесно связано с понятием «психологическое тестирование», но не сводится к нему полностью.

3. Основные этапы психологического исследования и этика его проведения.

Любое психологическое исследование имеет несколько общих этапов.

Первый этап — подготовительный. Собранные предварительные сведения дают возможность выдвинуть гипотезу — предположение о каких-либо психологических закономерностях, которое проверяется на следующем этапе.

Второй этап — собственно исследование. На этом этапе путем использования конкретных методов и психодиагностических методик получают данные, которые определяются характером поставленной научной задачи. Для сбора данных используется, как правило, несколько взаимосвязанных или взаимодополняющих методов и методик.

Третий этап — обработка полученных данных. Проводится количественный и качественный анализы данных исследования, которые дают возможность выявить существующие связи и закономерности. В обработке материала выделяют следующие элементы:

- первичный анализ, т. е. анализ каждого зафиксированного факта;
- первичный синтез, т. е. установление связей между данными первичного анализа и выдвинутой ранее гипотезой;
- вторичный или сравнительный анализ, т. е. выделение тех фактов, которые устойчиво повторяются;
- вторичный синтез, т. е. объединение этих фактов, сопоставление их с гипотезой и нахождение существенных закономерностей.

Четвертый этап — включает использование интерпретационных методов, что позволяет объяснить полученные результаты на основе психологической теории, выявить правильность или ошибочность гипотезы исследования.

При организации и проведении психологического исследования важно соблюдать ряд этических требований:

1) **Принцип добровольности.** Испытуемые должны участвовать в исследовании добровольно и должны иметь право отказаться от него в любой момент по своему желанию и без всяких для них санкций типа штрафов и т. п. Их также обязаны предупреждать заранее обо всех особенностях исследования, которые предположительно могут повлиять на их желание сотрудничать.

2) **Минимизация риска.** Предполагаемый риск при ведении исследования не должен превышать риск, связанный с обычной повседневной жизнью. Человеку не должен быть причинен физический вред или травма.

3) **Право испытуемых на конфиденциальность.** Информацию о человеке, полученную в процессе исследования, следует считать конфиденциальной (анонимной) и исключить доступ к ней других лиц без его согласия. Обычно с этой целью проводят отделение имен испытуемых и другой информации, позволяющей их идентифицировать, от полученных данных. В этом случае идентификация данных ведется по буквенному или цифровому коду. Таким образом, только экспериментатор имеет доступ к результатам исследования каждого испытуемого.

Тема 3. Психика и ее структура

(4 часа)

План лекции

1. Понятие психики. Основные этапы развития психики в филогенезе.
2. Структура психики. Понятие «бессознательное» и «неосознаваемые процессы». Сознание как высшая форма развития психики.
3. Деятельность как фактор формирования сознания. Психологическая характеристика потребностей и мотивов. Освоение деятельности.

1. Понятие психики. Основные этапы развития психики в филогенезе.

Психика — особое свойство высокоорганизованной материи, т. е. мозга, заключающееся в отражении объективной действительности: Данная сжатая формулировка может быть развернута в следующих теоретических положениях:

Психика — это не вещь, не процесс, не субстанция и т. п., а прежде всего свойство. Как известно, свойство любого тела проявляется во взаимодействии с другими телами, и психика не является исключением из этого правила.

Психика присуща не всякой вообще материи, и не всякой живой материи, а лишь только тем живым организмам, которые ведут активную жизнедеятельность в сложнорасчлененной среде и для приспособления к которой вырабатывают дополнительный аппарат — психическую деятельность.

Особенности психики как свойства заключается в том, что организмы, наделенные ею, способны предусматривать особенности других тел и организмов еще до начала реального взаимодействия с ними. Это есть не что иное как **опережающее отражение**.

Отражение есть всеобщее свойство материи. Оно присуще всем уровням ее организации, соответственно которым выделяют следующие формы отражения: механическое, физическое, химическое, психическое и сознание как высшая его форма.

Материалистическая психология прослеживает эволюцию психики следующим образом. Первоначально в живой природе появляется раздражимость, как способность организма отвечать стандартными реакциями на внешние воздействия (амеба — одноклеточный живой организм). Затем появляется чувствительность (вначале недифференцированная!) как прообраз нервной системы (гидра — многоклеточный живой организм). На более поздней ступени эволюции появляются зачатки нервной системы (тип кишечнополостных). И только с появлением «головного» мозга как специализированного аппарата отражения действительности появляется психика на разных уровнях ее развития (сенсорика, представления, речь и мышление). На социальном уровне организации материи, в человеческом обществе, появляется сознание как высшая форма психического отражения.

Основные функции психики — отражение объективной и субъективной реальности, регуляция поведения и деятельности, адаптация организма к постоянно изменяющейся среде.

Таблица 3 – Основные формы проявления психики человека

ПРОЦЕССЫ	СОСТОЯНИЯ	СВОЙСТВА
Познавательные:	Эмоционально- Устойчивый	Направленность
Ощущения	волевые интерес	
Восприятие		
Память	Эмоции Творческий	Темперамент
Мышление	Чувства подъем	
Воображение	Воля Угнетенность	Характер
Речь	Апатия и др.	
Внимание		Способности
	Поведение	

2. Структура психики. Понятие «бессознательное» и неосознаваемые процессы. Сознание как высшая форма развития психики.

В психологии сложились различные представления о структуре человеческой психики. Так, например, рассмотренные в «Теме 1» составляющие психики: психические процессы, психические состояния и психические свойства многими авторами определяются как структурные ее компоненты.

А.В. Петровский выделяет в структуре психики надсознательное, сознательное и бессознательное.



Рис. 2

Согласно З. Фрейду, человеческая психика включает в себя три области — сознательное, бессознательное и предсознательное, которые находятся между собой в состоянии непрерывного взаимодействия. **Сознательное** — то, что осознается в данный момент времени. **Бессознательное** — включает инстинктивные элементы, которые никогда не осознаются, а также забытые мысли, чувства или воспоминания, не используемые сознанием. **Предсознательное** — та часть бессознательного, которая легко может стать сознательной (даты, имена, адреса и т. п.). Первые две системы — сознательное и бессознательное — находятся в постоянном противоборстве, определяющим функционирование всей психической жизни человека. Результатом этой борьбы становится каждый душевный акт или человеческий поступок.

При этом необходимой и наиболее важной частью психической структуры является сфера бессознательного. З. Фрейд замечал, что «психическое» и «сознательное» — понятия не идентичные. Их нельзя отождествлять, так как в психике человека наличествуют интенсивные скрытые представления, присутствие которых человек не замечает и не осознает, но они проявляются в оговорках, ошибках памяти и речи, забывании имен и т. д. Например, для практики делового общения это замечание Фрейда является весьма существенным. Затянувшиеся паузы перед некоторыми словами, оговорки, обмолвки делового партнера свидетельствуют о некоторой

неискренности его вербальных суждений, о его скрытых и неосознанных стремлениях.

В рамках психоанализа три подструктурных компонента психики получили затем названия «Я» — сознательное, «Оно» — бессознательное, «Сверх-Я» — система моральных чувств и требований к поведению, поступкам и решениям. Одна из функций «Сверх — Я» — самонаблюдение как необходимая предпосылка контролирующей деятельности совести. Позднее сформулированная Фрейдом структура человеческой психики была наложена на модель психической структуры личности и начала активно использоваться в психотерапевтической практике.

В современной общей психологии структура психики представлена двумя уровнями: высшим и низшим. *Низший уровень психики* — бессознательная сфера, которая присуща как животным, так и человеку. **Бессознательное** — это такие действия и поведенческие акты, в совершении которых человек не отдает себе отчета (аффекты, автоматические действия, влечения, галлюцинации, инстинкты, интуиция, неосознаваемые автоматизмы, произвольные воспоминания, сновидения, спонтанные реакции, установки).

Высший уровень психики — сознание. **Сознание** — есть высшая форма психического отражения, результат общественно-исторического развития человека в совместной деятельности и общении с другими людьми. Сознание имеет общественную природу, поскольку оно возникает и развивается (как в филогенезе, так и в онтогенезе) только в человеческом обществе. Выделяют несколько уровней общественного сознания, начиная от обыденного, массового и кончая высшими формами теоретического мышления.

Основные характеристики сознания.

Сознание — *совокупность знаний об окружающем мире*, которые человек получает на основе психических познавательных процессов: ощущения, восприятия, памяти, воображения, мышления, речи;

Самосознание — *знание человека о себе*; эпицентром здесь является осознание собственного «Я». В психологии «Я — образ» определяется как относительно устойчивая, в определенной мере осознанная, индивидуально переживаемая система представлений человека о себе, определяющая характер его взаимоотношений с другими людьми.

Сознание обеспечивает целенаправляющую деятельность человека; благодаря сознанию человек способен ставить перед собой цели и осуществлять целенаправленную деятельность.

Сознание тесно связано с миром чувств, где находят отражение общественные отношения, в которые включен человек. На основе сознания он может преодолеть, к примеру, свою неуверенность, страх, гнев и контролировать желания или эмоционально оценить межличностные отношения.

Основные характеристики сознания, по сути, и есть его основные функции. **Функции сознания** в психологии — это набор инструментов, необходимых для познания себя и окружающего мира, определения цели, плана действий, предвидения их результата, регуляции собственного поведения и деятельности.

Выделяют следующие свойства сознания: построение **отношений, познание и переживание**. Отсюда непосредственно следует включение мышления и эмоций в процессы сознания. Действительно, основной функцией мышления является выявление объективных отношений между явлениями внешнего мира, а основной функцией эмоций — формирование субъективного отношения человека к предметам, явлениям, людям. В структурах сознания синтезируются эти формы и виды отношений, и определяют как организацию поведения, так и глубинные процессы самооценки и самосознания. Реально существуя в едином потоке сознания, образ и мысль, окрашиваясь эмоциями, становятся переживанием.

3. Деятельность как фактор формирования сознания. Психологическая характеристика потребностей и мотивов. Освоение деятельности.

Человек выступает в жизни, в первую очередь, как деятель, независимо от того, каким видом труда он занимается. В деятельности раскрывается богатство духовной жизни человека: глубина разума и переживаний, сила восприятия и воли, способности и черты характера; о сущности личности человека судят по поступкам и делам.

Деятельность человека выступает как фактор формирования его сознания. Сознание — есть продукт и результат развития деятельности. Сознание возможно лишь в условиях существования языка, речи, возникающей одновременно с сознанием в процессе труда. Сознание и деятельность не противоположны друг другу, но и нетождественны. Здесь существует определенное единство и взаимозависимость. Единство сознания и деятельности заключается в том, что 1) сознание возникает и проявляется в процессе трудовой деятельности, а деятельность формирует сознание; 2) деятельность является формой активности сознания.

Понятие «деятельность» возникло в истории науки как средство осмысления взаимосвязи человека с окружающей средой, его отношения к реальности. В этом понятии выявлена специфика человеческих взаимосвязей и отношений, которая отличает их от других связей и отношений, например, от связи животного с окружающей средой.

История развития понятия «деятельность» уходит в далекие времена. Еще в рабовладельческом обществе ставился вопрос о том, какая именно форма деятельности должна выступать в качестве культурного образца.

Так, в античной цивилизации вся тяжелая материальная деятельность была долей рабов. И, действительно, такая работа не могла стать культурным образцом для свободнорожденных граждан. Понятие «деятельность» в это время отождествляется с политическими действиями и мирозозерцанием. Таким образом, античная мысль отстаивала примат теоретического созерцания над практической деятельностью.

В период Средневековья, эпоху Возрождения значительно меняется и возрастает статус понятия или принципа деятельности. В философии И. Канта выявляется идея приоритета практического разума над теоретическим, а в трактовке Гегеля категория «деятельность» приобретает структурно-развернутое содержание через такие категории как цель, средства и результат. Именно после этого деятельность превращается в универсальный объяснительный принцип психологии.

И, наконец, теория марксизма развивает далее учение о человеческой деятельности, ее развитии и формах. По мнению К. Маркса, деятельность в ее исходной и основной форме — это чувственно-практическая деятельность, в которой люди вступают в контакт с предметами окружающего мира, испытывают на себе их сопротивление и воздействуют на них, подчиняясь объективным свойствам.

Теория марксизма дополняет учение о деятельности такой дифиницией как «предметная деятельность» и рассматривает ее как органическое единство двух основных форм деятельности — теоретической и практической. В чем заключается предметный характер деятельности?

Настоящая предметность деятельности заключается не в том, что она направлена на предметы внешнего мира. Такую направленность можно констатировать и в живой среде. Но для животных предмет выступает как стимул их активности, как простая добыча. Что касается человека, то он относится к предмету «адекватно его природе и особенностям», усваивает предмет, делает его мерой и сущностью своей активности. Предметный характер деятельности проявляется еще до того, как начинается реальный процесс действия с предметом, а не приобретается в ходе взаимодействия с ним. Человек в своей деятельности не взаимодействует с предметом, а возобновляет его во всей его особенности и конкретности, делает его мерой и сущностью своей активности. Такое возобновление предмета возможно только на основе включения деятельности теоретической, познавательной. Именно поэтому человек в предметной деятельности творчески преобразует природу, а не адаптируется к ней.

Таким образом, деятельность нужно понимать в целом как предметную, как органическое единство чувственно-практической и теоретической форм деятельности.

В современной психологической науке категория «**деятельность**» определяется как внешняя (физическая) и внутренняя (психическая) ак-

тивность человека, направленная на достижение субъектом поставленной цели. Деятельность — есть активность субъекта. Что же является источником активности? Источником активности каждого живого существа являются потребности, которые побуждают его действовать соответствующим образом и в соответствующем направлении.

Классификация потребностей может быть представлена в следующем виде:

А) по характеру происхождения: биологические и культурные.

Б) по характеру предмета: материальные и духовные.

Следует так же различать потребности как внутреннее условие деятельности, и потребности как то, что направляет и регулирует конкретную деятельность субъекта в предметной среде. Например, человек чувствует потребность в еде. Состояние голода само по себе не может вызвать какой-то определенной целенаправленной деятельности. Ее функция ограничивается общим возбуждением двигательной сферы, которое проявляется в ненаправленных поисковых движениях. И только в результате «встречи» потребности с соответствующим ей предметом она впервые становится способной направлять и регулировать деятельность. Иначе говоря, потребность может быть удовлетворена только в том случае, когда есть предмет потребности, в данном случае пища. Такая «встреча» потребности с предметом есть акт опредмечивания потребности, или «наполнение» ее содержанием, которое черпается из окружающей среды, что переводит потребность на психологический уровень. Это означает, что потребность выполняет функции управления и регулирования деятельности со стороны субъекта. Предмет потребности есть «действительный мотив» деятельности (А.Н. Леонтьев). Таким образом, понятие деятельность необходимо связывать с понятием мотив.

Мотив — это побуждение к деятельности. Деятельности без мотива не бывает. «Немотивированная» деятельность — это деятельность не без мотива, а с субъективно или объективно скрытым мотивом.

Деятельность — есть способ существования человека в обществе. Но как известно, существуют особенные человеческие деятельности в зависимости от мотива.

А.Н. Леонтьев в *структуре деятельности* выделяет:

— особенные человеческие деятельности как основной структурный компонент;

— цель как осознаваемый результат деятельности;

— действия. Любая деятельность состоит из действий ей соответствующих. Действием называется процесс, который подчиняется осмысленной цели;

— операции или способы выполнения действия. Одно и то же действие может быть выполнено разными способами, если меняются условия деятельности, но цель остается прежней.

Рассматривая вопрос о соотношении внутренней и внешней деятельности, Л.С. Выготский исходил из двух основных положений:

- человек в процессе деятельности использует орудия труда;
- человек в процессе деятельности вступают в общение с другими людьми.

В орудиях труда и языке — фиксируется социальный опыт, передаваемый из поколения в поколение. Психическое развитие ребенка есть ни что иное, как процесс овладения этим опытом. Передать опыт, способ выполнения того или иного процесса не возможно иначе как только во внешней форме, действуя с предметами или их заменителями, или же в форме внешней речи. Иначе говоря, высшие психические процессы могут рождаться только во взаимодействии человека человеком, то есть как интерпсихологические, и только потом начинают выполняться индивидом самостоятельно, при этом часть из них утрачивает далее исходную внешнюю форму и преобразуется в процессы внутренние или интрапсихологические.

Таким образом, внутренняя психическая деятельность может рассматриваться как результат интериоризации внешней предметной деятельности. Соответственно внешняя предметная деятельность может рассматриваться как экстериоризация внутренней психической деятельности. Следует подчеркнуть, что процесс интериоризации не есть механическое перемещение внешней деятельности во внутренний “план сознания”, это процесс сложного и длительного формирования умственных действий.

Освоить деятельность — значит овладеть действиями, из которых она состоит. Овладеть действием можно путем многократного его повторения или упражнения в нем, в результате чего формируется навык.

Навык — есть сознательно автоматизированное действие. Автоматизация — значит свободный от контроля сознания. Физиологической основой овладения навыком является образование в коре головного мозга динамических стереотипов, которые отличаются значительной устойчивостью. Поэтому начальная операция, которая входит в состав действия, ведет за собой следующие операции без регулирования 2-ой сигнальной системы. Это значит, что человек не осмысливает заранее каждую операцию и не осознает в момент осуществления.

Формирование навыков зависит от разных условий: это и внешние условия, и качество материалов, и характер инструкции, отношения самого человека к данной деятельности, изменения в его физическом и психическом состоянии. Навыки, усвоенные при выполнении действий одного вида, могут оказывать успешное влияние на овладение действиями другого вида. В одних случаях они облегчают или ускоряют формирование новых навыков, в других — замедляют или затрудняют, в третьих — способствуют видоизменению навыка. Это явление называется — взаимодействие навыков.

Положительное влияние освоенных навыков на овладение другими действиями называется **переносом**. Например, человек, владеющий иностранным языком, значительно легче овладевает и другими языками. Перенос навыков наблюдается, прежде всего, тогда, когда новые действия имеют много общего с ранее освоенными.

Наряду с положительным влиянием одних навыков на другие имеет место и отрицательное влияние, которое называют **интерференцией**. Различают 2 случая интерференции навыков. В первом случае интерференция при перестройке навыка — когда при выполнении какого-нибудь действия требуется изменить ранее освоенные способы его выполнения новым. В этом случае новый способ осваивается чаще с огромным трудом, поэтому имеет место тенденция выполнять соответствующее действие ранее освоенным или привычным способом. Эту интерференцию навыков называют **ассоциативным торможением**.

Во втором случае ранее освоенный навык может оказать отрицательное влияние и после овладения новым навыком. В этом случае при сформированном новом навыке появляется тенденция возврата к выполнению действия старым способом. Данный случай чаще всего имеет место при переучивании. Такую интерференцию навыков называют **репродуктивным торможением**.

Тема 4. Конфликты в межличностных отношениях

(4 часа)

План лекции

1. *Понятие конфликта. Понятие межличностных отношений, их виды.*
2. *Структура конфликта. Динамика, виды и причины конфликтов.*
3. *Способы поведения в конфликтных ситуациях.*
4. *Регуляция эмоций и психических состояний в конфликте.*
5. *Пути разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.*
6. *Эскалация конфликта. Предупреждение конфликтов.*

1. Понятие конфликта. Понятие межличностных отношений.

Проблема конфликтов охватывает все виды и уровни отношений человека с действительностью. Значительное место в жизни любого дееспособного человека занимает его производственная деятельность, его отношения с организациями, которые призваны оказывать услуги. Как показывает практика, эти сферы дают сейчас наибольшее число конфликтов различной степени напряженности.

Самые хорошие методы управления не защитят от необходимости жить и работать в конфликтных условиях. Ни один стиль руководства не мыслим без специфических конфликтов.

Представители разных школ, в том числе сторонники школы человеческих отношений, считают, что конфликт — это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. Психологами, социологами и философами конфликты признаются важнейшими факторами социального развития. Теоретики и практики все чаще склоняются к точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только уметь управлять конфликтом. Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине XX в. выделилась специальная область знания — **конфликтология**. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология.

Как и у многих других понятий, у конфликта имеется множество определений и толкований. Одно из них определяет конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое. В основе любого конфликта (от лат. *conflictus* — «столкновение») лежит противоречие сторон, мнений, взглядов, сил. **Конфликт** — явление социальное, порожаемое самой природой общественной жизни. Одна из главных человеческих потребностей — это потребность принадлежать к общности себе подобных. Вместе с тем, индивидуальные различия, различия в интересах и целях, в способах построения совместной жизни приводят к противоречиям между людьми, обострение которых и следует называть конфликтом.

Конфликтная ситуация складывается, как правило, постепенно. В ней распределяются и определяются позиции участников будущего конфликта, но до открытого столкновения дело еще не доходит. Составляющими конфликтной ситуации являются **участники и предмет**, т. е. суть разногласий. Участники могут занимать как минимум две взаимоисключающие позиции на предмет конфликта, но их может быть и больше. В этом случае образуется определенная иерархия участников конфликта, где выделяются свои лидеры, инициаторы и их более или менее пассивные сторонники.

Конфликт всегда предполагает открытое, осознаваемое его участниками столкновение, т. е. **инцидент**. Смысл инцидента заключен в овладении предметом конфликта. Инцидент проявляет конфликт, делает его зримым, а участники ведут себя более активно, чем при конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация не всегда может заканчиваться инцидентом, но сам по

себе предмет конфликта при этом остается. Конфликтное взаимодействие, если оно совершается в созидательных формах, несет в себе конструктивное, продуктивное начало. Такой конфликт способствует прогрессивным изменениям. В то же время в силу самой своей природы конфликт может являться не только носителем созидательных, но и разрушительных тенденций, быть добром и злом одновременно.

