

**БИБЛИОТЕКА МОДЕРАТОРА
ОЦЕНОЧНОЙ СЕССИИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗНАНИЙ
ПО ОХРАНЕ ТРУДА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
1.2. ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Планирование развития личности и управленческого ресурса руководителя, овладение психологическими техниками и современными коммуникативными технологиями делового общения — сфера ответственности психологии управления. Кроме того, практика менеджмента убедительно доказывает, что межличностные отношения и межгрупповые коммуникации для руководителя всегда остаются особыми проблемными зонами, нивелировать негативное воздействие которых способна психология управления.

Также для руководителя важным является развитие компетенций, которые способствуют карьерному росту, в современной, быстроизменяющейся среде. В соответствии с этим выделяют следующие общекультурные и общепрофессиональные компетенции:

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала;
- готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К СТРУКТУРЕ ЛИЧНОСТИ

Личность — предмет исследования множества наук: философии и социологии, педагогики и этики, теории организации и управления персоналом, общей и социальной психологии и других. И каждая наука дает свою дефиницию понятия «личность». Но все ученые сходятся на том, что личность — это некая целостность или системообразующее единство, а знание структуры личности — предпосылка для эффективного управления ее деятельностью.

В классической и современной психологии выделяют следующие подходы к структуре личности: биологические, биосоциальные и социальные. Кратко охарактеризуем некоторые из них.

Представители психоаналитического направления (З. Фрейд, Э. Фромм, К. Хорни и др.) в структуре личности постулируют противоборство природного (биологического) и социального, а также принцип бессознательного сопротивления общественному давлению.

Прямо противоположный принцип — ведущая роль социального — положен в основу советской психологии, иерархизирующей структуру личности от элементарных природных элементов к высшим социально детерминированным (Л. С. Выготский, Б. Г. Ананьев, К. К. Платонов и др.).

Отметим, что представители общей психологии справедливо утверждают, что психическая структура личности будет неполной, если исключить из нее психические процессы и состояния. По мнению большинства исследователей, психические процессы обеспечивают связь личности с действительностью. В них формируются свойства личности. Психические свойства личности — это устойчивые образования, обеспечивающие определенный качественно-количественный уровень психической деятельности и поведения, типичный для индивида. Под психическим состоянием следует понимать определившийся в данное время относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности личности. Таким образом, психическое состояние — это и эффект психической деятельности, и фон, на котором эта деятельность или состояние возникает.

В бихевиористских концепциях личность фактически сводится к поведенческим реакциям, на определенный стимул. Также стоит отметить и гуманистическую концепцию самоактуализирующейся личности, в которой выделяют у оптимально функционирующих людей общие психологические свойства. В отличие от представителей психоаналитического подхода, в гуманистической концепции предполагается, что социальность — биологически обусловленное свойство человека, а самоактуализирующаяся личность характеризуется высоким социальным потенциалом.

Представители социальной психологии отмечают, что понятие личности, являясь общепсихологическим, характеризуется в то же время высокой социально-психологической «валентностью», т. е. множеством непосредственных связей и корреляций с различными категориями социальной психологии. Следующий уровень — социальные фиксированные установки, содержащие три основных компонента: эмоциональный, когнитивный и поведенческий. Еще один уровень — система ценностных ориентаций на цели жизнедеятельности и средства достижения этих целей, детерминированные общими социальными условиями жизни индивида.

Для психологии управления наиболее близок социально-психологический аспект изучения личности, обнаруживающийся в тех формах деятельности и тех способностях и психических свойствах, которые составляют потенциал ее влияния на других, служат мерой содействия развитию других индивидов. Отметим, что психологию управления интересует, как типологические особенности внутренней структуры личности сказываются на ее участии в сфере управленческих отношений в организации.

ПСИХИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ И СВОЙСТВА ЛИЧНОСТИ

Все психические процессы взаимосвязаны, и, по мнению большинства исследователей, они образуют единый целостный процесс, называемый психикой. Вместе с тем все психические процессы традиционно разделяются психологами на три группы:

- познавательные (ощущение, восприятие, мышление, сознание, речь, внимание, память, воображение);

- эмоциональные (эмоции, чувства, аффекты);
- волевые.

Дадим краткую характеристику некоторым из них.

Ощущения лежат в основе чувственного познания и являются первичной формой, в которой устанавливается психическая связь организма со средой. Это, по мнению классиков психологии, — отражение отдельных свойств предметов при их непосредственном воздействии на органы чувств. Традиционно в качестве основных видов ощущений выделяют зрительные, слуховые, вибрационные, обонятельные, вкусовые, кожные, статические, кинестезические и органические ощущения. Для возникновения ощущения необходимо, чтобы стимул, вызывающий его, достиг определенного значения — абсолютного нижнего порога ощущения. Отметим, что для каждого вида ощущений свои пороги. Пороги ощущений не постоянны и способны изменяться. Это связано с тем, что органы чувств могут адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды. Способность порогов ощущений изменяться называется адаптацией ощущений. Нельзя не отметить и связанное с адаптацией явление контраста, т. е. изменение чувствительности под влиянием раздражения как предшествующего, так и сопутствующего.

