**Современный Гуманитарный Университет**

**Факультет психологии**

**Кафедра общей психологии**

**ВЛИЯНИЕ УРОВНЯ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ НА МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СОТРУДНИКОВ**

**Дипломная работа студента**

**Группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Научный руководитель –**

**Кафедры общей психологии СГУ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Владимир**

**2008**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. Теоретические аспекты исследования взаимосвязи развития группы на межличностные отношения сотрудников 5

1.1. Социально-психологическая сущность группы 5

1.2. Характеристика межличностных отношений и их классификация 11

1.3. Нормы как регулятор межличностных отношений в коллективе 20

ГЛАВА 2. Этапы развития организации и их влияние на нормы, регулирующие межличностные отношения в коллективе 26

ГЛАВА 3. Эмпирическое исследование 31

3.1 Обоснование базы и методов исследования 31

3.2 Описание результатов и выводы исследования 34

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 40

ЛИТЕРАТУРА 44

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. В настоящее время круг проблем, затрагиваемых при исследовании организации, непрерывно расширяется. Сейчас образуется множество организаций, которые преследуют только экономические цели: получить как можно больше прибыли, устоять перед конкурентами. К сожалению, не во всех организациях есть психологическая основа, которая является не менее значимой в развитии организации. Не маловажным и существенным является изучение межличностных отношений в коллективе. Руководители, как правило, очень мало уделяют им внимание или вообще не придают им значения. Для них главным является качество работы и экономический результат. А ведь на всё это как раз и влияют межличностные отношения. Если между членами коллектива натянутые отношения, царит не понимание, разные ценностные ориентации, система установок, ожиданий, то это сказывается и на производительности труда, а также накладывает отпечаток на социально – психологический климат, что ведёт к текучести кадров и тормозит развитие организации. Проведённое обследование ряда предприятий показало, что около 80% коллективов с хорошим уровнем взаимоотношений между сотрудниками выпускали продукцию отличного и хорошего качества. Среди коллективов с плохими взаимоотношениями не оказалось таких, которые производили бы продукцию отличного качества: примерно 40% этих коллективов имели продукцию хорошего качества, а 60% среднего[[1]](#footnote-1). Поэтому проблема изучения межличностных отношений в коллективе становится весьма актуальной. Сегодня в психологической печати много говорится о межличностном взаимодействии в организации, но разработаны не все аспекты этой проблемы, а в частности, не затронуты особенности межличностных отношений. Организация не стоит на месте, она развивается, переходит от одного этапа развития к другому, поэтому на каждом этапе выстраиваются свои межличностные отношения, которые обладают определённой спецификой. Следовательно, существует потребность в регулировании межличностных отношений, что и является научной новизной. Если руководитель не умеет регулировать межличностные отношения в коллективе, не знает их специфики на разных этапах развития организации, то такая организация терпит экономический крах. Всё это обусловило выбор темы исследования.

ЦЕЛЬ: Выявит особенности межличностных отношений в коллективе на разных этапах развития организации.

ОБЬЕКТ: Коллектив на разных этапах развития организации.

ПРЕДМЕТ: Межличностные отношения в коллективе на разных этапах развития организации. На основе этого были сформулированы следующие

ЗАДАЧИ:

1. Дать характеристику социально-психологической сущности группы и феномену межличностных отношений в коллективе.

2. Рассмотреть понятие нормы как регулятора межличностных отношений в коллективе.

3. Рассмотреть этапы развития организации и их влияние на нормы, регулирующие межличностные отношения в коллективе.

4. Обосновать выбор диагностических средств.

5. Провести экспериментальное исследование, обработать данные и проанализировать результаты, дать рекомендации.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ВКЛЮЧАЮТ:

1. Теоретический анализ литературы по проблеме исследования.

2. Эмпирические методы: а) Методика социометрического измерения (Дж. Морено). б) Методика диагностики межличностных отношений (Т. Лири). в) Методика «Ценностно-ориентационное единство группы» (Р.О. Немов).

3. Методы математической и статистической обработки данных: а) х2 – критерий; б) критерий Стьюдента.

ГЛАВА 1. Теоретические аспекты исследования взаимосвязи развития группы на межличностные отношения

* 1. Социально-психологическая сущность группы

Если человека назначают руководителем, всегда ли он задумывается над тем, как сложатся отношения между людьми в той группе, которой он будет руководить. Понимают ли его будущие сотрудники друг друга и поймут ли нового человека - руководителя. Настроение каждого из нас в огромной степени зависит от поведения и отношения людей, с которыми мы общаемся. Хорошее отношение радует, плохое огорчает, тревожит, настораживает. А руководителю еще труднее, потому что по своему социальному статусу он как бы противостоит группе людей, объединенных общим “мы”. И вот такое взаимодействие человеческого “я” и группового “мы” очень сложно и противоречиво, изменчиво и неустойчиво. Мы часто, говоря о коллективе, рассматриваем это взаимодействие как соотношение индивидуальности и коллективности, при этом, как правило, отдаем предпочтение коллективности. Отсюда - стремление к усреднению, уравниванию людей и нелюбовь к “выскочкам”, желание поставить их “на место”.

