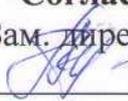
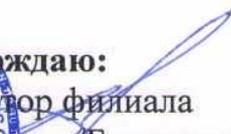


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Борисоглебске

Согласовано:
Зам. директора по УР
 /В.Н. Перегудова/
«01» сентября 2016 года



Утверждаю:
Директор филиала
 /Болотских Л.В./
«01» сентября 2016 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины

ФТД.2 Психология социального взаимодействия

Наименование дисциплины

Профиль – промышленное и гражданское строительство

Квалификация выпускника бакалавр

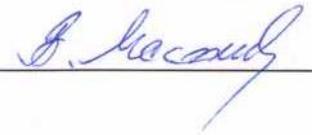
Нормативный срок обучения 4 года

Форма обучения очная

Автор программы: Макеев В. Н., к. ф. н., доц.

Программа обсуждена на заседании кафедры **Гуманитарных дисциплин**

Протокол № 1 от «30» августа 2016 года

Зав. кафедрой ГумД  /В.А. Макеев/

Борисоглебск 2016

Зав. выпускающей кафедрой  /Т.В. Каратаева/

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016 года

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией филиала

Председатель учебно-методической комиссии филиала

к.т.н., доцент  /Л.И. Матвеева/

Протокол заседания учебно-методической комиссии филиала

№ 1 от « 31 » августа 2016 года

Начальник учебно-методического отдела филиала  /Н.В. Филатова/

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель: Сформировать системное и целостное представление о психологических механизмах налаживания и поддержания социально-психологических отношений и социального взаимодействия.

Задачи:

- ознакомить с психологическими закономерностями социально-психологического взаимодействия;
- развить практические умения межличностных и межгрупповых отношений;
- приобрести опыт социально-психологического анализа ситуаций социального поведения, общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и групповых решений;
- способствовать повышению социальной компетентности, умению успешно включаться в любые социальные группы, вести переговоры;
- сформировать способность к межличностному взаимодействию в различных межкультурных средах;
- развить стремление и умение к бесконфликтному взаимодействию, направленному на реализацию производственных задач.

2. Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина ФТД.2 «Психология социального взаимодействия» относится к факультативам дисциплин по выбору учебного плана, обеспечивает логическую взаимосвязь между общеобразовательными и профессиональными учебными дисциплинами. Курс имеет выраженную прагматическую направленность на развитие социальной компетентности, понимаемой как демонстрация соответствия индивидуальных способностей требованиям межличностной, социально-ролевой и экономико-правовой ситуациям взаимодействия.

Дисциплина «Психология социального взаимодействия» связана с дисциплинами «Социология в строительной сфере», «История», «Философия».

3. Требования к результатам освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность использовать основы философских знаний для формирования гражданской позиции (ОК-1);
- способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- закономерности социальной перцепции;

- механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия;
- структуру, функции и средства общения;
- репрезентативные системы кодирования информации;
- закономерности межличностного взаимодействия;
- особенности взаимодействия между личностью и группой;
- суть и механизмы психологического влияния и воздействия.

Уметь:

- определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде;
- воспринимать события и динамику процесса общения;
- четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания;
- понимать действия других;
- налаживать контакты, находить свое место в группе;
- высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику;

Владеть:

- навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм;
- приемами вербальной и невербальной коммуникации;
- навыками социальной перцепции;
- приемами осмысления характеристик собственной личности;
- навыками рефлексивного слушания;
- навыками участия в процессе групповой дискуссии.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
Аудиторные занятия (всего)	36	36			
В том числе:					
Лекции	18	18			
Практические занятия (ПЗ)	18	18			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	36	36			
В том числе:					
Курсовой проект					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачёт	зачёт			
Общая трудоемкость	час	72	72		
	зач. ед.	2	2		

5. Содержание дисциплины.

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Социально – психологические свойства личности	Направленность личности и мотивация трудовой деятельности. Личностная эффективность в условиях командной работы.
2.	Психология межличностного взаимодействия	Психологическая компетентность в общении. Особенности взаимодействия
3.	Психология социально-ролевого и командного взаимодействия	Социально-психологические характеристики различных групп. Формирование команды.
4.	Структура общения. Коммуникативная сторона общения	Виды общения. Групповой и организационный конфликты.
5.	Перцептивная и интерактивная стороны общения.	Механизмы восприятия в межгрупповом общении. Ролевое общение. Аттракция. Рефлексия.
6.	Группа как социально – психологический феномен. Классификация групп.	Особенности формирования производственной группы. Их виды.
7.	Общие проблемы малой группы в социальной психологии.	Классификация малых групп. Основные проблемы взаимодействия в малых группах.
8.	Организационное поведение.	Особенности взаимодействия внутри организации. Управление изменениями.

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№ п/п	Наименование обеспечиваемых дисциплин	№№ разделов, необходимых для обеспечиваемых дисциплин							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	История	*	*						
2	Социология в строительной сфере	*	*						

5.3. Разделы дисциплины и виды занятий.

№ п/п	Наименование раздела	Лекции	Практ. Зан.	СР	Всего
1	Социально – психологические свойства личности	2	2	4	8
2	Психология межличностного взаимодействия	2	2	4	8

3	Психология социально – ролевого и командного взаимодействия	2	2	4	8
4	Структура общения. Коммуникативная сторона общения.	2	2	4	8
5	Перцептивная и интерактивная стороны общения.	2	2	4	8
6	Группа как социально – психологический феномен. Классификация групп.	2	2	4	8
7	Общие проблемы малой группы в социальной психологии.	2	2	4	8
8	Организационное поведение.	4	4	8	16
	Итого	18	18	36	72

5.4. Лабораторный практикум - не предусмотрен

6. Примерная тематика курсовых проектов (работ) – не предусмотрены учебным планом

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

№ п/п	Компетенция (общекультурная – ОК)	Форма контроля	семестр
1	ОК -1 – способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	зачёт	2
2	ОК-2 – способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	зачёт	2

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Форма контроля
-------------------------------	------------------------------	-----------------------

		Зачет
Знает	<ul style="list-style-type: none"> — закономерности социальной перцепции; — механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; — структуру, функции и средства общения; — репрезентативные системы кодирования информации; — закономерности межличностного взаимодействия; — особенности взаимодействия между личностью и группой; — суть и механизмы психологического влияния и воздействия. ОК-1, ОК-2	+
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> — определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; — воспринимать события и динамику процесса общения; — четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; — понимать действия других; — налаживать контакты, находить свое место в группе; — высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику; ОК-1, К-2	+
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> — навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; — приемами вербальной и невербальной коммуникации; — навыками социальной перцепции; — приемами осмысления характеристик собственной личности; — навыками рефлексивного слушания; — навыками участия в процессе групповой дискуссии. ОК-1, ОК-2	+

7.2.1. Этап текущего контроля знаний

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по пятибалльной шкале с оценками:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно»;
- «не аттестован».

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	<ul style="list-style-type: none"> – закономерности социальной перцепции; – механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; – структуру, функции и средства общения; – репрезентативные системы кодирования информации; – закономерности межличностного взаимодействия; – особенности взаимодействия между личностью и группой; – суть и механизмы психологического влияния и воздействия. <p>ОК-1, ОК-2</p>		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; – воспринимать события и динамику процесса общения; – четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; – понимать действия других; – налаживать контакты, находить свое место в группе; – высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику; <p>ОК-1, К-2</p>	отлично	<p>Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий.</p> <p>Выполненные индивидуальные задания на оценки «отлично».</p>
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; – приемами вербальной и невербальной коммуникации; – навыками социальной перцепции; – приемами осмысления характеристик собственной личности; – навыками рефлексивного слушания; – навыками участия в процессе групповой дискуссии. <p>ОК-1, ОК-2</p>		
знает	<ul style="list-style-type: none"> – закономерности социальной перцепции; – механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; – структуру, функции и средства общения; – репрезентативные системы кодирования 	хорошо	

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – закономерности межличностного взаимодействия; – особенности взаимодействия между личностью и группой; – суть и механизмы психологического влияния и воздействия. <p>ОК-1, ОК-2</p>		
умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; – воспринимать события и динамику процесса общения; – четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; – понимать действия других; – налаживать контакты, находить свое место в группе; – высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику; <p>ОК-1, ОК-2</p>		
владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; – приемами вербальной и невербальной коммуникации; – навыками социальной перцепции; – приемами осмысления характеристик собственной личности; – навыками рефлексивного слушания; – навыками участия в процессе групповой дискуссии. <p>ОК-1, ОК-2</p>		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> – закономерности социальной перцепции; – механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; – структуру, функции и средства общения; – репрезентативные системы кодирования информации; – закономерности межличностного взаимодействия; – особенности взаимодействия между личностью и группой; – суть и механизмы психологического влияния и воздействия. 	удовлетворительно	<p>Частичное посещение лекционных и практических занятий.</p> <p>Удовлетворительные выполненные индивидуальные задания .</p>

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	ОК-1, ОК-2		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; – воспринимать события и динамику процесса общения; – четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; – понимать действия других; – налаживать контакты, находить свое место в группе; – высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику; ОК-1, К-2		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; – приемами вербальной и невербальной коммуникации; – навыками социальной перцепции; – приемами осмысления характеристик собственной личности; – навыками рефлексивного слушания; – навыками участия в процессе групповой дискуссии. ОК-1, ОК-2		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> – закономерности социальной перцепции; – механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; – структуру, функции и средства общения; – репрезентативные системы кодирования информации; – закономерности межличностного взаимодействия; – особенности взаимодействия между личностью и группой; – суть и механизмы психологического влияния и воздействия. ОК-1, ОК-2	неудовлетворительно	<p>Непосещение лекционных и практических занятий.</p> <p>Неудовлетворительно выполненные индивидуальные задания.</p>
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; 		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> – воспринимать события и динамику процесса общения; – четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; – понимать действия других; – налаживать контакты, находить свое место в группе; – высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику; ОК-1, ОК-2		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; – приемами вербальной и невербальной коммуникации; – навыками социальной перцепции; – приемами осмысления характеристик собственной личности; – навыками рефлексивного слушания; – навыками участия в процессе групповой дискуссии. ОК-1, ОК-2		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> – закономерности социальной перцепции; – механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; – структуру, функции и средства общения; – репрезентативные системы кодирования информации; – закономерности межличностного взаимодействия; – особенности взаимодействия между личностью и группой; – суть и механизмы психологического влияния и воздействия. ОК-1, ОК-2	не аттестован	Непосещение лекционных и практических занятий. Не выполнение реферативных работ, тестовых заданий.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; – воспринимать события и динамику процесса общения; – четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; – понимать действия других; – налаживать контакты, находить свое 		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	<p>место в группе;</p> <p>– высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику;</p> <p>ОК-1,ОК-2</p>		
Владеет	<p>– навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм;</p> <p>– приемами вербальной и невербальной коммуникации;</p> <p>– навыками социальной перцепции;</p> <p>– приемами осмысления характеристик собственной личности;</p> <p>– навыками рефлексивного слушания;</p> <p>– навыками участия в процессе групповой дискуссии.</p> <p>– ОК-1,ОК-2</p>		

7.2.2. Этап промежуточного контроля знаний

Во втором семестре результаты промежуточного контроля знаний (зачет) оцениваются по двухбалльной шкале с оценками:

- «зачтено»;
- «не зачтено».

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	<p>– закономерности социальной перцепции;</p> <p>– механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия;</p> <p>– структуру, функции и средства общения;</p> <p>– репрезентативные системы кодирования информации;</p> <p>– закономерности межличностного взаимодействия;</p> <p>– особенности взаимодействия между личностью и группой;</p> <p>– суть и механизмы психологического влияния и воздействия.</p> <p>ОК-1,ОК-2</p>	зачтено	<p>1. Студент демонстрирует полное понимание заданий. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.</p> <p>2. Студент демонстрирует значительное понимание заданий. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.</p> <p>3. Студент демонстрирует частичное понимание заданий. Большинство требований,</p>

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; – воспринимать события и динамику процесса общения; – четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; – понимать действия других; – налаживать контакты, находить свое место в группе; – высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику; <p>ОК-1, ОК-2</p>		предъявляемых к заданию выполнены.
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; – приемами вербальной и невербальной коммуникации; – навыками социальной перцепции; – приемами осмысления характеристик собственной личности; – навыками рефлексивного слушания; – навыками участия в процессе групповой дискуссии. <p>ОК-1, ОК-2</p>		
Знает	<ul style="list-style-type: none"> – закономерности социальной перцепции; – механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; – структуру, функции и средства общения; – репрезентативные системы кодирования информации; – закономерности межличностного взаимодействия; – особенности взаимодействия между личностью и группой; – суть и механизмы психологического влияния и 	не зачтено	<p>1. Студент демонстрирует небольшое понимание заданий. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.</p> <p>2. Студент демонстрирует непонимание заданий.</p> <p>3. У студента нет ответа. Не было попытки выполнить задание.</p>

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	воздействия. ОК-1, ОК-2		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде; – воспринимать события и динамику процесса общения; – четко и ясно изъясняться, выражать свои знания, мнение, желания; – понимать действия других; – налаживать контакты, находить свое место в группе; – высказывать критику адекватно ситуации и выслушивать критику; ОК-1, ОК-2		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; – приемами вербальной и невербальной коммуникации; – навыками социальной перцепции; – приемами осмысления характеристик собственной личности; – навыками рефлексивного слушания; – навыками участия в процессе групповой дискуссии. ОК-1, ОК-2		

7.3. Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.3.1. Примерная тематика РГР – не предусмотрены учебным планом

7.3.2. Примерная тематика и содержание КР – не предусмотрены учебным планом

7.3.3. Вопросы для коллоквиумов – не предусмотрены учебным планом

7.3.4. Задания для тестирования

Тесты:

Тест 1

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга называется:

А) коммуникация;

Б) общение;

В) деятельность.

2. Какая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности:

А) подтверждающая;

Б) прагматическая;

В) формирующая.

3. Какой вид общения выделяют в зависимости от содержания общения:

А) социальное;

Б) опосредованное;

В) кондиционное.

4. Структура общения, по мнению Г.М. Андреевой, включает в себя:

А) коммуникацию;

Б) конфронтацию;

В) перцепцию;

Г) интеракцию.

5. Особая форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства, называется:

А) эмпатия;

Б) аттракция;

В) идентификация.

6. Эффект восприятия, заключающийся в приписывании несуществующих черт человеку в зависимости о полученной информации, называют:

А) эффект стереотипизации;

Б) эффект проекции;

В) эффект ореола.

7. При несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и психологического состояния слушающего возникают:

А) стилистические барьеры;

Б) семантические барьеры;

В) логические барьеры.

8. К вербальным средствам общения относятся:

А) устная и письменная речь;

Б) чтение;

В) слушание;

Г) паузы в речи.

9. Процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка:

А) диалогическая речь;

Б) монологическая речь.

10. Какие сигналы относят к паралингвистическим и экстралингвистическим:

А) контакт глаз;

Б) дистанцирование;

В) особенности голоса и особенности «говорения».

10. Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению – это :

- А) деловое общение;
- Б) деловые переговоры;
- В) деловая беседа.**

11. Расположите этапы проведения переговоров в их хронологическом порядке:

- А) обсуждение позиций и точек зрения участников; **(2)**
- Б) согласование позиций; **(3)**
- В) взаимное уточнение интересов и точек зрения. **(1)**

12. Умение менеджера использовать методы и приемы делового общения, которые обеспечивают наибольшую эффективность трудовой деятельности – это:

- А) поведенческая модель;
- Б) поведенческая стратегия;
- В) поведенческая техника .**

13. Совокупность знаний, умений и навыков по установлению и управлению контактными взаимодействиями с подчиненными, коллегами руководством более высокого уровня:

- а) индивидуальный стиль общения;
- б) социально-коммуникативная компетентность;**
- в) стиль общения.

14. Коммуникативно-прогностический компонент социально-коммуникативной компетентности заключается в следующем:

- А) разработка программ предстоящего общения;
- Б) предвидение развития коммуникативной ситуации;**
- В) установление первоначального контакта с человеком или аудиторией, самопрезентация;
- Г) диагностика ситуации общения.

Тест 2

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порожаемый потребностями в совместной деятельности и

включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга называется:

- А) коммуникация;
- Б) общение;**
- В) деятельность.

2. Какая функция общения дает возможность человеку познать, утвердить и подтвердить себя:

- А) подтверждающая;**
- Б) внутриличностная;
- В) организация и поддержание межличностных отношений.

3. По средствам общение может быть:

- А) когнитивным;
- Б) косвенным;**
- В) социальным.

4. Структура общения, по мнению Г.М. Андреевой, включает в себя:

- А) визуализацию;
- Б) коммуникацию;**
- В) перцепцию;**
- Г) интеракцию.**

5. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, называется:

- А) эмпатия;
- Б) аттракция;
- В) идентификация.**

6. Эффект восприятия, связанный с приписыванием собеседнику своих достоинств или недостатков, называется:

- А) эффект стереотипизации;
- Б) эффект проекции;**
- В) эффект ореола.

7. Возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию приводит к:

А) барьеру непонимания;

Б) барьеру отношения;

В) барьеру социально-культурных различий.

8. Невербальная коммуникация осуществляется с помощью следующих знаковых систем:

А) паралингвистическая;

Б) экстралингвистическая;

В) оптико-кинетическая;

Г) речь;

Д) визуальный контакт.

9. По степени направленности выделяют:

А) внутреннюю речь;

Б) внешнюю речь;

В) монологическую речь.

10. К кинесическим сигналам относятся:

А) мимика;

Б) пространственное расположение;

В) прикосновения.

11. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной идеи называется:

А) общение;

Б) деловое общение;

В) межличностное общение.

12. Вид делового общения, целью которого является описание требуемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы - это:

А) деловая беседа;

Б) деловое совещание;

В) деловые переговоры.

13. Расположите основные этапы деловой беседы в их логическом порядке:

А) передача информации (информирование партнеров); **(2)**

Б) начало беседы; **(1)**

В) принятие решения; **(4)**

Г) аргументация выдвигаемых предположений; **(3)**

Д) завершение беседы. **(5)**

14. Свод основных правил, которыми должен руководствоваться менеджер :

- А) поведенческая модель;
- Б) поведенческая техника;
- В) поведенческая стратегия.

15. Совокупность знаний, умений и навыков по установлению и управлению контактными взаимодействиями с подчиненными, коллегами руководством более высокого уровня:

- а) индивидуальный стиль общения;
- б) социально-коммуникативная компетентность;**
- в) стиль общения.

16. Коммуникативно-организационный компонент социально-коммуникативной компетентности заключается в следующем:

- А) разработка программ предстоящего общения;
- Б) предвидение развития коммуникативной ситуации;
- В) установление первоначального контакта с человеком или аудиторией, самопрезентация;**
- Г) диагностика ситуации общения.

своей повседневной деятельности называют :

7.3.6. Вопросы для зачета

1. Предмет и задачи психологии социального взаимодействия как науки.
2. Сущность социального взаимодействия.
3. Концепции социального взаимодействия: теория обмена (Бентам, Смит), символический интеракционизм (Д.Г. Мид), разрушение стереотипов повседневной жизни (Г. Гарфинкель), управление впечатлениями (Э. Гофман).
4. Методология и методы социальной психологии.
5. Общественные отношения и межличностные отношения.
6. Общение и коммуникация.
7. Общение как взаимодействия
8. Социальная общность, социум, социальное взаимодействие, статус, роль, конформизм, власть и др.
9. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция
10. Общая характеристика и типы стихийных групп: толпа, масса, публика; их особенности.