В процессе познавательной деятельности человек получает знания об окружающем мире не только через ощущения, но и через восприятия. Но если ощущения отражают отдельные свойства предметов и явлений окружающего мира, то восприятие дает их целостный образ, оно зависит от определенных отношений между ощущениями. Восприятие несмотря на то, что предполагает наличие разнообразных ощущений, не может быть просто сведено к их сумме, так как кроме ощущений включает прошлый опыт человека в виде представлений и знаний. Вслед за классиками подчеркнем, восприятие — это целостное отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при их непосредственном воздействии на органы чувств. Ученые указывают также на тесную взаимосвязь процесса восприятия и других психических процессов — мышления, речи, памяти, внимания, воли. Кроме того, восприятие направляется мотивацией и имеет аффективно-эмоциональную окраску. К основным свойствам восприятия относят предметность, целостность, константность и категориальность.

Как и восприятие, память является процессом отражения, но отражается не только то, что действует непосредственно, в данный момент, а и то, что имело место в прошлом. Память — это отражение опыта человека путем запоминания, сохранения и воспроизведения. Память участвует в акте восприятия, но и выступает в качестве самостоятельного психического процесса, не связанного с восприятием. В основе памяти лежат ассоциации, которые традиционно подразделяются психологами на два рода: простые (по смежности, сходству и контрасту) и сложные (смысловые).

Отметим, что память включает в себя несколько взаимосвязанных процессов: запоминание, сохранение, забывание и воспроизведение. Запоминание — сохранение полученных впечатлений путем связывания их с имеющимся опытом. Сохранение представляет собой процесс удержания в памяти сведений,

полученных в опыте. Воспроизведение — процесс, заключающийся в воссоздании в деятельности и общении сохраненного в памяти материала. Различают следующие его формы: узнавание, непроизвольное и произвольное воспроизведение, припоминание и воспоминание.

Традиционно психологи выделяют следующие виды памяти: двигательную, образную, словесно-логическую, эмоциональную.

Мышление является, по мнению представителей разных школ и направлений, наиболее сложным среди познавательных психических процессов, так как индивид выполняет когнитивные операции во внутренней картине мира, что дает ему возможность познавать и проектировать изменяющийся реальный мир. В классической психологии принято выделять следующие виды мышления: практическое (действенное), конкретно-образное, теоретическое (понятийное). Подчеркнем, что взрослый человек, как правило, не использует только один вид мышления.

Одной из отличительных особенностей мышления является его отношение к речи. К функциям речи относят указание, обобщение и коммуникацию. Если первые две рассматриваются как внутренняя психическая деятельность, то коммуникация — внешнее речевое поведение, направленное на взаимодействие с другими людьми. В данной функции выделяются три стороны — информационная, выразительная и волеизлиятельная.

Понятие «воля» очень тесно связано с понятием «сознание». Оно рассматривается и как психический процесс, и как составляющая других психических явлений и процессов, и как способность личности контролировать свое поведение. Традиционно волю определяют как сознательное регулирование умственных и физических усилий, связанное с достижением цели или удержанием от активности. Таким образом, воля — это регулирующая сторона сознания, выполняющая побудительную и тормозную функции. Волевые действия характеризуются наличием цели, препятствия и напряжения, переживаемого в ходе их выполнения. Выделяют простые и сложные волевые действия. Простые предполагают постановку цели и исполнение, сложные — осознание цели, планирование и исполнение. Волевым актом всегда совершается при напряжении, так называемом волевым усилием. Оно характеризуется количеством энергии, затраченной на выполнение целенаправленного действия или на удержание от него. Как показывают исследования, интенсивность и стойкость волевого усилия зависят от ряда факторов: мировоззренческой установки индивида, установки по отношению к деятельности и ее результату, типа темперамента. Сознательное регулирование и поддержание волевого усилия осуществляется, как правило, при помощи внутренней и внешней речи.

Представители клинической психологии считают, что волевые качества человека — синтез врожденного и приобретенного. Именно в них сочетаются моральные компоненты воли, формирующиеся в процессе воспитания, и генетические, связанные с особенностями нервной системы.

В восприятии, ощущениях, мышлении и представлениях отражаются качества и свойства предметов и явлений, их взаимосвязи и взаимозависимости, а в эмоциях и чувствах человек проявляет свое отношение к окружающей действительности и

самому себе. Чувства и эмоции — взаимосвязанные, но различающиеся явления психической деятельности. Эмоции — достаточно простое и кратковременное переживание, связанное с удовлетворением или неудовлетворением потребностей. Подчеркнем, что эмоции связаны с первоначальными впечатлениями, в то время как чувства — особая личностная форма отношения человека к миру, которая формируется и развивается на основе эмоций.