Конфликт — прогнозируемое явление, он может быть регулируемым. Конфликтное взаимодействие отличается тем, что противостояние в нем людей служит для них одновременно и связующим звеном (чем более зависимы отношения, тем более они чреваты конфликтом). Раз люди конфликтуют, то их непременно что-то объединяет.

Конфликт, как социально-психологический феномен, успел стать предметом спекуляции изучающей его науки, концепции которой либо провозглашают конфликты вообще вечным и неизбежным спутником групповой жизни в любом обществе, либо утверждают возможность их полного устранения методами социальной инженерии при оптимальной организации межличностного взаимодействия. Будучи субъективной стороной борьбы противоречий, которая является сущностью процесса развития, управляемые конфликты в конечном итоге полезны. Исключения составляют ситуации, когда конфликт выходит за рамки процесса развития и ставит под угрозу функционирование группы или коллектива как системы деятельности.

Понятие конфликта тесно увязывается с понятием *«межличностные отношения»*. Межличностные отношения — совокупность связей, которые устанавливаются между людьми в различных социальных группах в форме чувств, суждений, обращений и поступков по отношению друг к другу. Характер межличностных отношений зависит от многих факторов: восприятия и понимания людьми друг друга, их эмоциональной привлекательности-непривлекательности (степени аттрактивности), коммуникативных навыков, культуры общения и взаимодействия, уровня воспитанности и др.

Эффективность межличностных отношений оценивается по состоянию удовлетворенности-неудовлетворенности группы и ее членов. Данный критерий во многом и определяет наличие конфликтов, частоту возникновения, деструктивность или конструктивность их разрешения.

2. Структура конфликта. Динамика, виды и причины конфликтов.

Каждый конфликт имеет относительно выраженную *структуру*. Обязательно есть объект или виновник конфликтной ситуации. Важным составляющим структуры конфликта считают оппонента, или же нескольких лиц, которые являются участниками. В структуре конфликта учитываются цели, мотивы каждого участника конфликтной ситуации, а также такой фактор, как повод столкновения, который стал источником раздора.

Конфликт — это динамичный, развивающийся процесс. В наиболее общем виде **динамика конфликта** может быть представлена возникновением, развитием и разрешением. Выделяют следующие основные стадии его развития.

Скрытая (латентная) стадия конфликта или предконфликтная ситуация — это формирование всех его структурных элементов. Прежде всего, возникает причина конфронтации и проявляются ее участники. Затем возникает осознание сторонами противостояния сложившейся ситуации как конфликтной. Динамика конфликта может развиваться далее, если на первой стадии основные противоречия не будут разрешены мирно.

Вторая стадия конфликта — это переход его участников к конфликтному поведению. Динамика конфликта на данной стадии характеризуется расширением числа участников противостояния, дезорганизационными действиями сторон, направленными друг против друга, переходом от решения проблем деловыми способами к личностным обвинениям, сопровождаемым негативным эмоциональным отношением, а также высокой степенью напряженности, приводящей к стрессу. Динамика развития конфликта на данной стадии обозначается термином **эскалация**, т. е. возрастанием деструктивных, разрушительных действий конфликтующих сторон, часто приводящих к необратимым катастрофическим последствиям.

Наконец, динамика конфликта в последней **третьей стадии** — это поиск способов его разрешения. Здесь используются различные методы, приемы и стратегии управления конфликтом, привлекаются специалисты-конфликтологи и психологи. Как правило, разрешение конфликтной ситуации осуществляется двумя способами: трансформацией причин, лежащих в ее основе, и перестройкой субъективного восприятия данной ситуации в сознании ее участников.

Выделяют четыре основных вида конфликта — внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые.

Внутриличностный конфликт, как правило, бывает следствием столкновения между примерно равными по силе, но противоположно направленными интересами, потребностями, мотивами субъекта. Особым случаем внутриличностного конфликта является, так называемый, «конфликт ролей» — ситуация, когда от одного и того же человека ожидается реализация противоречащих и несовместимых друг с другом форм поведения.

Межличностный конфликт — ситуация взаимодействия людей, при которой они либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо одновременно в острой конкурентной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из конфликтующих сторон.

Конфликт между личностью и группой может возникнуть, если личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

Межгрупповой конфликт возникает тогда, когда в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели, и своими практическими действиями препятствуют друг другу.

По направленности конфликты делятся на горизонтальные, вертикальные, смешанные. К горизонтальным относятся такие конфликты, в которых не участвуют лица, находящиеся друг у друга в подчинении. К вертикальным относятся те конфликты, в которых участвуют лица, находящиеся один у одного в подчинении. В смешанных конфликтах представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие.

По значению для организации конфликты делятся на **конструктивные** (созидательные) и **деструктивные** (разрушительные). Первые приносят пользу делу, вторые — вред. От первых уходить нельзя, от вторых — необходимо.

По сфере, в которой возникают конфликты, их разрешение происходит, соответственно, в деловой и личностно-эмоциональной сферах.

Причины конфликтов могут быть объективные и субъективные.

Объективные причины конфликта условно можно представить в виде нескольких групп:

- ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;
- взаимозависимость заданий, неправильное распределение ответственности;
- различия в целях, ценностях, манере поведения, уровне квалификации, образования;
- неудовлетворительные коммуникативные связи.

Вместе с тем, объективные причины только тогда являются причинами конфликта, когда они делают невозможным личности или группе реализовать свои потребности, задевают личные и групповые интересы. Реакция индивида во многом определяется социальной зрелостью личности, достигнутыми для нее формами поведения, принятыми в коллективе социальными нормами и правилами. Кроме того, участие индивида в конфликте определяется значимостью для него поставленных целей и тем, насколько возникшее препятствие мешает их реализовать. Чем более значима цель субъектам, чем больше усилий он прилагает, чтобы ее достичь, тем сильнее будет сопротивление и жестче конфликтное взаимодействие с теми, кто этому мешает.

Среди большого количества причин возникновения конфликтов выделяют и **субъективные причины**, то есть психологические особенности человеческих отношений и личностные качества. Наиболее яркий пример такого рода особенностей — взаимные симпатии и антипатии людей, ве-

дущие к их совместимости или несовместимости. Здесь можно выделить несколько родственных причин конфликта:

- неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе (она может быть вызвана образованием противостоящих группировок; культурными, эстетическими различиями людей, действиями руководителя и т. д.);

- плохая психологическая коммуникация (т. е. люди не понимают, не учитывают намерения, состояния друг друга, не считаются с потребностями каждого);

- территориальность (занятие личностью или группой определенного пространства и установление контроля над ним и находящимися в нем объектами).

Причины, корнящиеся в личностном своеобразии человека:

- неумение контролировать свое эмоциональное состояние,

- низкий уровень самоуважения,

- агрессивность,

- повышенная тревожность,

- некоммуникабельность,

- чрезмерная принципиальность.

Чаше всего выделяют следующие пять типов конфликтных личностей:

- **демонстративный** (хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других, любит свои страдания, сильно выражены эмоции при слабом проявлении разума, планирование поведения и жизни осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь; кропотливой, систематической работы избегает, не уходит от конфликтов, в конфликтной ситуации чувствует себя неплохо);

- **ригидный** (подозрителен, обладает завышенной самооценкой, часто не учитывает изменения ситуации, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, на недоброжелательное отношение других сильно обижается, повышенно чувствителен к мнимым или действительным несправедливостям);

- **неуправляемый** (импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение непредсказуемо, агрессивен, часто не обращает внимания на общепринятые нормы общения, во многих своих неудачах склонен обвинять других, из прошлого опыта извлекает мало уроков);

- **сверхточный** (скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе, предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих, страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, расплачивается за них болезнями (бессонница, головные боли и т. п.);

— **бесконфликтный** (неустойчив в оценках и мнениях, обладает повышенной внушаемостью, внутренне противоречив, ориентируется на сиюминутный успех в ситуации, зависит от мнения окружающих, излишне стремится к компромиссу, не обладает достаточной силой воли).

Таким образом, специфические личностные особенности могут являться субъективными предпосылками конфликта.

3. Способы поведения в конфликтных ситуациях.

Идеальное бесконфликтное состояние, когда люди работают и взаимодействуют в полной гармонии с самими собой и окружающими — это недостижимая утопия. Поэтому большинство усилий по полному устранению конфликтов оказываются тщетными. Необходимо перенести акцент с устранения конфликтов на контроль или управление ими. Для наглядной демонстрации наиболее ярких качеств и моделей поведения в конфликтах А.П. Панфилова предлагает каждую из ситуаций представить в виде образов тех или иных животных. В основу этих образных стратегий поведения в конфликтных ситуациях положено два личностных качества — **напористость и кооперативность**. Напористость направлена на достижение личных целей, кооперативность — на учет интересов другого человека.

«ЧЕРЕПАХА»

Избегание, уход — слабая напористость и низкая кооперативность. Эти 2 качества не проявляются. Действия направлены на выход из конфликта: не настаивать, не наступать, перевод разговора в другое русло, игнорирование спорных вопросов, не берет ответственность на себя. Ликвидировать конфликт полностью такой стратегией нельзя.

Внешние признаки: отмалчивается, может демонстративно удалиться; показывает, что он обиделся, отвернулся, затаил гнев, может войти в состояние депрессии, игнорировать оппонента, делает едкие замечания за спиной по его поводу, переходит на чисто деловые отношения (переходит на И.О.), или индифферентное отношение, либо отказывается и от личных и деловых отношений.

Ситуации применения стратегии «Черепаха»:

- когда напряженность слишком велика и необходимо ослабить накал;
- когда исход конфликта не очень важен для вас, зачем усложнять;
- черепаха полезна, если был трудный, напряженный день;
- когда знаете, что не можете или не хотите решить конфликт;
- когда хотите выиграть время (утро вечера мудренее);
- когда ситуация очень сложна и разрешение конфликта потребует от вас слишком много сил (больших жертв);
- когда у вас мало власти, чтобы решить конфликт в свою пользу;

- когда вы чувствуете, что у других больше шансов решить конфликт в свою пользу;
- когда открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию;
- когда имеете дело со сложным человеком (по характеру) и нет серьезных оснований продолжать конфликтовать с ним.

«АКУЛА»

Соперничество, конкуренция — агрессивная стратегия. Высокая напористость, но низкая кооперативность. Конфликт воспринимается строго однозначно: или победа, или поражение. Это путь открытой жесткой борьбы. Но, человек должен знать, что есть победы, которые могут не прощаться (муж, жена). Насильно вырванная победа — значит боязливо уважать, но любить — никогда.

Внешние признаки акулы: человек дуется (как ребенок), пока другой не передумает; стремится в конфликте перекричать другого, применяет физическое насилие, отказывается от любого сотрудничества, требует безоговорочного послушания, старается перехитрить другого, призывает союзников для поддержки (или на помощь); требует, чтобы с ним согласились ради победы.

Ситуации применения стратегии «Акула»:

- когда исход конфликта очень важен для вас и вы делаете ставку на решение собственной проблемы,
- когда обладаете авторитетом и все прислушиваются к вашему решению,
- когда есть угроза (для здоровья) и решение нужно принять быстро,
- когда есть возможность принять нестандартное решение и есть для этого все полномочия (развал дисциплины),
- когда нет иного выбора и вам нечего терять (на вас нападают в подьезде).

«МЕДВЕЖОНОК»

Уступчивость, приспособление. Слабая напористость и высокая кооперативность. Человек отказывается от своих интересов, сглаживает разногласия, больше подчеркивает общие интересы. Излишне податлив, несамостоятелен, идеализирует человека, верит в его. Злоупотребляет уступками, в результате девальвирует как личность, его перестают замечать, не воспринимают всерьез.

Внешние признаки медвежонка: делает вид, что все в порядке, не желает нарушать покой, не выносит сор из избы, может молчать, но вынашивать планы мести, подавляет все негативные эмоции.

Ситуации применения стратегии «Медвежонок»:

- когда ситуация не значимая,
- если хотите сохранить мир и хорошие отношения,

- понимаете, что итог конфликта важнее для других, чем для вас,
- понимаете, что правда не на вашей стороне,
- мало власти и шансов на победу,
- полагаете, что другой участник конфликта может извлечь полезный урок («Я тебя предупреждал!»).

«ЛИСА»

Компромисс. Средняя напористость и средняя кооперативность. Путь взаимных уступок, поиск промежуточных решений. Окружающие высоко ценят тех, кто способен на компромисс. Но нужно помнить, что частичная победа — это частичное поражение; или другая сторона может намеренно завысить свои требования (взятие заложников — переговоры).

Внешние признаки стратегии «Лиса»: стремится поддерживать дружеские отношения, ищет справедливый исход, избегает самовластиа и напоминания о первенстве, уступает в чем-то ради поддержки отношений.

Ситуации применения стратегии «Лиса»:

- когда обе стороны имеют одинаковую власть;
- если хотите найти решение быстро (экономно);
- если вас устраивает временная выгода;
- если другие подходы не эффективны, можно изменить первоначальную цель;
- когда лучше получить хоть что-то, чем все потерять.

«СОВА»

Сотрудничество. Высокая напористость, высокая кооперативность. Редко встречающийся, но самый эффективный путь. Откровенный обмен мнениями, удовлетворение интересов каждого.

Внешние признаки стратегии «Сова»: люди стремятся узнать потребности друг друга, есть стремление обсудить открыто, поиск различных вариантов, альтернатив, элементов творчества, поиск причин, мотивов, скрытых сил (глубокое проникновение в суть происходящего), стремление к продолжительному сотрудничеству.

Ситуации применения стратегии «СОВА»:

- когда решение проблемы важно для обеих сторон;
- когда есть перспективы и время поработать над проблемой;
- когда имеются длительные отношения с другой стороной (зачем портить хорошие отношения?);
- когда обе стороны хорошо осведомлены и желания известны;
- когда можно совместно потрудиться над выработкой решений;
- способны оба изложить суть и готовы выслушать друг друга;
- когда оба обладают властью и готовы на равных искать решения.

4. Регуляция эмоций и психических состояний в конфликте.

Важным процессом для работы с конфликтом является управление конфликтом. В «Словаре конфликтолога» (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов) **управление конфликтом** определяется как сознательная деятельность, осуществляемая по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющая целью изменение (как правило, улучшение) естественной динамики конфликта. Управление в конфликте состоит из различных элементов, которые тесно связаны с эмоциональными состояниями участников конфликта. Следовательно, чтобы грамотно управлять, нужно уметь управлять эмоциями. **Управление эмоциями** — процесс воздействия человека на свои или чужие эмоции, заключающийся в умении определять эмоции, справляться с ними, целесообразно изменять или же менять их интенсивность. Но, прежде, рассмотрим основные понятия эмоциональной сферы.

Мир эмоций человека многогранен и проявляется в широком диапазоне переживаний: эмоций и основных эмоциональных процессов. Их интенсивность и направленность зависят от удовлетворения или неудовлетворения актуальных потребностей человека. Эмоции проявляются в радости, удивлении, восторге, гневе, ярости, страхе, страдании и др. Наряду с эмоциями человек переживает основные эмоциональные процессы: аффект, настроение и стресс.

Аффект — эмоциональный процесс, который быстро овладевает человеком и бурно протекает. Он характеризуется значительными изменениями чувствительности, нарушением контроля за действиями, потерей самообладания, а также изменением всей жизнедеятельности организма. Аффекты кратковременны, поэтому, как правило, вызывают большие затраты сил. После чего наблюдается утомление, упадок сил. Примеры аффектов — гнев, страх, отчаяние. В состоянии аффекта человек может совершить действия, поступки, которые в нормальном состоянии он никогда бы не сделал. Чаще всего аффекты проявляются у людей со слабыми тормозными процессами. Развитие аффекта характеризуется разными стадиями, которые сменяют друг друга. В начале эффектного состояния человек думает о предмете своего чувства, о том, что связано с ним. От сильного кора затормаживается, подкорка возбуждается. Человек готов поддаться переживаемому чувству. Остановить, не утратить управление собой на этой стадии может каждый нормальный человек. Здесь можно затормозить дальнейшее развитие аффекта (посчитать до 10). На дальнейших стадиях человек теряет контроль над собой. Наблюдаются ярко выраженные телесные признаки: высокая двигательная активность, или, наоборот, атрофия движений («остолбенел» от радости). Торможение охватывает кору, нарушается система временных связей, в которой закреплен опыт человека, его культурные и моральные устои.

Настроение представляет собой общее эмоциональное состояние, которое окрашивает на протяжении определенного времени все поведение человека. Чаще всего настроение характеризуется своим слабым проявлением. Человек даже не замечает его. Но настроение может приобретать и значительную интенсивность (веселый или, наоборот, грустный). В этом случае настроение накладывает свой отпечаток и на умственную деятельность, и на особенности движения и действия человека, оказывает влияние на продуктивность работы. Основными источниками настроения является удовлетворенность — неудовлетворенность человека своей жизнью, болезни, изменения в природе.

Стресс. По своим психологическим характеристикам стресс близок к аффекту, а по продолжительности протекания — к настроению. Эмоциональный стресс возникает в ситуациях опасности, обиды, угрозы, стыда. Состояние человека при стрессе характеризуется дезорганизацией поведения и речи, которые в одних случаях проявляются в хаотичной активности, в других — в пассивности, бездеятельности. При стрессе наблюдаются изменения в физиологических процессах (состав крови, дыхание и т. д.). При сильных стрессах поведение человека изменяется в целом (хаотичные жесты, несвязная речь и т. п.). Наступает общее торможение (ситуация экзамена хорошо выявляет устойчивость человека к стрессогенным или конфликтогенным воздействиям).

Рассмотренные эмоции и психические состояния проявляются в конфликте либо возникают как его следствие. Человек может научиться регулировать свои эмоциональные состояния и их проявления в конфликтных или конфликтогенных ситуациях, обратившись за помощью к специалисту А.И. конфликтологу, который использует методы управления эмоциями сторон в конфликте.

Способы управления эмоциями в конфликте — совокупность основных техник и методов, направленных на целесообразное изменение эмоций или изменение их интенсивности. К основным способам управления эмоциями в конфликте относится рефлексия эмоций, техника вербализации и оказание поддержки клиенту.

Рефлексия эмоций способствует взаимопониманию консультанта и клиента и предполагает:

А.И. сообщения о восприятии чувств, эмоций и состоянии клиента, с помощью которого конфликтолог может дать клиенту знать, как он его воспринимает в данный момент;

А.И. сообщение о собственном состоянии и чувствах, когда сам специалист говорит клиенту, какие эмоции он испытывает в ситуации взаимодействия с ним.

Данные техники являются эффективными в работе с эмоциями, так как способствуют самостоятельному анализу эмоциональных состояний участников конфликта.

Техники вербализация для работы с эмоциями. Сюда входят техники, которые помогают собеседнику не только осознать, но и выражать свои эмоции, снять излишнее эмоциональное напряжение. Ну а самая важная техника — «Искусство постановки вопросов». С помощью вопросов специалисту можно не только собрать важную информацию, но и дать участникам конфликта понять, что же происходит с ними. Очень важно использование и соблюдение пауз, так как небольшие перерывы могут помочь клиенту подумать и успокоиться.

Оказание поддержки клиенту. Это эмпатическое слушание, признание нормальности и законности чувств клиента, рассказ о своих чувствах по поводу ситуации клиента, приведение примера о себе в похожей ситуации. Специалист-конфликтолог должен не забывать обращать внимание на позы и жесты участников конфликта, и на выражение лиц. Эмпатическое поведение консультанта предполагает, что он не только понимает чувства клиента и принимает их, но и ясно дает это почувствовать самому клиенту. Для этого он использует такие техники эмпатического поведения в работе с чувствами как:

- «Активное ожидание проявления чувств»;
- «Сопереживание и выражение понимания чувств»;
- «Тактичный подбор слов и формулировок»;
- «Принятие и признание чувств клиента».

Все эти техники способствуют изменению чувств и эмоций сторон конфликта, обеспечив спокойную атмосферу для эффективной работы.

5. Пути разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.

Завершение конфликта может выражаться в трех вариантах: устранение, урегулирование, разрешение. **Устранение конфликта** возможно при устранении одного участника конфликта над другим; изоляция всех участников друг от друга, так как стороны не в состоянии урегулировать конфликт. **Урегулирование конфликта** — урегулированные отношения между участниками при сохранении противоречий. Это означает, что конфликт урегулирован лишь на время, оставив основные противоречия неразрешенными. **Разрешение конфликта** — урегулированные отношения между участниками при разрешении самого противоречия.

Существуют два типа основных способов разрешения любых конфликтов — прямые и косвенные. В качестве прямых способов разрешения конфликтов можно привести следующие. Педагог (или руководитель) периодически приглашает к себе участников конфликта и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом он пресекает любую попытку нанесения какого-либо ущерба одного человека другим и требует факты, уточнения вместо эмоций. Как только, независимо от суждений самих кон-

фликтующих появляется определенное решение, он вызывает обоих, просит их в его присутствии высказать все, что они считают нужным, прерывает нередко вспыхивающую при этом ссору между ними и объявляет им свое решение. Оно может оказаться в пользу одного, либо не в пользу обоих; в любом случае педагог (руководитель) прям, деловит и основывается на авторитете этических традиций, моральных устоев и официальных установок. Его решение служит сигналом: инцидент исчерпан.