11. Специфика процессов общения в стихийных группах.
12. Психология межгрупповых отношений.
13. Проблема личности в социальной психологии.
14. Личность как социальный феномен.
15. Понятие авторитета и лидерства.
16. Понятие социализации.
17. Социальный характер и его проявление.
18. Понятие «большой» социальной группы. Специфические признаки большой группы.
19. Соотношение психологии группы и психологии личности.
20. Семья как социальный институт.
21. Типы «лидеров» и «антилидеров» в социальной психологии.
22. Стили руководства (типология Курта Левина).
23. Средства коммуникации: вербальные и невербальные.
24. Классификация малых групп.
25. Индивидуальные факторы эффективного управления группой.
26. Лидерство и руководство: единство и различие.
27. Стили лидерства.
28. Краткая характеристика теорий лидерства.
29. Понятие сплоченности. Факторы, влияющие на процесс сплочения.
30. Феномен группового давления.
31. Конфликт в малой группе.
32. Понятие психологии социальных классов.
33. Структура психологии класса.
34. Содержание психологии класса.
35. Различные подходы к определению понятия толпа. Виды и основные характеристики толпы.
36. Особенности поведения толпы.
37. Механизм «циркулярной реакции».
38. Социально-психологическая адаптация личности.
39. Асоциализация, десоциализация, ресоциализация личности.
40. Механизмы функционирования социально-психологических явлений.
41. Общая характеристика взаимодействия людей.
42. Содержание и динамика взаимодействия людей.
43. Сущность и виды деформации социальных отношений.
44. Проблема конфликта в психологии социального взаимодействия
45. Роль социальных установок.

7.3.7. Вопросы для экзамена – экзамен не предусмотрен учебным планом

7.3.8. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства

1	Социально – психологические свойства личности	ОК – 1, ОК – 2 ,	Зачет
2	Психология межличностного взаимодействия	ОК – 1, ОК – 2,	Зачет
3	Психология социально – ролевого и командного взаимодействия	ОК – 1, ОК – 2	Зачет
4	Структура общения. Коммуникативная сторона общения.	ОК – 1, ОК – 2	Зачет
5	Перцептивная и интерактивная стороны общения.	ОК – 1, ОК – 2	Зачет
6	Группа как социально – психологический феномен. Классификация групп.	ОК – 1, ОК – 2	Зачет
7	Общие проблемы малой группы в социальной психологии.	ОК – 1, ОК – 2	Зачет
8	Организационное поведение.	ОК – 1, ОК – 2	Зачет

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

№ п/п	Наименование издания	Вид издания (учебник, учебное пособие, методические указания, компьютерная программа)	Автор (авторы)	Год издания	Место хранения и количество
1	Психология массовой коммуникации	Учебное пособие	О. Н. Аксенова, С. В. Меликян	2012 г.	Библиотека ВГТУ, 50 экз.
2	Культура делового общения	Учебное пособие	Ковалева, Людмила Владимировна.	2011 г.	Библиотека ВГТУ, 50 экз.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.
Практические занятия	Закрепляются основные положения лекционного материала. Выполняются тренировочные задания по темам, тестирование, подготовка к зачёту. Выступление с сообщениями и рефератами.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и решение задач на практических занятиях.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):

10.1.1 Основная литература :

1. Столяренко, Людмила Дмитриевна. Психология и педагогика [Текст] : учебник / Столяренко, Людмила Дмитриевна, Самыгин, Сергей Иванович, Столяренко, Владимир Евгеньевич. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2010 (Ростов н/Д : ЗАО "Книга", 2010). - 636 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 632-636 (96 назв.).

10.1.2 Дополнительная литература :

1. Одинцова, Ольга Витальевна. Психодиагностика [Текст] : учебник : рекомендовано Учебно-методическим объединением / Одинцова Ольга Витальевна, Рамендик Дина Михайловна. - Москва : Академия, 2013
2. Аксенова, О. Н. Психология массовой коммуникации [Текст] : учеб. пособие / О. Н. Аксенова, С. В. Меликян ; Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2012
3. Ковалева, Людмила Владимировна. Культура делового общения [Текст] : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Ковалева, Людмила Владимировна ;

Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2011 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2011). - 150 с.

10.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

10.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

ЭБС IPR books www.iprbookshop.ru

ЭБС Elibrary <http://elibrari.ru>

Полнотекстовая база данных внутривузовских изданий ЭБС Воронежского ГАСУ <http://catalog.vgasu.vrn.ru/MarsWeb>.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (образовательные технологии) Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

В ходе изучения дисциплины «Психология социального взаимодействия» широко используются активные и интерактивные формы проведения занятий:

1. взаимный опрос (в парах и в малых группах), развитие навыков ведения "сократической беседы";
2. презентацию докладов или защиту рефератов (с последующим обсуждением);
3. дискуссии (в форме дебатов, групповых обсуждений, обсуждений докладов);
4. изучение кейсов (сценариев) с последующим анализом;
5. ролевые и деловые игры (нацеленные на использование философских методов в практической жизни);
6. работа с мультимедийными методическими материалами (презентациями, аудио и видео ресурсами, интерактивной доской);
7. проектная деятельность.

8. использование электронных обучающих ресурсов, в том числе самотестирование как дополнение к изучению теоретического материала.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учётом рекомендаций и Пр ООП ВО по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство»

Руководитель образовательной программы

Зав. кафедрой Автомобильных дорог _____ /Т.В. Каратаева/

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией филиала

протокол № 1 от «31» августа 2016 года

Председатель: к.т.н., доцент _____ /Л.И. Матвеева/

Эксперт



Зав. кафедрой «Общих дисциплин» к.и.н., доцент _____ /Михайлов Н.В./

Приложение (лекции, глоссарий)

Тема 1. Социально-психологические свойства личности

План лекции:

1. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности
2. Социально-психологические свойства личности
3. Представления о личности в зарубежной социальной психологии (краткая характеристика основных моделей)
4. Проблемы исследования личности в социальной психологии

1. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности

Поиск специфики предмета социальной психологии личности как особой научной дисциплины осуществлялся путем сравнения общепсихологического, социологического и социально - психологического подходов к пониманию личности. Многообразны точки зрения на вопрос о том, в чем заключается специфика социально-психологического подхода к изучению личности. Наиболее четко эти представления сформулированы Г. М. Андреевой, Е. С. Кузьминым, Б. Д. Парыгиным, К. К. Платоновым, Е. В. Шороховой.

Так, по мнению Г. М. Андреевой, «социальная психология пользуется определением личности, которое дает общая психология, выясняет каким образом, т. е. прежде всего, в каких конкретных группах личность, с одной стороны, усваивает социальные влияния (через какую из систем ее деятельности), и, с другой стороны, каким образом, в каких конкретных группах она реализует свою социальную сущность (через какие конкретные виды совместной деятельности)». В этой связи «для социальной психологии главным ориентиром в исследовании личности является взаимоотношение личности с группой (не просто личность в группе, а именно результат, который получается от взаимоотношения личности с конкретной группой)». Главными проблемами в этом изучении являются социализация и социальная установка.

Достаточно общим представляется определение личности в системе социально-психологических понятий, данное К. К. Платоновым. Указывая на то, что для социально-психологического анализа личности следует четко разграничивать понятия "личность", «индивид», «индивидуальность», он так определяет личность: «Личность — это человек как субъект активной деятельности, преобразующий мир, а, следовательно, носитель сознания и

самосознания». В этом определении слабо просматривается специфика социально-психологического аспекта личности.

В учебнике «Социальная психология» под ред. Е. С. Кузьмина и В. Е. Семенова утверждается, что «социальная психология осуществляет синтез социологического и общепсихологического подходов в исследовании личности, интегрируя на основе данных конкретно-научных исследований... изучение структуры личности как объекта и субъекта исторического процесса, конкретно-социальных условий и отношений». Предмет социальной психологии личности - «исследование субъектотипа, типологии социального субъекта как индивида, изучение исторически и социально конкретно обусловленных типов социальной деятельности, взятых на уровне внутренней психической структуры: мотивации, ценностных ориентации, социальных установок и других диспозиционных образований» (там же).

Определенную эволюцию на предмет социальной психологии личности претерпели взгляды Б. Д. Парыгина. Он утверждал, что специфика социально-психологического подхода состоит в том, чтобы «раскрыть всю структурную сложность личности, которая является одновременно как объектом, так и субъектом общественных отношений и представляет собой органическое единство социального и биологически всеобщего, специфического и индивидуально неповторимого». Позднее автор считает необходимым введение новых измерений в исследования социальной психологии личности. Это дополнение реализовано в положении о том, что это исследование "предполагает соотношение всех психических сил и возможностей личности, ее духовно-нравственного потенциала с ее же психологической готовностью дать адекватный ответ на вызов времени. А это в свою очередь возможно лишь в условиях развития нового социально-психологического видения путей решения вечно актуальной задачи личности, связанной с ее потребностью самореализации в качестве уникальной индивидуальности, вносящей свой посильный вклад в общечеловеческую и общенациональную культуру в отведенной для нее жизни, пространстве и времени".

Определенные представления о том, что изучает социальная психология личности, содержатся в работах Е. В. Шороховой. Считая основой социально-психологического понимания личности характеристику социального типа личности как специфического образования, продукта социальных обстоятельств, ее структуры, совокупности ролевых функций личности, их влияния на общественную жизнь, Шорохова определяет предмет социальной психологии через перечисление объектов социально-психологического исследования. В качестве таких объектов выделены: общественно-историческая детерминация личности и ее поведения; психический склад личности; социальная мотивация поведения и деятельности личности в различных общественно-исторических и социально-психологических условиях; становление духовного мира человека; черты личности, возникающие под воздействием общественных отношений и взаимоотношений людей (социально- психологические черты личности);

социальные типы личности, национальные, профессиональные, половозрастные особенности личности; ценностные ориентации; ролевые функции; жизненная позиция личности; закономерности проявления и формирования общественной активности личности; проблемы внутренней противоречивости личности и пути ее преодоления; самовоспитание личности. Главным в этом перечне является фактор социальности, который существует и проявляется в разных формах.

2. Социально-психологические свойства личности

Мировосприятие и мироотношение личности – понимание и отношение личности к окружающему миру, человеческому обществу, ценности своей жизни, восприятие окружающего социального бытия, необходимости самореализации и самоутверждения в обществе. Это мир в сознании человека и понимание себя в мире и смысла своей жизни.

Система потребностей личности, её мотивация на достижение самореализации и самоутверждения. Согласно классификации А. Маслоу можно выделить пять групп потребностей, расположенных в виде пирамиды: 1) физиологические потребности (потребности в еде, воде, убежище, отдыхе и сексуальные потребности) – лежат в основании пирамиды; 2) потребности в надежности (потребности в защите от физических и психологических опасностей, уверенность в удовлетворении в будущем физиологических потребностей); 3) социальные потребности (потребности в понимании, причастности к какой-либо группе, привязанности и поддержке); 4) статусные потребности (потребность в уважении, самоуважении, личных достижениях, компетентности, признании); 5) потребности самовыражения (потребность в реализации своих потенциальных возможностей и росте как личности) – находятся на вершине пирамиды.

Расположение потребностей в виде пирамиды показывает, что потребности высшего уровня возникает после удовлетворения потребностей более низкого ряда. Однако, позже было показано, что достижение потребностей высшего уровня не обязательно идет через удовлетворение низших уровней. Так, высоко нравственный человек остаётся честным, даже будучи «на мели».

Цивилизованность личности – отношение личности к достижениям и ценностям человеческой культуры. Эта характеристика описывает личность как члена мирового сообщества, владеющего достижениями современной культуры, науки, техники, образования, интеллекта, морали, гуманизма, демократии, экологии, следующей моральным и правовым нормам и установкам, цивилизованным принципам жизни.

Гражданственность личности – это характеристика личности как члена общества, которому не равнодушна судьба Родины, ее народа, который знает и уважает его историю, традиции, культуру, считает себя его частью, соблюдает и уважает его нормы морали и права и др.

Групповая интегрированность личности предполагает идентификацию своей личности с конкретной общностью, совпадение ее намерений и действий с групповой динамикой, понимание единства с людьми, входящими в них. Групповая интегрированность должна сочетаться с гражданственностью.

Коммуникативность личности – построение отношений с людьми на основе открытости, доброжелательности, дружелюбности, способности к пониманию, сопереживанию (эмпатийности) и бескорыстной помощи (альтруистичности), демократичности, справедливости, порядочности и честности.

Социальная активность личности – социально-психологическая характеристика, согласно которой личность возлагает ответственность за свои поступки, успехи и неудачи, общественное положение на самого себя.

Самореализованность личности – уровень фактической реализованности психологических возможностей личности, их развитость, которая проявляется в возможностях достижения успеха в жизни.

Жизнестойкость личности – способность переносить трудности, невзгоды, неудачи в жизни, которых вовсе избежать нельзя, умение «держать удар», не отчаиваться при неудачах, относиться к ним как к преодолимым, делать выводы и не повторять ошибок.

Самосознание личности – это осознание и оценка своего «Я-образа» в обществе, умение мысленно смотреть на себя со стороны, глазами других людей, умение оценивать себя с их позиций.

3. Представления о личности в зарубежной социальной психологии (краткая характеристика основных моделей)

Все концепции складываются на основе некоторой условной и абстрактной модели личности. Шихирев П.Н. определяет несколько таких базовых моделей, задающих основной спектр представлений о личности в социальной психологии.

1) Человек реагирующий (механический)

Это самая примитивная модель. К ней близки все бихевиористски ориентированные теории (Халл, Роттер, Скиннер, Бандура).

Основная идея: человек – сложный биологический механизм, который реагируют на раздражители. Среда с набором стимулов выступает как комплексная система формирования личности (резец скульптора).

Эта модель дополнена моделью человека гедонистического (Бентам), в которой при взаимодействии с другими человек пытается получить выгоду. Для этого и строит все отношения с другими. Сами межличностные отношения становятся торгом (теория Бандуры, Хоманса, Тибо и Келли).

Вклад

- Строгость в теории и эксперименте
- анализ проблемы социализации
- проблема социального контроля
- социальные установки

Недостатки:

- Исследователь отказывается исследовать внутренние психические процессы, познавательные процессы и «Я» человека;
- Если взять за основу эту модель, то мы не сможем объяснить моменты альтруизма.

Но в определенных социальных сферах эта модель очень хорошо работает – например, на производстве.

В настоящее время эта теория теряет свой научный статус

2) Человек когнитивный (познающий)

В центре сознание как система знаний (Левин, Хайдер, Фестингер, Пиаже, Кольберг).

Основная идея: личность обладает способностью к переработке информации, усвоению информации. Руководствуется в своем поведении субъективным образом действительности. Акцент на направленность поведения (а не на его источники). Стремится к достижению непротиворечивости картины мира. В случае противоречия возникают мотивирующие тенденции, стремящиеся вернуть систему в состояние равновесия, баланса.

Вклад: социальное мышление, внутренняя трансформация и переработка социальной информации

- динамика групповых процессов

- Феномен «Я-концепции»

Недостатки

- Сознание отрывается от реального поведения человека. Это просто знание и оно не связано с деятельностью;

- Мотивационная стерильность – игнорирование внутренних желаний, стремлений.

Наивысший научный статус и он сохраняется.

3) Человек психоэнергетический (желающий)

Эта модель вытекает из теории психоанализа (Фрейд, Юнг, Адлер, Фромм, Хорни).

Основная идея: поведение человека иррационально, зависит от желаний. Тип личности формируется изначально по типу регулирования психической энергией. Акцент теории на энергетический источник поведения, а не на его направленность

Вклад

- развитие личности

- социализация

- агрессия

- соотношение культурного и социального в личности

Недостатки

- Происходит возврат только к внутренним психическим источникам

- Постулируется конфликт с социальностью.

Научный статус снижается.

4) Человек самореализующийся (играющий)

Эта модель вытекает из гуманистической психологии (Маслоу, Роджерс).

Основная идея: человек характеризуется высоким социальным потенциалом. Способности реализуются в группах.

Вклад

- «Я-концепция»

- Межличностные отношения

- Общество и индивид

- модель показала себя адекватной для определенного социального пласта (интеллигентов и рефлексирующих людей)

Недостатки

- Человек рассматривается как самопереживающий, самопознающий, не зависимый от впечатлений реальности.

Увеличивается авторитет в науке.

5) Человек качественный

Данную модель разработал Кеттелл.

Основная идея: человек рассматривается как набор качеств, свойств, черт. Эта модель связана с экспериментальными исследованиями путем измерения и стремлением прогнозировать поведение.

Выявление симптомокомплексов производится с помощью тестов, шкал, опросников.

Достоинства

- на практике хорошо и легко работает

Недостатки

- фактически все отношения структурируются самими исследователями, без фундаментальных оснований

6) Человек ролевой

Ч. Кули, Дж. Мид, Шибутани.

Основная идея: личность как носитель и исполнитель совокупности социальных ролей. Акцент на человека как социального.

Взрослый человек занимает определенные позиции внутри социальной системы, где существуют нормативные ожидания и ролевое поведение. Эти позиции, ожидания и роли независимы от конкретного исполнителя.

Обучение ролям обеспечивается тем, что с момента рождения человек попадает в среду, где есть коммуникативная сеть и символы, которые опосредуют коммуникацию между людьми и способны к раскодированию (интерпретации).

Человек включается в эту среду и осваивает через систему символов роли.

Недостатки

- Социальность сводится к межличностным социальным отношениям.

7) Человек психодинамический

Вытекает из теории гештальтпсихологии. Ведущий психолог – К.Левин. Ф. Хайдер, Г. Келли.

Эта модель более приближена к адекватной модели социального человека.

Основная идея: человек как существо представляющее динамическую систему субъектно - объектных отношений с окружающей средой. Есть среда и есть субъект: происходит их постоянное взаимодействие. В зависимости от баланса влияющих на субъекта сил, изменяется его поведение.

Достоинства

- Не замыкается на человеке, а выводится и на взаимодействие человека с окружением.

Недостатки

- Слишком большая зависимость от внешнего окружения, оторвали от личностной мотивации.

4. Проблемы исследования личности в социальной психологии

Вся проблематика распадается на два класса:

1) Проблемы детерминант и качества социального поведения: проблемы социализации личности, проблема социальной установки, проблема «Я»,

2) Проблемы влияния группы на личность: проблема лидерства, совместимость, конформизм, деиндивидуализация и т.д.

В рамках наших лекций мы будем делать акцент на проблематику первого класса проблем. Логика нашего анализа социального поведения такова:

1. Каков механизм социального поведения человека? Есть внутренние и внешние регуляторы. Каковы внешние регуляторы?

Человек действует так, как предписывает социальная норма, то есть так, как предопределяется и предписывается окружением, группой, обществом.

2. Как усваиваются общественные нормы и роли личностью?

Социализация

3. Но существует устойчивое социальное поведение и есть неустойчивое, вариативное и индивидуализированное поведение. Почему такое есть и чем это определяется?

Какие внутренние (психические) структуры отвечают за контроль и индивидуализацию выполнения социальных норм? Как они работают?

Рассматриваем следующие понятия:

- Социальный опыт личности.
- Установки, социальные стереотипы и ценности личности.
- Самосознание и организация "Я".
- Социальная идентичность

То, что перечислено – это структурно - структурно-функциональная модель личности, используемая для понимания и объяснения социальных свойств человека.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика социально-психологического подхода к пониманию личности.
2. Сравните зарубежные теоретические социально-психологические подходы к пониманию личности. В чем их достоинства и недостатки.
3. Приведите примеры использования данных моделей в прикладной социальной психологии.
4. Раскройте и сравните основные отечественные социально-психологические подходы к пониманию личности.
5. Обозначьте основной круг проблем исследования личности в социальной психологии.

Литература:

А) Основная:

1. Абульханова-Славская К.А., Брушлинский А.В. Философско-психологическая концепция С. Л. Рубинштейна. М.: Наука, 2012.

2. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды. Т. I и Т. II. М.: Педагогика, 2013.
3. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. СПб., 2011.

Б) Дополнительная:

1. Проблемы психологии личности. /Отв. ред. Е. В. Шорохова, О. И. Зотова. М: Наука, 2012.
2. Робер М-А, Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 2011. 255 с.

Тема 2. Психология межличностного взаимодействия

План лекции:

1. Функции, виды и структура общения
2. Закономерности и эффекты социальной перцепции
3. Вербальная (речевая) и невербальная коммуникации
4. Общение как взаимодействие
5. Виды и структура малых групп
6. Межгрупповое взаимодействие

1. Функции, виды и структура общения

Известный французский писатель и мыслитель А. Сент-Экзюпери, автор красивой сказки о Маленьком принце, оценивая значимость общения в человеческой жизни, определил его как «единственную роскошь, которая есть у человека».

Реальность и необходимость общения определены совместной деятельностью людей. Именно в процессе общения и только в общении может проявиться сущность человека.

