Тема 1. Психология управления как научная и учебная дисциплина

Вопросы:

1. **Предмет психологии управления**
2. **Психологические законы управления**

Литература:

- **Карпов А.В. Психология менеджмента: учебн.пособие. – М.: Гардарики, 2000, с. 512-514, 470-495.**
- **Розанова В.А. Психология управленческой деятельности. – М.: Изд-во «Альфа-Пресс, 2006, с. 108-148.**

Основная задача психологии управления как науки - описание психологических явлений и приведение их в систему, раскрытие закономерностей и определение причинных связей между ними для разработки практических выводов и рекомендаций. Кроме того, психология управления как наука анализирует психологические условия и особенности управленческой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления.

- **Благодаря слиянию управления и психологии, а также в ответ на требования развивающегося производства, возникла прикладная междисциплинарная наука — «психология управления».**
- **Управлением принято считать совокупность системы скоординированных мероприятий, направленных на достижение значимых целей организации.**

Предметом психологии управления являются психологические основания деятельности менеджера:

- **психофизиологические особенности трудовой деятельности,**
- **психологические особенности переработки информации,**
- **механизмы восприятия человека человеком и механизмы влияния людей друг на друга,**
- **психологические особенности формирования трудового коллектива и межличностных отношений в нем,**
- **психологические особенности принятия управленческих решений;**
- **психологические факторы управленческой деятельности в целом.**

Психологические законы

Законы психологии управления проявляются во взаимодействии в межличностных отношениях и в групповом общении, и действуют, как и любой закон, в независимости от того, знаем мы их или нет.

Психологические законы

Три группы психологических законов:

1. **Законы, управляющие психическими механизмами побуждения людей к их деятельности. Их знание позволяет понять, чем побуждается любой человек к поступкам, действиям и деятельности.**
2. **Законы действия, которые определяют, от чего именно зависит качество и динамика деятельности людей.**
3. **Законы взаимодействия, знание которых фиксирует зависимости между свойствами психики людей и их возможностями продуктивно взаимодействовать друг с другом.**

Законы побуждения

1. *<u>Закон первичности личного интереса</u>*. Этот закон регулирует участие человека в деятельности, которая может быть как социально значимой, так и в его представлениях сугубо личной. «Никто не может сделать что-либо, не делая этого ради какой-либо из своих потребностей» (древнегреческие философы).

***Практический вывод*: любая система стимулирования работников к труду только тогда может привести к повышению их активности, когда она строится так, чтобы этот труд становился на деле их личным делом и удовлетворял какие-либо их потребности.**

Законы побуждения

***Закон самосохранения*. Знание этого закона позволяет понять решающие социально-психологические условия успеха работы человеческого мозга в группе.**

Эксперименты показывают, что на 100 человек может работать, да и то на самом низком уровне своих интеллектуально-психологических возможностей, в условиях, угрожающих достоинству и самоуважению личности, всего один человек.

***Практический вывод*: руководитель должен создать такие условия для взаимодействия с подчиненными, при которых им не приходилось бы выключаться из интеллектуального процесса и мобилизовывать психологические ресурсы на защиту собственного достоинства.**

Законы побуждения

***Закон субъективного* превосходства**. **Внутренние установки на превосходство заставляют человека искать и находить области своего превосходства над другими людьми, даже когда никакой серьезной опасности для его существования нет. «Хоть в чем-нибудь, хоть как-нибудь, но превосходить кого-либо».**

***Практический вывод:* руководитель должен организовать дело так, чтобы большинство членов коллектива могли ощущать за счет личных достижений в работе свое деловое превосходство над каждым другим.**

Законы побуждения

Закон нелинейной зависимости стимула и результата:

По мере усиления стимулирования труда качество деятельности изменяется по колоколообразной кривой: сначала повышается, затем, после перехода через точку высших показателей успешной деятельности, сравнительно быстро понижается.

Закон обратной зависимости между сложностью деятельности и уровнем внешней мотивации:

Чем сложнее для человека выполняемая деятельность, тем более низкий уровень внешнего мотивирования является для нее оптимальным.

Практический вывод: нужно искать людей, уже «запрограммированных» психологически на такую сложную деятельность.

