

И. А. Данилова, Р. Н. Нуриева

# Социология и психология управления



**И. А. Данилова**  
**Р. Н. Нуриева**  
**Социология и**  
**психология управления**  
Серия «Краткий курс (Научная книга)»

*предоставлено правообладателем*

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=177676](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=177676)*

*Инна Александровна Данилова, Раксана Нураддиновна Нуриева*

*«Социология и психология управления. Краткий курс»:*

### **Аннотация**

Издание представляет собой краткий курс по дисциплине «Социология и психология управления». Пособие поможет ознакомить студентов с основными понятиями курса, рассмотреть психологические характеристики объектов управления как персонала, так и организации в целом и субъектов управления, которыми выступают менеджеры разного уровня; раскрыть психологические механизмы, обеспечивающие эффективность деятельности управленческих систем. Пособие предназначено для студентов и преподавателей ВУЗов.

# Содержание

1. Введение в социологию и психологию управления	4
2. Предметная область социологии и психологии управления	8
3. Цели и задачи дисциплины	12
4. Методы изучения объектов и субъектов управления	14
5. Значение человеческого фактора в менеджменте	18
6. Типы социальных отношений	22
7. Понятие социальных институтов	25
Конец ознакомительного фрагмента.	29

**Инна Александровна  
Данилова, Раксана  
Нураддиновна Нуриева  
Социология и  
психология управления  
Краткий курс**

**1. Введение в социологию  
и психологию управления**

В настоящее время возрастает интерес к наукам и дисциплинам, предметом изучения которых являются внутренний мир человека, его мировоззрение на окружающий мир. Главенствующее место среди таких наук занимает психология. Ее изучение способствует познанию человеком самого себя, культуры общения, пониманию людей, с которыми приходится общаться в процессе осуществления профессиональных обязанностей, дает возможность правильно выстраивать линию поведения в конфликтных ситуациях, а также своевременно принимать меры по их предотвращению. Каж-

дый человек в самом начале своего карьерного пути должен уметь правильно оценить свои достоинства, слабые и сильные стороны своего характера, потенциал своих возможностей, а также уметь разбираться как в самом себе, так и в возникающих сложных ситуациях и находить из них выход без ущерба для своей психики.

Наука психология на современном этапе включает в себя несколько отраслей, которые объединяет общий предмет изучения – закономерности и факты психики. Психика человека является объектом изучения таких отраслей, как:

- 1) возрастная психология;
- 2) социальная психология;
- 3) педагогическая психология.

Психология является наукой не только теоретической, но также и практической. Это связано с тем, что сведения, полученные из различных отраслей данной науки, могут служить средством решения возникших проблем у конкретных людей. Соответственно выделяется новое направление в науке психологии – практическая психология. Она помогает в таких ситуациях, когда молодой специалист после окончания высшего учебного заведения находится в поисках работы, когда ему предстоит правильно преподнести себя в качестве претендента на определенную должность, верно скорректировать свое поведение при собеседовании с работодателем.

Предметом психологии управления является комплекс

психических явлений и отношений в определенной организации.

В настоящее время существует множество точек зрения относительно того, что представляет собой лидерство:

1) лидерство есть разновидность власти, особенностью которой является направленность сверху вниз, и обладают такой властью не большинство, а определенный человек или же отдельная группа лиц;

2) лидерство – это естественный социально-психологический процесс в коллективе, который строится посредством влияния авторитета одного человека на остальных членов коллектива. Влияние представляет собой такое поведение, посредством которого осуществляется изменение поведения, взаимоотношений других людей. Влияние может выражаться в самых различных формах, а именно: путем убеждения, внушения, принуждения, а также с помощью идей;

3) лидерство – это показатель эмоционально-психологической общности группы и образец поведения для ее членов. Данное определение находит признание именно в отечественной психологии. Как утверждает Кричевский: «Роль лидера возникает стихийно, ее нет в штатных расписаниях, лидерство – феномен психологический, в то время как руководство – социальный»;

Относительно значимости стоящих перед лидером задач выделяют несколько видов лидерства:

1) бытовое лидерство (в семье, в школьных и студенче-

ских группах);

2) социальное лидерство (в профсоюзах, на производстве, в различных спортивных и творческих сообществах);

3) политическое лидерство (государственные и общественные деятели).