Педагог (руководитель) может предложить конфликтующим сторонам высказать свои претензии друг другу при группе, на собрании. Последующее решение он принимает на основе выступлений участников собрания по данному вопросу. Это решение объявляется от лица группы как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии. Если конфликт не утихает и продолжает наносить ущерб учебному или производственному процессу, то руководство может применить санкции в отношении конфликтующих сторон: от повторных критических замечаний до административных мер. Однако, чаще более эффективны *косвенные методы урегулирования конфликтов*, в основе которых лежит ряд принципов.

Принцип «выхода чувств». Если человеку дать беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно они сами по себе сменятся на положительные реакции. При этом нужно помнить, что внимательно и сочувственно выслушивать другого человека еще не значит соглашаться с ним.

Принцип «эмоционального возмещения». Человек, обращающийся к вам с обидой на своего недруга, должен рассматриваться как страдающее лицо, даже в том случае, если вам совершенно ясно, что поистине пострадавшим является не он, а именно его недруг. Показав, что вы считаетесь с этим, вы уже «эмоционально возмещаете» удрученное душевное состояние собеседника. Особенно важно уместно ввести в беседу слова похвалы, искренне сказать о том хорошем, что действительно в человеке есть.

Принцип «авторитетного третьего». Состояние конфликта резко искажает взаимное восприятие конфликтующих сторон и делает их ролевые ожидания друг к другу обостренными. Примирение, доброе мнение одного противника о другом может быть передано лишь через третье лицо, авторитетное для двоих. Это лицо нужно найти, проинструктировать и «подослать» к кому-то из двух враждующих с весьма деликатной миссией. Третье лицо должно посвятить свое общение взаимно интересным темам и лишь вскользь, как бы случайно, затронуть «больной» вопрос. В современном мире и современной психологии конфликта такое третье (независимое) лицо, позволяющее успешно разрешить спор или пойти на «мировое соглашение»

называют **медиатором**, а применяемые последним методы и приемы — **медиацией** как инновационной технологией урегулирования конфликтов.

Таким образом, урегулирование конфликта должно основываться на таких принципах, которые, во-первых, не идут в разрез с общими этическими нормами, а во-вторых, не ущемляют человеческого достоинства обеих сторон.

6. Эскалация конфликта. Предупреждение конфликтов. Конфликты в трудовых коллективах.

Главную роль в возникновении конфликтов играют, так называемые, **конфликтогены** — слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству,
- проявление агрессивности,
- проявление эгоизма.

«Одиночный» конфликтоген не способен, как правило, привести к конфликту. Должна возникнуть «цепочка конфликтогенов» — их **эскалация**. Эскалацию конфликта можно представить в виде лестницы, на нижней ступеньке которой находится «муха», а на верхней — «слон». По принципу «Из мухи сделать слона» и происходит нагнетание или эскалация конфликта. **Резкая интенсификация борьбы оппонентов** — это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве. Вопрос стоит только так: «кто кого?».

На этой стадии становятся затруднительными какие-либо переговоры или иные мирные способы разрешения конфликта. Эмоции часто начинают заглушать разум; логика уступает чувствам. Главная задача состоит в том, чтобы любой ценой нанести как можно больший вред противнику. Поэтому на этой стадии могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта и на первое место выдвигаться новые причины и новые цели. В процессе этой стадии конфликта возможно и изменение ценностных ориентаций, в частности, ценности-средства и ценности-цели могут меняться местами. Развитие конфликта приобретает спонтанный и неуправляемый характер. Эскалация конфликта может усугубиться за счет ультиматумов, угроз, демонстрации силы, применения насилия. Однако, любой конфликт, сколько бы он не длился и какой бы напряженности не достигал, проходит свою последнюю стадию — завершение конфликта.

Завершение конфликта — это прекращение действий всех противоборствующих сторон, независимо от причин, по которым это произошло. Конфликт может быть:

- 1) исчерпан и разрешен примирением сторон;
- 2) прекращен ввиду выхода из него одной из конфликтующих сторон либо ее уничтожением;
- 3) развитие конфликта может быть пресечено либо конфликт может быть прекращен в результате вмешательства третьей стороны.

Следует заметить, что нет единой системы завершения конфликтов, поскольку все они изменчивы и не похожи друг на друга. В последнее время в центре внимания специалистов — конфликтологов, психологов, руководителей оказывается проблема предупреждения конфликтов, которая решается посредством разработки различных технологий, направленных на устранение причин конфликтов.

Предупреждение конфликтов — деятельность по созданию и укреплению таких условий жизнедеятельности, при которых исключается возможность возникновения конфликтов. Степень эффективности предупреждения конфликта зависит от наличия субъективных и объективных препятствий, которые провоцируют людей на конфликт.

Субъективные препятствия предупреждения конфликта лежат в самом человеке: его личностных особенностях и поступках. Есть люди, которые имеют привычку избавлять себя от скуки и унылого однообразия жизни **за счет сознательного или неосознанного провоцирования конфликтов с окружающими**. Существует также тип людей, которые испытывают дискомфорт в нормальной ситуации («искатели приключений») и тяготеют к стрессовым ситуациям, также провоцируя их возникновение. Такие качества как стремление к проявлению превосходства, хамство, хвастовство, неуважение к людям и другие в обязательном порядке создадут массу проблем для личности и сведут к минимуму возможности предупреждения конфликтов.

Объективные препятствия предупреждения конфликта:

— люди строят свои взаимоотношения самостоятельно; вмешательство посторонних зачастую рассматривается сторонами как нежелательное и воспринимается как **навязчивое воздействие**;

— если конфликт рассматривается как частное дело сторон, **принуждение сторон к согласию неэтично** с точки зрения нравственности;

— **препятствия правового характера**. Так, ущемление права личности на самоопределение, принуждение к выбору определенной модели поведения (даже из лучших побуждений) могут противоречить законодательству, быть противоправными.

Вмешательство в конфликт возможно лишь в случае, если он перерастает рамки личных или групповых отношений и становится **социально опасным**.

Одной из наиболее эффективных технологий предупреждения конфликтов признана **«Технология поддержания и развития сотрудничества»**, реализация которой осуществляется совокупностью методов.

Метод согласия: включайте противника в свое дело, создайте ему условия, формируйте общие с ним интересы.

Метод практической эмпатии: подстройтесь под оппонента, «войдите» в его положение, покажите, что вы понимаете его трудности; проявите доброжелательность, выразите сочувствие и готовность оказать партнеру помощь.

Метод сохранения репутации партнера: конкурент — не значит враг. Противник может быть достоин уважения; подчеркните его авторитет и статус.

Метод взаимного дополнения: предложите оппоненту совместный проект, а если для его реализации нужно будет позаимствовать определенные характеристики, черты своего партнера, тем самым вы только укрепите взаимное отношение и сотрудничество, сможете избежать многих конфликтов и остаться в выигрыше.

Метод исключения социальной дискриминации: не допускайте какого-либо превосходства над оппонентом или одного над другим, старайтесь не подчеркивать различий между партнерами.

Метод разделения заслуг: в условиях коллективного труда целесообразно общие заслуги (результаты) делить на всех участников работы, даже если большая часть их принадлежит кому-либо одному. Этот метод позволяет избежать зависти, обид и других негативных моментов, провоцирующих конфликт.

Метод психологического настраивания: как можно чаще контактируйте с партнером; своевременное информирование о возможных или предстоящих переменах, совместное обсуждение их последствий будет позитивно воздействовать на партнера.

Метод психологического «поглаживания»: постоянно и последовательно поддерживайте хорошее настроение, положительные эмоции, для чего можете использовать различные поводы (презентации, юбилеи, корпоративные встречи и т. п.). Этот метод позволяет снять напряжение, вызвать чувство симпатии и, таким образом, затруднить возникновение конфликта.

В целях предупреждения конфликтов во многих странах разрабатываются **нормативные процедуры разрешения предконфликтных ситуаций**. Эффективность этой формы предупреждения конфликтов во многом зависит от отношения общества и государственных органов к существующим нормам (правовым, нравственным, религиозным, политическим и др.) и последовательности следования им.

Тема 5. Малые группы: структура и характеристики

(4 часа)

План лекции

1. Понятие группы в социальной психологии.
2. Основные направления в изучении малых групп.
3. Функции и виды групп. Групповые феномены.
4. Динамические процессы в группах. Эффективность групповой деятельности.
5. Школьный класс как малая группа. Статусно-ролевая структура класса.
6. Понятие социально-психологического климата и его оптимизация в трудовых коллективах и организациях.

1. Понятие группы в социальной психологии. Основные направления в изучении малых групп.

Группа — это социальная общность, в которую объединяются люди на основе определенного признака (возраст, пол, наличие совместной деятельности, особенностей организации и т. д.).

Внимание и интерес к процессам взаимодействия людей в различных социальных общностях зародился на ранних этапах общественного развития. Первые наблюдения над социальным поведением людей — зачатки будущей социальной психологии — проявлялись еще в античности в произведениях Платона и Аристотеля, позднее — в трудах Д. Дидро, Ж.Ж. Руссо, А.Н. Радищева и других мыслителей XVIII в. Хотя эти наблюдения еще не могли претендовать на некую законченную систему знаний о психологии личности в различных группах, тем не менее, это была попытка понять закономерности социального развития личности в обществе, что подготовило почву для разработки первых социально-психологических концепций в конце XIX — начале XX в. представителями психологической школы в социологии: Г. Тардом, Г. Лебоном, У. Мак-Дугаллом, Э. Дюркгеймом и др. Их новые научные идеи сводились к следующему: Г. Тард в категориях «имитация» и «подражание» пытался найти и объяснить истоки солидарности и сплоченности людей, Г. Лебон — в «законе духовного единства», Э. Дюркгейм — в «коллективных представлениях». В 1908 г. в свет выходит первая книга «Введение в социальную психологию» У. Мак-Дугалла. Этот год считается своеобразной точкой отсчета в истории развития социальной психологии.

Большое влияние на развитие социальной психологии оказали работы Г. Зиммеля и Ч. Кули. Они первыми начали рассматривать личность не абстрактно («личность» вообще), а связывая ее черты и особенности с про-

цессами взаимодействия людей с группами и внутри групп. Личностные черты при этом представлялись как своеобразная проекция взаимоотношений личности с социальными группами. Личность нельзя изучать вне социального контекста, вне социальной среды — таков был справедливый вывод.

Ч. Кули ввел в социальную психологию термин «первичная группа» (семья, неформальные объединения по месту жительства или работы и т. п.). Однако, само понятие социальной среды у Г. Зиммеля и Ч. Кули было весьма узким и сводилось к «малой группе», а контакты «лицом к лицу» определяли сущность межличностного общения в группах.

В 20-х гг. XX в. социальная психология становится ведущим направлением в развитии психологической науки в США, Англии, Германии, Франции и Японии. Проводятся многочисленные социально-психологические исследования в крупных промышленных концернах, военных ведомствах. В центре внимания социальных психологов оказываются вопросы, связанные с научной организацией труда рабочих на предприятиях, психологической совместимостью работников, факторами повышения производительности труда и др.

В период второй мировой войны внимание исследователей обращено на процессы группового развития. Сплоченность и боеспособность групп, устойчивость структуры группы, эффективность групповой деятельности в зависимости от стиля или типа руководства, различные виды групп — все это стало предметом экспериментального изучения. В результате этих исследований в социальной психологии появляется раздел под названием «Исследование малых групп» или «Групповая динамика». Один из видных социальных психологов США Л. Фестингер отмечал, что групповая динамика возникла как ответ на вопрос: почему одни группы имеют влияние на своих членов, а другие — нет. Чтобы ответить на этот вопрос, нужно было найти такие закономерности группового развития, которые не только объяснили бы данный феномен, но и позволили предсказывать способность группы влиять на своих членов в области установок и поведения, а это уже имеет важное практическое значение.

В советский период активно изучается проблема взаимоотношений личности с коллективом. Особое внимание уделялось развитию возрастной социальной психологии, в рамках которой изучалась проблематика, связанная с детскими или школьными коллективами. Так, труды А.С. Залужного были обращены к рассмотрению личности ребенка в группе дошкольников. Особое место в разработке теории формирования личности в детском коллективе принадлежит А.С. Макаренко. В его трудах сформулированы главные принципы организации и деятельности детских коллективов. Разработанная А.С. Макаренко методика «параллельного педагогического

действия» обеспечивала слитность личного воздействия педагога с его косвенным воздействием на воспитанника через коллектив с использованием силы общественного мнения.

Большой вклад в разработку психологической теории коллектива внес А.В. Петровский. Он создал стратометрическую концепцию групповой активности (страты — слои групповой активности) и разработал процедуру ее измерения, что позволило выявлять принципиальные отличия групп высшего уровня развития — коллективов от всех других видов групп.

Современная социальная психология развивается в двух основных направлениях — психологическом и социологическом. Хотя оба направления социально-психологического знания рассматривают социальное поведение, они делают это с различных теоретических позиций. В центре внимания психологической социальной психологии находится индивид. При этом исследователи пытаются понять и предсказать социальное поведение, обращаясь к анализу непосредственных социальных стимулов, психологических состояний и черт личности. Основным исследовательским методом здесь является эксперимент.

Социологическая социальная психология, наоборот, преуменьшает роль индивидуальных различий и влияний социальных стимулов на поведение. В центре внимания этого направления находится группа или общество. При этом исследователи для того, чтобы понять социальное поведение, обращаются к анализу таких переменных как социальный и экономический статус, социальные роли и культурные нормы. Преобладающее внимание здесь уделяется характеристикам больших по размеру социальных групп, чем в психологической социальной психологии. Поэтому социальные психологи социологического направления преимущественно занимаются объяснением таких социальных проблем, как бедность, преступность, отклоняющееся поведение. Основными исследовательскими методами здесь являются опросы и включенное наблюдение.

Общепризнано, что психологические и социологические направления современной социальной психологии развиваются параллельно, при этом они влияют друг на друга, взаимно обогащаясь.

2. Функции и виды групп. Групповые феномены.

В социальной психологии выделяют следующие функции групп: 1) социализации; 2) инструментальную; 3) экспрессивную; 4) поддерживающую.

Функция социализации. Социализацией называется процесс включения человека в определенную социальную среду, где происходит усвоение ее норм и ценностей. Именно в группе, прежде всего, в семье индивид овладевает рядом необходимых социальных умений и навыков. Именно се-

мья, как первичная группа, в которой пребывает ребенок, обеспечивает основу его включения в систему более широких социальных связей. Процесс социализации происходит на протяжении всей жизни человека.

Таким образом, различные группы воздействуют на своих членов определенным образом, как правило, в соответствии с принятыми в ней ценностями.

Инструментальная функция группы состоит в выполнении той или иной совместной деятельности людей. Многие виды деятельности невозможны в одиночку. Конвейерная бригада, хоккейная команда, оркестр — все это примеры групп, играющих инструментальную роль в обществе. Они называются также группами, ориентированными на задачу. Участие в таких группах, как правило, обеспечивает человеку материальные средства к жизни, предоставляет ему возможности самореализации.

Экспрессивная функция группы состоит в удовлетворении потребностей людей в одобрении, уважении и доверии. Эту роль выполняют часто первичные и неформальные группы (или социоэмоциональные). Члены таких групп получают удовольствие от общения с психологически близкими ему людьми — родными и друзьями.

Поддерживающая функция группы проявляется в том, что люди стремятся к объединению в трудных для них ситуациях. Они ищут психологической поддержки в группе, чтобы ослабить неприятные чувства. Ярким примером этого может служить эксперимент американского психолога С. Шахтера (Schachter, 1959). Сначала испытуемых, в качестве которых выступали студенты одного из университетов, разделили на две группы. Членам первой из них сообщили, что они будут подвергнуты сравнительно сильному удару электрического тока. Членам второй группы сказали, что их ожидает очень легкий, похожий на щекотку, удар электрического тока. Далее всем испытуемым задавался вопрос, как они предпочитают ожидать начала эксперимента: в одиночку или вместе с другими его участниками? Обнаружилось, что примерно две трети испытуемых первой группы высказали желание находиться вместе с другими. Во второй группе, наоборот, примерно две трети испытуемых заявили, что им безразлично, как ожидать начала эксперимента — в одиночку или с другими. С. Шахтер пришел к выводу, когда человек встречается с каким-либо угрожающим фактором, то группа может предоставить ему ощущение психологической поддержки или утешения. Перед лицом опасности люди стремятся психологически приблизиться друг к другу.

Виды групп. Уже в младенческом возрасте, на первом году жизни, у ребенка формируется потребность в общении с другими людьми. Необходимость удовлетворения такой социальной потребности и есть основная причина включения людей в различные группы, членством в которых они до-

рожат. В процессе жизни человек одновременно становится членом различных групп, что может определяться степенью его активности как личности.

Группы подразделяются на разные виды в зависимости от критериев, лежащих в основе их образования. По количественному составу различают *группы большие и малые*. В свою очередь, большие группы подразделяются на реальные и условные.

Реальная группа характеризуется наличием юридического статуса, совместной деятельностью ее членов, но отсутствием тесных эмоциональных контактов (педагогический коллектив школы, трудовой производственный коллектив).

Условная группа определяется наличием общих тенденций, закономерностей и механизмов развития и функционирования в общем пространстве и времени. Члены такой группы могут никогда не вступать в межличностное взаимодействие и никогда не встречаться друг с другом. Например, все подростки Республики Беларусь — большая условная группа, которая характеризуется возрастными границами от 10–11 до 15–16 лет, активным половым созреванием, появлением чувства взрослости, стремлением к самоутверждению и др.

Малая группа — это всегда контактная общность, члены которой связаны реальным взаимодействием и реальными взаимоотношениями. Важный признак малой группы — тесные эмоциональные контакты. Количественный состав малой группы — от 2 до 30–40 человек. В свою очередь, эти группы могут быть *официальными*, т. е. иметь юридически фиксированные права и обязанности, нормативно закреплённую структуру, назначенное или избранное руководство. Выделяют также и *неофициальные группы*, не имеющие юридически фиксированного статуса, но характеризующиеся сложившейся системой межличностных отношений и образующиеся на основе общих интересов, дружбы, симпатии, взаимопонимания, доверия и т. п. Каждый человек в зависимости от выполняемых им социальных ролей одновременно является членом нескольких формальных и неформальных групп (член семьи, студенческой группы, спортивной команды, компании друзей и т. д.). В исследованиях была замечена следующая тенденция: члены неформальной группы часто стремятся приобрести статус формальной. Например, нелегальные партии, претендующие на легализацию в обществе.

По степени значимости для личности различают группы *референтные и нереферентные*. Референтной называется такая группа, на мнение, оценки и ценности которой ориентируется личность. В качестве референтной группы для личности могут быть семья, друзья, трудовой коллектив, рок-группа и др.

По времени существования группы делятся на *устойчивые* (от нескольких месяцев и на долгие годы) и *неустойчивые* (от нескольких минут до недель или месяцев).

Важнейшей основой классификации групп является степень или уровень их развития. Уровень группового развития — характеристика сформированности межличностных отношений, результат процесса формирования группы.

Самый низкий уровень развития группы — *диффузная группа* (конгломерат). Возникает стихийно, неустойчива во времени, как правило, отсутствует совместная деятельность, опосредующая межличностные отношения (очередь в магазине, пассажиры в транспорте, больные в палате, молодежь на дискотеке).

Более высокий уровень развития группы — *ассоциация*, в которой межличностные отношения опосредуются личносно значимой деятельностью (абитуриенты, студенты 1 курса). В такой группе имеет место противостояние, выражающееся в понятии «Я», но не «Мы». Оно снимается в группе самого высокого уровня развития — коллективе.

Коллектив — это группа, межличностные отношения в которой опосредствованы общественно-ценной и личносно-значимой деятельностью. В итоге «Я» заменяется понятием «Мы».

К высокоразвитым группам относят *корпорацию*, деятельность которой асоциальна и направлена против общества и личности (мафиозные структуры, преступные организации и т. п.).

Общение и деятельность в любых группах (больших и малых) определяются и регулируются общественными отношениями, задающими образ жизни входящих в эти группы людей, формирующими их ценности, идеалы, убеждения, мировоззрение.

В социальной психологии определены различные *групповые феномены*, которые выступают как закономерные явления внутригрупповой жизнедеятельности. Рассмотрим основные групповые феномены.

Групповые нормы — это принятые в группе правила поведения. Они могут быть формальными и неформальными. Неформальных групповых норм существует великое множество, они нигде не прописаны, но, тем не менее, члены любой группы эти правила соблюдают. Когда вы входите в аудиторию, вы непременно приветствуете находящихся в ней людей; вы же не появляетесь в общественном месте в пижаме и т. п. Некоторые из групповых норм закрепляются и прописываются в виде правил, инструкций, положений. Законы, правила дорожного движения, правила проживания в общежитии, армейский устав — все это примеры фиксированных или формальных групповых норм. Группа на стадии формирования зачастую желает быть уверенной в том, что ее члены понимают групповые задачи и правила. Много времени тратится на то, чтобы составить проект устава или выработать регламент, что обеспечило бы группе формализованный набор правил. Эти правила могут предписывать членам группы, например, но-

сидеть за столом, своеобразно приветствовать друг друга или исполнять определенные общественные функции.