Эмоции и чувства человека сопровождаются выразительными мимическими и пантомимическими движениями. Выразительные движения представляют экспрессивную сторону эмоций и чувств и осуществляют сигнальную функцию, т. е. делают наши переживания доступными восприятию других людей. Вместе с тем отметим, что не всегда по выразительным движениям можно судить о переживаниях.

В обыденной и профессиональной деятельности личности большое значение имеют эмоциональные состояния. В них раскрываются как типичные для человека особенности поведения, так и нехарактерные для него психические проявления, вызванные особенностями сложившейся ситуации. Подчеркнем, что эмоциональные состояния не только зависят от характера психической деятельности, но и оказывают влияние на нее. К эмоциональным состояниям относят настроение, аффективное состояние и аффект, стресс и фрустрацию. Настроение — эмоциональное состояние, окрашивающее все иные переживания и деятельность человека, стимулирующее или подавляющее активность личности. Настроения различаются разной степенью продолжительности, поэтому выделяют преходящее и устойчивое настроение. У разных людей настроение по-разному проявляется в поведении. Именно особенности волевой регуляции определяют характер владения и управления своим настроением.

Если настроение характеризуется достаточно стабильным уровнем протекания, то аффективному состоянию свойственно нарастание интенсивности. Аффективное состояние — постепенно нарастающее, ярко выраженное эмоциональное напряжение, которое может трансформироваться в энергию для выполнения какой-либо деятельности или завершиться сильной вспышкой — аффектом. Аффект — кратковременная, чрезвычайно интенсивная эмоциональная реакция. В состоянии аффекта, как правило, изменяются привычные установки личности и крайне трудно проявить волевую регуляцию.

Стресс — эмоциональное состояние, вызываемое напряженной и (или) неожиданной обстановкой. Ученые отмечают, что в стрессовом состоянии с трудом может осуществляться целенаправленная деятельность, переключение и распределение внимания, при этом навыки и привычки остаются без изменения и могут заменить собой осознанные действия. При стрессе возможны ошибки восприятия, памяти, неадекватные реакции на раздражители и т. п. Фрустрация — дезорганизация сознания и деятельности, возникающая в условиях отрицательной социальной оценки и самооценки личности, когда оказываются затронутыми глубокие личностно-значимые отношения. В этом состоянии человек испытывает очень сильное нервно-психическое напряжение.

ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ: ТЕМПЕРАМЕНТ И ХАРАКТЕР

Среди индивидуальных особенностей человека отдельное место отводится темпераменту, так как он, являясь природной особенностью поведения, окрашивает все психические проявления индивида, сказывается на характере проявления эмоций и мышления, волевого действия и темпоритма речи. Существует множество теоретических подходов к объяснению сущности темперамента: гуморальная, химические и психологические, анатомические, физические и неврологические теории.

Рассмотрим характеристики типов темперамента и охарактеризуем некоторые особенности поведения каждого типа.

Холерический темперамент. Представители этого типа отличаются повышенной возбудимостью и, как следствие, неуравновешенностью поведения. Как правило, холерики вспыльчивы, прямолинейны, энергичны. Для них характерны быстрая и громкая речь, резкие, порывистые, угловатые движения, общая подвижность, цикличность в работе. Холерик быстро схватывает суть вопроса, со страстью берется за дело и работает с подъемом, деятелен и энергичен, но заканчиваются силы, наступает подавленное настроение, и он ничего не делает.

Сангвинический темперамент. Представители данного типа легко приспосабливаются к изменяющимся условиям, общительны и жизнерадостны. У сангвиника эмоции легко возникают и сменяются, легко переключается внимание. Таких людей отличают повышенная моторность, подвижность, активность. Они продуктивны при динамической и разнообразной работе, не требующей кропотливости и терпения, а если дело носит будничного характера, они становятся скучными и вялыми и перестают заниматься им. Как правило, сангвиники склонны преувеличивать свои возможности.

Флегматический темперамент. Представители этого типа уравновешенны и спокойны, последовательны, в меру общительны, основательны. Для них характерны малоподвижность, невозмутимость, умение сдерживать порывы и следовать выработанному распорядку. Они могут выполнять работу, требующую длительного и методического напряжения, хладнокровия или длительного периода работоспособности. У флегматиков движения скупы, но рациональны. Им нужно время для сосредоточения или переключения внимания.

Меланхолический темперамент. Представители данного типа отличаются высокой эмоциональной чувствительностью и повышенной ранимостью, склонны к переживаниям и, как правило, нерешительны. Движения медлительны, им свойственны замкнутость и плохая сопротивляемость трудностям. В привычной для них обстановке и дружелюбном коллективе могут быть достаточно контактными и проявлять настойчивость.

Темперамент сказывается на характере активности человека, его деятельности, степени легкости приспособления к изменяющимся условиям. Вместе с тем отметим, что проявления темперамента зависят от волевого ритма и общей культуры человека.