Законы действия

Закон соответствия:

Существует зависимость успехов деятельности человека от соответствия его склонностей и способностей определенным видам работ. Зависимость известна давно – однако на практике учитывается поразительно мало. Около 60% людей заняты работой, которая имеет минимальное отношение к их склонностям. «Нет людей бесталанных, есть люди, занятые не своим делом».

Законы действия

Закон прямой зависимости успехов в работе человека от уровня развития его способностей.

Чем выше интеллектуальные и организаторские способности человека, тем выше его успехи в работе, и наоборот.

Есть такой низкий уровень способностей, при котором никакое изменение условий не приведет к успеху в работе данного человека.

***Практический вывод*: работой в сложных видах деятельности должны заниматься действительно способные люди.**

Законы взаимодействия людей

- ***Закон неопределенности отклика*** **основывается на двух психологических явлениях – зависимости восприятия от прошлого опыта и стереотипах сознания.**

  Стереотипы сознания — устойчивые мнения, оценки, суждения, которые неточно и неполно отражают окружающую действительность и влияют на поведение, создавая явные или скрытые коммуникационные барьеры.

Законы взаимодействия людей

- **Этот закон утверждает, что разные люди в разное время могут по-разному реагировать на одинаковые воздействия. «Нам не дано предугадать, как наше слово отзовется». Ф. Тютчев**
- **Еще одно проявление этого закона: даже один и тот же человек в разное время может качественно по-разному реагировать на одно и то же воздействие. Отклик нельзя предвидеть — это непреложный закон психологии управления.**

Нельзя одинаково держать себя с разными подчиненными, а потом удивляться, как это они себя столь по-разному ведут.

Законы взаимодействия людей

Закон неадекватности **взаимного восприятия состоит в том, что человек никогда не может постичь другого человека с той полнотой, которая была бы достаточной для принятия серьезных решений относительно этого человека (см. стр.66)**

Каким бы ни был человек, он что-то скрывает о себе, что-то ослабляет, что-то усиливает, какие-то сведения о себе отрицает, что-то подменяет, что-то попросту приписывает себе, на чем-то делает акценты. Нормальный человек психологически защищается от полного раскрытия.

Законы взаимодействия людей

По отношению к людям действует трудно объяснимый механизм безответственных оценок.

По отношению друг к другу мы находимся в тисках сильной зависимости наших оценок от ранее полученных оценочных установок, независимо от того, из какого источника эти установки исходят. Это искажает восприятие.

Законы взаимодействия людей

Закон расщепления смысла информации

Управленческая информация (директивы, приказы, распоряжения и т. д.) имеет тенденцию к изменению смысла в процессе движения «сверху вниз». В основе потери смысла информации лежит язык, на котором передается управленческая информация. Какими бы строгими или точными не были используемые в языке понятия, всегда имеется возможность разного толкования одного и того же сообщения. Установлено, что устная информация воспринимается с точностью до 50 %.

Законы взаимодействия людей

Обстоятельства, приводящие к расщеплению смысла информации:

- **Понятийный состав естественного языка характеризуется огромными иносказательными возможностями;**
- **Люди, воспринимающие и передающие информацию, различаются по образованию. Интеллектуальному развитию, физическому или психическому состоянию и пр., что может наложить отпечаток на понимание и передачу этой информации**;
- **Расщепление информации часто связано с небрежным отношением человека со словом.**

Законы взаимодействия людей

Средства уменьшения расщепления информации:

- **Создание особых функциональных языков, в которых все понятия имели бы статус терминов, то есть были бы однозначно определены («Определите значения слов и вы избавите мир от половины его заблуждений» Е.И.Регирер)**

- **Армейский подход к отдаванию команд – повторение подчиненным смысла полученного распоряжения;**
- **Оптимизация путей движения информации в системах управления.**

Законы взаимодействия людей

Закон насыщения общением.

В процессе совместной деятельности при достаточной ее длительности у большинства людей наступает «уставание» от непосредственного общения с коллегами.

Нарастает отчуждение между участниками общения, меняются в худшую сторону отношения между ними, ухудшается качество коммуникации.

Нужно принять организационные меры, касающиеся размещения сотрудников и обеспечения пауз в их контактах.