Если человек хочет быть членом группы, он должен принимать и соблюдать ее нормы, независимо, сформулированы они или нет. Возможно, что вы осознаете далеко не все нормы, которым следуете в своем поведении. Кроме того, вы одновременно можете быть членом нескольких групп. Так, одна группа ваших друзей любит учиться, другая — критиковать, третья — устраивать розыгрыши, и вы наверняка учитесь в составе первой, критикуете кого-то со второй и дурачитесь в третьей. Когда вы впервые оказываетесь в новой для себя группе, вам, скорее всего, еще неизвестны ее нормы. Вы хотите быть принятым, но испытываете неловкость от того, что не знаете, как себя вести. Обычно новички держатся тихо и незаметно. На самом деле при этом они оценивают группу и пытаются расшифровать ее нормы, потому что группа принимает тех людей, которые следуют ее нормам, и отвергает тех, кто не считается с ними. Как правило, новичок скоро начинает понимать, что хорошее отношение к нему членов коллектива дороже иных вознаграждений со стороны руководства. Боязнь вызвать неодобрение со стороны членов своей производственной группы является значимым регулятором поведения личности.

В целом, групповые нормы являются консервативным механизмом регуляции поведения, так как сохраняют стабильность структуры группы и поддерживают определенный курс в направлении ее целей. Однако, как утверждает А.Л. Свенцицкий, такая инерция не всегда полезна, так как изменившиеся условия или неожиданные обстоятельства могут потребовать определенной реорганизации структуры и функций группы. В подобных случаях сложившиеся групповые нормы будут препятствовать адаптации группы к новым условиям.

Важно также отметить, что групповые нормы определяют не только предписанные правила поведения, но также устанавливают приемлемые вариации допустимого поведения. Гибкость норм и вариативность допускаемого поведения могут быть довольно значительными в пределах одной и той же группы. Так, вариативность предписанных норм бывает шире для индивидов, имеющих высокий статус в группе, по сравнению с теми, чей статус ниже. Позитивная репутация какого-либо человека в малой группе, организации или в обществе в целом позволяет ему определенное отклонение от групповых норм. Именно на такой основе и возникают нововведения в группе.

Групповые цели могут быть кооперативными и соревновательными. Если перед группой поставлена кооперативная цель, то каждый член группы будет чувствовать свою долю ответственности за достижение групповой цели. Для достижения успеха членам группы важно сотрудни-

чать друг с другом. В случае соревновательной цели возникает ситуация соперничества — успех одного неизбежно приводит к неудаче другого, потому что только один человек или одна команда может получить лучшую оценку, например, как в спорте.

Кооперативную цель можно достичь только при условии совместной работы, сотрудничества, а соревновательную — при неизбежном противостоянии, соревнуясь друг с другом. В кооперативных группах более высокий уровень коммуникации, члены таких групп более дружелюбны по отношению друг к другу, результаты их деятельности более продуктивны. В соревновательной же группе, хотя отношения соперничества препятствуют свободному обмену мнениями, тем не менее, есть и положительные моменты. Конкурент бросает человеку вызов, не дает скучать, пробуждает азарт.

Работа, направленная на достижение общей цели, как правило, является самым эффективным методом устранения враждебности между группами. Люди осознают, что они необходимы друг другу для выполнения стоящей перед ними задачи, и это осознание подталкивает их к сотрудничеству, к улучшению качества взаимодействия, способствует установлению дружелюбной атмосферы.

Групповая интеграция. Интеграция в группах и коллективах характеризуется внутренним единством их членов и проявляется в групповой идентификации, сплоченности как ценностно-ориентационном единстве, объективности в возложении и принятии ответственности за успехи и неудачи в совместной деятельности. Результатом интеграции личности в коллективе становится ее совместимость с другими его членами в общении и деятельности.

Групповая идентификация — это особый характер мотивации поступков, когда субъект, исходя из нравственных принципов, действительно относится к другим членам коллектива, как к самому себе, а к себе — как ко всем другим в своем коллективе. В коллективистской идентификации противопоставление «Я» и «Они» снимается понятием «Мы». Важным параметром групповой интеграции является действенная групповая идентификация или сочувствие как соучастование.

Групповая сплоченность означает готовность членов группы оказывать друг другу поддержку. Члены сплоченной группы охотно обсуждают актуальные для них вопросы, оказывают взаимную помощь, проявляют повышенный интерес к совместной деятельности. В такой группе царит высоко моральный дух. Однако чрезмерная сплоченность может порождать такой групповой феномен как *огруппление мышления*, ведущее к консерватизму общегрупповых мнений и решений и отсутствию творческого подхода в нестандартных ситуациях.

Феномен возложения ответственности за результаты совместной деятельности проявляется в признании правомерности отнесения возможных социальных санкций в форме одобрения или наказания за успех или неудачу в совместной деятельности к себе лично или к другим лицам в группе.

Конформность — устойчивое свойство личности, проявляющееся в ее подчинении групповому давлению. Это проявляется в стремлении личности к согласованию своих мнений и действий с мнениями и действиями членов группы. Соответственно выделяют два типа социального влияния на личность, побуждающих к конформному поведению: информационное и нормативное.

Информационное влияние: желание быть правым. Тенденция к конформности основана на информационном влиянии, которое зависит от двух аспектов ситуации: насколько хорошо информированной человек считает данную группу и насколько он уверен в своем собственном самостоятельном суждении. Если вы больше доверяете информации со стороны группы и цените ее мнения, нежели свое собственное, то вероятно, что, скорее всего, вы будете следовать в этом направлении. Все, что увеличивает уверенность в правильности группы, должно повышать конформность. И, наоборот, все, что приводит к сомнению в групповом знании или надежности группы, должно уменьшать конформность.

Нормативное влияние: желание нравиться. Важной причиной конформности является также стремление получить одобрение или избежать неодобрения других людей. В случае нормативного влияния человек склонен менять свое поведение в соответствии с групповыми нормами или стандартами. Так, если фирма предложила вам хорошо оплачиваемую работу, но вас не устраивает дресскод ее сотрудников, то скорее вы вынуждены будете согласиться с этим условием, принятым в данной организации.

Рассмотренные два типа социального влияния отражают два типа социальной зависимости. Информационное влияние отражает информационную зависимость. Это зависимость от других в информации о мире, которая уменьшает неопределенность. Нормативное влияние основано на зависимости от других ради позитивного вознаграждения.

Конформность как влияние большинства на меньшинство может иметь и противоположные ситуации, в которых имеет место влияние меньшинства на большинство. Иногда убедительное меньшинство, выступающее с новой идеей, может успешно повлиять на позицию большинства и изменить ее.

3. Динамические процессы в группах. Эффективность групповой деятельности.

В социальной психологии понятие «групповая динамика» не имеет однозначного определения в силу его многогранности. Чаще всего для понимания динамических процессов в группах групповая динамика рассма-

тривается с точки зрения внутренней природы малых групп — того, как они формируются, их структуры и процессов, их влияния на отдельных членов группы и на другие группы. Слово «динамика» подразумевает какое-либо изменение под воздействием каких-либо сил или факторов. В рамках групповой динамики имеется в виду движение группы к цели на основе согласованных действий всех ее членов, и, как следствие, повышение эффективности групповой деятельности.

Эффективность группы может быть рассмотрена исходя из двух критериев: **продуктивности и удовлетворенности** ее членов. Эти показатели зависят от задачи, стоящей перед группой, и от особенностей ситуации. Другой аспект групповой эффективности основан на потенциальных ресурсах, имеющихся в распоряжении группы для осуществления ее функций. Результат этого процесса основан на соотношении вклада в группу и «выхода» в виде продуктивности и удовлетворенности за определенный период. Поэтому личностные и профессиональные качества индивидов, составляющих группу, являются жизненно важными для ее эффективности. Динамика малой группы отражает и сложность каждой личности, входящей в ее состав, и наличие такого группового свойства, как **синергизм** на основе взаимодействия этих личностей, вследствие чего возникает целостность, которая представляет собой нечто большее, чем просто сумму ее отдельных членов. Каждая группа характеризуется неповторимым своеобразием своей динамики.

Важным аспектом групповой динамики является психологическая совместимость членов группы. **Психологическая совместимость** — это способность членов группы к совместной деятельности, основанной на их оптимальном сочетании. Совместимость может быть обусловлена как сходством каких-либо одних свойств у членов группы, так и различием других их свойств. В итоге это приводит к взаимодополняемости людей в условиях совместной деятельности, что придает группе целостность. Наличие психологической совместимости способствует лучшей срабатываемости членов группы и, в итоге — большей эффективности труда. В исследованиях Н.Н. Обозова были выделены следующие **критерии оценки совместимости** и срабатываемости: 1) результаты деятельности; 2) эмоционально-энергетические затраты ее участников; 3) их удовлетворенность этой деятельностью.

Различают два основных вида психологической совместимости: **психофизиологическую и социально-психологическую**. В первом случае подразумевается определенное сходство психофизиологических характеристик людей и на этой основе согласованность их эмоциональных и поведенческих реакций, слаженность совместной деятельности. Во втором случае имеется в виду эффект оптимального сочетания типов поведения людей в группе, общности их интересов, социальных установок, потребностей и ценностных ориентаций.

Следует иметь в виду, что далеко не каждый вид совместной деятельности требует психофизиологической совместимости членов группы. Например, в вузе каждый преподаватель кафедры выполняет свою работу в одиночку: читает лекции, проводит семинары, консультации, принимает экзамены и зачеты, руководит научной работой студентов и т. д. В данном случае для того, чтобы деятельность кафедры в целом была успешной, имеет значение только социально-психологический аспект совместимости. Если же это производственная бригада, выполняющая конвейерную работу, то здесь эффективный труд невозможен без наличия психофизиологической совместимости членов бригады. При поточной работе каждый человек должен совершать свои движения в определенном темпе, необходима четкая согласованность действий людей. Если члены конвейерной бригады совместимы к тому же и в социально-психологическом плане, это еще более способствует ее успешной работе. Степень такой совместимости членов одной и той же группы может быть различной на разных этапах ее жизнедеятельности в силу динамики межличностных отношений. Комплектование групп с учетом требований психологической совместимости способствует повышению уровня их продуктивности и удовлетворенности своей деятельностью.

Важным динамическим процессом в группе является *групповое принятие решений*. Многие психологи в течение нескольких последних десятилетий заняты сопоставлением эффективности индивидуальных и групповых решений. Здесь следует отметить, что процесс группового принятия решений, по сути, сходен с процессом индивидуального принятия решений. В том и другом случаях присутствуют одни и те же стадии — уяснение проблемы, сбор информации, выдвижение и оценка альтернатив и, наконец, выбор одной из них. Однако, процесс группового принятия решений является более сложным в социально-психологическом плане, так как каждая из этих стадий сопровождается взаимодействием между членами группы и, соответственно, столкновением различных взглядов. В то же время при групповом принятии решений возрастает приемлемость принятых решений для всех членов группы. Известно, что многие решения не удаются воплотить в жизнь, потому что люди не согласны с ними. Однако, если люди сами участвуют в принятии решений, они охотнее поддерживают их и побуждают других согласиться с ними. Участие в процессе принятия решений возлагает на индивида соответствующие моральные обязательства и повышает уровень его мотивации, если ему предстоит выполнять эти решения. Важное достоинство групповых решений, принимаемых в какой-либо реальной организации, состоит в том, что такие решения могут восприниматься более легитимными по сравнению с решениями, принятыми единолично.

Исследователями замечено, что в решениях, принимаемых группой, может иметь место явление увеличения уровня риска, так называемый **«сдвиг риска»**. Это явление представляет собой следствие деиндивидуализации личности в группе и называется «диффузией» ответственности, поскольку ни один из членов группы не наделен всей полнотой ответственности за окончательное решение. Индивид знает, что ответственность возлагается на всех членов группы. В результате, в одних случаях группы демонстрируют стремление к большему риску, в других - оказываются консервативными в своих решениях.

4. Школьный класс как малая группа. Статусно-ролевая структура класса.

Школьный класс представляет собой реальную и формальную малую группу. Как в любом социальном объединении взрослых в детском сообществе между его членами также складываются определенные **межличностные отношения**. Все межличностные отношения условно делятся на деловые, или отношения ответственной зависимости, и личные, образующиеся на основе симпатии, антипатии, дружбы, любви, общих интересов. Каждый член группы в соответствии со своими деловыми и личностными качествами обладает определенным групповым статусом. Статус — это права и обязанности, закрепленные за членом группы и определяющие его внутригрупповое положение и престиж. **Престиж** отражает признание или не признание группой заслуг и достоинств его членов. Определенный групповой статус и престиж создают картину групповой дифференциации. За внешне различаемой дифференциацией скрывается картина межличностных предпочтений и выборов, которые обнаруживаются в результате длительного, систематического педагогического наблюдения либо путем экспериментального изучения.

В психологии различаются две основные системы внутренней дифференциации группы: социометрические и референтометрические предпочтения и выборы. Важным фактором для понимания групповой дифференциации являются симпатия и эмоциональное предпочтение.

Для изучения межличностных предпочтений в школьном классе и его статусно-ролевой структуры применяется **метод социометрии**, предложенный американским психологом Дж. Морено. В основу социометрической процедуры положен критерий выбора в виде вопроса, ответ на который позволяет выбрать партнера для выполнения какой-либо совместной деятельности. Классический критерий, используемый для проведения социометрии в школьном классе, — «С кем бы ты хотел сидеть за одной партой в 1-ю, 2-ю, 3-ю и т. д. очередь?» Дальнейший социометрический анализ позволяет выявить следующее:

- 1) социометрический статус каждого члена группы:

- первая статусная категория — социометрические «звезды» (наиболее популярные члены группы);
- вторая статусная категория — «предпочитаемые» («принятые»);
- третья статусная категория — «пренебрегаемые» («непринятые»);
- четвертая статусная категория — «отверженные» («изолированные»);
- 2) степень «взаимности — невзаимности» межличностных выборов;
- 3) мотивационное ядро предпочтительности в системе межличностных отношений;
- 4) степень эмоционального благополучия каждого члена и психологический климат группы в целом.

Изучение межличностных отношений в школьном классе позволяет глубже понять их характер и оказать педагогическое воздействие на его членов, особенно на тех, кто имеет низкий социометрический статус.

Для выявления факта референтной предпочтительности применяется особый методический прием — **референтометрия**. Идея референтометрии состоит в том, чтобы, с одной стороны, дать возможность ученику ознакомиться с мнением любого члена группы по поводу заранее отобранных и значимых для него объектов (в том числе с оценкой его, испытуемого, личных качеств), а с другой стороны, строго ограничить таких избираемых лиц. В результате испытуемый оказывается в ситуации высокой степени избирательности к кругу лиц, чье мнение и оценка его привлекали раньше других. Референтометрический анализ позволяет выявить следующее:

- наличие в группе особой системы предпочтений и выборов на основе признака референтности;
- представление о статусной структуре группы;
- взаимность предпочтений или ее отсутствие;
- мотивационное ядро выбора и др.

В отличие от социометрического метода основанием для выбора оказываются не симпатии или антипатии, а ценностный фактор. Педагогическое воздействие на ученика, который является референтным для тех, кто наделяет его этим качеством, позволяет оказывать косвенное, но достаточно сильное влияние на всю данную группу лиц.

5. Понятие социально-психологического климата и его оптимизация в трудовых коллективах и организациях.

Внутригрупповой климат является важным и необходимым условием жизнедеятельности группы и может определяться разными понятиями: психологический, эмоциональный, социально-психологический, морально-психологический, производственный, организационный. Для трудовых коллективов и организаций наиболее применимо понятие «социально-психологический климат» (СПК).

Структура социально-психологического климата



Социально-психологический климат группы представляет собой состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы. Это своеобразный сплав эмоционального и интеллектуального — установок, настроений, чувств, мнений членов группы как отдельных элементов СПК.

Социально-психологический климат формируется за счет множества разнообразных воздействий или факторов. Зная факторы, влияющие на климат какой-либо группы, можно воздействовать на эти факторы, чтобы регулировать их проявление. Условно их можно разделить на факторы *макросреды и микросреды*. Под макросредой имеется в виду большое социальное пространство, широкое окружение, в пределах которого находится и осуществляет свою жизнедеятельность та или иная организация. Сюда входят особенности общественно-экономического устройства страны, степень демократизации общества, особенности государственного регулирования экономики, уровень безработицы в данном регионе, связь с другими организациями. Эти и другие факторы макросреды оказывают определенное влияние на все стороны жизнедеятельности организации в современных условиях. К макросреде относится также уровень развития материального и духовного производства и культуры общества в целом. Наконец, макросреда характеризуется и определенным общественным сознанием.

Таким образом, члены каждой социальной группы и организации являются представителями своей эпохи, определенного исторического периода развития общества.

Микросреда — это «поле» повседневной деятельности людей, те конкретные материальные и духовные условия, в которых они работают. Именно на данном уровне те или иные воздействия макросреды обретают для каждой группы связь с реалиями жизненной практики. Микросреда формирует то или иное мироощущение и умонастроение первичной трудовой группы, ее СПК. Микросреда подразделяется на психологическую и материально-вещную среду.

Психологическая среда включает **социально-психологические факторы**: соотношение формальной и неформальной организационных структур группы, психологическую совместимость в группе, взаимоотношения руководителя и членов группы, а также **психологические факторы**: индивидуально-психологические особенности членов группы.

Материально-вещная среда влияет на рациональную организацию трудового процесса и воздействует позитивным образом на психические состояния каждого работника и группы в целом, если учитываются возможности человеческого организма, обеспечены нормальные условия труда и отдыха людей. И, наоборот, те или иные неисправности техники, несовершенство технологии, организационные неурядицы, неритмичность труда, недостаточность свежего воздуха, чрезмерный шум и т. п. — это те факторы микросреды, которые сказываются негативно на климате группы. Материально-вещная среда включает особенности организации труда (сменность, ритмичность, степень взаимозаменяемости работников), оборудование. санитарно-гигиенические условия труда: температуру, влажность, освещенность, шум, вибрацию и т. д. Для совершенствования социально-психологического климата важна оптимизация комплекса указанных выше факторов. Эта задача решается на основе разработок специалистов по гигиене и физиологии труда, эргономике и инженерной психологии.

Тема 6. Личность как объект управления и самоуправления

(6 часов)

План лекции

1. *Понятие личности в психологии. Индивидуально-психологические особенности личности.*
3. *Мотивация и регуляция поведения и деятельности личности. Социально-психологические механизмы и закономерности поведения личности в группе.*
4. *Методы и технологии обучения и воспитания в профессиональной деятельности в процессе обучающих занятий с персоналом.*
5. *Психологический портрет личности.*

1. Понятие личности в психологии. Индивидуально-психологические особенности личности.

Понятие «личность» в психологии используется для обозначения особенностей, качеств, состояний индивида, обусловленных его предметной деятельностью и общением с другими людьми. На основании личностных качеств человек формирует свое поведение во всех сферах жизни: при общении с людьми, при выполнении важных заданий и даже во время отдыха. Поведение человека, в свою очередь, приводит его к определенному результату. Личностные качества выгодно отличают нас от других людей. Эти различия, в свою очередь, объединяются в таком понятии как индивидуально-психологические особенности личности. Рассмотрим их более подробно.

Все люди отличаются особенностями своего поведения: одни — подвижны, энергичны, эмоциональны; другие — медлительны, спокойны, невозмутимы; кто-то замкнут, скрытен и печален. В скорости возникновения, глубине и силе чувств, в быстроте движений, общей подвижности человека находит выражение его темперамент.

Темперамент — это индивидуальные особенности человека, которые определяют динамику его психической деятельности и поведения. Психологи выделяют два основных показателя динамики психических процессов и поведения: **активность и эмоциональность**. **Активность** — это особенности темпа, ритма деятельности, скорость и сила протекания психических процессов, степень подвижности, быстрота или замедленность реакции. Эмоциональность выражается в различных переживаниях человека и характеризуется различной степенью, быстротой возникновения и силой эмоций, эмоциональной впечатлительностью.

Еще в Древней Греции врач Гиппократ предложил концепцию темперамента. Он учил, что темперамент зависит от соотношения четырех жидкостей организма и того, какая из них преобладает: кровь (по-латински «сангве»), слизь (по-гречески «флегма»), красно-желтая желчь (по-гречески «холе»), черная желчь (по-гречески «мелайн холе»). Смесь этих жидкостей, утверждал Гиппократ, и лежит в основе основных типов темперамента: сангвинического, холерического, меланхолического и флегматического. Сам термин «темперамент» в переводе с латинского языка означает «надлежащее соотношение частей». Сделав, в общем виде, правильное описание основных темпераментов, Гиппократ не мог дать научного их обоснования.

С течением времени данные об этих типах темперамента пополнялись, накапливались и подтверждали соответствие их реально наблюдаемым фактам, но оставались неясными основания подобной классификации. Первые попытки выявить их опирались на наглядно различимые признаки, связанные со строением человеческого тела. Этим, вероятно, можно объяснить появление конституционных теорий темперамента. Наиболее известная из

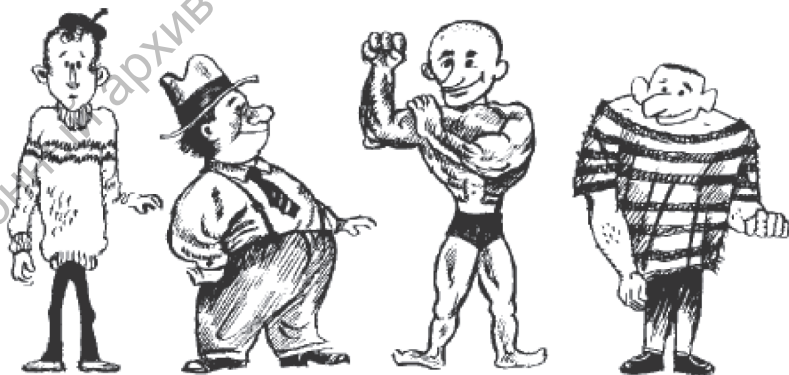
них принадлежит немецкому психиатру Эрнсту Кречмеру, который обобщил наблюдения, накопленные антропологами и психиатрами. Согласно его концепции, между конституцией человека и свойствами его темперамента существует прямая связь. Вслед за Гиппократом, Э. Кречмер выделил четыре конституциональных типа телосложения человека, три из которых он соотносит с типами темперамента: шизотимик, циклотимик и иксотимик, описав их следующим образом.