Такая тенденция очень вредна для развития общества, особенно его творческого, интеллектуального потенциала. Оказывается, что чем ярче и богаче индивидуальность, выше уровень развития каждого члена коллектива, тем более дееспособным, человечным является и коллектив в целом. Поэтому так важно проникнуть в особенности тончайшей ткани взаимоотношений “я” и ”мы”, складывающихся в социальной группе, т.е. в коллективе, которым мы руководим или собираемся руководить. Психология может стать здесь хорошим помощником.

Психологи А.А.Бодалев, В.Н.Панферов специально изучали в экспериментальных условиях, что производит наиболее сильное впечатление при знакомстве. Оказалось, первое, что бросается в глаза и запоминается человеку - это прическа, которая может менять лицо до неузнаваемости. Например, если женщина надевает парик и долго его носит, стоит ей появиться без парика - она становится неузнаваемой. Обычно экстравагантная мода, особенно среди молодежи, начинается с прически, вспомним панков, хиппи и др. Это резко выделяет их на фоне других людей. Практический совет: если Вы хотите, чтобы на Вас обратили внимание в обществе - смените прическу. И еще: всегда следите (особенно женщины) за своей прической, чтобы всегда производить хорошее впечатление. После прически мы обращаем внимание на глаза человека, которые, как известно, зеркало души. Глаза могут быть добрыми, холодными, лучистыми, хитрыми, злыми, колючими. Они как бы настраивают другого человека на определенный лад: доверительный, настороженный, агрессивный. И, конечно же, улыбка человека нас очень привлекает, особенно, если она добрая и приветливая, а не злая и натянутая. Не зря известный американский специалист по общению, Дейл Карнеги в качестве первой заповеди хорошего общения провозгласил: если хотите понравиться человеку - улыбайтесь, учитесь улыбаться, делайте специальные упражнения перед зеркалом. В целом, выражение лица формируется мимикой, которая у одних людей очень динамичная, разнообразная, а у других бедная, от чего создается впечатление угрюмости, неприветливости, скрытности.

Каждого человека отличает также определенная манера поведения, жесты, походка, движения тела. Интересно, что когда люди долго не видятся (допустим, сокурсники встречаются через 30 лет после окончания института), они узнают друг друга чаще всего не по лицу, которое очень изменилось, а по отдельным жестам и манере движения. Один как-то особенно пожимал плечами, другой размахивал руками, третий вздергивал головой. Когда мы начинаем с человеком говорить, то в речи выделяются две стороны: сам текст (слова) - что говорит, и подтекст - как говорит, с какой интонацией. Одно и то же слово: “да”, “здравствуйте” - можно произнести приветливо, уважительно, а можно - зло и сердито. Интонация является могучим выразительным средством, она всегда богаче, полнее и сложнее текста. Для людей чувствительных часто более значимо не что говорят, а как говорят.

Руководители не всегда это понимают. “Ведь я никаких обидных слов не сказал”, - жалуются они. А обидеть можно и без слов, не текстом, а подтекстом. Последите, пожалуйста, за своими интонациями, и Вы увидите, как сразу изменится отношение к Вам людей.

Внешнее впечатление составлено. Можно добавить: одежда человека тоже влияет на его восприятие, не зря существует пословица: ”по одежке встречают, по делу провожают”. Но в “одежду”, по нашему мнению, включается все внешнее впечатление от человека.

А дальше мы уже присматриваемся к личным качествам. Кто он? Что из себя представляет? Можно ли довериться этому человеку? И тут в ход, как правило, идут сложившиеся социальные стереотипы, установки и эталоны восприятия, житейские представления, сформированные у каждого человека и, конечно, уровень психологической культуры в части умения воспринимать и оценивать другого.

Пример социального стереотипа: многие люди считают, что профессор рассеян, близорук и не приспособлен к повседневной жизни; студент всегда остроумен, подвижен и никогда не готов к экзамену; все англичане худощавы, надменны и хладнокровны, а французы только и думают о любви. Внешние признаки: большой лоб - умный, квадратный подбородок - сильная воля, полные люди - добродушные, худые - сердитые и замкнутые.

Встречая нового человека, мы сразу относим его к определенной категории и строим свое поведение в соответствии со сложившимся стереотипом. Психологи различают три типа установки на восприятие другого человека: позитивная, негативная и адекватная.

При позитивной установке мы переоцениваем положительные качества и даем человеку большой аванс, который проявляется в неосознаваемой доверчивости. Негативная установка приводит к тому, что воспринимаются в основном отрицательные качества другого человека, что выражается в недоверчивости, подозрительности.