Способность к эффективному руководству людьми зависит в первую очередь от совокупности социально-психологических качеств личности, где одну из главных ролей играет умение вызвать к себе уважение и доверие всех членов коллектива. Однако и сам лидер находится в зависимости от коллектива, так как группа работников, имея образ лидера, требует от реального лидера полного соответствия этому образу, лидер должен уметь выражать интересы группы. Естественное лидерство – это превосходство одного лидера, которое признается другими лидерами. Значение имеет не факт наличия качеств превосходства, а факт признания его коллективом.

## **2. Предметная область социологии и психологии управления**

Предметом психологии управления является комплекс психических явлений и отношений в определенной организации.

### **1. Возникновение психологических проблем, касающихся лидерства.**

Лидерство представляет собой возможность влиять как на одну конкретную личность, так и на весь коллектив в целом. Соответственно, лидер – это человек, который обладает такой способностью. Лидер должен иметь последователей. Главная задача лидера заключается в умении вести коллектив за собой, организовать сплоченность в действиях людей, а также способности завоевать авторитет среди коллег.

Таким образом, лидер – элемент упорядочивания и систематизации деятельности людей.

Лидерство выражается в степени и силе влияния, которые напрямую зависят от соотношения личных качеств лидера и качеств тех людей, на которых он оказывает непосредственное влияние, а также на ситуацию, в которой находится данная группа.

Относительно значимости стоящих перед лидером задач выделяют несколько видов лидерства:

- 1) бытовое лидерство (в семье, в школьных и студенческих группах);
- 2) социальное лидерство (в профсоюзах, на производстве, в различных спортивных и творческих сообществах);
- 3) политическое лидерство (государственные и общественные деятели).

В зарубежной литературе понятия «менеджер» и «лидер» отличаются по следующим признакам:

- 1) содержание управленческих проблем – менеджер главным образом заботится об эффективном выполнении персоналом текущих задач, решает конкретные возникшие проблемы; лидер же разрабатывает инновационные идеи, основывает пути решения задач и проблем, способных возникнуть в будущем;
- 2) воздействие на персонал – известный американский теоретик и практик менеджмента Ли Джексон утверждал: «Менеджеры заставляют людей делать то, что нужно; лидеры вызывают у людей желание сделать то, что нужно. Лидеры – это люди, которые способны выявить все лучшее в других. Менеджеров в организации может быть сколько угодно, лидеров всегда мало».

## **2. Психологические проблемы взаимоотношений между руководителем и подчиненными.**

Общение руководителя – это такое общение, которое появляется из-за необходимости осуществления управленческого воздействия на людей в процессе осуществления профессиональной деятельности.

Выделяют несколько форм взаимоотношений руководителя и его подчиненных.

Субординация, где основу общения составляют административно-правовые нормы. Это общение, возникающее между руководителями разных уровней, а также между руководителем и исполнителем.

Служебно-товарищеская форма. Здесь в основу положены административно-моральные нормы, и общение возникает между коллегами по работе.

Дружеская форма взаимоотношений, которая строится на морально-психологических нормах. Данное общение может складываться как между руководителями, между подчиненными, так и между руководителями и подчиненными.

В зависимости от определенных условий, а также индивидуально-психологических качеств людей каждый руководитель выбирает определенную форму управленческого общения.

**В предмет изучения психологии управления** могут также входить проблемы трудовой деятельности, отдельные теории общей психологии (психологическая теория деятельности, теория личности, теория развития), традиционные социально-психологические явления (психология общения, психологический климат, лидерство).

На данный момент специалисты в сфере психологии управления выделяют следующие наиболее важные для организации психологические проблемы:

- 1) поиск и активизация человеческих ресурсов в организации;
- 2) отбор и оценка менеджеров для потребностей организации;
- 3) увеличение эффективности способов подготовки и переподготовки управленческого персонала;
- 4) оценка и повышение социально-психологического климата, сплочение работников вокруг задач предприятия.

### 3. Цели и задачи дисциплины

На данный момент специалисты в сфере психологии управления выделяют следующие наиболее важные для организации психологические проблемы:

- 1) поиск и активизация человеческих ресурсов в организации;
- 2) отбор и оценка менеджеров для потребностей организации;
- 3) увеличение эффективности способов подготовки и переподготовки управленческого персонала;
- 4) оценка и повышение социально-психологического климата, сплочение работников вокруг задач предприятия.