В отечественной психологии установлено, что развитие ребенка, его социализация – превращение в «общественного человека» – начинается с общения с близкими ему людьми, и прежде всего с матерью. Непосредственно-эмоциональное общение ребенка с матерью – первый вид его деятельности в качестве субъекта общения.

Все дальнейшее развитие ребенка определяется местом, которое он занимает в системе человеческих отношений. Вне общения формирование личности вообще невозможно. Именно в процессе общения с другими людьми ребенок усваивает общечеловеческий опыт, накапливает знания, овладевает умениями и навыками, формирует свое сознание и самосознание, вырабатывает убеждения, идеалы и т. п. Только в процессе общения у ребенка формируются

духовные потребности, нравственные и эстетические чувства, складывается его характер. Развитие ребенка непосредственно зависит от того, каков круг и характер его общения.

Общение имеет огромное значение в развитии не только отдельной личности, но и общества в целом. Вне общения человеческое общество немыслимо. Общение выступает в обществе как фундаментальное условие связывания индивидов и вместе с тем как способ развития самих этих индивидов.

Значение общения для жизни и деятельности людей определяет неослабевающий интерес к этому предмету со стороны психологов. Категория «общение» наряду с понятиями «личность», «сознание», «деятельность» является в психологии основополагающей. Подобно личности, сознанию и деятельности, общение является предметом исследования не только психологов, но и социологов, специалистов в области коммуникации и т. д. Это обуславливает неоднозначность понимания общения разными учеными и трудности формулирования единого определения.

В самом общем виде общение в психологии определяют как процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения, происходит обмен мыслями, чувствами, переживаниями и т. д.

Для более глубокого постижения сущности общения важно установить характер его связи с процессом деятельности. В отечественной психологии принят тезис о единстве общения и деятельности, вытекающий из понимания общения как реальности человеческих отношений. В соответствии с этим тезисом любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности людей. Однако характер связи между общением и деятельностью понимается исследователями неоднозначно.

Иногда деятельность и общение рассматриваются как две стороны социального бытия человека, его образа жизни. В других случаях общение понимается как определенная сторона деятельности: оно включено в любую деятельность, есть ее элемент. В то же время сама деятельность представляется в качестве условия и основания общения. Наконец, общение трактуется как особый вид деятельности – коммуникативная деятельность, – которая выступает самостоятельно.

Целесообразным признано широкое понимание связи деятельности и общения: общение рассматривается и как сторона совместной деятельности, и как ее продукт. Известный социальный психолог **Г.М. Андреева** считает, что посредством общения деятельность организуется и развивается.

Построение плана совместной деятельности требует от каждого ее участника оптимального понимания целей, задач деятельности, уяснения специфики ее объекта и возможностей каждого из участников. Включение участников в

данный процесс позволяет осуществить «согласование» или «рассогласование» их деятельности. Это возможно благодаря функции воздействия, в которой и проявляется связь общения с деятельностью. Таким образом, делает вывод Г.М. Андреева, деятельность посредством общения не просто организуется, но именно обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, а также формируется как личность. Общение выступает важнейшим фактором психического развития человека. Таким образом, **общение** выступает как универсальная реальность, в которой зарождается, существует и проявляется в течение всей жизни внутренний мир человека.

По своему назначению общение многофункционально. Можно выделить пять основных функций общения.

1. Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

2. Формирующая функция общения проявляется в процессе психического развития человека. Известно, что на определенных стадиях развития поведение, деятельность и отношение ребенка к миру и к самому себе опосредованы его общением со взрослым. В ходе дальнейшего развития внешние, опосредованные общением формы взаимодействия ребенка и взрослого трансформируются во внутренние психические функции и процессы. Общаясь со взрослым, ребенок не только механически усваивает сумму умений, знаний и навыков, но и участвует в сложном процессе взаимных влияний, обогащений и изменений. Ребенок активно и критично перерабатывает предлагаемый ему чужой опыт, используя его для построения непротиворечивой картины мира.

3. Функция подтверждения. В процессе общения с другими людьми человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя, свою ценность. Еще У. Джемс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным».

4. Функция организации и поддержания межличностных отношений. Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений – от интимно-личностных до сугубо деловых – для любого человека связано с установлением определенных эмоциональных отношений. Эмоциональные межличностные отношения не единственный вид социальной связи, доступный современному человеку, однако они пронизывают всю систему

взаимоотношений между людьми, именно эмоциональность определяет специфику человеческого общения.

5. Внутрличностная функция общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутренний или внешний диалог). Такое общение может рассматриваться как универсальный способ мышления человека.

Виды общения крайне многообразны. По признаку использования средств выделяют непосредственное и опосредованное общение. Непосредственное общение, общение «лицом к лицу», является исторически первой формой коммуникации. На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникали различные виды опосредованного общения. Опосредованное общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств (телефона, телеграфа, Интернета), затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Различают также межличностное и массовое общение. Межличностное связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Массовое представляет собой коммуникацию, опосредованную различными видами средств массовой информации.

Кроме того, выделяют межличностное и ролевое общение. В первом случае субъектами общения являются конкретные личности, которые обладают уникальными индивидуальными качествами, раскрывающимися в ходе общения и организации совместных действий. Во втором случае участники коммуникации выступают как носители определенных ролей (учитель – ученик, покупатель – продавец). В ролевом общении человек в определенной степени лишается спонтанности своего поведения, так как те или иные его действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек отражается уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая заданные функции.

В социальной психологии выделяются также три формы межличностного общения.

1. Императивное общение является авторитарной, директивной формой взаимодействия с партнером по общению, имеющей своей целью достижение контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждение его к определенным действиям или решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера – не завуалирована. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования. Использование императивного общения достаточно эффективно. Например, в армейских отношениях или в отношениях типа «начальник – подчиненный». Но можно

выделить и такие сферы межличностных отношений, где применение императива неуместно. Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты и др.

2. Манипулятивное общение представляет собой форму межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Как и императив, манипуляция предполагает стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Манипулятивный стиль общения широко распространен в области пропаганды и рекламы.

Императивная и манипулятивная формы общения – это виды монологического общения. Человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

3. Диалогическое общение может быть определено как равноправное субъект-субъектное взаимодействие с целью взаимного познания и самопознания партнеров по общению. Диалогическое (некоторые авторы называют его гуманистическим) общение позволяет достичь более глубокого взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного личностного роста.

В психологии установлено, что общение представляет собой сложный и многогранный процесс, оно есть образование, в котором могут быть выделены отдельные стороны, т. е. описана структура. При характеристике структуры общения Г.М. Андреева предлагает выделять три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Эти стороны общения определяются в соответствии с функциями, реализуемыми им в процессе совместной жизнедеятельности людей: информационно-коммуникативной, регуляционно-коммуникативной и аффективно-коммуникативной.

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. В реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от других и выделение их возможно лишь в ходе научного анализа.

2. Закономерности и эффекты социальной перцепции

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть

назван **перцептивной стороной общения**. Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие. Сейчас под социальной перцепцией понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа.

Особую важность в жизни человека представляет межличностная перцепция, или межличностное восприятие, так как именно этот процесс непосредственно включен в общение.

На основе внешней стороны поведения мы, по словам С.Л. Рубинштейна, как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения – во-первых, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий индивид, во-вторых, потому, что от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Значимое влияние на процесс межличностного восприятия оказывают установки и прошлый опыт субъекта восприятия. В повседневном общении люди, не зная действительных причин поведения другого человека или зная их недостаточно, в условиях дефицита информации начинают приписывать другому как причины поведения, так иногда и сами образцы поведения. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с другим образцом, имеющимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. Таким образом, возникает целая система способов такого приписывания, которая в социальной психологии получила название каузальная атрибуция.

Важную роль в процессе восприятия человека человеком играют установки, которые приводят к возникновению различных социально-психологических эффектов. Наиболее полно исследованы три таких эффекта: эффект ореола («галлоэффект»), эффект новизны и первичности, а также эффект стереотипизации.

Сущность «эффекта ореола» заключается в том, что информация, получаемая о каком-то человеке, «категоризируется» определенным образом, а именно накладывается на тот образ который уже был создан заранее. Этот ранее существовавший образ выполняет роль ореола, мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке и заключается в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. В экспериментальных исследованиях было установлено, что эффект ореола наиболее явно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств. Хорошо известны эксперименты А.А. Бодалева, в которых двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Первой группе было сообщено, что человек на фотографии является закоренелым преступником, а второй – что он крупный ученый. После этого студентам было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. При этом в разных группах одни и те же черты внешности получили противоположную интерпретации. В первом случае глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении, и т. д. Соответственно во второй группе те же «глубоко посаженные глаза» говорили о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания, и т. д.

Эффекты первичности и новизны касаются значимости определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. Эффект первичности проявляется в том, что при восприятии незнакомого человека преобладающее влияние имеет та информация, которая предъявляется сначала. Люди говорят: «Первое впечатление самое верное». Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует эффект новизны, который заключается в том, что последняя, т. е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

В широком плане перечисленные эффекты можно рассматривать как проявления особого процесса, сопровождающего восприятие человека человеком, – явления стереотипизации. Стереотип – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным «сокращением» при взаимодействии с этим явлением или человеком. Стереотипы в общении, возникающие, в частности, при познании людьми друг друга, имеют и специфическое происхождение, и специфический смысл. Как правило, стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта. Очень часто он складывается относительно групповой принадлежности человека, например принадлежности его к какой-то профессии. В этом случае ярко выраженные профессиональные черты, наблюдавшиеся у встреченных в прошлом представителей определенной профессии, рассматриваются как черты, присущие всякому представителю данной профессии («все учительницы назидательны», «все бухгалтеры педанты» и т. д.). Здесь проявляется тенденция «извлекать смысл» из предшествующего опыта, строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не смущаясь его ограниченностью.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может иметь два различных следствия. С одной стороны, она ведет к определенному упрощению процесса познания другого человека. При этом стереотип не обязательно несет на себе оценочную нагрузку: в восприятии другого человека не всегда происходит «сдвиг» в сторону его эмоционального притяжения или неприятия. Возможен просто упрощенный подход, который хотя и не способствует точности построения образа другого, но тем не менее в каком-то смысле необходим, т. к. помогает сокращать процесс познания. С другой стороны, стереотипизация способствует возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого ограниченного опыта и этот опыт был негативным, то всякое новое восприятие представителя той же группы часто окрашивается неприязнью. Особенно распространены являются этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельных представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы.

Особый круг проблем межличностной перцепции возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональных регуляторов. Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств – от неприятия того или иного человека до симпатии и даже любви к нему. В связи с этим огромное значение для эффективного общения людей друг с другом имеет аттракция. Аттракция – это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и результат этого процесса. Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки (аттитюда) на другого человека, характеризующийся преобладанием эмоционального компонента, оцениванием другого преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам.

3. Вербальная (речевая) и невербальная коммуникации

В процессе общения люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс общения может быть понят как процесс обмена информацией. В условиях человеческого общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе, лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации: вербальной (с речью в качестве знаковой системы) и невербальной (с использованием различных неречевых знаковых систем).

Речь является самым универсальным средством коммуникации. Она представляет собой исторически сложившуюся форму общения человека с

другими людьми посредством естественного языка. **Язык** выступает как общественно необходимая, социально фиксированная и исторически обусловленная система: неодинаковые общественные условия, разнообразные пути развития порождают разную лексику и строй языка. Речь и язык представляют собой сложное диалектическое единство. В процессе своего развития, общаясь со взрослыми, ребенок усваивает родной язык и учится пользоваться им в собственной речи.

В психологии и психолингвистике различается речь внешняя, ориентированная на других, и внутренняя, предназначенная для самого субъекта. В свою очередь внешняя речь может быть устной и письменной. Устная речь разделяется на монологическую (в форме лекции, доклада и т. д.) и диалогическую. Каждый из выделенных видов речи имеет свои социально-психологические особенности.

Важнейшим способом общения является диалогическая речь, т. е. разговор, поддерживаемый собеседниками, совместно обсуждающими и разрешающими какие-либо вопросы. Диалог предполагает и включает: уникальность и равенство партнеров; различие и оригинальность их точек зрения; ориентацию каждого на понимание и интерпретацию высказанного; ожидание ответа; взаимодополнение позиций участников общения, соотнесение которых и является целью диалога.

Развернутость, полнота и расчлененность диалогической речи бывают различными. Речь может быть сокращена настолько, что разговаривающие могут понимать друг друга буквально «с полуслова». Это происходит, когда собеседники стремятся понять друг друга, когда между ними имеется много общего. Напротив, отсутствие внутреннего контакта между собеседниками, различие в отношении к предмету речи может создавать трудности в понимании истинного смысла речи и требует более полного и развернутого ее построения.

В процессе коммуникации речь выполняет ряд функций. При сообщении человек может указывать на какой-либо предмет – эта функция называется указательной, или индикативной. Сообщая что-то, субъект может высказывать свои суждения по какому-либо вопросу – эта функция называется предикативной, или функцией высказывания. Помимо сообщения о каких-либо событиях, явлениях речь очень часто направлена на то, чтобы вызвать у собеседника определенные поступки, а также мысли, чувства, желания – данная функция определяется как функция побуждения. Речь побуждает задуматься над чем-то, определенно отнестись к тому или иному событию, пережить чувства сожаления, возмущения, радости и т. п. Побудительная сила речи зависит от ее выразительности. В свою очередь выразительность речи зависит от структуры построения предложений и отбора слов. При этом важны живость, образность языка, доступность для понимания.

Хотя речь и является универсальным средством общения, она необходимо дополняется употреблением невербальных средств общения, которые, по мнению многих исследователей, имеют для коммуникации гораздо большее значение, чем сами речевые высказывания. В психологии выделяют четыре формы невербальной коммуникации: кинесика, паралингвистику, пространственно-временную организацию и визуальное общение. Каждая из указанных форм общения использует свою знаковую систему.

Кинесика – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику. Кинетическая система предстает как отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики, различных частей тела (рук – жестикуляция; лица – мимика; позы – пантомимика). Эта общая моторика различных частей тела является выражением эмоциональных реакций и состояний человека. Включение кинетической системы в ситуацию коммуникации придает общению нюансы, которые оказываются неоднозначными при употреблении одних и тех же жестов в различных национальных культурах. Например, кивок головы у русских и болгар имеет прямо противоположное значение: согласие у русских и отрицание у болгар. Выразительные движения, по замечанию С.Л. Рубинштейна, представляют своего рода «подтекст» к некоторому тексту, который необходимо знать, чтобы правильно раскрыть смысл происходящего. Язык движения раскрывает внутреннее содержание во внешнем действии.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой следующий вид «добавок» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, т. е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливаний, плача, смеха; сюда же относят темп речи.

Пространство и время организации коммуникативного процесса также выступают особой знаковой системой. Пространство и время несут важную смысловую нагрузку, являются компонентами коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему. Окрик в спину, напротив, может иметь для процесса коммуникации отрицательное значение. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных форм организации общения как для двух партнеров по общению, так и в массовых аудиториях. Как своего рода дополнения к семантически значимой информации выступают разработанные в различных культурах нормы относительно временных характеристик общения. Область психологии, занимающаяся нормами пространственной и временной организаций общения, называется проксемикой.

Ряд исследований в этой области связан с изучением специфических наборов пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций. Эти вычлененные наборы получили название «хронотопы». Описаны, например, такие хронотопы, как хронотоп «больничной палаты», «вагонного попутчика» и др. Специфика ситуации общения создает иногда неожиданные эффекты воздействия: например, не всегда объяснимую откровенность по отношению к первому встречному, если это «вагонный попутчик».

Визуальное общение – это контакт глазами, первоначальное изучение которого связывали с интимным общением. Многие исследователи считают, что контакт глаз между партнерами по общению может служить мерой симпатии между ними. Во многом этот фактор зависит от культурных традиций: в ряде стран контакта глаз избегают из уважения, у некоторых народов прямой взгляд глаза в глаза расценивается как вызов и агрессия.

Каждая из описанных невербальных систем коммуникаций использует свою собственную знаковую систему, свой код. Для правильного взаимопонимания кодификация и декодификация этих систем должна быть известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что можно считать кодом и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнер по общению владел этим же самым кодом. Недостаточная осведомленность может стать причиной искажений в коммуникативном процессе и, в конечном счете, привести к нарушению общения.

4. Общение как взаимодействие

Интерактивная сторона общения чаще всего проявляется при организации совместной деятельности людей. Обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых попытках развить совместную деятельность, организовать ее. Это позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности.

Психологическая структура совместной деятельности включает в себя наличие общих целей и мотивов, совместные действия и общий результат. **Общая цель** совместной деятельности – центральный компонент ее структуры. Под целью понимается идеально представленный общий результат, к которому стремится группа. Общая цель может распадаться на более частные и конкретные задачи, поэтапное решение которых приближает коллективного субъекта к цели. Обязательным компонентом психологической структуры совместной деятельности является общий мотив. Следующий компонент совместной деятельности – совместные действия, т. е. такие ее элементы, которые направлены на выполнение текущих (оперативных и

достаточно простых) задач. Структуру совместной деятельности завершает общий результат, полученный ее участниками.

В психологии все многообразие взаимодействий между людьми принято подразделять на следующие типы:

- 1) сотрудничество: оба партнера по взаимодействию активно помогают друг другу, активно способствуют достижению индивидуальных целей каждого и общих целей совместной деятельности;
- 2) противоборство: оба партнера противодействуют друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей каждого;
- 3) уклонение от взаимодействия: оба партнера стараются избегать активного сотрудничества;
- 4) однонаправленное содействие: когда один из участников совместной деятельности способствует достижению индивидуальных целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с ним;
- 5) однонаправленное противодействие: один из партнеров препятствует достижению целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с первым;
- 6) контрастное взаимодействие: один из участников старается содействовать другому, а второй прибегает к стратегии активного противодействия первому (в подобных ситуациях такое противодействие может маскироваться в той или иной форме);
- 7) компромиссное взаимодействие: оба партнера проявляют отдельные элементы как содействия, так и противодействия.

Обобщение вышеперечисленных видов позволяет выделить два основных вида взаимодействия: 1) направленное на сотрудничество и кооперацию и 2) основанное на соперничестве и конкуренции, часто ведущих к конфликтному взаимодействию.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) представляет собой столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т. п. Конфликтная ситуация, таким образом, включает в себя субъектов возможного конфликта и его объект. Однако, чтобы конфликт начал развиваться, необходим **инцидент**, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если

противоположная сторона отвечает тем же, конфликт из потенциального переходит в актуальный.

Социально-психологический анализ позволяет выделить четыре типа конфликта:

– внутрличностный. Сторонами конфликта могут выступать две или более составляющих одной и той же личности – например, отдельные черты, типы или инстанции. В этом случае мы имеем дело с конфликтогенным столкновением отдельных особенностей личности и поведения человека;

– межличностный конфликт возникает между двумя (или более) отдельными личностями. При этом наблюдается конфронтация по поводу потребностей, мотивов, целей, ценностей и/или установок;

– личностно-групповой конфликт зачастую возникает в случае несоответствия поведения личности групповым нормам и ожиданиям;

– межгрупповой. В этом случае может происходить столкновение стереотипов поведения, норм, целей и/или ценностей различных групп.

В динамике конфликта выделяют следующие четыре основные стадии.

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации. Эта ситуация не сразу осознается людьми, поэтому ее можно назвать «стадией потенциального конфликта».

2. Осознание объективной конфликтной ситуации. Для того чтобы конфликт был осознан, необходим **инцидент**, т. е. ситуация, при которой одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.

3. Переход к конфликтному поведению. После того как конфликт осознан, стороны переходят к конфликтному поведению, которое направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений. При переходе конфликта из потенциального в актуальный он может развиваться как прямой или опосредованный, конструктивный, стабилизирующий или неконструктивный.

Конструктивным межличностным конфликтом считается тот, при котором оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов, отношений и не касаются личности противоположной стороны. При этом могут наблюдаться различные стратегии поведения. **К. У. Томас** и **Р. Х. Килман** выделили следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации:

1) сотрудничество, направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;

- 2) компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки;
- 3) избегание, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая, но и не настаивая на своем;
- 4) приспособление – тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами;
- 5) конкуренция – соперничество, открытая борьба за свои интересы.