Насколько человек проявляет энергию и неутомимость, способность страстно увлекаться и уравновешенность в поведении, гибкость и динамичность в отношениях, легкость контакта с окружающими, говорит о качественных особенностях личности и ее возможностях, которые определенным образом сказываются на профессиональной деятельности и поведении индивида. При анализе поведения человека необходимо учитывать не только временные состояния, но и устойчивые отношения, и характер личности в целом.

Характер — это система свойств личности, находящихся в определенных отношениях друг к другу. В психологии представлены разные подходы к описанию структуры характера. В структуре характера исследователи выделяют две составляющие: 1) черты, выражающие направленность личности (потребности и устойчивые интересы, склонности, цели, идеалы, а также система отношений с окружающей реальностью). Они (черты) представляют индивидуальные специфические способы реализации отношений личности к действительности; 2) черты характера (эмоциональные, волевые и интеллектуальные). Как правило, черты характера разделяют на основные (ведущие) и второстепенные. Если одна из черт чрезмерно усиливается (выражается), то это — акцентуация характера. Отметим, что акцентуации могут быть временными и постоянными.

Как отмечают многие исследователи, попытки, предпринимаемые психологами для классификации типов характеров в целом, до сих пор не увенчались успехом в силу разных причин: и множества классификационных признаков, и характерологических свойств, и динамичности структуры характера и т. д. Таким образом, вопрос о классификации типов характера, обнаружении закономерной связи в их формировании и проявлении остается открытым.

ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ О ГРУППАХ И КОЛЛЕКТИВАХ

Человек — существо биосоциальное. Для него является естественным стремление к объединению, общению и взаимодействию с другими людьми, существование в группе, социальный опыт, собственная оценка других людей и оценивание его членами группы. Само понятие «группа» трактуется по-разному в системе научных дисциплин и подходов.

Вот часто встречающееся определение группы: это относительно обособленное объединение небольшого количества людей, находящихся в достаточно устойчивом взаимодействии и осуществляющих совместные действия в течение определенного промежутка времени. Группа обладает определенным групповым потенциалом или возможностями, позволяющими ей вступать во взаимодействие с внешней средой и адаптироваться к изменениям, происходящим в окружении. К характерным чертам группы относят: идентификацию членов группы и их действий с группой в целом, взаимодействие членов группы в форме непосредственных контактов, присутствие как формального, так и неформального распределения ролей.

Независимо от типа группы специалистами выделяются факторы, характеризующие построение, структуру и процесс ее функционирования. К ним относятся характеристики членов группы (свойства и индивидуально-

психологические особенности личности, образование и жизненный опыт), структурные характеристики (коммуникации и нормы поведения, распределение ролей и статусов, симпатии и антипатии, сила и конформизм во взаимоотношениях) и ситуационные характеристики группы.

Понятие группы шире понятия коллектива. Коллектив отличается от группы тем, что представляет собой совокупность людей, составляющих часть общества, объединенную общими целями и близкими мотивами совместной деятельности, которые подчинены целям этого общества. Как коллектив, группа должна обладать, таким образом, следующими признаками: наличием совместных целей; взаимодействием людей, направленным на достижение целей; взаимным психологическим признанием (совместимость) членов группы; стабильностью их отношений, приводящей к взаимовлиянию и общности мышления.

В управленческой науке достаточно основательно проработаны классификации коллективов. В зависимости от степени формализации связей выделяют формальные и неформальные коллективы, в соответствии с причинами образования — коллективы, ориентированные на достижение определенной цели, на удовлетворение разделяемого всеми интереса, на общение. По механизму формирования выделяют стихийно сложившиеся и сознательно организованные, исходя из сроков существования — временные и постоянные, по размерам делят на малые и большие, по способу регулирования деятельности выделяют управляемые со стороны и самоуправяемые коллективы и т. д.

Можно дать несколько определений трудового коллектива как социальной группы: совокупность людей, определенным образом взаимодействующих друг с другом, занятых общим делом, осознающих свою принадлежность к данной социальной группе и считающихся ее членами с точки зрения других людей; организованное объединение людей, направленных на достижение общественно значимых целей на производстве.

Существуют следующие факторы как условия становления и развития коллективов: цели, отвечающие внутренним интересам людей, выгоды от совместной работы, сильный руководитель или лидер, психологическая и социально-психологическая совместимость членов.

Достаточно распространенным является и такой подход, согласно которому процесс становления и развития коллектива включает пять стадий. Знакомство: индивиды демонстрируют собственные возможности и вместе с тем выясняют качества других. Сближение: устанавливаются достаточно прочные контакты между людьми, формируются нормы поведения. На стадии стабилизации формируются общее целеполагание и процесс сотрудничества. Специалисты указывают, что на данном этапе могут образовываться внутриколлективные группировки, борющиеся за власть. Консолидационная стадия характеризуется взаимным доверием, высоким уровнем эффективности работы. «Заболевание», возникающее на данном этапе — стагнация, обусловленная головокружением от побед. На стадии интеграции члены коллектива действуют как единый организм, высок уровень группового самоконтроля. К проблемам, возникающим на данной стадии, можно отнести бюрократизацию.