Управленческая психология как наука и практика должна обеспечивать психологическую подготовку руководителей, сформировать и развивать их психологическую культуру, а также создать предпосылки для теоретического понимания и практического применения важнейших направлений сферы управления, к которым относятся:

- 1) знание основ организационной структуры;
- 2) компетентность в управлении людьми;
- 3) знание особенностей организационного поведения, структуры малых групп;
- 4) способность прогнозировать и планировать деятельность организации с использованием средств вычислитель-

ной и компьютерной деятельности;

5) знания информационных технологий и средств коммуникации, которые необходимы при осуществлении управления персоналом;

6) четкое представление относительно ответственности менеджера и распределения ее по соответствующим уровням управления.

## 4. Методы изучения объектов и субъектов управления

Существуют следующие методы изучения объектов и субъектов управления.

### **1. Метод наблюдения и его разновидности – самонаблюдение**

*Наблюдение* представляет собой научный метод исследования, который заключается в том, что исследователь систематически наблюдает за поведением другого человека, а также внешними проявлениями его психики и на основе этого делает выводы о психических процессах, состояниях и свойствах данного человека. Цель наблюдения состоит в переходе от характеристики факта к объяснению его внутренней сущности. Научные наблюдения отличаются организованным и планомерным характером. Наблюдение имеет обязательные условия, как то:

- 1) построение гипотезы, посредством которой объясняются наблюдаемые явления;
- 2) проверка верности гипотезы в процессе последующих наблюдений;
- 3) план наблюдения;
- 4) фиксация результатов наблюдения в специальных картах наблюдения.

*Самонаблюдение* (интроспективный метод) является одним из самых древних методов, используемых в психологии, который заключается в наблюдении человека своего собственного внутреннего психического мира. Наблюдение подразделяется на непосредственное и отсроченное (в дневниках, воспоминаниях, мемуарах, где человек анализирует свои мысли, чувства, а также произошедшие с ним различные события). Данный метод можно охарактеризовать как вспомогательный в применении других методов исследования и при оказании самопомощи в трудных ситуациях, в самореализации.

**2. Экспериментальный метод** представляет собой центральный метод психологического изучения, который может реализовываться как в лабораторных, так и в естественных условиях.

Лабораторный эксперимент проходит в особых условиях с использованием специальной аппаратуры. В этом случае испытуемые знают, что проводится эксперимент, действуют по специально разработанной инструкции, однако о сути самого эксперимента могут не догадываться. Эксперимент проводится неоднократно, для того чтобы можно было установить общие математико-статистические достоверные закономерности появления и развития психических явлений.

В процессе эксперимента используются переменные факторы, которые подразделяются на 3 группы:

1) независимые переменные – это факторы, которые при-

меняются в эксперименте с целью оценки его воздействия на процесс;

2) зависимые переменные – это показатели, которые взаимосвязаны с поведением испытуемых и зависят от состояния их организма;

3) контролируемые переменные – это факторы, которые контролируются во время процесса эксперимента.

Соответственно, естественный эксперимент проводится в обычных условиях общения, учебы, труда и др.

### **3. Метод анкетирования и тестирования**

Посредством анкетирования существует возможность определить различные тенденции и установить путь дальнейших, более сложных психологических исследований при помощи тестирования или экспериментирования. Благодаря анкетам исследователи имеют возможность быть информированными о больших группах людей путем опроса лишь небольшой части этих людей, составляющих представительскую выборку.

Тестирование представляет собой метод испытаний, направленный на установление конкретных психических качеств человека, которые являются объектом исследования. Тест – это кратковременное и одинаковое для всех участников задание, по результатам которого можно выявить уровень развития интеллектуальных способностей, темперамент, характер и т. п.

Существует два основных типа тестов – опросники и про-

ективные тесты. Опросники предоставляют человеку возможность сознательно оценить себя и свои поступки. Проективные тесты направлены на подсознательную сферу человека и помогают выявить человеку такие особенности его индивидуальности, о которых раньше он не подозревал.

Абсолютно все психологические тесты, используемые для исследований, должны быть надежными, научно-обоснованными и быть способными выявить устойчивые психологические характеристики.

## 5. Значение человеческого фактора в менеджменте

Слово «менеджер» изначально значило способность объезжать лошадей и управлять ими. Английский глагол to manage (управлять) происходит от латинского manus – «рука». Таким образом, термин «менеджмент» означает «руководство людьми».