Неконструктивный межличностный конфликт возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится подавить партнера, дискредитируя и унижая его в глазах окружающих. Обычно это вызывает сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения.

4. Разрешение конфликта является заключительной стадией его протекания. Оно возможно как за счет изменения объективной конфликтной ситуации, так и за счет преобразования ее образов, имеющих у оппонентов. Разрешение может быть частичным (когда исключаются конфликтные действия, но побуждение к конфликту остается) и полным (когда конфликт устраняется на уровне внешнего поведения и на уровне внутренних побуждений). Таким образом, можно назвать четыре возможных типа разрешения конфликтов:

- 1) полное разрешение на объективном уровне за счет преобразования объективной конфликтной ситуации – например, пространственное или социальное разведение сторон, предоставление им дефицитных ресурсов, отсутствие которых привело к конфликту;
- 2) частичное разрешение на объективном уровне за счет преобразования объективной конфликтной ситуации в направлении создания незаинтересованности в конфликтных действиях;
- 3) полное разрешение на субъективном уровне за счет кардинального изменения образов конфликтной ситуации;
- 4) частичное разрешение на субъективном уровне за счет ограниченного, но достаточного для временного прекращения противоречия изменения образов в конфликтной ситуации.

5. Виды и структура малых групп

Основной формой социального объединения людей является малая группа. Малая группа – это небольшая по размеру общность людей, связанных

непосредственным взаимодействием. Ее нижние и верхние границы определяются качественными признаками, основными из которых являются контактность и целостность. Контактность есть возможность каждого члена группы регулярно общаться друг с другом, воспринимать и оценивать друг друга, обмениваться информацией, взаимными оценками и воздействиями. Целостность определяется как социальная и психологическая общность входящих в группу индивидов, позволяющая воспринимать их как единое целое.

За нижнюю границу размеров малой группы большинством специалистов принимаются три человека, поскольку в группе из двух человек (диаде) групповые социально-психологические феномены протекают особым образом. Верхняя граница малой группы определяется ее качественными признаками и обычно не превышает 20–30, по данным некоторых специалистов, до 50 человек. Оптимальный размер малой группы зависит от характера выполняемой совместной деятельности и находится в пределах 5 – 12 человек. В меньших по размеру группах скорее возникает феномен социального пресыщения, группы большего размера легче распадаются на более мелкие, в которых индивиды связаны более тесными контактами. В этой связи американский психолог **Ч. Кули** предложил выделять группы первичные, т. е. наименьшие по размеру и далее не делимые общности, в которых все члены находятся в непосредственном контакте друг с другом, и вторичные, формально представляющие собой единые общности, но включающие в себя несколько первичных групп.

Другой американский исследователь, **Э. Мэйо**, разделил все группы на формальные и неформальные. В формальных группах членство и взаимоотношения носят преимущественно формальный характер, т. е. определяются формальными предписаниями и договоренностями. Формальными малыми группами являются прежде всего первичные коллективы подразделений социальных организаций и институтов. Организационные и институциональные малые группы представляют собой элементы социальной структуры общества и создаются для удовлетворения общественных потребностей. Ведущей сферой активности и основным психологическим механизмом объединения индивидов в рамках организационных и институциональных малых групп является совместная деятельность. В неформальные группы люди объединяются на основе внутренних, присущих индивидам потребностей в общении, принадлежности, понимании, симпатии и любви.

Третья классификация, автором которой является **Г. Хаймен**, выделяет группы членства и референтные группы. Референтностью называется значимость групповых ценностей, норм, оценок для индивида. Дж. Келли выделил в качестве основных функций референтной группы сравнительную (принятые в группе стандарты поведения выступают для человека в качестве эталонных образцов, на которые он ориентируется в

принятии решений и оценках) и нормативную (групповые ценности позволяют человеку оценить, насколько его поведение соответствует нормам группы).

По времени существования выделяются группы временные, в рамках которых объединение индивидов ограничено во времени (участники групповой дискуссии или соседи по купе в поезде), и стабильные, относительно постоянство существования которых определяется их предназначением и долговременными целями функционирования (семья, трудовые и учебные группы).

В зависимости от степени произвольности решения индивидом вопроса о вхождении в ту или иную группу, участия в ее жизнедеятельности и уходе из нее, группы делятся на открытые и закрытые. Ярким примером закрытых групп являются секты.

Структура малой группы – это совокупность связей, складывающихся в ней между индивидами. Поскольку основными сферами активности индивидов в малой группе являются совместная деятельность и общение, при исследовании малых групп наиболее часто выделяют структуру связей и отношений, порождаемых совместной деятельностью (функциональных, организационных, экономических, управленческих), и структуру связей, порождаемых общением и психологическими отношениями (коммуникативную структуру, структуру эмоциональных отношений, ролевую и неформально-статусную структуры).

При исследовании формальных групп и организаций вслед за Э. Мэйо принято выделять формальную и неформальную структуры группы. Для изучения неформальной структуры малой группы наиболее часто используют метод социометрии, предложенный **Д. Морено**. Основными характеристиками неформальной структуры малой группы, выявляемыми с помощью социометрии, являются:

- социометрический статус членов группы, т. е. положение, которое они занимают в системе межличностных предпочтений и отклонений;
- характеристики взаимных предпочтений и отклонений;
- наличие микрогрупп, члены которых связаны отношениями взаимных предпочтений, и характер отношений между ними;
- относительное число взаимных предпочтений (так называемая социометрическая сплоченность группы).

Коммуникативная структура малой группы – это совокупность связей между членами группы. В этой структуре особое значение имеют: положение, которое индивиды занимают в системе коммуникаций (доступ к получению и

передаче информации, циркулирующей в группе, к объему информации, важной для осуществления жизнедеятельности группы), направленность и интенсивность внутригрупповых коммуникаций.

Ролевая структура малой группы – это совокупность отношений между индивидами. Наиболее важной составляющей данной структуры является распределение групповых ролей, т. е. типичных способов поведения, предписываемых, ожидаемых и реализуемых участниками группового процесса. Так, при анализе группового решения задач выделяются роли «генератора идей», «критика», «мотиватора» и т. д. В наиболее общем виде при анализе процесса взаимодействия в группе выделяются роли, связанные с решением задач, и роли, связанные с оказанием поддержки другим членам группы. Анализ ролевой структуры малой группы позволяет определить, какие именно ролевые функции и в какой степени реализуются участниками группового взаимодействия.

Структура социальной власти и влияния в малой группе – это совокупность связей между индивидами, характеризующая направленностью и интенсивностью их взаимного влияния. В зависимости от способа осуществления влияния выделяют различные типы социальной власти: вознаграждения, принуждения, легитимной, экспертной и референтной.

6. Межгрупповое взаимодействие

Предметом исследования психологии межгруппового взаимодействия являются психологические закономерности поведения и взаимодействия между людьми, обусловленные их принадлежностью к тем или иным социальным группам (большим или малым).

Одним из первых ученых, обративших внимание на психологические закономерности отношений между группами, был У. Самнер, описавший феномен этноцентризма. Этноцентризм – это свойство сознания этнической группы, связанное с преувеличением положительно оцениваемых характеристик собственной этнической группы, ценности и нормы которой выступают центром, критерием оценки всех других групп. Этноцентризм проявляется в чувстве превосходства своей этнической и культурной группы и одновременной неприязни, враждебности по отношению к другим группам.

Отличительной особенностью межгрупповых отношений является субъективность, пристрастность межгруппового восприятия и оценивания, которая проявляется в таких феноменах, как стереотипы и предрассудки. Внутригрупповая пристрастность заключается в тенденции благосклонного отношения к собственной группе, что способствует противопоставлению «мы» – группа людей, объединенная чувством общей идентичности по разным признакам (раса, пол, религиозная, профессиональная принадлежность, образование, место жительства и т. д.), и

«они» – группа, которую люди воспринимают как непохожую на их собственную и обособленную от нее.

Т. Адорно показал, что враждебное отношение к представителям других этнических групп связано с определенным набором психологических качеств, характерных для так называемой авторитарной личности:

- установка на неукоснительное почитание внутри-групповых авторитетов;
- чрезмерная озабоченность вопросами статуса и власти;
- стереотипность суждений и оценок;
- нетерпимость к неопределенности;
- склонность подчиняться людям, наделенным властью;
- нетерпимость к тем, кто находится на более низком статусном уровне.

М. Шериф в полевых экспериментах показал, что ситуация конкурентного взаимодействия, в основе которой лежит объективный конфликт интересов, приводит к усилению проявлений межгрупповой агрессии, враждебности и одновременному усилению внутригрупповой сплоченности.

Экспериментальные исследования феномена внутригруппового фаворитизма (тенденции оказывать предпочтение своей группе в противовес интересам другой), проведенные **Г. Тэджфелом** и **Д. Тернером**, показали, что одного только факта распределения испытуемых на группы, сходные по какому-либо малозначимому признаку, достаточно для того, чтобы индивиды демонстрировали более позитивные установки по отношению к тем, кто входил в одну группу с ними, и более негативные установки по отношению к тем, кто входил в другую группу.

Теория социальной идентичности **Г. Тэджфела** и **Д. Тернера** объясняет феномены внутригруппового фаворитизма и внешнегрупповой дискриминации (тенденции к установлению различий в оценках «своей» и «чужой» группы, как правило, в пользу «своей» группы) как результат серии когнитивных процессов, связанных с установлением сходства и различий между представителями разных социальных групп: социальной категоризации, социальной идентификации и социального сравнения.

Социальная категоризация – это когнитивный процесс упорядочения индивидом своего социального окружения путем распределения социальных объектов (в том числе окружающих людей и себя самого) по группам (категориям), имеющим сходство по значимым для индивида критериям. Социальная идентификация – это процесс отнесения индивидом

себя к тем или иным социальным категориям, субъективное переживание им своей групповой социальной принадлежности. Социальное сравнение – это процесс соотнесения качественных признаков различных социальных групп, результатом которого является установление различий между ними, т. е. межгрупповая дифференциация.

Внутригрупповой фаворитизм и внешнегрупповая дискриминация являются заключительным звеном в серии когнитивных процессов, их неизбежность диктуется потребностью личности в позитивной социальной идентичности, необходимой для поддержания позитивного образа «Я».

Контрольные вопросы:

1. Какие функции выполняет общение в жизни людей?
2. Какова структура и основные виды общения?
3. Какие закономерности и эффекты социальной перцепции вы знаете?
4. Каковы основные стадии конфликта и стратегии поведения в конфликтной ситуации?
5. Что такое малая группа? В чем ее специфические особенности?
6. Какие феномены межгрупповых отношений вы знаете?

Литература:

А. Основная

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2013. Гл. 5, 6, 7 и 11.
2. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. В. Гаврилова и др. СПб., 2012. Гл. 3, 9 и 11.
3. Психология: Учебник / Под ред. В.Н. Дружинина. СПб., 2013. Гл. 19, 20 и 21.

Б. Дополнительная

1. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 2012.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

План лекции:

1. Теоретические и методологические основы командообразования
2. Сплоченность команды
3. Социальные роли в команде
4. Конфликты в команде
5. Лидерство в команде

1. Теоретические и методологические основы командообразования

Современный менеджмент все чаще старается использовать в своей работе командные методы. Жесткая административная система, так хорошо себя зарекомендовавшая в управлении крупными индустриальными предприятиями, сегодня оказывается мало применима. Причин тому две:

1. Резко возросшая скорость изменения внешней среды, в которой приходится работать организациям

2. Существенное повышение доли творческого труда сотрудников

Необходимость быстро реагировать на внешние изменения, накладываясь на возросшую сложность ведения бизнеса (для успешного им управления теперь требуется очень глубокое знание многих дисциплин), вынуждает компании нанимать для своего управления специфические группы высококлассных специалистов. Наиболее эффективно эти специалисты работают в том случае, если отношения внутри группы удастся выстроить таким образом, чтобы они образовали управленческую команду.

Таким образом, для тех компаний, которые в силу специфики собственной деятельности или в силу специфики тех рынков, на которых им приходится работать, вступили в постиндустриальную эру, крайне важным становится вопрос алгоритмов создания таких управленческих команд и рецептов дальнейшего повышения их эффективности. Для многих компаний решение этих вопросов становится фактором их выживания.

Управленческая команда - группа людей, члены которой образуют верхушку управленческой пирамиды компании (группа топ-менеджеров во главе с генеральным директором или другим должностным лицом, выполняющим его функцию) и при этом образуют полноценную команду.

Процессы командообразования в организациях из-за своей сложности с трудом поддаются изучению и целенаправленному управлению, поскольку для того, чтобы выявить истинные факторы регуляции организационного

поведения, необходимо проникать в глубинные слои межличностных отношений. Чтобы понять, как формируется и действует команда и определить ее преимущества и недостатки, приходится обращаться к концепциям и методам экономической психологии, теории мотивации и групповой динамики. С признанием роли человеческого фактора многократно отвергнутая концепция "психологизации" экономических и социальных явлений в жизни общества снова возвращается в исследование управленческих процессов.

2. Сплоченность команды

Социально-экономическая эффективность труда в команде при прочих равных условиях находится в прямой зависимости от уровня ее сплоченности.

Сплоченность команды означает единство поведения его членов, основанное на общности интересов, ценностных ориентаций, норм, целей и действий по их достижению. Сплоченность является важнейшей социологической характеристикой команды. По своей сущности она аналогична экономической характеристике ее производственной деятельности - производительности труда.

По своей направленности сплоченность команды может быть положительной (функциональной), т.е. ориентированной на цели и задачи ее трудовой деятельности и отрицательной (дисфункциональной), направленной на достижение целей, противоречащих общественным целям, целям производственной деятельности.

Ключевым моментом в создании сплоченной команды является подбор людей на основе совпадения их жизненных ценностей относительно профессиональной деятельности и нравственных аспектов человеческого бытия.

Различаются три стадии сплочения команды, каждой из них соответствует определенный уровень ее развития.

Первая стадия - ориентационная, которой соответствует низкий уровень развития команды - этап становления. Эта стадия характеризуется тем, что простое объединение людей преобразовывается в группу с общими целями и задачами, идейной направленностью. Каждый член команды ориентируется в новом для него коллективе. Это может быть целенаправленная ориентация и самоориентация. Целенаправленная ориентация осуществляется руководителем путем подбора и расстановки кадров, подробной информации о целях и задачах, планах и условиях деятельности. При этом необходимо учитывать, насколько новые работники могут вписаться в формируемую команду, сработаться. Важно правильно расставить работников на рабочих местах. Если на соседних, технологически взаимосвязанных местах

оказываются люди, симпатизирующие друг другу, то это улучшает их настроение, повышает трудовую и творческую активность.

Каждый имеет свое личное представление о товарищах по работе, о том, каким ему хотелось бы видеть свою команду. Поэтому целенаправленная ориентация всегда дополняется самоориентацией.

Если в команде преобладает целенаправленная ориентация, то общая цель у большинства членов коллектива преобразовывается в их внутреннюю потребность и ориентационная стадия сравнительно быстро сменяется следующей.

Вторая стадия - взаимонастраивающая, которая представляет собой формирование единых установок поведения членов команды. Эти установки могут формироваться двумя способами: под целенаправленным воспитательным воздействием руководителя и путем самоадаптации, в результате подражания и идентификации.

Взаимонастраивающей стадии соответствует средний уровень развития команды, характеризующийся созданием его актива (активно действующей группы).

Третья стадия - сплоченная, или стадия консолидации, команды, этап его зрелости. Руководитель выступает здесь не внешней силой, а как человек, который наиболее полно воплощает цели команды. В такой команде преобладают отношения взаимопомощи и сотрудничества.

В зависимости от степени сплоченности различается три типа команд:

1. сплоченная, или консолидированная, которая характеризуется тесной взаимосвязью ее членов, солидарностью и дружбой, постоянной взаимопомощью. Состав такой команды относительно стабилен. Такая команда имеет, как правило, высокие производственные показатели, хорошую трудовую дисциплину, высокую активность работников;

2. расчлененная (слабосплоченная), которая состоит из ряда недружелюбно относящихся друг к другу социально-психологических групп, имеющих своих лидеров. Групповые показатели, уровень производственной дисциплины, ценностные ориентации, активность таких групп весьма различны;

3. разобщенная (конфликтная) - по своей сущности формальная команда, в которой каждый сам по себе, личные дружеские контакты между его членами отсутствуют, они связаны чисто официальными отношениями. В таких командах часто возникают конфликты, наблюдается большая текучесть кадров.

3. Социальные роли в команде

Социальное поведение личности во многом связано с ее ролью. Понятие "роль" в социальной психологии означает социальную функцию личности, соответствующий принятым нормам способ поведения в зависимости от ее статуса (позиций) в системе межличностных отношений. Такое понимание связано с тем, что в сходных обстоятельствах (например, на одном предприятии) работники, занимая одинаковые должности, ведут себя в трудовом процессе одинаково в соответствии с требованиями производства,

т.е. их трудовое поведение регламентируется соответствующими документами (положениями, должностными инструкциями и т.д.). Другими словами, роль - это устойчивый шаблон поведения, воспроизводимый людьми, имеющими одинаковый статус (позицию) в социальной системе. В роли отражаются, следовательно, социально- типические аспекты поведения.

Исходя из приведенного определения, социальная роль выполняет две функции:

1) указывает человеку, как ему вести себя в данной позиции (члена команды, студента, покупателя в магазине, пассажира в автобусе, сына в семье и т.д.);

2) формирует определенные ожидания партнера от поведения ее исполнителя, которые, в свою очередь, определяют ответное поведение партнера. Функциональная роль каждого члена команды определяется; должностными инструкциями, в которых отражены обязанности, права, ответственность работника, его официальные взаимосвязи с другими членами коллектива, а также основные требования к его профессиональным качествам. Подробная и ясная должностная инструкция является основой для адекватного понимания и усвоения функциональной роли. Однако, как свидетельствуют результаты социологических исследований, детальная регламентация функциональной деятельности работника не всегда бывает обоснованной, т.е. инструкция должна устанавливать известную степень самостоятельности работника, возможность для проявления инициативы и творчества.

Удачно созданная или самопроизвольно сформировавшаяся команда из совместимых, уважающих друг друга специалистов в процессе совместной работы и неформального общения достаточно быстро превращается в сплоченный жизнеспособный коллектив с общей целевой установкой, единой системой ценностных ориентаций, и как правило, с высоким профессиональным уровнем. В работе, на отдыхе, в совместных неформальных мероприятиях члены команды хорошо узнают друг друга, учатся взаимно уважать и учитывать сильные и слабые стороны каждого. Общеизвестно, что нет двух абсолютно похожих людей. Мы имеем различную внутреннюю энергетику, силу характера, способности и склонности к различным непрофессиональным видам деятельности, к общению, к искусству и т. п.

Таким образом, в команде постепенно проявляются собственные, признанные всей командой, затейники, умельцы, поэты, "пройдохи" (в хорошем смысле), мыслители. Личностные способности различных членов команды в итоге обретают форму неформального ресурса команды, который она целенаправленно использует в различных ситуациях. Таким образом, в команде возникает, на основе добровольности и общего согласия, неформальное распределение между членами команды различных ролевых функций для решения различных ситуаций в благоприятном для команды направлении.

Для типовых, часто повторяющихся ситуаций в команде складываются стереотипы соответствующих ролевых распределений. Для спонтанных

ситуаций команда оперативно определяет наиболее целесообразное ролевое распределение по принципу "у тебя лучше всех это получится".

Выделяются три основных типа ролевого распределения в команде – в соответствии со следующими тремя разновидностями наиболее характерных и важных для команды ситуаций:

I. Профессиональная деятельность – для этого типа определяющим является место каждого члена команды в технологическом цикле основной профессиональной деятельности (производственной, управленческой, научной, гуманитарной); основные роли здесь вполне очевидны:

– "организатор-координатор" - как правило, это руководитель команды;

– "главный специалист" (2 - 3 человека) – члены команды наиболее высокой квалификации, выполняющие ключевые операции (процедуры, работы) технологического цикла профессиональной деятельности;

– "напарник" - (1 - 2 человека) члены команды, работающие в связке с "главными специалистами" под их руководством;

– "завхоз-ремонтник" - член команды ответственный за снаряжение, оборудование и инвентарь команды;

– "агент по снабжению" - член команды, наиболее успешно действующий по обеспечению команды всем необходимым.