Астеник — «худой тип телосложения или шизотимик» — замкнут, склонен к колебаниям эмоций от раздражения до сухости, упрям, малоподатлив к изменению установок и взглядов, склонен к абстракции, с трудом приспосабливается к окружению. Среди шизотимиков Э. Кречмером выделены «тонко чувствующие джентльмены», «идеалисты-мечтатели», «холодные властные натуры», «эгоисты», «сухари», «безвольные».

Пикник — «толстый тип телосложения или циклотимик» — его эмоции колеблются между радостью и печалью, он легко контактирует с людьми и реалистичен во взглядах. Среди циклотимиков выделены «веселые болтуны», «спокойные юмористы», «сентиментальные тихони», «беспечные любители жизни», «активные практики».

Атлетик — «атлетический тип телосложения или иксотимик» — сильный, мускулистый индивид, склонный к риску и приключениям; мало впечатлительный, сдержан в жестах и мимике; отличается невысокой гибкостью мышления, трудно приспосабливается к перемене обстановки. Атлет, авантюрист, профессиональный солдат должны быть наделены этим типом сложения.

Диспластик — человек, плохо сформированный, с неправильным телосложением.



Астеник

Пикник

Атлетик

Диспластик

Хотя в конституциональном подходе и отразились реально существующие связи между внешним обликом человека и его психическими особенностями, тем не менее, он не позволил вскрыть глубинные основания, объясняющие группирование определенных психических и физических свойств человека в один узел — тип темперамента. Если Гиппократ связывал темперамент человека с особенностями его гормональной системы, а Э. Кречмер — со строением тела, то И.П. Павлов обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Таким образом, основная научная задача была решена в учении И.П. Павлова о темпераменте как части его учения о высшей нервной деятельности.

Физиологические основы темперамента. И.П. Павлов, изучая работу больших полушарий головного мозга, установил, что все черты темперамента зависят от особенностей высшей нервной деятельности человека. Он доказал, что у представителей различных темпераментов изменяются типологические различия силы, уравновешенности и подвижности процессов возбуждения и торможения в коре головного мозга.

Сила нервных процессов — это способность нервных клеток переносить сильное возбуждение и длительное торможение, т. е. выносливость и работоспособность нервных клеток. Сила нервного процесса выражается в соответствующей реакции на сильные раздражители: сильные раздражения вызывают у сильной нервной системы сильные процессы возбуждения, у слабой нервной системы — слабые процессы возбуждения и торможения.

Уравновешенность предполагает пропорциональное соотношение данных нервных процессов. Преобладание процессов возбуждения над торможением выражается в скорости образования условных рефлексов и медленном их угасании. Преобладание процессов торможения над возбуждением определяется замедленным образованием условных рефлексов и быстрой их угасания.

Подвижность нервных процессов — это способность нервной системы быстро реагировать в ответ на требования условий внешней среды.

Типы темперамента.

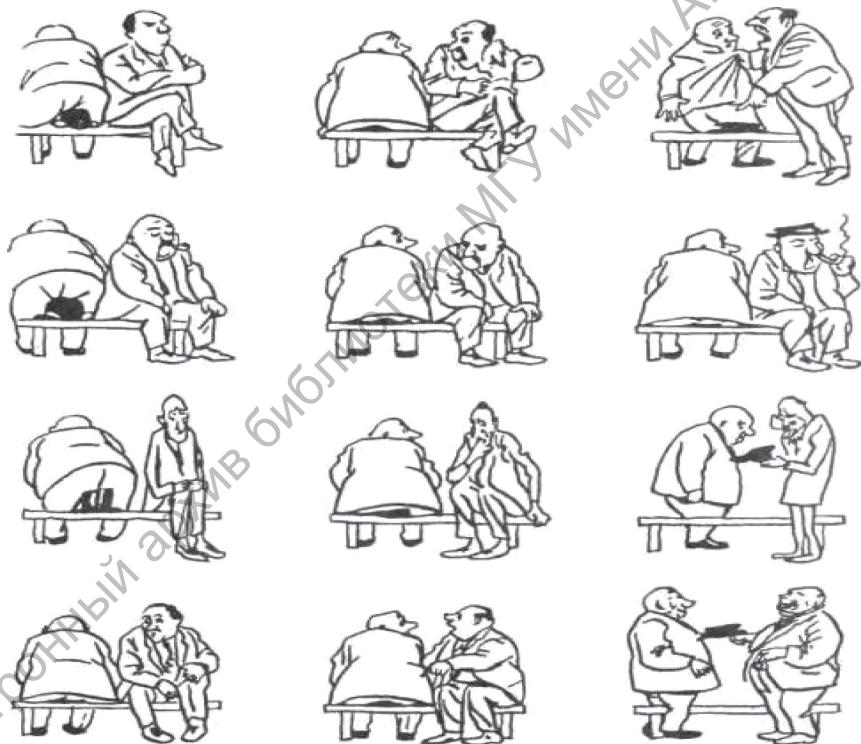
Сангвиник в качестве основного имеет стремление к наслаждению, соединенное с легкой возбудимостью чувств и с их малой продолжительностью. Он увлекается всем, что ему приятно. Склонности его непостоянны, и на них нельзя слишком полагаться. Доверчивый и легковверный, он любит строить проекты, но скоро их бросает.

Холерик, находясь под влиянием страстей, обнаруживает замечательную силу в деятельности, энергию и настойчивость, которые быстро воспламеняются от малейшего препятствия. Сила его чувств — гордость, мстительность, честолюбие — не знают пределов, когда его душа находится под влиянием страсти. Он размышляет мало и действует быстро.

Флегматиком чувства овладевают медленно. Ему не нужно делать над собой больших усилий, чтобы сохранить свое хладнокровие. Для него легче, чем для других, удержаться от быстрого решения, чтобы обдумать его прежде. Он трудно раздражается, редко жалуется, переносит свои страдания терпеливо и мало озабочен страданиями других.

Меланхолик в качестве господствующей наклонности имеет наклонность к печали. Безделица его оскорбляет, ему все время кажется, что им пренебрегают. Желания носят грустный оттенок, его страдания кажутся ему невыносимыми и выше всяких утешений.

Типы темперамента: реакции людей с различным темпераментом на смятую шляпу



Свойства темперамента к числу собственно личностных качеств человека можно отнести только условно; они скорее составляют индивидуальные особенности, так как в основном биологически обусловлены и являются врожденными. К свойствам темперамента можно отнести те индивидуальные отличия человека, которые определяют собой динамические

аспекты всех видов его деятельности, характеризуют особенности протекания психических процессов, имеют более или менее устойчивый характер. Перечислим их:

1) **сензитивность** определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения какой-либо психической реакции человека, и какова скорость возникновения этой реакции;

2) **реактивность** характеризуется степенью произвольности реакций на внешние или внутренние воздействия одинаковой силы (критическое замечание, обидное слово, резкий тон - даже звук);

3) **активность** свидетельствует о том, насколько интенсивно (энергично) человек воздействует на внешний мир и преодолевает препятствия в достижении целей (настойчивость, целенаправленность, сосредоточение внимания);

4) **соотношение реактивности и активности** определяет, от чего в большей степени зависит деятельность человека: от случайных внешних или внутренних обстоятельств (настроения, случайные события) или от целей, намерений, убеждений;

5) **пластичность и ригидность** свидетельствуют, насколько легко и гибко приспосабливается человек к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно и косно его поведение (ригидность);

6) **темп реакций** характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, быстрота ума);

7) **экстраверсия — интроверсия** определяет, от чего преимущественно зависят реакции и деятельность человека — от внешних впечатлений, возникающих в данный момент (экстраверт), или от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим (интроверт);

8) **эмоциональная возбудимость** характеризуется тем, насколько слабое воздействие необходимо для возникновения эмоциональной реакции и с какой скоростью она возникает.

Характер в переводе с греческого означает «чеканка», «печать». Обычно под характером понимают такую совокупность свойств, которая накладывает определенный след на все проявления личности и определяет специфические для нее отношения к миру и, прежде всего к другим людям (добродетель, совесть, упорство и т. п.). От характера зависит деятельность человека в различных жизненных ситуациях.

Характер — это совокупность относительно устойчивых черт личности, типичных для данного человека и систематически проявляющихся в его действиях и поступках. В характере личность определяется не только тем, что она делает, но и тем, как она это делает. В структуре личности характер занимает второстепенное положение, то есть те или иные черты

характера проявляются не сами по себе, а в зависимости от мотивов и целей деятельности.

Характер как относительно устойчивые особенности, отношения личности также обуславливает ее направленность. Устойчивые особенности и отношения означают, что не каждый поступок или намерение человека определяет его характер как положительный или отрицательный. Разные поступки человека чаще всего являются случайными, не свойственными ему, в тоже время характерный поступок не расходится с его прежним поведением, из которого вытекает, как человек поступит в других ситуациях.

Характер тесно связан с мировоззрением. Своим поведением, конкретными поступками человек практически решает мировоззренческие проблемы, хотя далеко не всегда осознает это. Сами по себе черты характера не определяют однозначно социальную позицию человека: жизнерадостностью обладают люди, которые весьма отличаются друг от друга взглядами и убеждениями. Связь характера с мировоззрением, моралью есть особый случай связи характера с образом жизни человека.

Каждая эпоха порождает свои характеры. Типичные черты характера определяются теми историческими условиями, в которых живет человек. Индивидуальное же своеобразие характера порождается неповторимыми ситуациями, в которых проходит жизнь человека, его воспитание.

К характеру непосредственно не относятся те устойчивые свойства человека, которые обуславливают эффективность его деятельности. Характер включает только те устойчивые особенности, которые определяют направленность человека, его отношения. Свойства и устойчивые отношения человека иначе называют чертами характера.

Структура характера включает две основные группы черт. К первой группе относятся те черты, в которых проявляется система отношений человека к действительности:

- отношения к другим людям (общительность или замкнутость, правдивость или лживость, тактичность или грубость);

- отношения к самому себе (самокритичность, самоуверенность, скромность, самолюбие);

- отношение к труду (ответственность или недобросовестность, любовь к труду или лень);

- отношение к вещам (щедрость или жадность, аккуратность или неряшливость).

К другой группе черт характера относятся волевые черты, которые определяют умение и готовность управлять своим поведением в соответствии с теми или иными принципами:

- положительные (целенаправленность, настойчивость, решительность, выдержка и т. п.);

- отрицательные (нерешительность, упрямство, боязливость и т. п.).

В зависимости от степени развития волевых черт выделяют сильные и слабые характеры. Слабохарактерность — отрицательное качество, даже если оно сочетается с высокой социальной активностью и общественной направленностью личности.

В истории психологии выделялись различные типологии характера:

— Аристотель отождествлял характер с волевыми качествами и выделял сильные и слабые характеры;

— Теофраст описал 31 характер: «льстец», «болтун», «хвастун», «лодырь» и др.;

— Бэн выделял интеллектуальные, эмоциональные и волевые характеры;

— К.Г. Юнг обозначил экстравертированные и интровертированные характеры;

— Галич определил дурные, добрые и великие характеры;

— К. Леонгард и Е. Личко выделяют акцентуированные типы характеров.

В быту мы определяем легкие, тяжелые, трудные, мягкие, ужасные и другие характеры.

К. Леонгард считает, что у 20–50% людей некоторые черты характера столь заострены (акцентуированы), что это при определенных обстоятельствах приводит к конфликтам и нервным срывам.

Акцентуация — преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими. Акцентуации проявляются не постоянно, с годами сглаживаются, приближаются к норме. В благоприятных условиях акцентуированная личность может стать и незаурядной (например, может способствовать расцвету таланта художника, артиста). Акцентуации часто встречаются в подростковом и юношеском возрасте. Выраженность акцентуации может быть различной — от легкой, заметной лишь ближайшему окружению, до крайних вариантов, когда приходится задумываться, нет ли болезни — психопатии как патологии характера.

Патология — болезненное состояние характера при относительной сохранности интеллекта. В результате резко нарушаются взаимоотношения с окружающими людьми. Психопаты могут быть социально опасны. Весьма интересны типы характера в рамках психиатрического подхода: оральный, мазохистский, истерический, нарциссический, шизоидный.

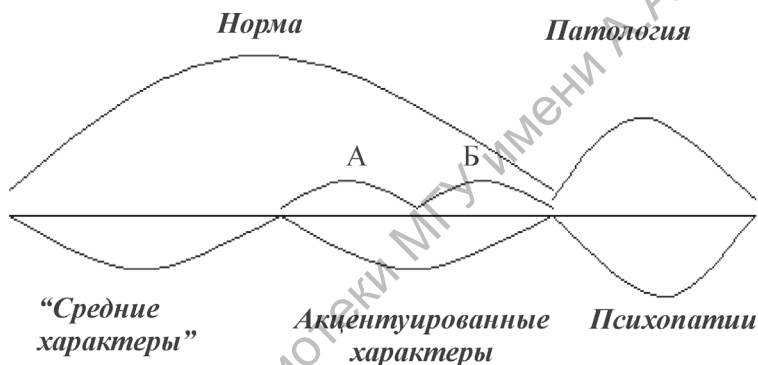
Оральный тип характера: чрезмерная говорливость, острая потребность во внимании, «Я не знаю, чего хочу», чувство внутренней пустоты, одиночество в любовных отношениях, навязчивость, прилипчивость, острая охота к еде и другим оральным привычкам.

Мазохистский тип характера: субъективное ощущение страдания и несчастливой судьбы, сознательно переживает негативные чувства, чрезмерное требование любви.

Истерический тип характера: быть в центре внимания, озабоченность своей внешней привлекательностью, непереносимость равнодушия окружения, контролируемость и манипулируемость, но субъективно весьма зависимый.

Нарциссический тип характера: самоидеализация в форме самовосхваления, самолюбования, размышления о видимых достоинствах — красоте, богатстве, славе.

Шизоидный тип характера: окружающий мир воспринимается как угроза безопасности, субъективная жизнь глубоко амбивалентна, эмоциональная холодность, замкнутость, уход в себя, ироничное или слегка презрительное отношение к людям.



Степень выраженности характера:

А — скрытые акцентуации,

Б — явные акцентуации

Способности — индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в деятельности и являются условиями успешного ее выполнения. От способностей зависит скорость, глубина, легкость и прочность процесса овладения знаниями, умениями и навыками, однако сами они к способностям не сводятся. Скорость овладения новыми знаниями, умениями и навыками и их качества — основные признаки наличия у человека способностей. Чаще всего виды способностей отличают по их направленности или специализации:

— **общие способности** — такие индивидуальные особенности человека, которые обеспечивают относительную легкость и продуктивность в овладении знаниями и осуществлении разных видов деятельности (коммуникативные, организаторские, способность планировать, предвидеть и т. п.);

— **специальные способности** — система качеств личности, позволяющих достичь высоких результатов в конкретном виде деятельности.

Специальные способности органически связаны с общими способностями.

Каждая способность имеет свою структуру, в которой выделяют ведущие и вспомогательные качества. Так, например, ведущими качествами являются:

— в литературных способностях — особенности творческого воображения и мышления, яркие и наглядные образы памяти, развитие эстетических чувств, чувство речи;

— в математических — умение обобщать, гибкость процессов мышления, легкий переход от прямого к обратному ходу мыслей;

— в педагогических — педагогически такт, наблюдательность, любовь к детям, потребность в передаче знаний.

Выделяют следующие **уровни способностей**:

— репродуктивный — обеспечивает высокий уровень усвоения знаний, умений овладения деятельностью;

— творческий — обеспечивает создание нового, оригинального.

Однако, необходимо принять во внимание то, что всякая репродуктивная деятельность включает элементы творчества; тогда как творческая деятельность включает репродуктивную, без которой она невозможна.

По уровню развития способностей различают людей **способных, талантливых и гениальных**. Люди *способные* быстро овладевают конкретной деятельностью, достигают высоких результатов, вносят в свою работу элементы творчества, успешно решают сложные вопросы повседневной работы. Люди, способные к конкретным видам деятельности, встречаются часто.

Талант — более высокий уровень развития способностей. Талантливый человек создает нечто новое, оригинальное. Однако его творчество осуществляется в рамках уже сложившихся идей, направлений, линий научного поиска.

Самый высокий уровень развития способностей называется *гениальностью*. Идеи, концепции, способы исследований, результаты работы гениев открывают человечеству новые горизонты, опережают эпоху, время (например, А.С. Пушкин положил своим творчеством начало новой эпохе в развитии русского языка и литературы; К.Э. Циолковский сделал множество великих открытий в ракетной технике, теории межпланетных отношений и др.).

Способности развиваются в процессе жизни; воспитание и обучение активно формируют их. Согласно концепции Б.М.Теплова и его последователей, прирожденными могут быть только анатомо-физиологические и

функциональные особенности человека, которые создают определенные предпосылки для развития способностей — их называют задатками. **Задатки** — морфологические и функциональные особенности строения мозга, органов чувств и движений, которые выступают как природные предпосылки развития способностей (например, особенности протекания нервных процессов: их сила, уравновешенность, подвижность и т. п.). С задатками человек рождается. Развиваются задатки в процессе его жизнедеятельности. Любые задатки — многозначны, это значит, что из одного и того же задатка при соответствующих условиях могут развиваться разные способности (так, на основе музыкального слуха могут развиваться способности композитора, дирижера, настройщика музыкальных инструментов и т. д.). При отсутствии соответствующего воспитания и деятельности даже большие задатки не станут способностями. Некоторые задатки проявляются в раннем возрасте. У маленьких детей это выражается в склонности к определенной деятельности или высокой любознательности.

Значительно обуславливает особенности способностей принадлежность личности к одному из трех человеческих типов: художественный, мыслительный и промежуточный (в зависимости от того, какая сигнальная система преобладает в психической деятельности человека: «первая» или «вторая»). Относительное преобладание первой сигнальной системы определяет художественный тип, второй сигнальной системы — мыслительный, в случае, когда они примерно равны — промежуточный тип людей.

Обучение и деятельность — решающие факторы развития способностей. Способности развиваются и проявляются в деятельности. Процесс их развития может происходить стихийно как результат того, что условия деятельности требуют проявления определенных способностей. Однако лучше, когда они развиваются в организованном процессе обучения. Даже детям с отличными музыкальными задатками необходимо научиться правильно петь, играть на том или ином инструменте. Правда, процесс обучения у этих детей осуществляется быстрее и легче, чем у немusикальных от природы детей, но и у последних можно сформировать музыкальный слух, применив специальную систему индивидуальных занятий.

В ходе обучения создаются условия наиболее целенаправленного формирования способностей. На первом этапе развития способности характеризуются большей преемственностью (репродуктивностью). Постепенно появляются элементы оригинальности, творчества, и чем больше развиты способности человека, тем наиболее ярко они выражены. Процесс обучения, в котором создаются условия активного поиска, направленного на решение творческих проблем, способствует и наиболее быстрому росту творческого уровня способностей. Один из решающих факторов в формировании спо-

способностей к определенной деятельности — научно обоснованная и грамотно организованная методика обучения. Развитие способностей требует от человека настойчивой, систематической работы, трудолюбия и упорства.

Важный фактор развития способностей человека — *устойчивые специальные интересы*. Специальные интересы к содержанию определенной отрасли человеческой деятельности перерастают в склонность профессионально заниматься этим видом деятельности. Для установления склонностей (а в некоторой мере и способностей) Е.А. Климов, известный специалист в области психологии труда, рекомендовал все разнообразные профессии дифференцировать на 5 основных типов в зависимости от объектов, на которые они направлены:

Человек — природа (животные, растения, микроорганизмы).

Человек — техника (машины, материалы, разные виды энергии).

Человек — человек (группы людей, коллективы).

Человек — знаковая информация (книги, речь, модель, коды).

Человек — художественные образы и их построение (выявление мастерства, музыка и т. д.).

3. Мотивация и регуляция поведения и деятельности личности. Социально-психологические механизмы и закономерности поведения личности в группе.

Темпераментные особенности человека — это психофизиологические возможности его поведения. Темперамент не является ценностным критерием личности. Темперамент не определяет потребностей, интересов, взглядов личности. В одном и том же виде деятельности люди с различными темпераментами могут достичь выдающихся успехов за счет своих компенсаторных возможностей. Характер — система устойчивых мотивов и способов поведения, образующих поведенческий тип личности. Способности — это устремленность личности, ее склонности к каким-либо видам деятельности; самоконтроль и самообладание; подавляет побуждения низшего уровня для достижения социально значимых целей. Направленность личности определяет **качество** человеческого **поведения** и является ценностно-ориентационной системой личности, иерархией базовых потребностей, ценностей и устойчивых мотивов поведения. Это основное системообразующее качество личности. Ценностные ориентации определяют всю жизнедеятельность личности. Ценность — это значимость для человека определенных явлений. Ценностями могут быть как главные цели жизни, так и принципы ее организации (честность, достоинство и т. п.); они определяют диапазон возможных вариантов решений сложных жизненных проблем. Приобщение личности к системе ценностей определенных социальных общностей есть ни что иное как социальная адаптация.