Существует огромное количество теорий личности, используемых в управлении, наиболее известными из которых являются теории трех главных направлений.

*Фрейдизм*, разработанный известным австрийским врачом, психологом и психопатологом Зигмундом Фрейдом (1856–1939), который назвал данное направление термином «психоанализ».

*Психоанализ* представляет собой общую теорию механизмов человеческого подсознания, которая служит основой для целостного понимания человека, а также систему специальных методов, с помощью которых можно изучать подсознание человека с целью извлечения нервных и психических болезней.

Структура личности согласно З. Фрейду представляет собой три уровня: «Оно», «Я» и «Сверх-Я».

«Оно» – это центральная часть структуры личности, ко-

торая состоит из компонентов, наследуемых при рождении. Содержание «Оно» почти целиком бессознательно, насыщено биологическими врожденными инстинктивными влечениями и потребностями. «Оно» является «бессознательным и иррациональным» и попадает под власть правила удовольствия, т. е. удовольствие и счастье – это основные компоненты в жизни любого человека.

«Я» подчиняется принципу рациональности, реальности и постоянно находится в связи с внешней средой, вырабатывает эффективные способы общения с внешним миром.

«Сверх-Я» – это моральные правила поведения человека, которые определяют приемлемость или неприемлемость для этого человека какого-либо поведения; это судья и цензор личности. Сущность «Сверх-Я» – совесть, самонаблюдение и формирование идеалов.

*Поведенческая психология* – одно из первых направлений развития психологии XX в. представленное русским физиологом И. П. Павловым (1849–1936), американскими психологами Б. Скиннером, Д. Уотсоном, Э. Толменом и др.

Именно И. П. Павлов сделал открытие о значении условных рефлексов, благодаря которым организм человека имеет способность приспосабливаться к изменчивым условиям жизни, приобретая новые формы своего поведения, которые отличаются от врожденных рефлексов.

Так, Гиппократ (V в. до н. э.), например, утверждал, что степень продуктивности работы каждого человека зависит

от личностных качеств его характера. При общении важно предугадать возможные реакции собеседника и уметь адекватно реагировать на них, т. е. важным аспектом общения является темперамент личности. Гиппократ выделял четыре типа темперамента:

- 1) сангвинический (от лат. *sanguis* – «кровь»);
- 2) холерический (от греч. *chole* – «желчь»);
- 3) флегматический (от греч. *phlegma* – «флегма»);
- 4) меланхолический (от греч. *melaina chole* – «черная желчь»).

*Гуманистическая психология*, исследованием которой занимались К. Роджерс, А. Маслоу и Г. Олпорт. Они считали, что поведением человека в первую очередь руководят духовные цели и потребности, а рефлексy и инстинкты играют здесь маловажную роль. Человек должен стремиться к нравственному совершенствованию, где главное место будут занимать мораль и культура. Таким образом, жизненной целью личности должно являться развитие моральной и духовной гармонии, а удовлетворение биологических потребностей играет второстепенную роль.

Менеджерская деятельность связана с решением различных задач, где основным инструментом является мышление. Оно представляет собой психический процесс, направленный на установление взаимосвязей между предметами и явлениями окружающей действительности. Мыслительные операции по осуществлению основных функций менедж-

мента (контроль, организация, мотивация, планирование) совершаются двумя моделями мышления:

- 1) креативным мышлением (от лат. creation – «созидание»);
- 2) логическим мышлением.

## 6. Типы социальных отношений

Существуют следующие типы социальных отношений: межличностные, личностно-групповые, личностно-массовые, межгрупповые, массово-групповые, планетарные (глобально-массовые).

Межличностный тип подразделяется на следующие разновидности.

Формальные отношения, где отсутствует цель понять и принять особенности личности собеседника. В данном случае применяются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия и др.), которые скрывают настоящие чувства и эмоции, само отношение к собеседнику.

Примитивные отношения – это отношения, которые состоят из оценки какого-либо другого человека в качестве необходимого или мешающего объекта. Соответственно, от этого зависит и стиль общения с ним: либо приветливое и вежливое, либо грубое или безразличное общение. А при достижении нужного результата в дальнейшем интерес к партнеру по общению утрачивается.