II. Взаимодействие с внешней средой – здесь ролевые функции определяются всей командой (и только командой!) в соответствии с наиболее выдающимися личностными характеристиками каждого члена команды. Основные роли:

– "аналитик" - наиболее уравновешенный член команды с системным складом мышления;

– "переговорщик" - член команды, наиболее искусный во всех видах коммуникации, "гений общения";

– "скептик" - член команды с критическим складом ума и умением вскрыть все риски различных сценариев действий команды;

– "лоббист-доставала" - наиболее "пробивной" член команды, который "все может достать", у которого обширные внешние связи;

– "душа команды" - наиболее эмоциональный и жизнерадостный член команды, ее Импульс и Совесть.

III. Решение сложных проблем – здесь также ролевые функции определяются неформально в виде поручений различным членам команды в соответствии с их нестандартными способностями. Основные роли:

– "генератор идей" - член команды с хорошо развитым творческим мышлением;

– "концептуализатор" - член команды со склонностью и опытом системного анализа, широкого обобщения и перспективного видения;

– "оптимизатор" - член команды, обладающий способностью и навыками выделения критериальных признаков и проведения сопоставительных оценок различных сценариев действий;

– "реализатор" - член команды прагматичного и практичного склада мышления с навыками планирования и организации практической деятельности;

– "критик" - тот же "скептик" из II типа распределения.

Важно отметить, что команда может возлагать на своего наиболее выдающегося в личностном плане члена команды не одну, а две и более ролевых функций, что естественно повышает его вес и влияние в команде.

4. Конфликты в команде

Термин "конфликт" имеет множество различных определений. В управленческой науке конфликт рассматривается как отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Субъектами конфликта могут быть отдельные люди, малые группы, или целые коллективы.

Что такое конфликт в команде? Команда настроена на достижение какой-либо общей цели, но у каждого члена команды есть свои личные цели, совпадающие или не совпадающие с общей. И человек вовлекается в решение командной цели в той мере, в какой она соответствует его потребностям или стремлениям.

Понятно, что при командном взаимодействии в его динамическом развитии достаточно редка ситуация, когда все члены группы на всех этапах развития команды полностью принимают цели, методы их достижения и те роли, которые им предлагаются. При несогласии возникает внутренний конфликт. Личное напряжение может вызвать групповую напряженность. Особенно из-за того, что групповые цели, как и цели одного человека, не всегда озвучены.

Рассмотрим, какие вообще могут быть конфликты в команде (как в формальной, так и в неформальной организации):

1. конфликт между подразделениями в организации может быть следствием нарушения коммуникаций, изменения структуры, взаимосвязанности функций и задач, нечеткого распределения ресурсов;
2. конфликт между неформальными подгруппами внутри коллектива может быть вызван противоположностью интересов, ценностей, целей, амбициями лидеров;
3. конфликт личности и группы может быть вызван нарушением групповых норм личностью, повышенной конфликтности человека, неадекватностью его восприятия собственного статуса и статусов ролей других членов группы;
4. конфликт лидера и группы с образованием подгрупп может быть связан с превышением полномочий лидером или, напротив, с действиями против лидера с целью захвата власти; противоположностью интересов, ценностей, целей, амбициями лидеров;
5. конфликт между руководителем и группой может быть вызван рядом причин: назначение руководителя со стороны, когда в своем коллективе есть достойный (по мнению группы) претендент; низкая компетентность

руководителя, которая снижает доверие к его решениям; стилем управления руководителя.

Конфликт в команде также может быть заложен в структуре организации, представленной должностными инструкциями, положениями о подразделениях и другими документами. Команде важно понимать, что должностные инструкции закрепляют за сотрудниками обязанности и ответственность, а положения о подразделениях – функции подразделений, а также структуру и характер деловой коммуникации. Часто должностные инструкции существуют только номинально, тогда бичом компании становится полифункциональность: все делают все, и никто ни за что не отвечает. И задача руководителя – сделать так, чтобы у подчиненных было четкое представление о своих обязанностях, полномочиях и зоне ответственности.

Можно проследить, какие черты в структуре организации могут приводить к конфликтам:

1. При распределении функций нарушен принцип согласованности: например, выполнение задачи зависит от разных отделов, а их взаимодействие и ответственность никак не закреплены. В такой ситуации выполнение задачи влечет временные затраты – задержки, затраты ресурсов на дополнительную коммуникацию по согласованию информации и т. п., - и, как следствие, возникают конфликты между сотрудниками и отделами. Для профилактики стоит помнить о простых правилах:

а. У одного сотрудника не может быть более одного непосредственного начальника.

б. За каждым сотрудником должны быть закреплены реальные обязанности и реальная ответственность за их выполнение.

в. Каждый сотрудник должен иметь представление о том, к кому и по какому вопросу он может обратиться.

2. В случае изменения структуры организации могут возникнуть неурядицы различной степени конфликтности. В данном случае очень важно донести до сотрудников новую структуру и изменения в названиях должностей, функциях, взаимодействии и т. д. И подробнее остановиться на них самих и ближайшем окружении.

3. Квалификация сотрудника не соответствует должности и предполагаемым обязанностям. В таком случае можно избежать конфликта, если ввести сотрудника в команду и поручить шефство над ним старым членам команды. Если же некомпетентного человека назначить начальником, то конфликт почти неизбежен – каким бы хорошим (по человеческим качествам) он ни был, команда может расценить это как издевательство. В данном случае также очень важно помнить, что профессиональные и индивидуальные требования к сотруднику должны точно соответствовать его предполагаемым обязанностям, так, чтобы не возникало ни недостаточной, ни избыточной квалификации.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей; это борьба за

определенный статус, власть, ресурсы, целями которой являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника.

То есть конфликт наступает в результате действия трех факторов:

- противоречие или существенное различие между ценностями, интересами, целями, мотивами, ролями участников ситуации;
- негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу;
- противодействие, противоборство, стремление нанести ущерб противнику.

Чем может быть вызвано кажущееся или реальное противоречие?

Самая распространенная причина – ограниченность каких-либо ресурсов (как материальных, так и нематериальных). Например, приходится делиться компьютерами, телефонами, есть дефицит продаваемого товара или, наоборот, выгодных заказов, или все не могут пойти в отпуск в предпочитаемое время и т. д.

Следующей причиной бывает различие в целях, например, один сотрудник стремится сделать все как можно быстрее и пойти домой, а другой, напротив, пытается растянуть работу – предположим, чтобы продемонстрировать начальству свою загруженность.

Нередко противоречия вызываются взаимозависимостью целей и заданий при спорном распределении ответственности и полномочий, например, если члены команды сталкиваются при выполнении заданий и нечетко представляют себе, кто и что должен делать, кто главный и т. д.

Нарушения коммуникации, например, неполное прохождение информации, может осложнить ситуацию.

Противоречия могут быть вызваны разными ценностными ориентациями. Например, часть членов команды считает, что цель оправдывает средства, а другая часть считает такие средства, как обман, угрозы и т. д., неприемлемыми. И, наконец, столкновение может возникнуть из-за разных методов, норм и правил поведения.

Что может вызвать негативное отношение?

Прежде всего, ощущение возможной опасности, угрозы со стороны оппонента. Часто за "образом врага" стоят враждебные стереотипы по отношению к "непохожим на меня": половая или национальная дискриминация, образовательный снобизм, ощущение географического превосходства, проблема "отцов и детей", и последний фактор – противодействие, т. е. активизация деятельности одной из сторон, которая ущемляет (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны.

Для разрешения и предотвращения конфликта между людьми нужно работать по трем направлениям:

1. Первым шагом в любом случае должно стать прекращение боевых действий. Только после этого конфликтом можно управлять. Почему конфликт легко становится неуправляемым? При нарастании напряженности поведением все больше управляет бессознательное. Происходит регресс. Чем выше уровень конфронтации, тем дальше назад откатывается взрослый человек. И наступает момент, когда он опускается до уровня годовалого ребенка, способного только кричать. В такой

ситуации невозможно действовать, сначала нужно вывести участников из подобного состояния.

2. Негативное отношение достаточно субъективно и меньше поддается анализу, однако, не изменив его, с конфликтом не справиться.

Сложность еще и в том, что негативное отношение может проистекать из проблем, лежащих вне рабочей ситуации, решить которые здесь и теперь нельзя. Задача – "оставить их за бортом" и найти весомую пользу во взаимодействии.

3. Наконец, можно заняться анализом существующих противоречий. С помощью тренинговых методов можно сделать наглядной суть противоречий в команде или их иллюзорность. Если объективные противоречия все же есть, то следующим шагом должно стать нахождение взаимной выгоды. Этому служат как переговорные навыки членов команды (например, умение говорить об интересах, а не о позициях) так и установки на бесконфликтное общение (стремление найти общие интересы, признание права на существование интересов оппонента).

Все описанные выше причины конфликта ведут к тому, что у каждого члена команды актуализируются свои механизмы защиты. А грань, разделяющая поведение человека и поведение должностного лица, очень тонкая. Общеизвестно, что существует два типа защиты – "нападаю" или "убегаю". Подобные механизмы проявляются и в командном взаимодействии при напряжении. И как следствие в команде возникают так называемые блокирующие или деструктивные роли.

5. Лидерство в команде

Лидерство является одним из социально-психологических факторов, влияющим на работоспособность. Лидерский потенциал – совокупность психологических качеств, соответствующих потребностям команды и наиболее полезных для разрешения проблемной ситуации, в которую эта команда попала. Лидерство – главенство в стимулировании, планировании и организации активности группы. За способностью к лидерству стоят такие интегральные характеристики, как "настроенность на опасность", "управленческие способности" и высокая "личная активность".

Под "настроенностью на опасность" понимается высокая эффективность действий в стрессе, а также чувствительность к потенциальной опасности и бесстрашие.

Действия в стрессовых условиях, наиболее соответствующие роли истинного лидера, заключаются в его первенстве защиты команды, в организации групповых действий, в атакующих действиях, в выборе стратегии и тактики поведения команды. Чувствительность состоит в способности лидера предвидеть возможность возникновения стрессовых обстоятельств и варианты их развития. Бесстрашием условно обозначается качество, которое позволяет лидеру дольше всех выдерживать угрозы, направленные на него, и быстрее восстанавливаться после поражений.

В структуре управленческих способностей ведущими являются функции подавления внутригрупповой агрессивности (конфликта) и оказания поддержки слабым членам группы, планирование предстоящих действий группы.

Высокая личная активность лидера включает широкий набор частных проявлений – от инициативности и контактности до физической подвижности и склонности образовывать временные союзы с разными членами группы.

Т. Зинкевич-Евстигнеева в книге "Эффективная команда: шаги к созданию" выделяет двенадцать требований к потенциальному лидеру команды:

1. Лидер должен являться носителем ценностей организации, верить в ее миссию.
2. Лидер должен уметь развиваться вместе с организацией.
3. Лидер должен обладать хорошими организаторскими способностями; начиная действовать, видеть конечную цель.
4. Лидер должен быть внимательным к людям, уметь видеть, прежде всего, их созидательные способности. Дарования, понимать индивидуальность каждого.
5. Лидер не должен использовать знание слабых сторон людей для манипуляции ими (сознательного провоцирования чувства вины, шантажа, угроз и пр.).
6. Лидер должен обладать положительным мышлением: осознавать собственные глубинные ценности и действовать в соответствии с ними; не искажать информацию на основе собственных внутренних противоречий и нерешенных конфликтов; верить в успех, создавать положительные мысли; в сложных ситуациях всегда искать выход, не впадать в отчаянье.
7. Лидер должен уметь честно и объективно анализировать собственные действия и решения, а также действия доверившихся ему людей.
8. Лидер должен быть "человеком команды", а не индивидуалистом или отшельником; обладать высокой коммуникативной культурой.
9. Лидер должен обладать внутренним "кодексом чести" и "этикой характера".
10. Лидер должен уметь грамотно распоряжаться своим и чужим временем, четко расставлять приоритеты в работе.
11. Лидер должен уметь грамотно планировать рабочую нагрузку и мероприятия по восстановлению сил (как для себя, так и для других).
12. Лидер должен уметь достигать синергии: особой энергии коллективного разума команды, единства устремлений членов команды.

Питер Друкер говорил: "Управление – это искусство делать правильно, а лидерство – искусство делать правильные дела". Действительно, настоящий Лидер способен вдохновлять людей на подвиги и творить чудеса, а если он еще является и стратегическим лидером, тогда его команда "обречена на успех".

По словам П. Друкера, в сплоченной команде единомышленников, возглавляемой признанным лидером, обычные люди становятся способными совершать экстраординарные дела.

В задачу лидера входит избавление сотрудников от чувства страха перед неудачами. Отсутствие уверенности в собственных возможностях побуждает, по словам А. Вайсмана, обычные коллективы "заурядных" исполнителей занижать планку поставленных целей. Но заурядность означает заменяемость, а это самый большой враг успеха в деловой жизни. Команда-победительница должна быть готова встретиться с препятствиями и настроиться на их преодоление. Неудачи, конфликты следует рассматривать как возможные "точки роста", как сигналы о назревшей необходимости организационных изменений.

Руководитель-лидер обязан убедить своих подчиненных в том, что они не должны бояться браться за самые сложные задачи, что они имеют право на риск, что ошибки нередко становятся ключом к успеху.

Контрольные вопросы:

1. Понятие «управленческая команда»
2. Типы команд
3. Социальные роли в команде
4. Виды конфликта в команде

Литература:

1. Аугустинавичуте А. Соционика М: ООО "Фирма АСТ" 2011.
2. Авдеев В. В., Управление персоналом, технология формирования команды, М., Финансы и статистика, 2013.

Тема 4. Структура общения. Коммуникативная сторона общения.

План лекции:

1. Общение: структура, функции, основные понятия
2. Коммуникативная сторона общения
3. Перцептивная сторона общения

1. Общение: структура, функции, основные понятия

Одним из общепринятых является выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик — коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и

познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Функции общения многообразны. Существуют разные основания для их классификации.

Информационно-коммуникативная функция общения в широком смысле заключается в обмене информацией или приеме-передаче информации между взаимодействующими индивидами.

Регуляторно-коммуникативная (интерактивная) функция общения в отличие от информационной заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

В процессе общения как взаимодействия индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решения, на выполнение и контроль действий, т. е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения.

Аффективно-коммуникативная функция общения связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Общение — важнейшая детерминанта эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей: происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются идентификация, эмпатия и рефлексия.

Рефлексия в проблеме понимания друг друга — это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения «рефлексия» является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Еще одним механизмом понимания в общении является межличностная аттракция. Аттракция — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.

2. Коммуникативная сторона общения.

Коммуникативная сторона общения связана с передачей информации как с помощью речи (вербально), так и посредством разнообразных действий (невербально).

К вербальным средствам коммуникации относится речь — устная и письменная в ее смысловом значении. Существуют мнения, что интонации голоса, темп речи и другие сопутствующие проявления также относятся к категории вербальных. Однако если учесть, что подобные особенности могут не только дополнять, но и полностью отменять прямой смысл сказанного, мы считаем невербальными средствами все, не являющиеся, собственно, словами.

Таким образом, к невербальным средствам коммуникации относятся все остальные средства передачи информации:

1. почерк ;
2. околоречевые средства (интонации, громкость, темп, ритм речи, тембр голоса, дикция, звуки, сопутствующие речи – «э-э-э», «хм-м», покашливание и др.);
3. кинесические средства (мимика, жесты, позы тела, походка, прикосновения к партнеру и пр.);
4. дистанции (зоны) общения (расстояние между партнерами);
5. организация пространства (расположение партнеров друг относительно друга);
6. место общения (территория, на которой происходит общение);
7. время общения (не только время суток, но и момент психологического или физиологического состояния партнера);
8. запахи (парфюмерии, используемой партнерами, индивидуальные запахи, улавливаемые на бессознательном уровне, запахи окружающей среды, влияющие на эмоции человека);
9. стиль партнеров (одежда, прическа, аксессуары и пр.).

К невербальным средствам относятся все остальные неречевые средства передачи информации.

В процессе коммуникации происходит «расшифровка» вербальных и невербальных сигналов. По мнению психологов, человек осознает только около 10% информации, которой владеет его мозг, а значит, расшифровка и анализ информации происходят не столько на сознательном уровне, сколько на бессознательном. Соответственно, реакция на полученное сообщение нами часто не осознается.

3. Перцептивная сторона общения.

Перцептивная сторона общения означает процесс взаимовосприятия и познания партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Человек вступает в общение как личность и воспринимается партнером по общению также как личность. В ходе познания одновременно осуществляется несколько процессов: эмоциональная оценка другого, попытка понять его поступки, построение стратегии изменения его поведения, построение стратегии своего собственного поведения. Таким образом, от меры точности "расшифровки" и понимания внешнего рисунка поведения другого человека зависит и успех организации с ним согласованных действий. Многим требуется время, чтобы понять, что впечатление, вызываемое ими у других людей, может значительно отличаться от ожидаемого ими.

Очень часто восприятие человека человеком обозначают термином "социальная перцепция", введенным Дж. Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого "нового взгляда" (New Look) на восприятие. Позднее за этим термином закрепилось понимание процесса восприятия всех "социальных объектов" (другие люди, социальные группы и большие социальные общности), т.е. более широко, чем просто восприятие человеком человека. При рассмотрении общения целесообразно говорить не вообще о

социальной перцепции, а о межличностной перцепции, или межличностном восприятии. Более того, само употребление термина "восприятие" также является не совсем точным, так как речь идет о познании человека человеком в целом, включая и когнитивные процессы.

Идентификация — уподобление себя партнеру по общению, является одним из самых простых способов понимания другого человека. Здесь предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попытки поставить себя на его место. Психологи в этих процессах усматривают влияние переноса.

Эмпатия — другое, близкое по содержанию к идентификации, явление, понимаемое как "вчувствование", умение распознавать эмоции окружающих, откликаться на них. Здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально его понять и эмоционально откликнуться на его переживания. Это вовсе не означает, что человек тем самым полностью одобряет линию поведения партнера и ее поддерживает. Он ее понимает и принимает, но свое поведение может строить иначе.

Рефлексия — определяется в процессах общения как знание и понимание того, как другой человек знает и понимает меня самого. В общении это выглядит как своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, последовательное взаимоотражение. Именно от этого зависит подлинное взаимопонимание, личностное развитие. Личность становится для себя тем, что она есть, через то, что она представляет собой для других.

Эффекты межличностного восприятия—зависят от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации поведения, причин его. В обыденной жизни люди обычно мало знают о действительных причинах поведения другого. Тогда, в условиях дефицита информации, они начинают приписывать друг другу причины и образцы поведения, которых в действительности нет. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения с каким-то имевшим место в прошлом опыте образцом, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. Так или иначе, возникает целая система способов такого приписывания — каузальная атрибуция. Значительна при этом роль "первого впечатления", предубеждений и установок. Наиболее изученными механизмами "приписывания" являются эффекты "ореола" ("галлоэффект"), "первичности и новизны", а также "стереотипизации".

Эффект ореола—происходит приписывание воспринимаемому человеку качеств на основе образа, который сложился ранее о нем из различных источников информации. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия. Эффект ореола проявляется и при формировании первого впечатления о человеке, когда первое благоприятное впечатление приводит к позитивной оценке и еще неизвестных качеств

человека, и наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок.

Эффекты "первичности" и "новизны"—зависят от порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. При восприятии незнакомых людей преобладающей является самая первая известная информация о нем. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует эффект новизны, который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация о нем оказывается наиболее значимой.

Стереотипизация—это сложившийся некоторый устойчивый образ события, явления или человека, которым мы пользуемся как своеобразным "сокращением" при взаимодействии. В более широком плане и все описанные выше эффекты можно рассмотреть как проявления стереотипизации. Впервые термин "социальный стереотип" был введен У. Липпманом в 1922 году и содержал негативный оттенок, связанный с ложностью или неточностью восприятия. В житейском плане это всевозможные предубеждения и предвзятости.

Контрольные вопросы:

1. Что представляет собой коммуникативная сторона общения?
2. Назовите особенности перцепции в общении.
3. Объясните категорию : рефлексия.