Таблица 4 — Система ценностей

Базовые ценности	Сверхценности
— здоровье, — семья, — работа, — собственная жизнь — и др.	— свобода личности, — свобода народа, — жизнь близких людей, — честь и достоинство — и др.

Направленность личности — есть совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность и общение субъекта, независимо от наличной ситуации. К таким устойчивым мотивам относят мировоззрение, интересы, стремления, намерения, желания, установки, влечения.

Мировоззрение — это система взглядов на мир и место в нем человека: жизненные позиции людей, убеждения, идеалы, принципы познания и деятельности, ценностные ориентации.

Интересы — это ориентировочная основа поведения личности, основной его психологический механизм. Они стимулируют человека к деятельности и сами формируются в ней

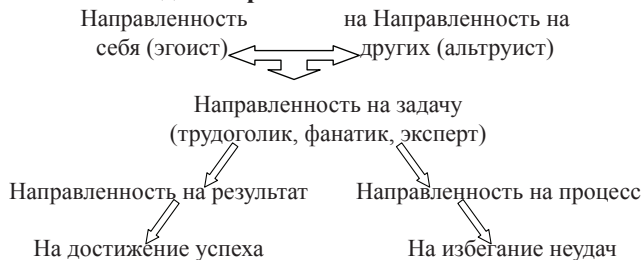
Намерение (англ. intention, purpose) — это сознательное решение, выполняющее функцию побуждения и планирования поведения или деятельности человека.

Желание — это эмоциональное переживание человеком какой-либо потребности, более или менее ясное представление объекта, на который оно направленно. Желание — есть простой мотив. Практически желаемое человек осознает как то, к чему он стремится, как цель стремления.

Установки — готовность воспринимать что-либо определенным образом и действовать в определенном направлении.

Влечение — есть инстинктивное желание, или драйв, или первичное эмоциональное проявление потребности человека, не связанное с выдвижением осознаваемой цели.

Виды направленности личности



Наряду с социально-психологическими механизмами поведения личности в группе, то есть мотивацией и системой ценностей, следует иметь в виду и общественные нормы нравственности и права, которые регулируют социальное поведение личности. **Социальное поведение** — это интегральная и доминирующая форма поведения и проявления личности. В социальное поведение включаются действия человека по отношению к обществу, другим людям и предметному миру. Субъектом социального поведения выступает личность и социальная группа.

Таблица 5 — Виды социального поведения личности и группы

Виды социального поведения	По способу выражения	По времени осуществления
Пассивное Приспособительное Конформное Адаптационное Стандартное Потребительское Агрессивное Активное	Вербальное Невербальное Демонстрационное Ролевое Коммуникативное Ожидаемое Разумное Тактичное Контактное	Импульсивное Вариативное Стабильное

Поступок — это основная единица социального поведения, которая характеризуется:

- наличием внутреннего плана действия, где представлено сознательно выработанное намерение;
- прогнозом ожидаемого результата и его последствий.

Поступок может быть выражен действием или бездействием; позицией, высказанной в словах; отношением к чему-либо в виде жеста, взгляда, тона речи, смыслового подтекста; действием, направленным на преодоление препятствий или поиск истины.

4. Методы и технологии обучения и воспитания в профессиональной деятельности в процессе обучающих занятий с персоналом.

Все многообразие методов развития профессиональных знаний и навыков можно разделить на две большие группы — обучение непосредственно на рабочем месте и обучение вне рабочего места. Это основной комплекс технологий совершенствования и развития персонала.

Обучение на рабочем месте осуществляется в процессе работы. Данная форма подготовки является более экономичной и оперативной, характеризуется тесной связью с повседневной работой и облегчает

вхождение в учебный процесс работников. Важнейшие методы обучения на рабочем месте: метод усложняющихся заданий, смена рабочего места (ротация), направленное приобретение опыта, производственный инструктаж, использование работников в качестве ассистентов, метод делегирования (передачи) части функций и ответственности и другие.

Обучение на рабочем месте, как правило, подразумевает наблюдение за опытным начальником или коллегой, когда они выполняют определенную работу или решают какую-либо задачу. После этого работник пытается выполнить работу самостоятельно. Такие отношения «тренер — обучаемый» продолжаются на основе «наблюдай и делай» до тех пор, пока работник не будет способен хорошо работать самостоятельно. Инструктаж представляет собой систематический план и используется для обучения процессам и организационным системам.

Ротация представляет собой метод самостоятельного обучения, когда сотрудник временно перемещается на другую должность с целью приобретения новых навыков. Ротация широко применяется организациями или предприятиями, требующими от работников поливалентной квалификации, то есть владения несколькими профессиями. Помимо чисто обучающего эффекта ротация оказывает положительное влияние на мотивацию сотрудника, помогает преодолеть стресс, вызываемый однообразными производственными функциями. Ученичество и наставничество — это способ, при котором менеджеры могут систематически развивать способности и опыт своих подчиненных путем предоставления им тщательно спланированных заданий, подкрепленных оценкой и рекомендациями руководства. Это сравнительно недорогой метод совершенствования работы отдельных людей и эффективности подразделений.

Таким образом, преимущества обучения на рабочем месте состоят в том, что:

- не требуется больших финансовых затрат;
- легко удовлетворить потребности обучаемого, а инструктор может подстраиваться под ученика;
- работник получает опыт «из рук в руки».

Недостатки метода обучения на рабочем месте:

1. Вы или ваши коллеги могут не обладать достаточным опытом в обучении, особенно если оно предназначено для того, чтобы держать работников в курсе новых разработок или технологии;
2. Ваше обучающее оборудование и возможности могут не соответствовать задаче обучения;
3. Вы или ваши коллеги могут иметь недостаточно свободного времени, чтобы обучать персонал лично;

4. Работники, которых попросили обучать, могут не иметь для этого достаточного авторитета и ответственности;

5. Работники могут возмутиться, что их будут учить их коллеги.

Обучение вне рабочего места более эффективно, но связано с дополнительными финансовыми затратами и отвлечением работника от его служебных обязанностей. При этом сознательно меняется среда, и работник отрывается от повседневной работы. Существует много различных курсов, организуемых вузами или организациями, профессионально занимающимися вопросами подготовки персонала. Обучение вне рабочего места предназначено, прежде всего, для получения теоретических знаний и для обучения решению проблем, принятию решений, согласованному поведению в профессиональной деятельности. Рассмотрим наиболее эффективные методы профессиональной подготовки сотрудника вне рабочего места.

Лекция — это прямая беседа с группой слушателей. В виде лекции можно представить новую информацию, приводить примеры или формулировать проблемы для обсуждения. Лекция является непревзойденным средством изложения большого объема учебного материала в короткий срок. Данная форма обучения позволяет развить множество новых идей в течение одного занятия и сделать определенные акценты. Лекция эффективна и с экономической точки зрения, поскольку инструктор одновременно работает с большим количеством слушателей.

Ролевые игры — это «форма обучения через действие» в ситуации, приближенной к реальной. Этот метод помогает обучаемым выявить свои сильные и слабые стороны, оценить позиции и реакции других людей, развить навык общения и взаимодействия и обучиться новым методикам. Его можно использовать при обучении навыкам проведения собеседования при отборе персонала, его аттестации, ведения переговоров и многого другого. Ролевые игры могут быть успешно использованы для группового обучения.

В последнее время активно используется **метод рабочих групп**, которые во время регулярных встреч (до 10 человек) вне рабочего места обсуждают рабочую ситуацию и возможности ее улучшения.

Обучение вне рабочего места имеет следующие преимущества:

1. Занятия проводятся опытными экспертами.
2. Используются современное оборудование и информация.
3. Работники получают свежие идеи и информацию.

Однако, этот тип обучения имеет ограничения:

1. Курсы обычно дороги, особенно когда добавляется стоимость расходов на проезд, суммы, выплачиваемые за обед, стоимость потерянной продукции.

2. Чаще изучается теория, нежели практика, и ее может быть сложно применить в обычной работе.

3. Имеющиеся курсы могут не соответствовать требованиям обучаемого; Ваша профессиональная деятельность может пострадать, если ключевые работники будут отсутствовать на работе.

Поскольку не существует универсального метода обучения, большинство современных программ развития, в том числе обучения и подготовки персонала, сочетают в себе несколько различных приемов для подачи материала — лекции, видеофильмы, деловые игры, моделирование и многое другое. Таким образом, профессиональное развитие оказывает положительное влияние и на самих сотрудников. Повышая квалификацию и приобретая новые навыки и знания, они становятся более конкурентоспособными на рынке труда и получают дополнительные возможности для профессионального роста как внутри своей организации, так и вне нее. Это особенно важно в современных условиях быстрого устаревания профессиональных знаний. Профессиональное развитие, включающее в себя обучение и подготовку, также способствует общему интеллектуальному развитию работника, расширяет его эрудицию и круг общения, укрепляет уверенность в себе.

5. Психологический портрет личности.

Психологический портрет личности — это комплексная психологическая характеристика человека, содержащая описание его внутреннего склада и возможных поступков в определенных значимых обстоятельствах. Компоненты психологического портрета личности:

- темперамент,
- характер,
- способности,
- направленность,
- эмоциональность,
- волевые качества,
- умение общаться,
- самооценка,
- уровень самоконтроля.

Психологи считают, что каждый человек способен составить собственный психологический портрет личности. Пример написания о себе может выглядеть так: «Основа моего темперамента — меланхолик. Я в меру трудолюбивый и ответственный. Минус — мнительность, которая мешает мне достичь успеха. Я действую согласно своему природному потенциалу и способен вырабатывать в себе уверенность с помощью психологических тренингов. Отношения в коллективе не всегда складываются благополучно. Я доброжелателен, но застенчив, с трудом отстаиваю свое мнение. К себе я довольно придирчив, во многом сомневаюсь, имею несколько вредных

привычек, но пытаюсь от них избавиться». Этот метод помогает личности преодолеть психологические барьеры, откорректировать свое поведение и многое изменить в своей жизни к лучшему. Руководитель, в свою очередь, часто ориентируется на психологический портрет личности. Образец написания обычно предполагает свободную форму, но встречаются организации, в которых предусматривается служебный образец.

Тема 7. Организация как объект управления

(4 часа)

План лекции

1. Организация как целостное образование. Психологические возможности персонала в соответствии с основными целями организации.
2. Взаимодействие и интеграция мотивационной сферы работников с интересами самой организации.
3. Системный подход в оценке деятельности организации и ее структурных подразделений.
4. Психологическая оценка деятельности организации как объекта управления. Проблемы функционирования организации как объекта управления.

1. Организация как целостное образование. Психологические возможности персонала в соответствии с основными целями организации.

В организационной психологии рассмотрение организации как целостного образования тесно связано с понятием «система».

В научной литературе **система** трактуется как некое целое, созданное из частей и элементов, для целенаправленной деятельности, обладающих свойствами воспроизводить целостное образование. Теория систем впервые была применена в точных науках и в технике. Применение теории систем в управлении в конце 50-х гг. прошлого века явилось важнейшим вкладом в школу науки управления, сформировало системный подход как способ мышления по отношению к организации и управлению.

Для исследования организации необходимо основываться на определениях таких понятий, как социальная организация, система, структура и учитывать взаимосвязь между этими понятиями. Понятие «организация» употребляется применительно к биологическим, социальным и некоторым техническим объектам и связано с понятиями структуры и системы. Рассмотрим понятие «социальная система».

Социальная система — это упорядоченность в определенном отношении взаимодействующих индивидов, вещей, процессов, образующая ин-

тегрированные качества, не свойственные составляющим ее компонентам. К социальным системам относятся: образовательные, политические, экономические, медицинские, правовые. Результатом процесса организации является организационная система.

Организационную систему отличает взаимодействие таких понятий как *субъекты* (люди как главные элементы), *объекты* (операции, процессы, отделы, структурные блоки), *связи* (все субъекты и объекты находятся в многообразной зависимости), *отношения* (отношения субъектов).

Система как целостный объект, состоит из элементов, находящихся во взаимных отношениях. Отношения между элементами формируют структуру системы. **Структура** — совокупность связей между элементами системы, отражающих их взаимодействие. Структура понимается как внутренняя организация и упорядоченность объекта. В организации можно выделить целый комплекс взаимосвязанных структур (схем организационных структур). Примером могут служить: производственная структура, структура документооборота и т. п. Понятие «социальная система», как наиболее общее, позволяет более точно определить и проанализировать понятие «организация».

В современном мире в острой конкурентной борьбе выживают только эффективные организации. Большая часть действующих моделей управления в странах Запада, США, Японии и др. в центр внимания ставит человеческий фактор, который связывается с понятием «стратегической концепции управления кадрами», где выделяются два основных момента:

- использование психологических возможностей персонала в соответствии с основными целями организации;
- взаимодействие и интеграция мотивационной сферы работников с интересами самой организации.

В целях эффективности управления организацией значение приобретает психологическое обеспечение профессиональной деятельности персонала, также представляющее собой систему. В связи с этим здесь актуализируются такие категории как «психологические качества», «психологическая готовность», «психологическая устойчивость», «психологическое состояние», «психологические возможности», «психологическое сопровождение» и др. В совокупности — это и есть значимые психологические факторы эффективности профессиональной деятельности персонала. При их изучении следует рассматривать не отдельного работника, а систему «человек—среда—деятельность». Такая система включает специалиста, а также элементы внешней среды, которые влияют на психологические компоненты его деятельности (цель, мотивы, психические состояния, способы действий). Работник как субъект деятельности рассматривается с трех сторон:

1) со стороны его внутренних, психологических возможностей осуществлять трудовые действия;

2) со стороны поддерживающих его действия психологических условий социальной и эргономической среды;

3) со стороны неблагоприятных и противодействующих психологических обстоятельств внешней среды.

Из этого видно, что оптимизации профессиональной деятельности можно добиться, используя три пути:

а) посредством совершенствования психологических возможностей работников;

б) путем создания благоприятной профессиональной среды;

в) за счет снижения негативных социально-психологических факторов воздействия со стороны других людей. В психологическом обеспечении профессиональной деятельности специалистов наряду с психологическими возможностями персонала учитывается и его психологический ресурс. Понятие **психологического ресурса** обозначает осознаваемые и неосознаваемые актуальные и потенциально доступные психологические возможности человека, содержащиеся в его настоящем, прошлом и будущем, которые могут быть использованы для эффективного решения задач организации. Элементы психологического ресурса находятся в отношениях взаимного дополнения и частичной компенсации. Например, недостаток индивидуальной психологической готовности может быть в определенной степени компенсирован посредством правильной расстановки кадров, создания эффекта «психологического заражения» групповым настроением и др. Состояние ресурса определяет ту конкретную технологию психологического обеспечения, которую необходимо реализовать в конкретной ситуации. Практика управления показывает, что в основе организационных изменений лежит идея приспособления управления к меняющимся условиям и стремление сделать его еще более эффективным. Эта задача противоречивая, поскольку ее нельзя решить однозначно по одному какому-либо принципу. **Стратегии подготовки персонала.** В зарубежном кадровом менеджменте применяют несколько стратегий для подготовки персонала к возможным переменам:

Стратегия 1. Планирование средств для массового процесса принятия необходимых изменений в организации. Практическая работа в этом вопросе состоит в создании «планирующих групп» на предприятиях, во временных трудовых коллективах, так называемых «целевых групп». Цель этой работы — соединить различные взаимодополняющие виды деятельности в одно целое в период перемен. Для этого необходимо четкое осознание персоналом того, что должно быть сделано и какими средствами.

Стратегия 2. Средства обучения в управлении предстоящими переменами.

В соответствии с этой стратегией создаются группы обучения новым видам деятельности. Поэтому в каждой программе повышения квалификации персонала предусматриваются будущие изменения в планах реорганизации.

Стратегия 3. Изменение состава команды.

Личный опыт успешного управления в рамках старой организации является доказательством эффективного управления в будущем. В рамках данной стратегии осуществляется продуманный выбор руководителей для проверки работников. Для реализации этой работы руководители пропускаются через «мастерскую стратегического мышления».

Стратегия 4. Изменение в процессе управления переменами.

В этом вопросе следует отметить уже имеющийся опыт работы специальной консультативной фирмы в транснациональных корпорациях, помогающей другим фирмам правильно увольнять персонал, а также оказывать помощь увольняемым сотрудникам найти новое место работы.

2. Взаимодействие и интеграция мотивационной сферы работников с интересами самой организации.

В предыдущих темах мы уже рассматривали такие понятия как цель, мотив и потребность, которые дают общую характеристику потребностно-мотивационной сферы личности. В данном вопросе мы рассмотрим сущность мотивационных процессов в организации.

Путь к эффективной профессиональной деятельности человека лежит через понимание его мотивации. Для интеграции мотивации персонала с интересами организации важно знать, как и какими способами мотивы могут быть приведены в действие, как осуществляется мотивирование работников. Такое знание может быть положено в основу разработки эффективной системы форм и методов управления персоналом.

Мотивация (от лат. moveo — двигаю) — это совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, и придают этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей. Отсюда все определения мотивации рассматривают в двух аспектах: как совокупность факторов или мотивов и как динамичное образование, процесс, механизм.

Выделяют два типа мотивации и соответствующие им типы поведения:

- 1) внешняя мотивация и внешне мотивированное поведение;**
- 2) внутренняя мотивация и внутренне мотивированное поведение.**

Внешняя мотивация — факторы, которые инициируют и регулируют поведение, находясь вне «Я» личности. Если вам обещают за выполнение

определенной работы хорошую премию, то все ваше поведение будет внешне мотивированным. Общеизвестно, что внешняя мотивация основана на наградах, поощрениях, наказаниях или других видах внешней стимуляции, которые инициируют и направляют желательное или тормозят нежелательное поведение.

Внутренняя мотивация — факторы, которые инициируют и регулируют поведение, проистекают изнутри личностного «Я» и полностью находятся внутри самого поведения. Внутренне мотивированные деятельности не имеют поощрений, кроме самой активности. Люди вовлекаются в эту деятельность ради нее самой, а не для достижения каких-либо внешних наград. Такая деятельность является самоцелью, а не средством для достижения некой другой цели. Если работник приходит домой и с восторгом говорит, что сегодня была затронута интереснейшая проблема и он хочет получить дополнительную информацию об этом с тем, чтобы завтра участвовать в обсуждении, то тем самым он демонстрирует пример внутренне мотивированного поведения. В данном случае направленность на поиск информации проистекает из содержания самой деятельности и связан с интересом и удовольствием, которые сопровождают процесс познания и открытия нового. Когда все женщины записываются на фитнес, поскольку это стало модным (пример внешней мотивации), а только две женщины занимаются бодибилдингом, потому что только это им интересно, то здесь имеет место внутренне мотивированное поведение.

Многочисленные исследования продемонстрировали, что внешняя и внутренняя мотивации могут оказывать решающее влияние на поведение. В то же время каждый вид мотивации имеет свои плюсы и минусы, оказывает различное влияние на психические процессы. Так, внутренне мотивированное поведение может продолжаться достаточно долго при отсутствии всяких видимых наград, предпочтение отдается более трудным заданиям. Внутренняя мотивация положительно влияет на когнитивную гибкость; облегчает выполнение видов деятельности, требующих эвристического (творческого) метода. Преобладание внутренней мотивации повышает самоуважение.

Внешне мотивированное поведение прекращается, как только исчезает внешнее подкрепление (например, награда), предпочтение отдается более простым заданиям. Внешняя мотивация отрицательно сказывается на когнитивной гибкости; облегчает выполнение видов деятельности, требующих алгоритмического метода (умножение многозначных чисел, запоминание простых геометрических фигур, парное запоминание), но значительно ухудшает качество и скорость решения эвристических задач.

Таким образом, наиболее позитивно как на познавательные процессы, так и на личность в целом воздействует внутренняя мотивация. Внешняя мотивация может иметь преимущество при решении частных задач.

Необходимо различать *мотивацию индивидуальную и групповую*. Известно, что индивидуальные и групповые потребности человека далеко не всегда совпадают. То, что может мотивировать труд конкретного работника, порой не является фактором мотивации для группы сотрудников. Причина этого явления заключается в индивидуальности людей. Поэтому для установления взаимосвязи между индивидуальной и групповой мотивацией необходимо решить проблему сочетания индивидуальных и групповых целей и интересов. Успешное применение тех или иных форм материального стимулирования мотивации способно обеспечить определенные преимущества, но мотивационный потенциал таких составляющих эффективности организации как дружба, партнерство, командная работа часто оказывается гораздо важнее, нежели денежное вознаграждение.

Для лучшего понимания тех задач, которые приходится решать для повышения мотивации работников к труду, надо взглянуть на ситуацию глазами самого работника. В каком случае у него появляется искреннее желание максимально полно использовать в работе свои знания, профессиональные навыки и опыт? Когда он готов работать напряженно, с полной самоотдачей? Очевидно, это желание возникает лишь в том случае, если работник видит тесную связь своих личных интересов с той работой, которую он выполняет в организации. Эти обязательства переживаются работником как искреннее стремление к добросовестной работе в интересах организации, определяют его заботу о ее репутации, имидже в глазах партнеров и потребителей.