В итоге, можно отметить, что взаимоотношения в трудовых коллективах требуют постоянного управления и создания субъективных и объективных условий для их формирования и закрепления. Кроме того, перечисленные выше социально-психологические признаки коллектива (коллективообразующие характеристики) определяют развитие других групповых процессов (психологический климат, сплоченность группы и реакции на групповое давление, лидерство и пр.).

РУКОВОДСТВО И ЛИДЕРСТВО

Руководитель является лицом, персонифицирующим функции управления. Большинство исследователей полагает, что руководство — частный случай управления, часть административной деятельности, в которой различные вопросы менеджмента решаются воздействием на подчиненных, основанном на должностной (формализованной) основе власти и источников, ее укрепляющих. Сущностное различие понятий «руководство» и «лидерство» связано с наличием в любой организации формальных и неформальных отношений. Лидерство — процесс влияния на людей, порожденный системой неформальных отношений, а руководство подразумевает наличие четко структурированных, формализованных отношений, через которые оно и реализуется. Роль руководителя, таким образом, предзадается структурой. Лидерство возникает и формируется спонтанно, на уровне неосознаваемых или полусознанных психологических предпочтений.

Руководство предусматривает организацию всей деятельности группы, в то время как лидерство характеризует психологические отношения, возникающие в группе «по вертикали», т.е. с точки зрения отношений доминирования и подчинения. Руководство есть закономерный и необходимый атрибут процесса возникновения официальной организации, а лидерство возникает спонтанно, как следствие взаимодействия людей.

Представим в таблице обобщенные различия между руководством и лидерством.

РАЗЛИЧИЯ РУКОВОДСТВА И ЛИДЕРСТВА

<i>Характеристики</i>	<i>Руководство</i>	<i>Лидерство</i>
Сфера деятельности	Социальная система; является элементом макросистемы	Малая группа; является элементом микросреды
Причина возникновения	Посредством назначения	Стихийно
Система санкций	Присутствует	Отсутствует
Отношение властиподчинение	Социальная	Психологическая
Правовой процесс	Регламентирована обществом	Не регламентирован
Уровень стабильности	Достаточно высокий	Невысокий — зависит от эмоционального состояния группы
Регуляция отношений в группе	Регулятор официальных отношений	Регулятор межличностных отношений
Лидирующие отношения	Начальник — подчиненный	Лидер — последователь
Доминанты	Сила и принуждение	Побуждение и воодушевление
Процесс принятия решений	Опосредован	Более простой, непосредственен
Основа деятельности	Плановая	Видение

Вместе с тем нельзя не отметить имеющееся в некоторых случаях совмещение роли лидера и руководителя. Руководителя-лидера характеризует ряд способностей: организаторские и представительские, умение воспринимать общие нужды и проблемы и замыкать на себе ту часть работы, направленной на удовлетворение этих нужд и решение проблем, которую остальные члены коллектива осилить не могут, а также чуткость и проницательность, эмоционально-психологическое воздействие и оптимизм.

По результатам исследований деятельности успешных организаций руководитель-лидер характеризуется следующими параметрами и принципами управления:

- преобладанием общего стратегического руководства, направленного на достижение цели;
- приоритетностью управленческой работы в целом, а не отдельных указаний;
- фокусировкой внимания на планировании и решении специальных задач;
- привлечением работников к процессу принятия решений;
- использованием подхода, в основе которого работник — центр трудовых интересов.

При этом не только выражается, но и проявляется искренняя забота о нуждах и проблемах рабочих. Успешный руководитель должен стать лидером, способным оказывать влияние на мнения, позиции, исполнительскую деятельность работников, а это значит, что он должен обладать некими определенными характеристиками, свойствами, качествами.

Кеттел Р. и Стайс Г. утверждали, что лидеры значительно отличаются от остальных членов группы восемью следующими свойствами личности:

1. нравственной зрелостью;
2. влиянием на окружающих;
3. целостностью характера;
4. социальной компетентностью;
5. проницательностью;
6. независимостью от сильных вредных влечений;
7. силой воли, управлением своим поведением;
8. отсутствием излишних переживаний и нервного напряжения.

При этом индивид с низким показателем социальной компетенции (робость, пассивность, неуверенность в себе) или лишенный вообще переживаний и нервного напряжения вряд ли может стать лидером.

Многие авторы тем не менее отмечают, что эффективность лидера зависит не только от его качеств, но и от характеристик его последователей, сторонников, и ситуации, и особенности решаемых задач.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ И ВЛИЯНИЕ

Психологическое влияние трактуется как компонент общения, воздействие на психическое состояние, мысли и чувства людей психологическими средствами, трансформирующее психологические регуляторы активности человека; процесс взаимодействия двух систем, изменяющий состояние или структуру минимум одной; проникновение одной личности в психику другой в целях изменения ее мотивов, установок, состояний.