Литература:

А) Основная:

1. Немов Р.С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии. – М., Просвещение, 2012.
2. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой и Я.М. Яноушека. - М.: МГУ, 2011. – 344с.
3. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр “Академия”, 2012. – 416 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения. – 3-е изд. – М.: Сvsck, 2014. – 365 с.
5. Крысько В.Г., Социальная психология, - М.: Владос-Пресс, 2012

Б) Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Место межличностного восприятия в системе перцептивных процессов и особенности его содержания // Межличностное восприятие в

группе. М., 2012.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Пер. с англ. М., 2011.

3. Выготский Л. С. История развития высших психических функций. Собр. соч. М., 2014, т. 3.

4. Кон И.С. Открытие Я. - М, 2012. -274с.

Тема 5. Перцептивная и интерактивная стороны общения

План лекции:

1. Понятие социальной перцепции.
2. Механизмы социальной перцепции.
3. Межличностное восприятие и взаимопонимание. Перцептивная сторона общения.
4. Сущность интеракции. Психологическая совместимость.
5. Интерактивная сторона общения

1. Понятие социальной перцепции.

Термин «перцепция» означает «восприятие» (от лат. *Perceptio* — восприятие). В социальной психологии обычно используют понятие «социальная перцепция». Под которой понимают — восприятие, понимание и оценку людьми других людей, самих себя, групп и т. п. Термин социальная перцепция был введен американским психологом Дж. Брунером. Назвав восприятие социальным, Брунер обратил внимание на то, что существуют какие-то общие, вырабатываемые в общении, в совместной жизни социально-психологические механизмы восприятия. Исследуя восприятие людей, Дж. Брунер установил, что определенной деформации подвергаются и образы людей. Чем выше социальный статус, тем более высокими воспринимаются люди.

Понятие социальной перцепции во многом определяется понятием образа, поскольку сущность социальной перцепции заключается в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира. Образ как результат и форма отражения предметов и

явлений материального мира в сознании человека выступает важнейшим ключевым условием восприятия. По содержанию образ объективен в той мере, в какой он адекватно отражает действительность. Образ существует на уровне чувств (ощущение, восприятие, представление) и на уровне мышления (понятие, суждение, умозаключение).

В большинстве источников перцепция трактуется как процесс и результат восприятия человеком явлений окружающего мира и самого себя. Перцепция связана с сознательным выделением того или иного феномена и интерпретацией его смысла через различные преобразования сенсорной информации. Социальная перцепция — восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д.

Социальное восприятие включает в себя восприятие межличностное, самовосприятие и восприятие межгрупповое. В более узком смысле социальную перцепцию рассматривают как межличностное восприятие: процесс восприятия внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретация и прогнозирование на этой основе его поступков.

Социальный перцептивный процесс имеет две стороны: субъективную (субъект восприятия — человек, который воспринимает) и объективную (объект восприятия — человек, которого воспринимают). При взаимодействии и общении социальная перцепция является взаимной.

Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия не социальных объектов. Это отличие заключается в том, что социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия. Кроме того, социальные образы всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации. В определенном смысле восприятие — это интерпретация. Но интерпретация другого человека или группы всегда зависит от предшествующего социального опыта воспринимающего, от поведения объекта восприятия в данный момент, от системы ценностных ориентаций воспринимающего и от многих факторов как субъективного, так и объективного порядка.

Контрольные вопросы:

1. Кем был введен термин «перцепция»?
2. С чем связана перцепция?
3. Что включает в себя социальное восприятие?
4. В чем отличие социального восприятия от восприятия не социальных объектов?

2. Механизмы социальной перцепции.

Выделяют механизмы социальной перцепции — способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными механизмами являются следующие: эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия.

Эмпатия — постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний. Во многих психологических источниках эмпатию отождествляют с сочувствием, сопереживанием, симпатией. Это не совсем так, поскольку можно понимать эмоциональное состояние другого человека, но не относиться к нему с симпатией и сочувствием. Хорошо понимая взгляды и связанные с ними чувства других людей, которые ему не нравятся, человек нередко поступает вопреки им. Ученик на уроке, досажая нелюбимому учителю, может прекрасно разбираться в эмоциональном состоянии последнего и использовать возможности своей эмпатии против учителя. Люди, которых мы называем манипуляторами, очень часто обладают хорошо развитой эмпатией и используют ее в своих, часто корыстных целях.

Субъект способен понимать смысл переживаний другого потому, что он сам когда-то переживал те же эмоциональные состояния. Однако если человек никогда не испытывал подобных чувств, то ему значительно труднее постигать их смысл. Если индивид никогда не переживал аффекта, депрессии или апатии, то он, скорее всего, не поймет, что переживает другой человек в этом состоянии, хотя и может иметь определенные когнитивные представления о подобных явлениях. Для постижения подлинного смысла чувств другого недостаточно иметь когнитивные представления. Необходим и личный опыт. Поэтому эмпатия как способность понимать эмоциональное состояние другого человека развивается в процессе жизни и у пожилых людей может быть более выражена. Вполне естественно, что у близких людей эмпатия по отношению друг к другу развита сильнее, чем у людей, которые знакомы относительно недавно. Люди, принадлежащие к разным культурам, могут обладать слабой эмпатией по отношению друг к другу. В то же время существуют люди, обладающие особой проницательностью и способные понимать переживания другого человека даже в том случае, если он стремится их тщательно скрыть. Есть некоторые виды профессиональной деятельности, требующие развитой эмпатии, например, врачебная деятельность, педагогическая, театральная. Почти любая профессиональная деятельность в сфере «человек — человек» требует развития данного механизма перцепции.

Аттракция — особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, дружбы, любви и т.д. между людьми возникают определенные отношения, позволяющие более глубоко познать друг друга. По образному выражению представителя гуманистической психологии А.Маслоу, такие чувства позволяют увидеть человека «под знаком вечности», т.е. увидеть и понять самое лучшее и достойное, что в нем есть. Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах:

- 1) процесс формирования привлекательности другого человека;
- 2) результат данного процесса;

3) качество отношений.

Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Аттракция значима также и в деловых отношениях. Поэтому большинство психологов, работающих в сфере бизнеса, рекомендуют профессионалам, связанным с межличностными коммуникациями, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Внешне выраженная доброжелательность имеет обратное действие — отношение действительно может измениться на позитивное. Таким образом, специалист формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите наиболее распространенные механизмы социальной перцепции.
2. Что такое аттракция? Опишите ее значимость.

3. Межличностное восприятие и взаимопонимание. Перцептивная сторона общения

Термин «социальная перцепция» впервые был введен Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого нового взгляда на восприятие. Рассматривая процесс познания человека человеком в общении, Рубинштейн писал: «В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы «читаем» его, т.е. расшифровываем значение его внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющим свой внутренний психологический план. Это чтение происходит бегло, поскольку в процессе общения с окружающими нас людьми вырабатывается определенный, более или менее автоматически функционирующий подтекст к их поведению» Как происходит это «беглое считывание» другого человека, что позволяет нам понимать его поведение? Ответы на эти вопросы дает нам изучение перцептивной стороны общения. Изучая основы, истоки того или иного поведения мы начинаем понимать другого человека. В данном случае разговор идет не просто о восприятии, а о познании другого человека как социального объекта. В содержание этого понятия (перцепция) входят понятия о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, о представлениях, о тех отношениях, которые связывают наблюдаемого и наблюдателя. Давайте попробуем ответить на следующие вопросы: Какие свойства наблюдаемого являются наиболее важными и информативными для наблюдателя? На что, прежде всего, обращают внимание люди, оценивая партнера по общению? Психологи считают, что наблюдатель обращает внимание на:

- мимику (выражение лица),
- способы выражения чувств (экспрессия),
- жесты и позы,
- походку,
- внешний вид (одежда, прическа),
- особенности голоса и речи.

Попробуем схематично представить, смоделировать как происходит процесс считывания: Увидев внешние признаки (одежду, прическу, макияж), поведение (совершаемые действия, эмоциональные реакции, мимику и т.д.), мы оцениваем то что увидели и делаем умозаключения (часто бессознательно) о внутренних психологических свойствах своего партнера по общению. Сумма свойств, приписанных партнеру, в свою очередь, дает человеку возможность сформировать определенное отношение к нему, которое чаще всего носит эмоциональный характер и укладывается в рамки понятий «нравится/не нравится». В самом общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесенных с личностными характеристиками индивида и объяснение на этой основе его поступков. Но необходимо отметить, что, поскольку участвуют два человека, то попеременно они меняются местами. Т.е. каждый из партнеров сопоставляет себя с другим. При построении стратегии поведения приходится учитывать не только установки, мотивы, потребности другого, но и то как другой понимает наши потребности, мотивы и установки. Именно эти феномены принято относить к социальной перцепции.

Контрольные вопросы:

1. На что, по мнению психологов, наблюдатель обращает внимание?
2. Что входит в понимание понятия «перцепция»?
3. Представьте и сформулируйте процесс считывания наблюдателем.

4. Сущность интеракции. Психологическая совместимость.

Сущность интеракции заключается в том, что в процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями. Понятие интеракции дало название целому направлению социальной психологии — интеракционизму, для которого, характерно изучение жизнедеятельности личности в контексте социального взаимодействия (взаимного действия). Интерактивный аспект общения включает в себя многообразные проблемы взаимодействия людей. Согласно теории интеракционизма развитие личности осуществляется в процессе общения индивида с членами определенной социальной группы в ходе совместной деятельности. При этом действия каждого индивида всегда ориентированы на другого человека и зависят от него. Несмотря на то что общение рассматривается в психологии как вид деятельности, вполне допустимо выделить его особо. Общение всегда сопровождает любую

деятельность взаимодействующих индивидов и является, таким образом, «деятельностью в деятельности». Продуктивное общение благоприятно сказывается на совместной деятельности. Непродуктивное общение может даже прервать сам процесс деятельности.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. Сам процесс совместимости людей может быть рассмотрен на разных уровнях, часть которых регулируется сознанием. Так, например, супружеские отношения предполагают опосредованное включение разных уровней совместимости: физиологического (возрастно- половые особенности индивидов, особенности метаболических процессов, особенности темпо-ритмической организации, свойства нервной системы); психофизиологического уровня (взаимодействие особенностей темперамента, потребностей индивидов); психологического уровня (взаимодействие характеров, мотивов, поведения); социально-психологического уровня (согласование социальных ролей, интересов, ценностных ориентации).

Психологическая совместимость — важный фактор успешного общения субъектов взаимодействия. В условиях совместной деятельности разные люди ведут себя по-разному. Одни успешно работают в относительном одиночестве — им мешает присутствие коллег; другие могут хорошо выполнять свои функции только в сотрудничестве; некоторые осуществляют эффективную деятельность, лишь подчинив себе окружающих; кто-то работает ради эффективности группы в целом. Под психологической совместимостью в социальной группе понимают эффект взаимодействия, заключающийся в таком сочетании людей, которое позволяет осуществить их максимально возможную взаимозаменяемость и взаимодополняемость.

При изучении психологической совместимости людей особое внимание уделялось индивидуальным особенностям участников взаимодействия. Было выявлено, что наиболее совместимыми оказались: во-первых, люди, которые имеют высокую потребность в общении (особенно важным это является на первом этапе взаимодействия); во-вторых, эмоциональные, неуравновешенные (аффективные) люди, предпочитающие иметь дело с себе подобными; в-третьих, лица, которые имеют сильную нервную систему, склонные к взаимодействию с теми, у кого более слабая нервная система; в-четвертых, субъекты с разным практическим интеллектом (Н.Н. Обозов, Т.Шибутани). Психологическая совместимость может возникать как при тождественности тех или иных качеств личности (общительность — общительность, эмоциональность — эмоциональность), так и при их противоположности (сильный-слабый).

А.Б.Добрович выделял социальные качества человека, которые наиболее ярко проявляются при взаимодействии с другими людьми и влияют на

психологические характеристики общения: интроверсия — экстраверсия, мобильность — ригидность, доминантность — недоминантность. К. Юнг первый описал экстраверсию и интроверсию как основные направленности или жизненные установки человека. Экстравертированному типу личности свойственна направленность на окружающих, гибкость поведения, общительность. Интровертированному типу личности присуще стремление к уединению, сосредоточенности, интерес к собственному внутреннему миру. Люди с ярко выраженной ведущей тенденцией могут быть психологически несовместимыми, если эти тенденции противоположны.

Мобильность и ригидность — качества, определяющиеся типологическими свойствами высшей нервной деятельности и темпераментом. Мобильные люди динамичны и выразительны. Они относятся к изменениям как к положительной особенности жизнедеятельности. Ригидные люди предпочитают устойчивость и стабильность во всем. Они достаточно основательны и воспринимают изменения с негативной оценкой. Вполне понятно, что при общении ригидного человека с мобильным возникает немалое количество недоразумений, и их взаимодействие может быть эффективным лишь в исключительных условиях.

При взаимодействии доминантного и недоминантного собеседников возникает проблема психологического подавления одного человека другим. Доминантность часто обозначают как гиперактивность, напористость или агрессивность. Подобное качество может развиваться у человека, обладающего завышенной самооценкой при отсутствии тревожности. Недоминантный человек, напротив, проявляет покорность, безволие, уступчивость и отсутствие инициативы при взаимодействии. Такие собеседники обычно приспособляются к партнеру в условиях совместной деятельности. Общение доминантного с недоминантным можно обозначить как манипулятивное.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается сущность итерации?
2. От чего зависит продуктивность общения?
3. Что такое психологическая совместимость?
4. Какая проблема возникает при взаимодействии доминантного и недоминантного собеседников?

5. Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения заключается в обмене не только информацией, но еще и действиями. Вступая в контакт, собеседники узнают друг друга и находят точки соприкосновения, организуют совместную деятельность. Именно так и проявляется интерактивная функция общения.

Иногда эти составляющие можно встретить под другими наименованиями. Например, коммуникативный аспект называется коммуникативно-информационным, перцептивный – аффективно-коммуникативным, а интерактивный компонент общения – регуляционно-коммуникативным. Понятно, что при этом смысл и назначение каждой из перечисленных функций сохраняются – люди делятся информацией, впечатлениями, создают основу или препятствия для своей совместной деятельности.

Виды взаимодействия. Общаясь, каждый человек преследует определенную цель. Поэтому общение всегда ориентировано на конкретный результат и, как правило, связано с деятельностью, направленной на его достижение. И в этой деятельности, в зависимости от того, достигнуто было взаимопонимание или нет, люди могут создавать отношения сотрудничества или соперничества. Иначе их можно назвать кооперацией и конкуренцией, согласием и конфликтом или приспособлением и оппозицией. В любом случае речь идет о двух противоположных видах взаимодействия.

В первом случае людьми достигаются соглашения, которые объединяют их и сближают, стимулируют их совместную работу. Во втором эффективная совместная деятельность не возникает. Участники общения явно или скрытно враждуют, соперничают или конфликтуют, не вступают в близкие отношения и не действуют сообща.

Интерактивная составляющая как взаимное влияние участников общения. Причем взаимодействие людей – это не только их поступки, направленные на достижение какой-то общей цели, это еще и действия, направленные друг на друга. Участвуя в любом общем деле, люди неизбежно оказывают влияние на эмоции и поведение своего партнера или партнеров.

В упрощенном виде это можно представить как цепочку их реакций на действия друг друга. Поступки одного человека вызывают реакцию второго, а он в свою очередь тоже отвечает определенным образом и опять воздействует на поведение партнера своим поведением. В результате изменяются настроения и поступки всех участников совместной деятельности и общения.

Функция лидерства в интерактивной стороне общения. Некоторые обладают способностью влиять не только на чувства, эмоции и поведение, но еще и на установки, мотивы и ценности других. Такая способность предполагает умение хорошо ориентироваться в людях, тонко чувствовать и понимать их, использовать наиболее уместные и эффективные способы воздействия. Как правило, такими задатками обладают лидеры. Они могут задать определенную настрой не только партнеру по общению, но и целой группе, создавая в ней определенный психологический климат и объединяя ее членов, вдохновляя их на достижение общей цели.

Контрольные вопросы:

1. Назовите виды взаимодействия.
2. Как проявляется интерактивная функция общения?
3. Какое место функция лидерства занимает в интерактивной стороне общения?

Литература:

а) основная:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. Ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Издательство Юрайт, 2012. – 463 с.
2. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М., 2013.

Тема 6. Группа как социально-психологический феномен. Классификация групп.

План лекции:

1. Разновидности социальных групп
2. Уровни развития контактных групп
3. Отличительные признаки малой группы
4. Роли в группе
5. Стадии формирования и развития группы

1.Разновидности социальных групп

Одной из общих форм социального взаимодействия выступает социальная группа, в которой поведение и социальный статус каждого члена в ощутимой степени обусловлен деятельностью и существованием других членов.

Группа – совокупность людей, которые определенным образом взаимодействуют друг с другом, осознают свою принадлежность к данной группе и воспринимаются ее членами с точки зрения других людей.

Ассертивность – это умение формулировать свои требования и желания и добиваться их удовлетворения, способность «слышать» то, что хотят услышать от вас окружающие, уважение к себе.

Для ассертивного поведения характерна адекватная самооценка, умение идти на компромисс, четкость и ясность формулировок, способность менять свою точку зрения под влиянием аргументов. Ассертивный человек положительно относится к другим людям, не стесняется попросить о помощи и не отказывает в помощи другим. Если ему что – либо не удастся, он не винит в своей неудаче других, не приписывает себе общий успех.

Первичные группы состоят из небольшого числа людей, между которыми имеются устойчивые эмоциональные отношения, личные

взаимосвязи, основанные на их индивидуальных особенностях. Вторичные группы образуются из людей, между которыми почти отсутствуют эмоциональные отношения, их взаимодействие обусловлено стремлением к достижению определенных целей, их социальные роли, деловые отношения и способы коммуникации четко определены.

Причины образования групп:

Биологическое выживание.

Социализация и формирование психики человека.

Способ выполнения определенной работы, которую невозможно выполнить одному человеку.

Средство удовлетворения потребности человека в общении, в ласковом и доброжелательном отношении к себе, в получении социального одобрения, уважения, признания, доверия.

Средство ослабления неприятных чувств страха, тревоги.

Источник норм поведения, социальных установок и ценностных ориентаций.

Источник эталона, с помощью которого человек может оценить себя и других людей.

Средство информационного, материального и прочего обмена.

Функции группы:

- Функция социализации;
- Инструментальная;
- Экспрессивная;
- Поддерживающая;
- Нормативная;
- Сравнительная.

Условные группы объединяются по определенному признаку (пол, возраст, профессия). Реальные личности, включенные в такую группу, не имеют прямых межличностных отношений, могут не знать ничего друг о друге, даже никогда не встречаться друг с другом.

Реальные группы характеризуются тем, что ее члены связаны между собой объективными взаимоотношениями. Данные группы различаются по величине, внешней и внутренней организации, назначению и общественному значению.

Контактная группа объединяет людей, имеющих общие цели и интересы в той или иной области жизни и деятельности.

2. Уровни развития контактных групп

Неорганизованные (номинальные, конгломераты).

Случайно организованные (зрители кино, случайные члены экскурсионных групп) характеризуются добровольным временным объединением людей на основе сходства или общности пространства.

Малая группа – это достаточно устойчивое объединение людей, связанных взаимными контактами. Она немногочисленна (от 3 до 15 человек), которые объединены общей социальной деятельностью, находятся в

непосредственном общении, способствуют возникновению эмоциональных отношений, выработке групповых норм и развитию групповых интересов.

3. Отличительные признаки малой группы

Пространственное и временное соприсутствие людей.

Соприсутствие людей дает возможность для контактов, которые включают интерактивные, информационные, перцептивные аспекты общения и взаимодействия. Перцептивные аспекты позволяют человеку воспринимать индивидуальность всех других людей в группе, и только в этом случае можно говорить о малой группе.

Взаимодействие – активность каждого, это одновременно стимул и реакция на всех остальных.

Совместная деятельность подразумевает наличие постоянной цели. Виды целей: 1) ближние перспективы, цели, которые быстро во времени реализуются и выражают потребности этой группы; 2) вторичные более длительные во времени, которые выводят группу на интересы вторичного коллектива; 3) дальние перспективы объединяют первичную группу с проблемами функционирования социального целого.