Функционально-ролевые отношения – это отношения на уровне социальных ролей партнеров (начальник – подчинен-

ный, учитель – ученик). В данном случае личность собеседника отступает на второй план после его социальной роли.

Деловые отношения, где присутствует учитывание особенностей личности, ее характера, настроения. Однако главную роль здесь играют интересы дела. В этом типе отношений всегда существует цель, направленность на получение некоторой предметной договоренности, и эта цель должна быть реализована.

Духовные межличностные отношения – это отношения между близкими людьми. Здесь в процессе общения люди могут понять друг друга по выражению лица, интонациям голоса, движениям.

Светские отношения – это отношения, в которых общение людей отвечает принятым «в свете» нормам. В данном случае собеседники говорят не то, что думают, а то, что следует сказать в определенной ситуации. Светские отношения отличаются закрытостью, потому что высказываемые людьми точки зрения не имеют никакого значения и не уточняют характер коммуникаций.

Манипулятивные отношения – это отношения, суть которых состоит в том, чтобы извлечь выгоду от общения с собеседником путем применения различных приемов (лести,

обмана, шантажа). Как правило, выбор того или иного приема в первую очередь зависит от личности собеседника и преследуемых целей.

## 7. Понятие социальных институтов

Каждое общество представляет собой классический институт – этнический, классовый, конфессиональный и т. д. Любой институт имеет особые потребности и разнообразные интересы, которые во многом расходятся и даже вступают в конфликт (межэтнический, семейный, трудовой и т. д.). Это закреплено в своеобразных для каждого института исторически сложившихся духовных и материальных ценностях.

Термин «институт» имеет несколько значений. С латинского языка *institutum* переводится как «устройство, установление».

В социологии под институтом понимается объединение людей в организационную структуру, в которой происходит процесс взаимодействия и динамики.

Социальный институт – одно из главных понятий в социологии как науке. Социальный институт позволяет раскрыть сущность общества. Так как общество имеет много понятий, одним из признаков, который характеризует общество, является рациональность взаимодействия социальных институтов. Институт является одним из самых главных составляющих структуры общества и его развития.

**Социальный институт** – это устойчивый комплекс формальных и неформальных правил, стереотипов, норм, установок, контролирующих различные области деятельности

общества и отдельную личность, а также организация системы ролей и статусов человека.

Социальный институт нацелен на реализацию конкретных и особенно важных как для индивида, так и для общества в целом потребностей. Удовлетворению потребностей служат такие институты, как семья, экономический институт.

Одна из основных особенностей социального института – это своего рода система взаимосвязанных и взаимодействующих культурных элементов, ориентированных на удовлетворение набора конкретных социальных ценностей, потребностей и целей.

Таким образом, социальный институт представляет собой:

- 1) ролевую систему; обычаи, традиции, правила поведения;
- 2) совокупность норм и учреждений, регулирующих сферу конкретных отношений и определенную сферу человеческой деятельности;
- 3) социальные действия. Человек с помощью норм социального института организует свою деятельность и направляет ее в нужное ему русло;
- 4) формальные и неформальные организации, латентные и открытые институты.

Институты постоянно находятся в процессе развития. Большие изменения претерпели политические институты.

Социальный институт может быть деструктивным и конструктивным. Особенно процесс деструкции заметен в современном обществе. Остаются под вопросом такие институты, как институт здравоохранения, образования, правоохранительных органов, телевидения (какое воздействие они оказывают на культуру общества, какую пользу несут).

Социальные институты способствуют или даже помогают его участникам решать жизненные проблемы и удовлетворять потребности. Например, институт образования способствует человеку получить знания, чтобы в дальнейшем развиваться и стать личностью. Институт брака создан для людей, которые желают создать семью, и т. д.

Институт является контролирующим звеном, т. е. выполняет функцию социального контроля. Данная функция стимулирует и определяет нормативный порядок социального общества.

Развитие института выражается в нескольких процессах: в жизненном цикле института; в функционировании института; в эволюции института.

Исходя из вышесказанного, социальный институт выступает регулятором общественных отношений, помогает удовлетворять жизненные потребности – то, без чего не может существовать человек. Общество погибнет, если не будет постоянно пополняться новыми поколениями людей, добывать пищу, пополнять свои знания и т. д. Социальные институты выполняют множество функций: регулятивную; комму-

никативную; интегративную; транслирующую; закрепления и воспроизводства общественных отношений.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.