Средства воздействия на мотивацию персонала в организации:

- организация работы;
- моральное стимулирование или нематериальные средства воздействия (устная благодарность, почетная грамота, фото на доске Почета);
- индивидуальный подход при выборе стимулов и их соответствие особенностям мотивации работника;
- постановка целей, которые должны быть конкретными, привлекательными и реализуемыми для персонала;
- оценка и контроль рабочего времени и рабочего поведения;
- своевременность и полнота удовлетворения потребности работников в значимой для них информации;
- практика управления: качество и стиль управления.

В организационной психологии определены надежные критерии для измерения трудовой мотивации. Можно выделить три основных индикатора трудовой мотивации персонала, которые могут быть измерены с помощью анкетного опроса:

- удовлетворенность своим трудом;
- заинтересованность в конечных результатах своего труда;
- приверженность своей организации.

От того, насколько эти составляющие трудовой мотивации выражены у данного работника, зависит его отношение к профессиональному труду и рабочее поведение. Следует заметить, что **приверженность организации** — это не привязанность к месту работы, когда человек долгие годы работает на одном месте. Это, в первую очередь, готовность человека принять цели организации и следовать им в своей работе, это настрой на самоотдачу в труде и лояльное отношение к своей организации. Сегодня именно приверженность персонала своей компании рассматривается специалистами по кадровому менеджменту и представителями высшего руководства как основа конкурентоспособности и эффективности деятельности организации.

3. Системный подход в оценке деятельности организации и ее структурных подразделений.

Управление организациями требует **системного подхода** к анализу и оценке деятельности организации, ее структурных подразделений, психологических и социально-психологических явлений.

Применение системного подхода означает, что организация является целостным образованием, на функционирование которой влияют психологические и социально-психологические процессы, отличающиеся мобильностью и неоднозначностью протекания. Поэтому принятые решения должны учитывать огромное богатство их аспектов, а также методы оптимизации деятельности, принцип обратной связи между частями, целым и его окружением.

Предметом системного анализа деятельности организации становятся многие факторы: объективные и субъективные. К **объективным** факторам относятся уровень организации производства, материально-технические условия труда, финансовое состояние, положение организации на рынке труда и т. п. К **субъективным факторам** относятся личностные, мотивационные характеристики работников, их индивидуальное поведение, внутригрупповые конфликты, межгрупповые коммуникации и др. Здесь оценка персонала определяет соответствие работника занимаемой или вакантной должности и выполняется тремя способами:

- **оценка потенциала** работника, его профессиональные знания и умения, профессиональный опыт, деловые и личностные качества, здоровье и работоспособность, уровень общей культуры;

- **оценка индивидуального вклада**, позволяющая установить качество, сложность и результативность труда конкретного специалиста и его соответствие занимаемой должности с помощью специальных методик;

- **аттестация кадров как комплексная оценка**, учитывающая потенциал и индивидуальный вклад работника в конечный результат.

Таблица 6



В современном мире для эффективного управления организациями руководители обращаются к различным моделям оценки ее деятельности. Так, К. Адамс и П. Робертс в 1993 году предложили модель, которую они назвали EP2M (Effective Progress and Performance Measurement) — *оценка эффективности деятельности и роста*. Согласно этой модели система оценки деятельности организации должна быть направлена на выработку корпоративной культуры, признающей постоянное движение вперед обычным стилем жизни. Эффективная система оценки обеспечивает действенный контроль и быструю обратную связь. Среди многообразия моделей наиболее эффективной рассматривается концепция управления, получившая название — «система сбалансированных показателей» Р. Каплана и Д. Нортон, которая позволяет реализовывать стратегические цели организации. Здесь выделяют две основные линии:

— ориентация на сбалансированность краткосрочных и долгосрочных целей;

— внешние оценки деятельности организации (финансы и потребители) балансируются с внутренними составляющими — внутренние процессы, инновации и обучение.

В сбалансированной системе показателей стратегические цели связаны между собой причинно-следственной цепочкой в форме так называемых «стратегических карт». Причинно-следственные цепочки графически отражают логику стратегии: как реализация одной стратегической цели будет способствовать достижению других стратегических целей в сбалансированной системе целей.

В системе сбалансированных показателей присутствуют как объективные (например, финансовые), так и субъективные оценки (например, удовлетворенность клиентов, персонала и т. д.).

Важно поддержание баланса между личными целями руководителя и сотрудников и их действиями, а также между их личными целями и целями организации. Такое согласие создает прочную основу для этичного руководства организацией.

4. Психологическая оценка деятельности организации как объекта управления. Проблемы функционирования организации как объекта управления.

Психологическая оценка деятельности организации касается анализа нескольких уровней в ее работе: а) отдельно взятой личности работника; б) малой группы; в) межгруппового взаимодействия. В таком подходе отражена организационная структура предприятия, которая может периодически меняться в связи с неизбежностью организационного развития. ***Сущность организационного развития*** заключается в изменении структуры организации и в обновлении персонала. Им сопутствуют кадровые перемещения, смена персонала, увольнения. Наилучший путь организационного развития: а) когда руководители полностью доверяют подчиненным; б) когда они положительно взаимодействуют между собой; в) когда принятие решений полностью децентрализованы; г) когда общение руководителя с подчиненными характеризуется как двустороннее. Однако, возможно такое поведение, когда отдельные руководители и персонал всеми силами препятствуют надвигающимся переменам. Работники позволяют себе неразумное поведение, выражающееся в виде взаимоисключающих или нелогичных действий, приводящих, в конечном итоге, к возникновению стрессогенных реакций или ситуаций, дестабилизирующих психическое состояние людей. В этих случаях любые действия, связанные с психологической оценкой наличного состояния организации, позволяют решить проблему функционирования организации как объекта управления в условиях перемен.

Для осознания необходимости перемен нужна психологическая подготовка персонала. Зарубежные менеджеры называют такую работу «социализацией персонала», проявляющуюся в необходимости приобщить людей к принятию «доминирующих ценностей» организации. Психологическое обеспечение этого процесса состоит в решении двух видов задач:

- 1) оценка адекватности работы персонала поставленным задачам организации;
- 2) воздействие на персонал с целью его позитивного изменения (обучения, повышения квалификации и т. п.).

Обе эти задачи решаются разными способами. Одна из них требует совместного решения специалистов, отвечающих за продуктивность работы сотрудников, вместе с психологами. Вторая задача связана с психодиагностическими оценками состояния отдельных работников и целых рабочих групп. Для диагностики организационных изменений используются, в частности, опросные методы. Для подготовки персонала к возможным переменам можно использовать ряд стратегий.

Стратегия 1. Планирование средств для массового процесса принятия необходимых изменений в организации. В рамках данной стратегии ведется практическая работа в организациях по созданию «планирующих групп», а во временных трудовых коллективах — «целевых групп». Цель этой работы — соединить различные взаимодополняющие виды деятельности в одно целое в период перемен. Для этого необходимо четкое осознание персоналом того, что должно быть сделано и какими средствами.

Стратегия 2. Средства обучения в управлении предстоящими переменами. В соответствии с этой стратегией создаются группы обучения новым видам деятельности. Поэтому в каждой программе повышения квалификации персонала предусматриваются будущие изменения в планах реорганизации.

Стратегия 3. Изменение состава команды.

Личный опыт успешного управления в рамках старой организации является доказательством эффективного управления в будущем. В рамках данной стратегии осуществляется продуманный выбор руководителей для проверки работников. Для реализации этой работы руководители пропускаются через «мастерскую стратегического мышления».

Стратегия 4. Изменение в процессе управления переменами.

Выполнение этой стратегии достаточно сложное. С психологической точки зрения здесь разрабатываются не только возможные новые организационные структуры и процессы, но и возникает необходимость «перекроить роли», неформальные связи, а также структуру всей организации. По сути дела проектируется новая организация.

Главная задача всех руководителей переходного периода заключается в необходимости «оторвать» персонал от прошлого и передать ему «видение будущего». Это — труднейшая управленческая проблема.

В условиях организационных перемен руководство сталкивается с неответственностью проблемы увольнения персонала. Заслуживает внимания американский опыт «щадящего увольнения». Для уменьшения степени болезненности этого процесса американцы стали готовить специалистов в области увольнения. Для мучительного разговора с увольняемыми работниками они должны готовиться заранее и ни в коем случае не объявлять об увольнении работника перед сослуживцами.

Некоторые действия персонала ставят руководителя в тупик, поскольку работники, естественно, сопротивляются возможным изменениям. Каждый из них опасается, что именно его могут уволить по тем или иным причинам. В этой связи перед руководителем встает задача — найти возможные источники скрытого сопротивления, а также найти меры по нейтрализации этого сопротивления. Эта проблема требует тщательной проработки и глубокого социально-психологического анализа. В зарубежном опыте имеются организации, фирмы, функционирование которых направлено на оказание помощи другим организациям правильно увольнять персонал, а также оказывать помощь увольняемым сотрудникам найти новое место работы.

Главная задача всех руководителей переходного периода заключается в необходимости «оторвать» персонал от прошлого и передать ему «видение будущего». Это — одна из самых сложных управленческих проблем.

Как показывает практика управления, в основе организационных изменений лежит идея приспособления управления к меняющимся условиям и стремление сделать его еще более эффективным. Организация, которая не выдерживает борьбы за необходимые перемены внутри себя, не может достигать состояния баланса, стабильности и изменений, выходит из-под контроля и погибает. Разрушение организации с устаревшими формами управления является закономерным процессом.

Тема 8. Личность и деятельность руководителя как субъекта управления

(4 часа)

План лекции

- 1. Понятие лидерства. Теории лидерства.*
- 2. Лидерство и руководство. Гендерный аспект лидерства и руководства.*
- 3. Стили руководства и лидерства. Личностные качества субъекта воздействия — руководителя и /или лидера.*
- 4. Особенности ролевого поведения субъекта управления. Типологии ролевого поведения. Отношения субъекта и объекта управления.*
- 5. Психологическая характеристика эффективного руководителя.*

1. Понятие лидерства. Теории лидерства.

Сегодня хороший руководитель — это не только тот, кто знает основные положения науки управления и может их применять на практике, но и тот, кто может стать лидером. Это значит — помогать людям раскрывать их

способности, устанавливать и поддерживать хорошие взаимоотношения, подсказывать правильное решение, создать идеал и повести за собой людей к его достижению, обладать харизмой, быть обаятельным и популярным. Все это во многих организациях необходимо уже сегодня.

Лидерство — это тип управленческого взаимодействия, основанный на наиболее эффективном для данной ситуации сочетании различных источников власти и направленный на побуждение людей к достижению общих целей. Выделяют четыре основных подхода к изучению лидерства в организации: 1) анализ лидерских качеств, необходимых эффективному лидеру в любом организационном контексте; 2) лидерство как набор образцов поведения, присущий лидеру в любом организационном окружении; 3) изучение лидерских качеств в зависимости от конкретной ситуации; 4) изучение лидерских качеств и образцов поведения в специфическом организационном контексте.

В теории лидерства выделяют четыре основных подхода:

- 1) с позиции личностных качеств;
- 2) поведенческий;
- 3) ситуационный;
- 4) лидерство на основе эмоционального контакта.

В рамках **подхода с позиции личностных качеств** (1930—1950 гг.) выдающиеся лидеры рассматривались как люди, обладающие определенным набором личностных качеств, например, уровнем интеллекта, яркой внешностью, здравым смыслом, инициативностью, уверенностью в себе, надежностью, активностью и др. Однако, исследования показали, что лидеры различались между собой по выделенным качествам и по-разному проявляли себя в зависимости от ситуации (Стогдилл, 1948).

С позиций **поведенческого подхода** К. Левиным при выявлении наиболее эффективного стиля лидерства было определено три лидерских стиля: **авторитарный, демократический, пассивный**, которые в современной практике до сих пор применяются при диагностике стиля руководства. Исследования К. Левина показали, что эффективность сотрудников выше при авторитарном стиле, а их удовлетворенность работой — при демократическом. Более поздние исследования не нашли прямой связи какого-либо стиля с эффективным лидерством.

С точки зрения **ситуационного подхода** на эффективность лидера влияют не только личностные качества и стиль руководства, но и различные **ситуационные факторы**, например такие, как потребности и личные качества подчиненных, характер задания, влияние среды, наличие у руководителя информации. Другими словами, руководитель-лидер должен уметь вести себя по-разному в различных ситуациях. В рамках данного подхода, например, была разработана модель руководителя под названием: **«Путь — Цель»**

Митчела и Хауса. Согласно данной модели руководитель может влиять на подчиненных в процессе их пути к достижению цели. На разных отрезках пути движения к цели в зависимости от ситуации и потребностей подчиненных лидер применяет один из четырех стилей руководства:

1. **Инструментальный стиль** используется, когда подчиненные готовы выполнить задачу, ждут только указания «начать», а также в случаях, в которых характер задачи не вполне однозначен.

2. **Стиль поддержки** характеризуется заботой руководителя о потребностях и благополучии подчиненных. Даже в мелочах такой руководитель старается сделать труд работников более приятным, общение происходит на равных. Стиль эффективен, когда подчиненные нуждаются в самоуважении и приобщении интересам компании.

3. **Стиль, поощряющий участие**, характеризуется тем, что руководитель делится имеющейся у него информацией со своими подчиненными и использует их идеи и предложения для принятия решений. Сильный акцент делается на консультации. Он эффективен в случае, когда для подчиненных важны цели компании и они стремятся участвовать в процессе управления.

4. **Стиль, ориентированный на достижение**, характеризуется постановкой перед подчиненными довольно трудоемкой цели, ожиданием, что они будут работать в полной мере своих возможностей. Стиль эффективен в том случае, когда подчиненные стремятся к высокому уровню достижений и уверены в том, что способны достичь такого уровня.

И, наконец, **лидерство на основе модели эмоционального интеллекта**. Данная концепция считается самой молодой и была разработана Д. Гоулманом, профессором Чикагского университета в 1980—1990 гг. XX в. Согласно данной концепции, эффективное лидерство означает управление эмоциями. Лидер, обладающий высоким эмоциональным интеллектом, обладает способностью осознавать собственные чувства и чувства других людей, а также управлять ими. Данная теория подтверждается целым рядом практических исследований.

В современной социальной психологии разрабатывается системная теория лидерства. В рамках этой теории лидерство рассматривается как процесс организации межличностных отношений, а лидер — как субъект управления этим процессом. Лидер интерпретируется как функция группы, а изучать феномен лидерства следует с точки зрения целей и задач группы.

2. Лидерство и руководство. Гендерный аспект лидерства и руководства.

Лидерство и руководство — основополагающие понятия, с которыми связано эффективное управление организацией. Руководство — это формальная властная позиция, не зависящая от личностных качеств. Это право,

дарованное положением, занимаемым на служебной лестнице. Лидерство же — комплексное понятие, включающее в себя эффективное осуществление реального влияния на людей, независимо от иерархического статуса. Таким образом, всякий лидер может руководить, но далеко не всякий руководитель является лидером.

В русском и немецком языках для обозначения явлений лидерства и руководства существуют два специальных термина, а в английском языке «лидер» употребляется в обоих случаях, что приводит к смешению этих понятий. Понятие лидерства относится к характеристике психологических отношений, возникающих «по вертикали», т. е. с точки зрения отношений доминирования и подчинения. Понятие руководства относится к организации всей деятельности группы, к процессу управления в ней. Определены различия в содержании понятий «лидер» и «руководитель». Лидер призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе, руководитель — регуляцию официальных отношений группы как социальной организации.

Лидерство можно контролировать в условиях микросреды (например, малая группа), а руководство — элемент макросреды, т. е. оно связано со всей системой общественных отношений. Лидерство возникает стихийно, руководитель же либо назначается, либо избирается, т. е. процесс выбора является не стихийным, а целенаправленным, осуществляемым под контролем различных элементов социальной структуры. Явление лидерства менее стабильно: выдвижение лидера в большей степени зависит от настроения группы. Руководство — явление более стабильное и, в отличие от лидерства обладает гораздо более определенной системой различных санкций, которых в руках лидера нет.

Процесс принятия решения руководителем значительно более сложен и опосредован множеством различных обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в данной группе; лидер же принимает более непосредственные решения, касающиеся групповой деятельности. Сфера деятельности лидера — в основном малая группа, где он лидирует; сфера действия руководителя шире, поскольку он представляет малую группу в более широкой социальной системе. Лидер и руководитель имеют дело с одинаковым типом задач: они призваны стимулировать группу, нацеливать ее на решение определенных вопросов, заботиться о средствах, при помощи которых эти задачи могут быть решены. Хотя по происхождению лидер и руководитель различаются, в психологических характеристиках их деятельности существуют общие черты, что и дает право рассматривать их как идентичные.

Лидерство — чисто психологическая характеристика типа поведения отдельных членов группы; руководство в большей степени — это социаль-

ная характеристика отношений в группе, связанная с распределением ролей управления и подчинения. Руководство выступает как регламентированный обществом правовой процесс.

В современном мире все большую актуальность начинает приобретать **гендерный аспект лидерства и руководства**. Общеизвестным является тот факт, что половая идентификация человека тесно связана с усвоением и реализацией им ролевых стандартов поведения, принятых в обществе, культивируемых в ближайшем окружении личности, например в семье. Традиционно руководитель и/или лидер — это мужчина, однако все больше женщин реализуют себя в этой роли. Интерес к моделям женского руководства в связи с этим все возрастает в современных социально-психологических исследованиях. Безусловно, выявлены некоторые различия в особенностях мужского и женского руководства, однако научно обоснованных данных о преимущественной эффективности того или иного пола в качестве руководителей нет.

3. Стили руководства и лидерства. Личностные качества субъекта воздействия — руководителя и лидера.

Лидерская роль может проявляться в большом многообразии ситуаций, реализуя различные функции групповой жизнедеятельности, требуя для этого целого спектра человеческих индивидуальностей, что делает принципиально возможным превращение в лидера каждого члена команды. При этом произойдет дифференциация ролей лидеров тех или иных специализированных ситуаций и процессов групповой жизнедеятельности на «суперлидеров» и «поощрителей» лидерской деятельности других.

Основные сферы групповой активности: инструментальная и эмоциональная. Соответственно этим сферам рассматриваются две лидерские роли: роль инструментального (делового) и роль экспрессивного (эмоционального) лидера.

Л.И. Уманский выделяет шесть видов лидерства: организационное, профессионально-деловое, интеллектуальное, эмоциональное, волевое, по направленности. Соответственно данным видам выделяют следующие типы лидера: организатор, умелец, инициатор, эмоциональный, волевой, «совесть».

Б.Д. Парыгин выделил три критерия дифференциации лидерства: по **стилю, характеру и содержанию деятельности**. По критерию «стиль» — лидеры авторитарные и демократические, по критерию «характер деятельности» — постоянные и ситуативные, по критерию «содержание деятельности» — программисты и организаторы.

Харизматические лидеры — это лидеры от природы, или, как говорят, от божьего предназначения. Харизма — форма влияния на других посред-

ством личностной привлекательности и стиля руководства, что обеспечивает ее обладателю власть над последователями. Как источник лидерской власти харизма относится к власти примера. Лидеры этого типа испытывают высокую потребность во власти и деятельности, чувствительность к внешнему окружению, уверены в себе, убеждены в моральной правоте того, во что они верят.

Лидеры могут быть любого возраста, расы, пола, могут принадлежать ко всем группам населения.

Теория лидерских качеств представляет наиболее ранний подход в изучении и объяснении лидерства. Было убеждение, что лидеры имели какой-то уникальный набор устойчивых качеств. Этот подход основывался на том, что лидерами рождаются, а не становятся, то есть описывали врожденные лидерские качества. Исследователи Р. Стогдилл и Р. Манн в середине прошлого века пытались обобщить и сгруппировать все ранее выявленные лидерские качества. В итоге, было выделено 5 черт, характеризующих лидера: ум или интеллектуальные способности; господство или преобладание над другими; уверенность в себе; активность и энергичность; знание дела. Но, оказалось, что человек, обладающий всеми этими качествами, не обязательно является лидером. В процессе последующего изучения этого вопроса исследователи выделили четыре группы лидерских качеств: физиологические, психологические, интеллектуальные и личностно-деловые. Но и эти качества также не явились гарантом лидерства.

Важнейшие личностные особенности лидера были получены в эмпирическом исследовании Н. Хилла: смелость и решительность, самоконтроль, острое чувство справедливости, умение сотрудничать, готовность взять всю ответственность на себя, сочувствие и понимание других, привлекательность личности, готовность работать больше, ясность планов, четкость решений.

Однако известно, что задача составления перечня таких черт не решаема, так как психика человека обладает большими компенсаторными возможностями; она динамична и находится в постоянном развитии. Так какими же характеристиками должен обладать руководитель, чтобы одновременно сочетать в себе и свойства лидера?

На сегодняшний день к лидеру предъявляются не только требования, касающиеся его организационно-управленческой деятельности и эмоциональной активности, но и его имиджу. Лидер должен выглядеть благожелательным и справедливым к своим союзникам. В отношении соперников можно, в случае необходимости, продемонстрировать чувство агрессии, храбрость. **Имидж руководителя — лидера** — важная составляющая его авторитета. Понятие имиджа отражает современные требования к внешнему облику руководителя и/или лидера, который не только общается с под-

чиненными и руководит ими, но и осуществляет функцию представительства руководимой им группы перед лицом других социальных организаций. Поэтому внешность, культура, речь, манеры, вид и культура одежды — все это элементы его имиджа. Однако, как бы успешно не выстраивался имидж руководителя и/или лидера, наибольшее значение имеет реальный вклад личности в групповую деятельность: ее управленческий вклад.