Отметим, что, несмотря на повышенный интерес к данной тематике, не только категориальный аппарат, в частности понятия «воздействие» и «влияние»,

тракуется неоднозначно, но и обобщенной единой концепции психологического воздействия, как и классификации, и типизации видов, не существует. Выделяют следующие основные виды влияния: убеждение, внушение, заражение, конформизм, подражание, манипулирование. Еще, к этим четырем добавляют просьбу, принуждение, самопродвижение, игнорирование, агрессивное нападение, формирование благосклонности.

Выделяют пять основных групп средств (факторов) влияния:

1. регулирование уровня удовлетворения потребностей и мотивов объекта влияния;
2. сенсорное влияние, направленное на различные анализаторы;
3. вербальное влияние, порождающее определенные особенности восприятия и «включающее» различные лингвистические и паралингвистические механизмы;
4. невербальное влияние, направленное на различные мимические, акустические и прочие характеристики;
5. вовлечение объекта влияния в специально организованную деятельность.

К методам относят совокупность приемов, воздействующих на инициацию и регуляцию активности человека, образы действительности и эмоциональное состояние.

Выделяют виды воздействия:

- по стратегии взаимодействия: манипулятивное, императивное, развивающее;
- по результатам взаимодействия и типу реакции — подчинение, идентификацию, интернализацию;
- по контактности воздействия — контактное, дистантное;
- по открытости воздействия — открытое, скрытое;
- по непосредственности воздействия — прямое, косвенное;
- по произвольности воздействия — произвольное, непроизвольное;
- по длительности воздействия — кратковременное, долговременное;
- по используемым методам и средствам воздействия — информационно-психологическое, психогенное, психоаналитическое, нейролингвистическое, психофизическое, психотропное.

Одной из форм психологического воздействия является воздействие управленческое, используемое в системе руководитель — подчиненный, т. е. в системе, в которой доминантой являются статусные ролевые отношения и связи, влияющие как друг на друга, так и на эффективность управленческого воздействия. Выделяют два уровня, влияющих на направленность и силу управленческого воздействия: когнитивный и эмоциональный. По своей внутренней сути управленческое воздействие являет собой три взаимосвязанных и последовательно переходящих друг в друга этапа: операционный — воздействие руководителя на подчиненного; процессуальный, заключающийся в принятии или отторжении подчиненным оказываемого на него воздействия, и результативный этап — ответные реакции подчиненного на воздействие руководителя.

Методы управленческого воздействия традиционно подразделяют на следующие:

административно-распорядительные — воздействия на организационные отношения для достижения целей, базирующиеся на иерархии подчинения и дисциплинарной ответственности;

экономические — воздействие путем создания экономических условий, побуждающих работника действовать в необходимом направлении;

социально-психологические — специфические приемы воздействия на межличностные отношения и связи, а также на социальные процессы, протекающие в трудовых коллективах. К классическим социально-психологическим приемам относят: оптимальное комплектование групп и коллективов, регулирование межгрупповых и межличностных отношений; психологическую мотивацию, включающую такие способы (техники), как убеждение, подражание, внушение, вовлечение, доверие, принуждение; социальное планирование, осуждение, обман ожиданий, намек, комплименты, просьбы.

Так же есть подход, согласно которому выделяются следующие виды управленческого воздействия: конструирование — своеобразное рамочное ограничение действий; программирование — создание программы действий в определенном диапазоне; ситуационное управление — использование слабостей человека и манипулирование.

Отметим, что в управленческой деятельности особую роль играет психологическое манипулирование, манипуляция — социально-психологическое личностное воздействие, вызывающее заданный отклик у человека помимо его воли, игнорирующее его собственные цели и интересы, наносящее ему ущерб (материальный, моральный или психологический). Манипуляция — частный случай скрытого управления как подчиненными, так и руководителем.

С манипулированием тесно связано такое явление как психологическая защита. Одно из главных условий ее (психологической защиты) успеха — уверенность человека в своих силах. Среди факторов, обуславливающих неуверенное поведение, психологи выделяют: страх критики, страх сказать «нет» в ответ на требования окружающих, повышенное внимание к требованиям окружающих, страх контакта, страх потребовать и настоять на своем, чувство вины, чрезмерная конформность и осторожность и пр. Причин уменьшения уверенности в себе также перечисляется множество: недостаток практики делового общения, сформировавшее человека воспитание, инфантилизм, неприятие или недооценка себя, плохая самопрезентация, сумбурное, противоречивое выражение мыслей, отмечание негатива и отрицание позитива и т. д. При этом, уверенность в себе не синоним агрессивности. Уверенный в себе человек свободно высказывает собственную точку зрения и добивается того, чтобы его слушали, уважая при этом права и свободы других людей. Универсальными приемами защиты от манипулирования являются также непредсказуемость и задержка автоматических реакций, выстраивание смысловых и семантических барьеров, использование статусной и ролевой защиты и др.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ

В общении первое впечатление может значимо повлиять на дальнейшие коммуникации. Как свидетельствуют результаты психологических исследований, первое впечатление формируется под воздействием трех факторов: фактора превосходства, фактора привлекательности и фактора отношения к наблюдателю.