Взаимозависимость сторон, участников группы в процессе взаимодействия может быть равной, или одна из сторон может сильнее влиять на другую. Следовательно, выделяют одно – и двустороннюю интеракцию. Интеракция может охватывать как все сферы человеческой жизнедеятельности (тотальная интеракция), так и только какую-то одну специфическую форму или сектор деятельности.

Направление взаимоотношений может быть солидарным, антагонистичным или смешанным. При солидарной интеракции стремления и усилия сторон совпадают. Если желания и усилия сторон находятся в конфликте, то это антагонистическая форма интеракции; если они совпадают только отчасти, это смешанный тип направления взаимодействия. Интеракция организована, если отношения сторон, их действия сложились в определенную структуру прав, обязанностей, функций и опираются на некую систему ценностей. Неорганизованные интеракции – когда отношения и ценности находятся в аморфном состоянии, поэтому права, обязанности, функции, социальные позиции не определены.

Пирамидальная группа является системой закрытого типа, построена иерархически, т.е. чем выше место, тем выше права и влияние, информация идет в основном по вертикали, снизу вверх (отчеты) и сверху вниз (приказы), каждый человек знает свое жесткое место, в группе ценятся традиции, руководитель этой группы должен заботиться о подчиненных, взамен они беспрекословно подчиняются. В случае проблем усиливает порядок, дисциплину, контроль.

Случайная группа, где каждый принимает решения самостоятельно, люди относительно независимы, двигаются в разные стороны, но что-то их объединяет. Ее успех зависит от способностей, потенциала каждого из членов группы.

Открытая группа, где каждый имеет право на инициативу, все вместе открыто обсуждают вопросы. Главное для них – общее дело. Свободно происходит смена ролей, присуща эмоциональная открытость, усиливается неформальное общение людей. Ее успех зависит от умения достигать согласия, вести переговоры, и ее руководитель должен обладать высокими коммуникативными качествами, уметь слушать, понять, согласовать.

Группа синхронного типа, когда все люди находятся в разных местах, но все двигаются в одном направлении, так как все знают, что надо делать, у всех один образ, одна модель; и хотя каждый двигается сам, но все – синхронно, в одном направлении, даже без обсуждения и согласования. Ее успех зависит от таланта, авторитета «пророка», который убедил, повел за собой людей.

4. Роли в группе

Координатор – пользуется уважением и умеет работать с людьми.

Генератор идей – стремиться докопаться до истины, но воплотить свои идеи на практике не в состоянии.

Энтузиаст – берется сам за новое дело и воодушевляет других.

Контролер – аналитик – способен трезво оценить выдвинутую идею. Он исполнительен, но чаще сторонится людей.

Искатель выгоды – интересуется внешней стороной дела. Исполнителен и может быть хорошим посредником между людьми, поскольку обычно он самый популярный член коллектива.

Исполнитель – умеет воплотить идею в жизнь, способен к кропотливой работе, но часто «тонет» в мелочах.

Работяга, не стремящийся занять ничье место.

Шлифовщик - он необходим, чтобы не перешли последней черты.

Динамические процессы в группах

Динамические процессы – совокупность психологических изменений, происходящих в группе за время ее существования.

Виды процессов:

Образование малых групп, их развитие.

Процессы групповой сплоченности.

Процессы лидерства и руководства

Процессы принятия групповых решений.

Процессы группового давления. Групповое давление обуславливает изменение поведения и установок человека под воздействием группы, способствуя конформизму и внушаемости своих членов. Чем более трудной и неопределенной является решаемая задача, чем менее компетентен человек и чем более взаимосвязаны действия людей в совместной деятельности, тем чаще люди демонстрируют конформность по отношению к группе, сознательную уступчивость влиянию группы. Под воздействием других людей в группе происходят изменения активности членов: возможны феномены фацилитации – усиление энергии, улучшение результатов деятельности человека в присутствии других людей; феномены ингибиции – затормаживание поведения и деятельности под влиянием других людей, ухудшение самочувствия и результатов деятельности человека в ситуации,

когда за ним наблюдают другие люди. Изменяются мнения, оценки, нормы поведения: феномен групповой нормализации – формирование усредненного групповой нормализации – формирование усредненного группового стандарта – нормы. Феномен групповой поляризации, экстремизации – приближение общегруппового мнения к какому – то полюсу континуума всех групповых мнений, часто «сдвиг к риску», когда групповое решение является более рискованным, чем решение, принимаемое индивидуально. Феномен группомыслия - даже группы с высоким уровнем компетентности и интеллекта, стремясь достичь согласия по обсуждаемому вопросу, могут принимать катастрофические решения, без критического реалистического осмысления альтернативных вариантов решения, подавляя творческие порывы отдельных членов, их варианты решения. Феномен подчинения авторитету в сочетании с феноменом «атрибуции ответственности», когда человек приписывает ответственность за все происходящее другим лицам, лидеру, начальству, а не себе.

5. Стадии формирования и развития группы

Стадия образования группы: происходит знакомство людей друг с другом, складываются первоначальные представления друг о друге, представления о целях совместной деятельности, но людей еще мало что связывает.

Стадия формирования межличностных отношений: проявляются симпатии и антипатии, появляются микрогруппы по 2-3 человека, происходит первоначальное распределение групповых ролей, выработка групповых правил, но эти процессы еще неустойчивые, гибко могут меняться. Распределение групповых ролей может сопровождаться конфликтами, появлением эмоционально – психологического дискомфорта, усилением антипатии. Но объективно группа вынуждена искать согласие между членами, чтобы обеспечить взаимодействие людей.

Стадия образования группового мнения, общего настроения, групповой активности. Групповая активность означает, что люди действуют вместе определенным образом, что между ними существует некое разделение труда. Группа способна уже более успешно решить совместные задачи.

Стадия формирования чувства «мы», усиления групповой сплоченности. Чем большее количество членов группы нравятся друг другу, удовлетворены своим -

пребыванием в группе, считают, что благодаря группе получают преимущества, выгоду, чем более четко осознаются групповые цели и выше ценностно-ориентационное единство людей, тем выше уровень сплоченности группы. Ценностно – ориентационное единство – это степень совпадения позиций и оценок членов группы по отношению к целям деятельности и ценностям, наиболее значимым для группы в целом.

Факторы групповой сплоченности:

Сходство главных ценностей ориентаций членов группы;

Ясность групповых целей, их принятие членами группы;

Демократический стиль управления;

Взаимозависимость членов группы в процессе совместной деятельности;
Отсутствие конфликтующих между собой микрогрупп;
Престиж и традиции группы.
Формирование коллектива

Коллектив – это малая социальная группа с целями, которые с точки зрения господствующей в обществе идеологии и морали оцениваются позитивно. Это особая форма взаимоотношений между группой людей, где обеспечивается принцип развития личности вместе с ее развитием.

Силу всякого коллектива составляет его сплоченность. Сплоченность может быть очень высокой, когда люди тесно связаны друг с другом и совместно отвечают за достижение целей, стоящих перед ними и перед коллективом в целом, а поэтому делают все для их успешного достижения. Она может быть и очень низкой, когда коллектив не получает даже четкого организационного оформления, отсутствует общая цель, каждый действует сам по себе, на свой страх и риск, стараясь продемонстрировать индивидуальные результаты даже в ущерб другим.

Обязательные признаки:

- наличие цели;
- добровольный характер объединения;
- целостность.

Стадия развития коллектива:

Стадия «притирка»: люди еще приглядываются друг к другу, решают, по пути ли им с остальными, стараются показать свое «Я». Решающую роль в сплочении группы на этой стадии играет руководитель.

Стадия «конфликтная»: открыто образуются кланы и группировки, открыто выражаются разногласия, выходят наружу сильные и слабые стороны отдельных людей, приобретают значение личные взаимоотношения. Начинается силовая борьба за лидерство и поиски компромиссов между враждующими сторонами. На этой стадии возможно возникновение противодействия между руководителем и отдельными подчиненными.

Стадия экспериментирования: потенциал коллектива возрастает, но часто работает рывками, поэтому возникает желание и интерес работать лучше, другими методами и средствами.

Стадия решения проблем: проблемы решают и реалистично, и творчески, функция лидера переходит от одного члена к другому, каждый из которых гордится своей принадлежностью к нему.

Стадия формирования прочных связей: людей принимают и оценивают по достоинству, а личные разногласия между ними быстро устраняются. Отношения складываются в основном неформально, что позволяет демонстрировать высокие результаты работы и стандарты поведения.

Контрольные вопросы:

1. Что такое группа?
2. Что характерно для асертивного поведения?
3. Перечислите функции группы?
4. Какие группы называют референтные?
5. Назовите стадии развития коллектива.

Литература:

а) основная литература:

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. М.: Аспект Пресс, 2012. 362 с.
2. Немов Р.С. Психология / Р.С. Немов. – М. : Юрайт, 2011. 639 с.

б) дополнительная литература:

1. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология. М.: Феникс, 2009. 480с.
2. Самыгин П.С., Самыгин С.И., Ларькова Е.П. Социальная психология. М.: Феникс, 2009. 352 с.

Тема 7. Общие проблемы малой группы в социальной психологии .

План лекции:

1. Понятие малой группы.
2. Классификация малых групп.
3. Структурные характеристики малой группы.
4. Динамические процессы в малой группе.
5. Психология межгруппового взаимодействия.

1.Понятие малой группы

Человек живет в обществе и строит с ним определенные отношения. Само же общество состоит из множества больших и малых групп, в внутри которых формируется и развивается психика людей, их составляющих. Социальная психология не может не уделять внимание психологии людей, которые живут и работают прежде всего в малых группах. Она изучает и анализирует также закономерности возникновения функционирования и развития общественно-психологических явлений и процессов, протекающих в этих общностях людей. Малая группа –это небольшая по составу общность, члены которой объединены единой целью своей деятельности и находятся в непосредственном личном контакте, что является основой для возникновения группы как целого.

2. Классификация малых групп

Классификация малых групп по уровню развития (по А.В. Петровскому): коллектив –это группа высокого уровня развития.

Максимальная социальная значимость деятельности и максимальная степень опосредования межличностных отношений деятельностью;

2) просоциальная ассоциация. Максимальная социальная значимость деятельности и минимальная степень опосредования межличностных отношений деятельностью;

3) корпорация. Максимально антиобщественный характер деятельности и максимальная степень опосредования межличностных отношений деятельностью; социальная ассоциация.

Максимально антиобщественный характер деятельности и минимальная степень опосредования межличностных отношений деятельностью; диффузные группы. Отсутствие опосредования межличностных отношений деятельностью вследствие отсутствия этой деятельности.

Классификация малых групп по общественному статусу:

- формальные (официальные) группы, имеющие юридические права и обязанности, нормативно закреплённую структуру, назначенное или избранное руководство, цели деятельности задаются извне;

- неформальные – не имеют юридически фиксированного статуса, но характеризуются сложившейся системой межличностных отношений (дружбы, симпатии и др.).

Цели неформальных групп возникают на базе личных интересов участников;

Классификация малых групп по значимости:

1) референтная – это реальная или условная группа, к которой человек добровольно себя причисляет или членом которой хотел бы стать. Её цели, ценности, нормы становятся для него значимым образцом для подражания;

2) группа членства – эта группа, в которую реально включён индивид, но которая не связана с его системой ценностей, социальных установок (рассматривается только как место пребывания человека).

Основные направления исследования малых групп:

- Социометрическое (Дж. Морено).
- Социологическое (Э. Мэйо, Т. Шибутани). Школа групповой динамики (К. Левин).

3. Структурные характеристики малой группы

Эмоциональная структура малой группы – это совокупность соподчинённых позиций членов группы в системе эмоциональных межличностных предпочтений. Статус члена группы – это место конкретного члена группы в этой системе, определяемое степенью его предпочтительности другими участниками.

1. Ролевая структура. Социальная роль – это соответствующий принятым нормам способ поведения человека, зависящий от его положения в группе.

2.. Структура психологической власти в группе. Лидерство –это процесс межличностного влияния. Лидер –это личность, за которой все остальные члены группы признают право брать на себя ответственные решения, затрагивающие их интересы и определяющие направление и характер деятельности всей группы. Лидера порождает структура и характер взаимоотношений в конкретной группе. Руководство –это процесс управления группой, осуществляемый руководителем как посредником между социальной властью и членами общности на основе правовых полномочий и норм, данных ему.

Теории лидерства:

- Социологические теории: “теория черт”;
- Ситуационная теория; “теория определяющей роли последователей”.
- Психологические теории (в рамках психоанализа, бихевиоризма и др.).

Стиль лидерства (руководства) –это типичная для лидера система приемов воздействия на членов группы.

Классификация стилей лидерства (по К. Левину):

- Авторитарный стиль.
- Демократический стиль.
- Попустительский стиль.

4. Динамические процессы в малой группе

Групповая динамика –совокупность тех динамических процессов, которые одновременно происходят в группе в какую-то единицу времени и которые знаменуют собой движение группы от стадии к стадии, т.е. ее развитие. Среди важных динамических процессов в малой группе традиционно рассматриваются такие как образование, развитие группы, групповая сплоченность, нормативное влияние (конформизм), процесс принятия групповых решений.

1. Образование группы –это процесс ее формального возникновения и комплектования конкретными людьми, которые привносят в группу свои личностные устремления, жизненный опыт и представление о том, как должна быть организована групповая жизнь. Члены группы начинают строить взаимоотношения, благодаря чему группа развивается, изменяя от стадии к стадии свои характеристики, приобретая новые свойства и возможности

Структура малой группы состоит из трех страт (слоев), каждый из которых характеризуется определенным принципом, по которому строятся отношения в группе.

Три слоя групповых структур могут быть одновременно рассмотрены и как три уровня развития группы. Внешний уровень (В) –реализуются непосредственные контакты между людьми, основанные на эмоциональной приемлемости или неприемлемости. Во втором слое (Б) эмоциональные

отношения опосредуются характером совместной деятельности, формируется ценностно-ориентационное единство группы (ЦОЕ). Третий слой (А) “ядро”-развиваются отношения, основные на принятии всеми членами группы единых целей групповой деятельности. Этот слой соответствует высшему уровню развитию группы - коллективу. Параметрическая модель развития группы (Л.И. Уманский)

Идея выделения стадий развития группы сочетается с выделением обязательных параметров группы, применительно к которым и замеряется уровень ее развития. Это: направленность, организованность, подготовленность, психологическая коммуникативность. Стадии характеризуют уровень развития группы с точки зрения данных параметров. Точка, с которой начинается развитие группы, называется конгломерат - это совокупность незнакомых людей. Далее развитие группы может происходить в двух направлениях. Направление задает общая ценностная направленность групп. В случае просоциальной ориентации группа начинает развивать, проходя через ряд стадий к высшей точки –коллективу; при асоциальной ориентации –к антиколлективу. Путь к высшей точке: Номинальная группа – формальная группа, имеющая название, внешне заданную цель и структуру. Группа –ассоциация –заданные из вне цели, способы и виды деятельности приняты членами группы. Возникает первичная межличностная интеграция. Группа кооперация –хорошо развита структура деловых отношений, члены группы ориентированы в решении целевых вопросов. Группа –автономия – члены группы ориентированы на межличностные отношения, формируются чувство “Мы”, групповые нормы. Чрезмерное развитие черт автономии может привести к изоляции от социума, что препятствует ее дальнейшему развитию. Группа –коллектив –высшая стадия развития. Широкая кооперация с другими группами, внутренняя сплоченность, кооперативность в инструментальной сфере.

3. Групповая сплоченность –это процесс формирования особого типа связи в группе, которые позволяют внешне заданную структуру превратить в психологическую общность.

4. Нормативное влияние в группе (конформизм, групповое давление) - это подчинение суждения или действия человека групповому давлению (мнению большинства) в ситуации конфликта между его собственным мнением (опытом) и мнением большинства.

5. Процесс принятия групповых решений. Процесс принятия групповых решений рассматривается в социальной психологии с двух точек зрения: феноменологической и прагматической. Феноменологический аспект ассоциируется с такими эмпирическими выявленными феноменами, как групповая поляризация, сдвиг к риску, “огруппление мышления”. Прагматический аспект связан с разработкой технологий принятия группой эффективных решений (групповое интервью, “мозговой штурм”, групповая дискуссия).

5. Психология межгруппового взаимодействия

Любое взаимодействие людей обуславливают как межличностные, так и межгрупповые факторы.

Подходы к изучению межгруппового взаимодействия:

1. Мотивационный подход (Адорно Т., Фрейд З. и др.). Признание универсальности аутгрупповой враждебности (враждебности по отношению к внешней группе) в любом межгрупповом взаимодействии. Главная цель этой враждебности - поддержание сплоченности ингруппы (т.е. группы, к которой индивид себя причисляет.).

2. Ситуативный подход (М. Шериф и др.). Источник межгрупповой враждебности или сотрудничества был найден не в индивидуальных мотивационных факторов, а в характеристиках самого межгруппового взаимодействия.

3. Когнитивный подход (Тэддфела Г., Тернер Дж. и др.). Аутгрупповая или межгрупповая дискриминация наблюдается без объективного конфликта интересов. Социальная категоризация (деление людей на социальные группы) и неразрывно связанное с ней социальное сравнение (для достижения позитивного отличия ингруппы) сами по себе достаточны для возникновения аутгрупповой дискриминации. Согласно теории социальной идентичности личность, чтобы удовлетворить свою потребность в самоуважении, склонна искать (и находить) позитивные отличия своей группы от всех остальных, и в этом состоит сущность межгруппового феномена –ингрупповой фаворитизм и аутгрупповая дискриминация.

4. Деятельностный подход (Агеев В.С.). Когнитивные процессы рассматриваются в качестве среднего звена между объективными условиями, в которых находятся социальные группы и межгрупповым взаимодействием, влияющим на эти условия. Отрицается универсальность ингруппового фаворитизма на поведенческом уровне и универсальной признается только его когнитивная природа в силу всеобщности деления на “мы”и “они”в генезисе человеческих групп.

Контрольные вопросы:

1. Назовите существенные признаки малой группы.
2. Каковы границы малой группы?
3. Сравните признаки малой и большой групп.
4. Охарактеризуйте известные вам классификации малых групп. . Какова структура малой группы?
5. Назовите существенные признаки коллектива.
6. В чем заключается сущность социометрического исследования?
7. Назовите основные требования к проведению социометрии.

Литература:

а) Основная:

1. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. – М.: МГУ, 2011.
2. Щедрина Е.В. Психологическая теория коллектива. – М., 2013

б) Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2007.
2. Донцов А.И., Стефаненко Т.Г. Группа – коллектив – команда. Модели группового развития. // Социальная психология / Под ред.Г.М. Андреевой, А.И. Донцова.М., 2009. С.96-114

Тема 8. Организационное поведение

План лекции:

1. Сущность организационного поведения
2. Подходы к изучению организационного поведения
3. Модели организационного поведения

1. Сущность организационного поведения

Организационное поведение – это наука, изучающая поведение людей (индивидов и групп) в организациях, с целью практического использования полученных знаний для повышения эффективности трудовой деятельности человека. Также организационное поведение можно определить как понимание, предвидение и управление человеческим поведением в рамках организаций.

Предметом организационного поведения является взаимосвязь всех уровней системы управления с ориентацией на разработку результативных методов управления в условиях конкурентной среды функционирования.

Объекты изучения организационного поведения:

- поведение индивидов в организации;
- проблемы межличностных отношений при взаимодействии двух индивидов (коллег или пары «начальник – подчиненный»);

- динамика отношений внутри малых групп (как формальных, так и неформальных);
- возникающие межгрупповые отношения;
- организации как целостные системы, основу которых образуют внутриорганизационные отношения.

Целями организационного поведения являются:

1. систематизированное описание поведения людей в различных возникающих в процессе труда ситуациях;
2. объяснение причин поступков индивидов в определенных условиях;
3. предсказание поведения работника в будущем.
4. овладение навыками управления поведением людей в процессе труда и их совершенствование.

Организационное поведение изучает поведение людей в организации и оценивает его влияние на результаты ее деятельности, поэтому основными задачами данной дисциплины являются:

1. Выявление поведенческих отношений между руководителем и его подчиненными и в том числе между коллегами.
2. Обеспечение формирования благоприятного психологического климата в коллективе, исключение конфликтных ситуаций, создание атмосферы творческого потенциала работников.
3. Систематическое описание поведения людей в различных возникающих в процессе труда ситуациях.
4. Объяснение поступков людей в определенных условиях.
5. Умение предвидеть ситуацию.
6. Овладение навыками управления поведением людей в процессе работы и поиск путей повышения эффективности их деятельности.