4. Особенности ролевого поведения субъекта управления. Типологии ролевого поведения. Характер отношений субъекта и объекта управления.

Ролевое поведение человека обычно рассматривается как функция двух основных переменных — **социальной роли и «Я»**. В «Теме 2» мы затрагивали самосознание человека, центром которого является «Я — образ» или «Я-Концепция». «Я» — это продукт выделения человеком самого себя из окружающего мира и противопоставления ему («не-Я»). На основе взаимодействия человека с другими людьми формируется Я-концепция как система представлений индивида о самом себе. Это представление основано в значительной степени на том, как другие люди определяют наше положение в социуме и как они оценивают наше поведение. «Я-концепция» во многом обусловлена тем, как индивид выполняет свои социальные роли. С другой стороны, овладение индивидом какой-либо новой для него социальной роли обусловлено особенностями его Я-концепции. Качество выполнения человеком той или иной роли во многом зависит от того, насколько он понимает ее специфику и в какой степени данная роль им принимается и усваивается, другими словами, **интернализируется**. Об интернализированной социальной роли можно говорить тогда, когда требования извне, предъявляемые к индивиду, занимающему ту или иную позицию, становятся его собственными требованиями к самому себе. Если понимание индивидом своей роли согласуется с его Я-концепцией, то определенные ролевые предписания подкрепляются соответствующими требованиями личности к себе. На этой основе появляются необходимые предпосылки для успешного выполнения данной социальной роли. При этом, следует особенно подчеркнуть значение **ответственности** как свойства личности, определяющего ее отношение к ролевым обязанностям.

Иногда личность при выполнении той или иной роли оказывается в конфликтной ситуации. В этом случае возможен **ролевой конфликт**. Выделяется несколько типов ролевых конфликтов:

— **межролевой конфликт**, когда человек взяв на себя несколько значимых ролей не справляется с спешным их выполнением (активно работающая женщина успешна в своей профессиональной деятельности, но, к ее же сожалению, в ущерб проявления большего внимания и заботы к своим детям);

— **внутриролевой конфликт**, когда, например, руководитель среднего звена оказывается в конфликтной ситуации перед дилеммой: соответствовать ожиданиям подчиненных и заслужить, тем самым, их доверие и уважение или отвечать ожиданиям вышестоящего руководства, испортив свои отношения с подчиненными;

— **личностно-ролевой конфликт**, когда субъективное «Я» вступает в конфликт с предписаниями социальной роли, например, в силу слабых характеристик человека.

Возможны и другие формы проявления ролевого конфликта в виде ролевой перегрузки, когда человек слишком много берет на себя ролей или ролевой недогрузки, когда ролевые ожидания не оправдываются. Например, молодой специалист выполняет неинтересные или рутинные задания, не получая возможности реализовать свой интеллектуальный и творческий потенциал.

Люди по-разному реагируют на ролевые конфликты, а случаях неудачной реализации тех или иных ролей переживают негативные эмоции, что может вызвать даже заболевание. Такое реагирование на ролевые конфликты называют — **ролевой стресс**.

Психологи выделяют различные типологии ролевого поведения. Рассмотрим **ролевые модели поведения** в контексте распределения ролей при управлении организацией или командой:

— **«Организатор»** умеет объединить усилия других сотрудников и взять на себя ответственность за общий результат;

— **«Инноватор»** лучше других выполняет новое трудное задание, предлагает новые идеи, его мысли и действия наиболее эффективны в сравнении с другими в ситуации неопределенности;

— **«Аналитик»** способен увидеть в обычной информации, ситуации то, что не видят другие; из набора разрозненных фактов, событий строит новую или оригинальную содержательную картину;

— **«Исполнитель»** любое поручение старается выполнять тщательно и до конца, не требует дополнительного контроля над собой и напоминаний, вовремя отчитывается конечным результатом;

— **«Приемник»**, воспринимая других людей, умеет их слушать и сочувствовать им, с пониманием относится к их проблемам; ценится в коллективе как отзывчивый товарищ, которому можно довериться;

— **«Стратег»** стремится видеть сегодняшнее из будущего, согласовывать насущные задачи с дальней перспективой;

— **«Советник»** лучше других мыслит по схеме: «что будет, если...», предвидит отдаленные последствия; его рекомендации часто бывают верны, полезны, эффективны.

Исходя из данных ролевых моделей поведения можно судить не только о различном **ролевом вкладе** каждого из сотрудников, но и более или менее четко представить управленческие отношения. Действительно, в организациях (предприятия, фирмы, учреждения, трудовые коллективы и т. п.) существует строгое разделение управленческих отношений: одни управляют, руководят, а другие исполняют и подчиняются руководству

В управленческой науке существуют понятия субъекта и объекта управления. **Субъект управления** — это руководитель, коллегиальный орган или комитет, осуществляющий управленческое воздействие. Руководителем может быть как формальный, так и неформальный лидер коллектива. В свою очередь, субъект управления может быть и объектом у управления для вышестоящих руководителей. **Объект управления** — это отдельная личность или группа, которая может быть объединена в какое-либо структурное подразделение и на которую оказывается управленческое воздействие. В настоящее время все больше распространяется идея *партиципативного менеджмента*, т. е. такого управления делами организации, когда в разработке и принятии наиболее важных решений участвуют все члены организации, в том числе и рядовые. В этом случае объекты управления становятся его субъектами.

Таким образом, центральная фигура в управленческом процессе — человек, который может выступать и как субъект, и как объект. Огромной заслугой многих исследователей управления стало изучение человека, его личностных качеств. В свою очередь, многие предприниматели и управленцы (менеджеры) использовали в своей деятельности открытия и достижения психологии в изучении личности.

5. Психологическая характеристика эффективного руководителя.

Руководство — это феномен, имеющий место в системе формальных отношений. Роль руководителя заранее определена, оговорен круг функций реализующего ее лица. Руководитель коллектива назначается извне, вышестоящим руководством, получает соответствующие властные полномочия, имеет право на применение санкций. Анализируя психологический портрет эффективного руководителя, Л.Р. Кричевский приводит критерии оценки эффективности руководителя

Таблица 7 — Критерии эффективного руководства коллективом

Удовлетворенность членством в трудовом коллективе и трудом	Мотивация членов коллектива	Психологические			Результативность коллектива	
		Авторитет руководителя	Само-оценка коллектива		Ориентация на действия	Ориентация на качество

Непсихологические					
Ориентация на нововведения	Ориентация на рядового члена коллектива	Ценностное руководство	Ориентация на компетентность	Скромный штат управления	Свобода и жесткость одновременно

Как видно из таблицы, критерии эффективности разделяются на два класса: психологические и непсихологические. На основании этих критериев руководитель считается эффективным, если возглавляемый им коллектив имеет высокие показатели по данным психологическим и непсихологическим критериям групповой эффективности. В основе психологического портрета эффективного руководителя лежат три важные переменные: **личность, стиль руководства и авторитет**.

Личность руководителя рассматривается с точки зрения трех составляющих: биографические характеристики, способности, черты личности. К биографическим характеристикам личности руководителя можно отнести его возраст, пол, социально-экономический статус и образование. **Возраст** — это не только природная, но и в значительной степени социально-психологическая характеристика человека, это во многом его опыт. **Статус и образование** руководителя также учитываются в психологическом портрете, так как эти характеристики имеют высокие показатели позитивной корреляции с эффективностью руководства.

К специфическим способностям личности руководителя относят специальные умения, знания, компетентность, информированность. Третья составляющая — **черты личности руководителя** — представлена следующими личностными характеристиками (наиболее часто встречающиеся в исследованиях как обуславливающие эффективность руководства):

- доминантность, как стремление влиять на подчиненных, при этом влияние руководителя должно находить внутренний отклик у подчиненных;

- уверенность в себе, дающая подчиненным основу для чувства стабильности, а другим руководителям — основу для делового сотрудничества;

- эмоциональная уравновешенность и стрессоустойчивость;

- креативность, способность к творческому решению задач, что особенно важно для инновационной деятельности;

- стремление к достижениям, предполагает принятие на себя ответственности в решении проблемы, стремление к умеренному, предсказуемому риску;

- предприимчивость;

- надежность в выполнении задания;
- независимость, свое профессиональное и человеческое лицо;
- общительность как одна из наиболее важных характеристик успешности, так как руководитель около трех четвертей своего рабочего времени посвящает именно общению.

Названные выше черты личности эффективного руководителя целесообразно дополняют **менеджерские характеристики:**

- широта взглядов, глобальный подход;
- долгосрочное предвидение и гибкость;
- энергичная инициативность и решительность, в том числе в условиях риска;
- упорная работа и непрерывная учеба;
- умение четко формулировать цели и установки, готовность выслушивать мнение других;
- беспристрастность, бескорыстие и лояльность;
- способность полностью использовать возможности сотрудников с помощью правильной расстановки и справедливых санкций;
- личное обаяние;
- способность создавать коллектив и гармоничную в нем атмосферу;
- хорошее здоровье.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Абрамова, Г. С. Общая психология : учебное пособие для вузов / Г. С. Абрамова. — Москва : Академический Проект, 2002. — 496 с.
2. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник для студентов вузов / Г. М. Андреева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Аспект Пресс, 2004. — 365 с. — (Классический учебник)
3. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — 3-е изд., испр., доп. — Москва : Эксмо, 2010. — 656 с.
4. Вайнштейн, Л. А. Общая психология / Л. А. Вайнштейн, В. А. Поликарпов, И. А. Фурманов. — Минск : БГУ, 2003. — Ч. 1. — 156 с.
5. Волков, Б. С. Закономерности психического развития детей в вопросах и ответах / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. — Москва : Сфера, 2003. — 112 с.
6. Габай, Т. В. Педагогическая психология : учебное пособие для вузов / Т. В. Габай. — 4-е изд., стереотип. — Москва : Академия, 2008. — 240 с. — (Высшее образование)
7. Гамезо, М. В. Возрастная и педагогическая психология : учебное пособие для вузов / М. В. Гамезо, Е. А. Петрова, Л. М. Орлова. — Москва : Педагогическое общество России, 2004. — 512 с.
8. Давыдов, В. В. Проблемы развивающего обучения: опыт теоретического и экспериментального психологического исследования : учебное пособие для вузов / В. В. Давыдов. — Москва : Академия, 2004. — 288 с. — (Высшее образование)
9. Дарвиш, О. Б. Возрастная психология : учебное пособие для вузов / О. Б. Дарвиш ; под ред. В. Е. Ключко. — Москва : Владос, 2005. — 264 с. — (Учебное пособие для вузов)
10. Даукша, Л. М. Психология педагогического общения : учебно-методическое пособие / Л. М. Даукша. — Гродно : Гродненский государственный университет, 2004. — 103 с.
11. Зимняя, И. А. Педагогическая психология : учебник для вузов / И. А. Зимняя. — 2-е изд., доп., испр. и перераб. — Москва : Логос, 2005. — 384 с. — (Новая универсальная библиотека)
12. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование / Е. Н. Иванова — Новосибирск, 2012. — 187 с.
13. Квин, В. Прикладная психология / В. Квин — Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2000. — 560 с.
14. Козубовский, В. М. Общая психология: методология, сознание, деятельность : учебное пособие / В. М. Козубовский. — 3-е изд. — Минск : Амалфея, 2008. — 256 с.
15. Козубовский, В. М. Общая психология: личность : учебное пособие / В. М. Козубовский. — 3-е изд. — Минск : Амалфея, 2008. — 448 с.

16. Ксенда, О.Г. Психология личности : курс лекций / О. Г. Ксенда, В. А. Поликарпов. — Минск : Четыре четверти, 2011. — 204 с.
17. Кулагина, И. Ю. Возрастная психология: развитие человека от рождения до поздней зрелости : учебное пособие для студентов вузов / И. Ю. Кулагина, В. Н. Коллоцкий. — Москва : Сфера, 2004. — 464 с.
18. Куницына, В. Н. Межличностное общение : учебное пособие для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. — Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2003. — 544 с. — (Учебник нового века)
19. Маклаков, А. Г. Общая психология : учебное пособие для студентов вузов и слушателей курсов психологических дисциплин / А. Г. Маклаков. — Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2011. — 583 с. — (Учебник для вузов)
20. Марищук, Л. В. Психология : пособие / Л. В. Марищук, С. Г. Ивашко, Т. В. Кузнецова. — Минск : Тесей, 2009. — 760 с.
21. Немов, Р. С. Психология : учебник для студентов высших педагогических учебных заведений : в 3 кн. / Р. С. Немов. — 4-е изд. — Москва : Владос, 2006.
22. Общая психология : учебное пособие для вузов / Л. А. Вайнштейн [и др.]. — Минск : Тесей, 2005. — 368 с.
23. Общая психология : учебник для вузов / под общ. ред. А. В. Карпова. — Москва : Гардарики, 2005. — 232 с.
24. Педагогическая психология : учебник для вузов / под ред. Н. В. Ключева. — Москва : Владос, 2006. — 399 с. — (Учебник для вузов)
25. Перельгина Е. Б. Психология имиджа : учебное пособие для вузов / Е. Б. Перельгина. — Москва : Аспект Пресс, 2002. — 223 с.
26. Попова О. С. Психологическое сопровождение педагогического процесса : пособие для педагогов школ, ПТУ, ССУЗ, классных руководителей, психологов / О. С. Попова. — Минск : Беларуская наука, 2003. — 146 с.
27. Практикум по психологии : учебно-методическое пособие / авт.-сост.: Э. В. Котлярова [и др.]. — Могилев : МГУ имени А. А. Кулешова, 2013. — 332 с.
28. Психология личности: новые подходы в исследовании : сборник научных статей / под общ. ред. С. Л. Богомаза. — Витебск : Витебский государственный университет, 2004. — 172 с.
29. Психологические тесты / под ред. А. А. Карелина. — Москва: Владос, 2003. — Т. 1. — 312 с.
30. Психологические тесты / под ред. А. А. Карелина. — Москва : Владос, 2003. — Т. 2. — 248 с.
31. Свенцицкий, А. Л. Социальная психология : учебник / А. Л. Свенцицкий. — Москва : ТК Велби : Проспект, 2004. — 336 с.
32. Семечкин, Н. И. Социальная психология : учебник / Н. И. Семечкин ; под ред. В. А. Терехина. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2003. — 608 с. — (Высшее образование)
33. Слаква, С. П. Психология малой группы : учебное пособие / С. П. Слаква. — Москва : Экзамен, 2004. — 160 с. — (Бизнес-тренинг)
34. Сорокоумова, Е. А. Возрастная психология : краткий курс / Е. А. Сорокоумова. — Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2009. — 208 с. — (Краткий курс)

35. Столяренко, Л. Д. Психология : учебник для вузов / Л. Д. Столяренко. — Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2010. — 592 с.
36. Холл, К. С. Теории личности / К. С. Холл, Г. Линдсей. — Москва : Психотерапия, 2008. — 672 с. — (Золотой фонд психотерапии)
37. Шаповаленко, И. В. Возрастная психология : психология развития и возрастная психология : учебник для вузов / И. В. Шаповаленко. — Москва : Гардарики, 2005. — 349 с.
38. Янчук, В. А. Введение в современную социальную психологию : учебное пособие / В. А. Янчук. — Минск : Асар, 2005. — 768 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Айсмонтас, Б. Б. Педагогическая психология : схемы и тесты / Б. Б. Айсмонтас. — Москва : Владос, 2004. — 208 с.
2. Битянова, М. Р. Социальная психология / М. Р. Битянова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Питер, 2008. — 368 с.
3. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. — Москва ; Воронеж : МОДЭК, 2002. — 256 с.
4. Введение в психологию / А. П. Лобанов, С. И. Коптева. — Минск : Энциклопедикс, 2004. — 398 с.
5. Введение в психологию / А. В. Петровский ; под общ. ред. А. В. Петровского. — Москва : Издательский центр «Академия», 1996. — 496 с.
6. Возрастная и педагогическая психология : хрестоматия / сост. И. В. Дубровина, А. М. Прихожан [и др.]. — 4-е изд., стереотип. — Москва : Издательский центр «Академия», 2007. — 368 с.
7. Возрастная психология: детство, отрочество, юность : хрестоматия : учебное пособие для студентов педагогических вузов / сост. и науч. ред.: В. С. Мухина, А. А. Хвостов. — Москва : Издательский центр «Академия», 1999. — 624 с.
8. Гиппенрейтер, Ю. Б. Введение в общую психологию : курс лекций : учебное пособие / Ю. Б. Гиппенрейтер. — Москва : Черо: Юрайт, 2001. — 336 с.
9. Иванова, Е. Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога / Е. Н. Иванова. — Санкт-Петербург, 2008. — 210 с.
10. Кан-Калик, В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. — Москва : Просвещение, 1987. — 190 с.
11. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг, Д. Бокум. — Санкт-Петербург : Питер, 2010. — 940 с.
12. Кричевский, Р. Л. Если Вы — руководитель Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р. С. Кричевский — Москва : Дело, 1996. — 384 с.
13. Крысько, В. Г. Социальная психология : словарь-справочник / В. Г. Крысько. — Минск : Харвест, 2004. — 688 с.
14. Лобанов, А. П. Когнитивная психология: от ощущений до интеллекта : учебное пособие / А. П. Лобанов. — Минск : Новое знание, 2008. — 376 с.

15. Общая психология : курс лекций для первой ступени педагогического образования / сост. Е. И. Рогов. — Москва : ВЛАДОС, 2007. — 448 с.
16. Психология развития : учебное для студ. вузов / под ред. Т. Д. Марцинковской. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Академия, 2005. — 528 с.
17. Психология человека от рождения до смерти / под общ. ред. А. А. Реана. — Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2002. — 656 с.
18. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / ред.-сост. Д. Я. Райгородский. — Самара : ИД «БАХРАХ-М», 2002. — 672 с.
19. Реан, А. А. Социальная педагогическая психология / А. А. Реан, Я. Л. Коломинский. — Санкт-Петербург : Питер, 1999 — 416 с.
20. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии : в 2 т. / С. Л. Рубинштейн. — Москва : Педагогика, 1989. — Т. 2. — 328 с.
21. Социальная психология : хрестоматия : учебное пособие для вузов / сост.: Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. — Москва : Аспект Пресс, 1999. — 475 с.
22. Столяренко, Л. Д. Педагогическая психология : учебное пособие для студентов вузов / Л. Д. Столяренко. — 3-е изд., доп. и перераб. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2004. — 544 с.
23. Хрестоматия по психологии : учебное пособие для студентов педагогических институтов / сост. В. В. Мироненко; под ред. А. В. Петровского. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Просвещение, 1987. — 447 с.
24. Управление эмоциями в конфликте // Молодежный научный форум: Гуманитарные науки : электр. сб. ст. по материалам XXXIX студ. междунар. заочной науч.-практ. конф. — М. : МЦНО. — 2016. — № 10(38) / [Электронный ресурс]. — Режим доступа: URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10\(38\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10(38).pdf)
25. Шибутани, Т. Социальная психология / Т. Шибутани. — Ростов-на-Дону : Феникс, 1998 — 544 с.
26. Шостром, Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Э. Шостром. — Минск : Полифакт, 1992. — 128 с.
27. <http://fb.ru/article/274006/analiz-produktov-deyatelnosti-v-psihologii-dostoinstva-i-nedostatki>
28. <http://fb.ru/article/39377/biograficheskiy-metod-v-psihologii>
29. http://studbooks.net/37315/psihologiya/struktura_soznaniya
30. http://www.psyarticles.ru/view_post.php?id=212
31. http://womanadvice.ru/funkcii_soznaniyahttp://www.plam.ru/ucebник/osnovy_psihologii/p4.php
32. <https://subscribe.ru/group/formula-schastya/4854841/>
33. <http://kak-bog.ru/psihologiya-konflikta>
34. <http://fb.ru/article/36841/dinamika-konflikta>
35. <https://nauchforum.ru/studconf/gum/xxxix/13231>
36. <https://studfiles.net/preview/2491395/>
37. http://studbooks.net/1593431/psihologiya/eskalatsiya_konflikta_harakteristiki
38. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/preduprezhdenie-konfliktov.html>
39. <http://www.mental-skills.ru/synopses/13398.html>

40. <http://actually.pro/employees.html>
41. <https://psyera.ru/4533/ponyatiya-subekta-i-obekta-upravleniya>
42. http://studbooks.net/1495153/menedzhment/metody_tehnologii_obucheniya_personala
43. http://studbooks.net/1466822/menedzhment/traditsionnye_kontseptsii_liderstva
44. <http://fb.ru/article/189645/psihologicheskiy-portret-lichnosti-primer-napisaniya-po-platonovu>
45. <http://5fan.ru/wievjob.php?id=93331>
46. <https://studfiles.net/preview/1727846/page:20/>
47. <https://www.yandex.by/images/search>
48. <http://elib.bsu.by/bitstream/123456789/20580/1/>
49. <http://5an.ru/wievjob.php?id=93331>
50. <https://studfiles.net/preview/1727846/page:20/>
51. http://psihologija-upravleniya.odn.org.ua/chapter_49.html
52. http://www.rusconsult.ru/common/news/news_816.html

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	5
Тема 1. Психология как наука.....	6
Тема 2. Методология и методы психологии.....	15
Тема 3. Психика и ее структура.....	26
Тема 4. Конфликты в межличностных отношениях.....	34
Тема 5. Малые группы: структура и характеристики.....	50
Тема 6. Личность как объект управления и самоуправления.....	64
Тема 7. Организация как объект управления.....	81
Тема 8. Личность и деятельность руководителя как субъекта управления.....	91
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	102
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	104