Действие фактора превосходства проявляется чаще всего в условиях неравенства партнеров в той или иной сфере. Партнеры по общению склонны переоценивать личностные качества тех людей, превосходство которых они признают по какому-то существенному параметру, или недооценивают тех, кого они превосходят. На формирование фактора превосходства оказывает значимое влияние имидж и манера поведения собеседника.

Далее действует фактор привлекательности: чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях. Если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются. Подчеркнем, для человека привлекателен тот партнер по общению, который близок к типу внешности, максимально одобряемому социальной группой первого. Но еще более привлекательны замечаемые усилия, затраченные оппонентом на получение социально одобряемой внешности. Таким образом, знаками привлекательности являются усилия человека выглядеть социально одобряемым в какой-либо группе.

Фактор отношения к наблюдателю регулирует включение восприятия: человек приписывает положительные характеристики собеседнику, который относится к нему положительно, и отбрасывает, игнорирует отрицательные. И наоборот, гиперболизирует отрицательные черты у оппонента, не принимающего его. Согласие собеседника со своим оппонентом символизирует положительное отношение к нему.

В основе формирования первого впечатления лежит действие механизма стереотипизации. Типичные эффекты действия данного механизма:

- хало-эффект — достаточно грубое обобщение, односторонняя оценка по принципу «хорошо — плохо», «черное — белое»;
- эффект снисхождения — слишком положительная оценка наблюдаемых событий, реакций, поступков;
- эффект центральной тенденции — стремление усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений;
- эффект ореола — тенденция связывать характеристику одной черты характера с другими свойствами человека;
- эффект контраста — склонность подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих;
- эффект проекции — склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим.

Стереотипы являются инструментом «грубой настройки», позволяющим человеку «экономить» психологические ресурсы и время и имеющим допустимую, разрешенную сферу социального применения. К механизмам «тонкой настройки» относятся идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция. Идентификация представляет собой такой способ познания, при котором предположение о внутреннем состоянии другого человека основывается на представлении о собственных действиях, реакциях, поступках на месте этого человека, т. е. уподобления себя ему или отождествления себя с ним. При идентификации, таким образом, познаются нормы, ценности, вкусы и привычки другого человека.

Эмпатия — осознанное эмоциональное сочувствование или сопереживание другому человеку. Эмпатия тем выше, чем больше человек способен представить себе, как одно и то же событие будет воспринято другими людьми, и чем лучше он способен понять право на существование этих разных точек зрения.

Аттракция — умение добиться благоприятного, устойчиво положительного отношения собеседника к себе, позитивно настроить его, сформировать привязанность. Понимание партнера по общению возникает благодаря формированию специфического эмоционального отношения — дружеского или интимно-личностного.

Рефлексия — своеобразный механизм самоанализа и самопознания, в основе которого лежит осознание, осмысление человеком собственных эмоций, состояний и поступков, а также того, как он воспринимается другими.

Каузальная атрибуция — причинное объяснение и интерпретация эмоций, чувств и поступков другого человека, т. е. понимание и объяснение его действий на основе наших предположений о его состояниях, намерениях и мотивах. Отметим, что у каждого человека есть свои привычные или излюбленные схемы объяснения или причинности чужого поведения.

Например, люди с личностной атрибуцией видят причину любой ситуации в другом человеке, т. е. «приписывают вину» другому. В случае обстоятельной атрибуции люди не ищут конкретного виновника, а обвиняют прежде всего обстоятельства. При стимульной атрибуции человек видит причину произошедшего в предмете, на который было направлено действие, или в самом себе. Как отмечают многие исследователи, причину успеха люди, как правило, приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам. Характер подобного приписывания зависит от меры участия человека в конкретном событии, по мере роста значимости события людям свойственен переход от обстоятельной и стимульной атрибуции к личностной.

Успешное межличностное восприятие собеседников в профессиональной деятельности во многом зависит от скорости и качества постижения внутреннего мира оппонента по внешним признакам. К основным условиям результативности подобного «прочтения» психологи относят:

- избегание шаблонов и стереотипов в трактовке жестов;

- оценку совокупности жестов;
- учет условий, в которых проявляются те или иные жесты;
- конгруэнтность — совпадение слов и жестов;
- учет социально-демографических характеристик собеседника — чем старше оппонент, чем выше его социально-экономическое положение, тем менее выражены у него жестикуляция и телодвижения, они менее броские и более завуалированные.

Эффективному восприятию в деловом общении способствует высокий уровень овладения руководителем методами визуальной психодиагностики, компетенциями, позволяющими по внешним проявлениям людей «читать» их настоящее психическое состояние, т. е. овладение невербальными средствами общения.