В основу организационного поведения положено использование социально-психологических методов управления.

Социально-психологические методы - это методы управления, базирующиеся на использовании социально-психологических факторов и направленные на управление социально-психологическими процессами,

протекающими в коллективе, для оказания воздействия на них в интересах достижения поставленных перед организацией целей.

Социальное воздействие осуществляется путем:

- целенаправленного формирования персонала организации;
- морального стимулирования работников;
- использования методов управления индивидуальным поведением;
- осуществления коллективной деятельности работников и использования их социальной активности. Психологическое воздействие базируется на:
 - использовании методов психологического побуждения (мотивации);
 - учете индивидуальных особенностей работников (темперамент, характер, способности, направленность личности, потребности человека);
 - психологических аспектах деятельности человека (внимание, эмоции, воля, речь, умения и навыки).

Поэтому при изучении организационного поведения используются такие методы, как опросы (интервью, анкетирование, тестирование), сбор фиксированной информации (изучение документов), наблюдения и эксперименты. Интервью могут проводиться “лицом к лицу”, по телефону, с использованием компьютеров. Разработано большое количество стандартизированных опросников (анкет). Например, с их помощью измеряется удовлетворенность трудом, организационный климат. При исследовании организационного поведения широко используется метод структурированного наблюдения. Например, при наблюдении организационной среды выделяются следующие элементы: помещение, обстановка и оборудование, оформление, освещение и цвет, внешний облик членов организации. Основу исследований в этой области составляют лабораторные и естественные эксперименты.

Исследование – это процесс сбора и интерпретации данных, которые подтверждают или опровергают теоретические построения. Исследование – это непрерывный процесс, благодаря которому идет постоянное расширение знаний о поведении человека в процессе труда.

Научным фундаментом дисциплины “организационное поведение” является то, что:

- сбор данных осуществляется систематически, контролируется их надежность и достоверность;

- предлагаемые объяснения фактов тщательно проверяются;
- в качестве закономерностей, которые могут быть использованы на практике, рассматриваются только неоднократно подтвержденные устойчивые связи и отношения.

2. Подходы к изучению организационного поведения

Организационное поведение объединяет поведенческие (бихевиористские) науки (систематизированные знания о характере и причинах поступков людей) с другими дисциплинами – менеджментом, экономической теорией, экономико-математическими методами, кибернетикой. Организационное поведение - область сложная, воспринявшая множество идей и подходов.

При биологическом подходе делается акцент на зависимости поведения от физических и биологических потребностей и побуждений: жажда, голод, недостаток сна. Социологический подход основывается на том, что поведение человека – результат воздействия людей и событий социального окружения. Ценности и традиции общества определяют поведение людей в этом обществе. Психоаналитический подход базируется на учении о том, что мотивы поведения человека в основном не осознаются, не очевидны. Так, З.Фрейд считал, что ключ к истинным причинам поведения – в подсознании и что наши осознанные рассуждения большей частью самообман. То есть поведение не всегда бывает логичным и разумным, его не всегда можно объяснить в строгих точных терминах, а также следует принимать во внимание возможные скрытые мотивы. Гуманистический подход доверяет биологическим побудителям, но не отрицает и социальных причин, поведенческие стимулы и то, что стимулы и побуждения могут находиться в подсознании.

Более подробно можно остановиться на когнитивном и бихевиористском подходах, а также подходе социального научения, теоретические элементы которых можно использовать для создания общей модели организационного поведения. Когнитивный подход оценивает человека по более «высоким» критериям, чем другие подходы. Когнитивный подход делает акцент на позитивных и добровольных аспектах поведения, использует такие понятия, как ожидание, потребности и поощрение. Познание является базовым элементом когнитивного подхода - это акт восприятия некоторой информации. Такие инструменты, как когнитивные карты используются в качестве визуальных элементов для уяснения и понимания отдельных элементов мыслей индивида, групп или организаций. Поведение может быть элементом анализа, однако оно направлено на достижение цели. Важно, что когнитивный подход не содержит предположений о том, что происходит в мозгу; это всего лишь термины для описания поведения.

Поведенческий подход ориентирован не на анализ причин, а на анализ результатов. Так, Дж. Б. Уотсон определял поведение как результат ввода информации через человеческие органы слуха, обоняния, осязания. Один из основных тезисов бихевиоризма – вознаграждаемое поведение повторяется.

Так же подчёркивается важность изучения наблюдаемых форм поведения.

С точки зрения бихевиоризма человеческое поведение объясняется при помощи принципа «стимул - реакция». Стимул вызывает реакцию. Считается, что обучение происходит тогда, когда возникает эта связь.

Другими словами, данный подход помогает объяснить физические рефлексy.

Так с помощью эксперимента по оперантному обусловливанию с чётко определёнными условиями, было обнаружено, что следствия отклика могут гораздо лучше объяснить большинство форм поведения, чем порождающий его стимул. Организм вынужден взаимодействовать со средой, чтобы получить желаемое следствие. Предшествующий стимул не порождает определенного поведения при оперантном обусловливании. Он служит в качестве сигнала для «включения» этого поведения. Поведение является функцией его следствий.

Бихевиористский подход опирается на представление о среде: когнитивные процессы, такие как мышление, ожидание и восприятие, могут иметь место, но не являются необходимым условием для предсказания и контроля поведения, а также управления им. Однако как когнитивный подход включал бихевиористские концепции, так и бихевиористский подход включает когнитивные переменные. Однако, несмотря на некоторое сходство это два разных подхода со своим вкладом в науку о поведении.

Подход социального научения является бихевиористским. Он признаёт, что поведение может быть проанализировано. Тем не менее в отличие от бихевиористского подхода, социальное научение признаёт, что человек обладает самосознанием и его поведение целенаправленно. Данный подход предполагает, что люди познают окружающую среду, изменяют её, чтобы сделать доступными подкрепляющие факторы. Так же отмечается важность правил и символических процессов при научении. Подход социального научения, с его сложной интерактивной природой служит подходящей теоретической основой для построения модели организационного поведения.

3. Модели организационного поведения

Основной моделей организационного поведения можно считать две управленческие теории, которые разработал и обосновал Д. Макгрегор.

Теория «Х» и теория «У» по вопросу о поведении человека могут быть представлены следующим образом:

Теория «Х»

- человек изначально не любит работать и будет избегать работы.
- поскольку человек не любит работать, его следует принуждать, контролировать, угрожать наказанием, чтобы заставить работать для достижения целей организации.
- средний человек предпочитает, чтобы им руководили, он предпочитает избегать ответственности, у него мало честолюбия, ему нужна безопасность.

Теория «У»

- работа для человека так же естественна, как игра.
- внешний контроль – не единственное средство объединения усилий для достижения целей организации. Человек может осуществить самоуправление и самоконтроль, служа целям, которым он привержен; приверженность формируется как результат наград, связанных с достижением целей.
- средний человек стремится к ответственности, его желание избежать ответственности, как правило, результат прошлого разочарования и вызвано плохим руководством сверху.

Средний человек наделен высоким уровнем воображения и изобретательности, которые редко используются в современной жизни, что ведет к разочарованию человека и превращает в противника организации.

Таким образом, теория «Х» воплощает чисто авторитарный стиль управления, теория «У» является демократическим стилем управления и предполагает делегирование полномочий, улучшение взаимоотношений в коллективе.

Существует четыре модели организационного поведения: авторитарная, опекунская, поддерживающая и коллегиальная.

Поскольку каждая организация уникальна, методы организационного поведения в ее отделах и филиалах могут различаться.

Выбор модели организационного поведения определяется множеством факторов. Превалирующая философия и цели организации, ее личных качеств управляющего состава влияет на выбор модели поведения.

Анализ моделей организационного поведения позволяет сделать следующие выводы:

- развитие и смена моделей носят эволюционный характер;
- они во многом определяются превалирующими потребностями работников;
- в настоящее время отмечается тенденция к применению новых моделей;
- эффективность модели во многом зависит от конкретной ситуации;
- модели могут модифицироваться и развиваться в различных направлениях.

Основной вывод, следующий из анализа моделей организационного поведения: задача менеджеров состоит не только в идентификации используемых в организации поведенческих моделей, но и в осознании современных требований и проявлении управленческой гибкости в случае изменений внешних условий и появлений новых потребностей.

Необходимо учитывать факторы, влияющие на организационное поведение:

1. Макроэкономические факторы:

- экономическая ситуация в стране, регионе;
- географическое положение организации;
- уровень жизни в регионе - внешнеэкономические контакты;
- статус организации на рынке - ожидания окружающих.

2. Микроэкономические факторы:

- профиль и вид деятельности организации;
- уровень финансового состояния личности;
- личность первого руководителя;
- реальная ситуация;

3. Факторы социально-культурной среды:

- менталитет;

- особенности образования;

4. Факторы правовой среды:

- действующее законодательство;

- свобода граждан и формы правовой защиты.

Организационное поведение - это систематическое изучение поведения людей внутри организаций, а также отношений внутри организации. Поведение людей в организации не случайно. Эффективность функционирования организации во многом определяется поведением сотрудников и культурой организации. Каждый человек уникален, но отношения и поведение сотрудников в организации можно объяснить и даже предсказать, если анализировать его на трех уровнях: индивидуальном, групповом и организационном. Основными элементами отношений внутри организации являются общение и деятельность.

Общение и деятельность объединяются единым понятием - поведение, которое подразделяется на отдельные составляющие: деятельность, действия, реакции, поступки. В современной науке применяются различные подходы к изучению поведения человека в организации.

Одна из основных отличительных черт науки об организационном поведении – ее междисциплинарный характер. Еще одна черта организационного поведения – системность, опирающаяся на результаты исследований и концептуальные разработки. Третья особенность организационного поведения – постоянно возрастающая популярность теорий и исследований у практикующих менеджеров. Современные управленцы восприимчивы к новым идеям, они поддерживают исследования организационного поведения, проверяют на практике новые модели

Контрольные вопросы:

1. Понятие организационного поведения.
2. Роль и место организационного поведения в системе наук и практике управления.
3. Основные подходы к изучению организационного поведения.
4. Основные факторы, влияющие на организационное поведение.
4. Теория «Х» и теория «У» по вопросу о поведении человека.

Литература:

- а) Основная:

1. Згонник Л.В., Организационное поведение: Учебник. -М: Изд-во: Дашков и К, 2015. - 232 с.

Литература:

1. Основная :

1. Андреева Г.М. Психология социального познания: учеб. пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2013. - 302 с. - ISBN 5-7567-0340-3.
2. Кордуэлл М. Психология. А-Я = The complete A - Z Psychology: словарь-справочник / пер. с англ. К.С. Ткаченко. - М.: Фаир-пресс, 2011. - 442 с. - ISBN 5-8183-0105-2.
3. Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций / МГИМО(У) МИД России, каф. философии. - М.: МГИМО- Университет, 2013. - 267 с. - ISBN 978-5-9228-0307-6.
4. Лютова С.Н. Социальная психология личности (теория и практика): курс лекций / МГИМО(У) МИД РФ, каф. философии. - М.: МГИМО, 2012. - 175 с. - ISBN 5-9228-0079-5.
5. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров : учеб. пособие / Новосибирский гос. ун-т. - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2012. - 351 с. - (Высшее образование). - ISBN 5-16-000851-9.
6. Немов Р.С. Психология. В 2 т. Т. 1 : Общие основы психологии. - М.: Владос: Просвещение, 2013. - 576 с. - ISBN 5-09-005103-8.
7. Немов Р.С. Психология. В 2 т. Т. 2 : Психология образования. - М.: Владос: Просвещение, 2014. - 496 с. - ISBN 5-09-005094-5.
8. Перелыгина Е.Б. Психология имиджа: учеб. пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2012. - 223 с. - ISBN 5-7567-0265-2.

2. Дополнительная :

1. Гурова Е.В. Психология развития и возрастная психология: тексты: учеб. пособие. - М.: Аспект Пресс, 2012. - 174 с. - ISBN 5-7567-0402-7.
2. Киселев И.Ю. Психология в политике и международных отношениях: учеб. пособие / Ярославский гос. ун-т. - Ярославль, 2012. - 135 с. - ISBN 5-8397- 0199-8.
3. Косолапов Н.А. Психология политической деятельности: учеб. пособие / МГИМО(У) МИД России, каф. полит. теории . - М.: МГИМО, 2012. - 114 с.
 4. Макеев В. А. Психология делового общения: учебное пособие. М. : URSS, изд – е 2, стереотипное, 2015. – 245 с.

Глоссарий

1. Авторитет – 1) влияние, которым пользуется группа или индивид в различных сферах жизни, основанное на признании их опыта, знаний, нравственных достоинств и т. п.; 2) признание за индивидом права принимать решения в значимых для отдельных лиц или группы ситуациях.
2. Анкетный опрос – метод социально-психологического исследования с помощью анкет. Проводится в целях выяснения биографических данных, мнений, ценностных ориентаций, социальных установок и личностных черт опрашиваемого.
3. Аттракция – (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) — понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.
4. Аффiliation – стремление человека быть в обществе других людей.
5. Вербальный – термин, применяемый в психологии для обозначения форм знакового материала, а также процессов оперирования с этим материалом.
6. Влияние (в психологии) – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т.п. в ходе взаимодействия с ним.
7. Гипноз (от греч. *hypnos* — сон) — временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания. Гипноз возникает в результате специальных воздействий гипнотизера или целенаправленного самовнушения.
8. Группа референтная – реальная или воображаемая социальная общность, на нормы, ценности и мнения которой индивид ориентируется в своем поведении.
9. Группообразование – процесс превращения первоначально случайной общности людей в обособленную малую группу, обладающую определенной внутренней структурой и типологическими признаками.
10. Деиндивидуализация – утрата самосознания и боязни оценки; возникает в групповых ситуациях, которые обеспечивают анонимность и не концентрируют внимание на отдельном индивиде.
11. Дистанция социальная – степень близости или отчуждения классов, социальных групп и лиц по их положению в обществе.

12. Достижения мотивация – потребность субъекта в достижении успеха в различных видах деятельности, особенно в условиях соревнования с другими людьми.
13. Дружба – вид устойчивых индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их участников, усилением процессов аффилиации, взаимными ожиданиями ответных чувств и предпочтительности.
14. Заражение - 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (человека или животного) другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию; 2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций.
15. Идентификация — 1) распознавание чего-либо; 2) отождествление с кем-либо, с чем-либо. 1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2) Идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.
16. Импринтинг (англ. imprint — запечатлеть, оставлять след) — специфическая форма научения у новорожденных высших позвоночных, при котором в их памяти автоматически фиксируются отличительные признаки поведения первых увиденных ими внешних объектов (чаще всего родительских особей, выступающих одновременно носителями типичных признаков вида, братьев и сестер, пищевых объектов, в том числе животных — жертв, и др.).
17. Ингибция социальная (от лат. inhibere — сдерживать, останавливать) — ухудшение продуктивности выполняемой деятельности, ее скорости и качества в присутствии посторонних людей или наблюдателей, как реальных так и воображаемых.
18. Индивидуализация — развитие особенностей, выделяющих личность из окружающей ее массы.
19. Институт социализации – социальная группа, в которой личность усваивает социальное влияние, приобщается к системам норм и ценностей, выступающая транслятором социального опыта и в которой личность воспроизводит усвоенное ранее социальное влияние и систему социальных связей.
20. Интеграция - процесс, или действие, имеющий своим результатом, целостность; объединение, соединение, восстановление единства.
21. Компетентность (социальная) коммуникативная – ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и

других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды.

22. Контент-анализ – метод социальной психологии, основанный на качественно-количественном анализе документов, подразумевающий подсчет частоты (и объема) упоминаний тех или иных смысловых единиц исследуемого материала.
23. Конформизм – изменения поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы.
24. Конформность (от лат. *conformis* — подобный, сообразный) — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшей им позицией большинства, тенденция человека изменять свое поведение под влиянием других людей таким образом, чтобы оно соответствовало мнениям окружающих, стремление приспособить его к их требованиям.
25. Культура – понятия, установки, обычаи и особенности поведения, общие для большой группы людей и передающиеся из поколения к поколению.34.Лидерство – отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений.
26. Межгрупповая дискриминация – установление различий между собственной и другой группой и действие на этом основании в пользу своей группы.
27. Межличностные отношения – субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах межличностного взаимодействия.
28. Нормы групповые – принятые в данной общности стандарты поведения, регламентирующие отношения людей.
29. Общение – 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.
30. Огруппление мышления – режим мышления, возникающий у людей в том случае, когда поиски консенсуса становятся настолько доминирующими для сплоченной группы, что она склонна отбрасывать реалистические оценки альтернативного способа действий.

31. Подражание — следование какому-либо примеру, образцу, воспроизведение определенных вербальных и невербальных паттернов, характерных для образца.
32. Предубеждение — установка, препятствующая адекватному восприятию сообщения или действия.
33. Пространство социальное – социально освоенная часть природного пространства как среды обитания людей, пространственно-территориальный аспект жизнедеятельности общества и предметного мира человека, характеристика социальной структуры общества с точки зрения «расположения» социальных групп и слоев, «пространства» (условий, возможностей) их развития.
34. Расизм – 1) индивидуальные предвзятые установки (предубеждения) и дискриминирующее поведение по отношению к людям определенной расы; 2) институциональная практика (даже если она не мотивирована предубеждениями), выражающаяся в том, что представителям определенной расы навязывается подчиненное положение.
35. Референтная группа (от лат. referens — сообщающий) — реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке.
36. Реципиент – субъект, реагирующий на сообщение.
37. Роль – социальная функция личности, способ поведения человека в соответствии со статусом и позицией в обществе.
38. Роль гендерная – набор ожидаемых образцов поведения (норм) для мужчин и женщин.
39. Роль социальная – функция социального положения человека; нормативно одобренный образ поведения.
40. Социализация — процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
41. Социальная дискриминация – неоправданно негативное поведение по отношению к группе или ее членам, сопровождающееся ущемлением их прав и достоинства.
42. Стереотип социальный (от греч. stereos — твердый, прочный и typos — форма, образец) — обобщенная, упрощенная и ригидная система широко разделяемых представлений об опознаваемых группах людей, в которых каждый человек рассматривается как носитель одних и тех же наборов ведущих характеристик, приписываемых любому члену данной группы безотносительно его реальных качеств.
43. Теория социального научения – теория, согласно которой мы учимся социальному поведению посредством наблюдения и имитации и под воздействием вознаграждений и наказаний.

44. Теория социального обмена – теория, согласно которой человеческие взаимодействия представляют собой своеобразные сделки, ставящие своей целью увеличить «вознаграждение» и уменьшить «затраты».
45. Толпа – скопление людей (бесструктурное), лишенных ясно осознаваемой общности целей, но связанных между собой сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.
46. Установка - готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.
47. Фаворитизм внутригрупповой (от лат. favor — благосклонность) — предпочтение собственной группы, стремление каким-либо образом благоприятствовать ей и ее членам при сравнении с другими релевантными группами и их представителями.
48. Ценности социальные – общественная значимость материальных объектов, социально-политических и духовных образований (общественных институтов, культуры, истории, семьи и т.д.) для человека, коллектива, социальной группы, общества в целом.
49. Ценностные ориентации – субъективное, индивидуальное отражение в психике и сознании человека социальных ценностей общества и природы на данном историческом этапе.
50. Эмпатия (от греч. empatheia — сопереживание) — постижение эмоцио-нального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека, не отождествляясь с ним.
51. Эффект новизны — феномен социальной психологии, проявляющийся в том, что при восприятии человека человеком по отношению к знакомой персоне наиболее значимой и запоминающейся оказывается последняя, новая информация о ней, тогда как по отношению к незнакомой персоне наиболее значима впервые появившаяся информация, создающая первое впечатление о человеке.
52. Эффект ореола — распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств.
53. Эффект первичности — более высокая вероятность припоминания нескольких первых элементов расположенного в ряд материала по сравнению со средними элементами.
54. Я-концепция – согласованное и зафиксированное в словесных определениях представление человека о самом себе; итог познания и оценки самого себя через отдельные образы себя в условиях различных ситуаций, а также через мнения других людей и сопоставления себя с ними.