Традиционно к видам невербальной коммуникации относят пять систем:

1. оптико-кинетическую систему — представляет собой экспрессивно-выразительные движения лица и тела (мимика и пантомимика) и движения глаз (визуальный контакт);
2. акустическую — включающую в себя просодическую подсистему (вокальные качества голоса, его тембр, диапазон, тональность) и экстралингвистическую, или внеречевую, подсистему (темп речи, паузы, покашливания, смех, плач);
3. тактильно-кинестетическую, или такесическую, систему — содержит такие элементы, как рукопожатия, поцелуи, прикосновения;
4. пространственную, или проксемическую — включает дистанцию общения и пространственную ориентацию участников общения;
5. обонятельную, или ольфакторную — отвечает за определение запахов.

Кратко рассмотрим некоторые из них.

Лицо является важнейшим источником информации о человеке, его соматических и психологических особенностях, чувствах и эмоциях. Древнекитайская мудрость гласит, что из всех черт, образующих лицо, пять являются важнейшими: брови, глаза, нос, рот и уши. Примечательно, что принцип баланса и пропорции этих черт имеет первостепенное значение и в современной физиогномике. Как утверждают физиогномисты, лицо делится на три зоны, поэтому, чтобы понять человека, нужно разобрать, какая из них наиболее выражена:

- интеллектуальная — верхняя часть лица, начинающаяся у линии волос и заканчивающаяся линией бровей. Величина и форма лба определяют мыслительную деятельность и реальное понимание жизни;
- эмоциональная — средняя часть лица, включает в себя пространство от линии бровей до кончика носа, т. е. равна длине носа. Она отражает степень чувствительности, душевную глубину и внутреннее содержание;
- витальная — нижняя часть лица. Она начинается от ноздрей, состоит из губ, подбородка и дает представление

об энергии человека, его любви к наслаждению и низменным инстинктам.

Для западной культуры при объяснении и распознавании психологических свойств и состояний человека характерна традиция опоры не столько на черты лица, сколько на его (лица) выразительные движения, т. е. на мимику.

Мимика несет информацию не только о состоянии человека, но и отражает отношение к партнеру по общению, дополняет и усиливает речевое поведение, обеспечивает обратной связью. Многозначность и в то же время однозначность мимики — ее основные параметры как элемента экспрессии личности. К функциям мимики психологи относят отражающую, информативную, коммуникабельную и языковую. Авторы отмечают, что мимика характеризует человеческую индивидуальность в отражении эмоциональных состояний.

Для межличностного восприятия очень важен связанный с мимикой визуальный контакт или взгляд, так как изменяющиеся размеры зрачков (не поддающиеся сознательному контролю), долгота и направленность взгляда могут дать важную информацию, кроме того, глаза — орган, не меняющийся на протяжении жизни человека.

Психологи и управленцы типизируют взгляды, выделяя деловой взгляд — глаза собеседника сосредоточены на треугольнике, образуемом тремя точками: центры глаз и середина лба; социальный взгляд — глаза направлены на треугольник, образуемый центрами глаз и серединой рта. Выделяются также положительный и отрицательный взгляды (в зависимости от эмоционального заряда), прямой, прищуренный, блуждающий и т. д.

Важным элементом коммуникации являются жесты. Устоявшееся определение жестов — движения всего человеческого тела или отдельных его частей, имеющее определенную смысловую нагрузку. Жестикуляция человека подразделяется на следующие виды: общепринятая, эмоциональная, ритуальная и индивидуальная. Согласно некоторой классификации, жесты рук или кистей рук можно разделить на следующие виды:

- коммуникативные — понятны без речевого контекста и имеют собственное значение в общении;
- подчеркивающие — как правило, сопровождают речь и вне речевого контекста теряют смысл;
- модальные — выражают оценку, отношение к предметам, людям, явлениям окружающей среды.

Поза — это пространственное положение человеческого тела, типичное для данной культуры. По мнению психологов, поза, как элемент пространственного поведения, выполняет в общении две функции: регулятора межличностных отношений и разделителя потока речи на единицы. Еще одним элементом, отражающим индивидуальные признаки человека, является походка. Несмотря на то что многие двигательные компоненты походки наследственно обусловлены, ее формирование тесно связано с воспитанием и профессией, темпераментом и характером.

Следует подчеркнуть, что как теоретики, так и практики к причинам неэффективного восприятия и взаимодействия относят не только ошибки в трактовке невербальных сигналов, но и барьеры общения. Под барьерами общения традиционно понимают факторы, провоцирующие неэффективное взаимодействие или конфликты, разделяя их на барьеры восприятия и понимания, барьеры взаимодействия и барьеры коммуникаций.

Один из возможных путей для преодоления коммуникационных барьеров – это осознавать и преодолевать собственные этноцентризм (использование при оценке других групп стандартов собственной принимаемой как вышестоящей) и группоцентризм (центризм профессиональной группы), групповые и личностные стереотипы мышления и языковые барьеры.