Лучше всего, конечно, адекватная установка на то, что у каждого человека есть как положительные, так и отрицательные качества. Главное, как они сбалансированы и оцениваются самим человеком. Наличие установок рассматривается, как неосознаваемая предрасположенность воспринимать и оценивать качества других людей. Эти установки лежат в основе типичных искажений представления о другом человеке.

При отборе персонала наниматели имеют дело с людьми, которые стремятся реализовать свои цели, выбирая ту или иную организацию. Точно так же менеджеры стремятся реализовать свои цели, отбирая кандидата. К тому же надо иметь в виду, что люди ищут не просто какую-либо работу, а именно ту, которая их устраивает. Неправильный выбор работы может иметь невосполнимые последствия, как для работника, менеджера, так и для организации в целом. Вначале рассмотрим, как решается вопрос о том, какой именно тип исполнителя необходим для определенного вида работы. Но перед этим сделаем одно маленькое, но важное замечание. Общаясь с разными людьми, Вы, наверное, обратили внимание на то, как легко мы поддаемся искушению составить суждение о людях только по их внешнему виду и как мы придумываем их характеристики на основании поверхностных сведений. Поэтому постарайтесь отбросить (в большинстве случаев) такое ложное первое впечатление.

Когда появляется вакансия по причине, например, изменения работы или продвижения по службе внутри организации, то исходным моментом должно быть рассмотрение самой работы. Если вы собираетесь найти подходящего человека для определенной работы, то должны получить точное представление о характере самой работы, квалификации и качества претендента, которые требуются для ее выполнения. Это наиболее важная часть для предварительной подготовки при отборе претендента, которая как раз часто и недооценивается.

Сбор такой информации обычно проводится в три этапа:

* анализ содержания работы;
* подписание характера работы (должностная инструкция);
* требования к персоналу (требования, предъявляемые работой).

Деловая оценка персонала - это целенаправленный процесс установления

соответствия качественных характеристик персонала (способностей, мотиваций и свойств) требованиям должности или рабочего места.

На основании степени указанного соответствия решаются главным образом следующие задачи:

- выбор места в организационной структуре и установлении функциональной роли оцениваемого сотрудника;

- разработка возможных путей совершенствования деловых или личностных качеств сотрудника;

- определение степени соответствия заданным критериям оплаты труда и установление ее величины.

Кроме того, деловая оценка персонала может помочь в решении ряда дополнительных задач:

- установление обратной связи с сотрудником по профессиональным, организационным и иным вопросам;

- удовлетворение потребности сотрудника в оценке собственного труда и качественных характеристик.

Деловая оценка является важнейшей составляющей процесса отбора и развития персонала. Различают два основных вида деловой оценки:

оценку кандидатов на вакантную должность;

текущую периодическую оценку сотрудников организации.

Оба вида оценки позволяют решать в основном аналогичные (из приведенных выше) задачи, поэтому в их формулировке под словом “сотрудник” следует понимать также ”кандидат на должность”.

Отечественная и зарубежная практика деловой оценки кандидатов на вакантную должность позволяет говорить о четырех основных этапах, определяющих содержание процесса оценки данного вида. К этим типовым этапам можно отнести: анализ анкетных данных; наведение справок об испытуемом работнике (по месту прежней работы или учебы); проверочные испытания; собеседование.

Текущая периодическая оценка сотрудников сводится, как правило, к двум основным этапам:

а) оценке результатов работы и факторов, определяющих степень достижения этих результатов;

б) анализу динамики результативности труда за определенный промежуток времени, а также динамики состояния факторов (условий), влияющих на достижение результатов.

* 1. Характеристика межличностных отношений и их классификация

Взаимодействие человека как личности с окружающим миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни, и, прежде всего в производственной деятельности. Отражением этих объективных взаимоотношений между членами группы являются субъективные межличностные отношения. Следует подчеркнуть, что они изучались в семье, в коллективе и получили в отечественной литературе весьма широкое освещение. Коллектив – один из видов малой группы, поэтому для начала необходимо раскрыть понятие группы. Известно немало определений малой социальной группы. Малая группа – относительно небольшое число непосредственно контактирующих индивидов, объединенных целями и задачами[[2]](#footnote-2). Определение Р. Бейлза, гласящее, что малая группа есть «любое количество лиц, находящихся во взаимодействии друг с другом в виде одной непосредственной встречи или ряда встреч, при которых каждый член группы получает некоторые впечатления или восприятие каждого другого члена…»[[3]](#footnote-3). Г.М. Андреева под малой группой понимает группу, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов[[4]](#footnote-4). Она подчеркивает, что если сделать выжимку из этого определения, то можно сказать, что малая группа – это группа, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов. Данные определения указывают, что понятия «малая группа» – это реально существующие группы людей, которые имеют  непосредственные контакты друг с другом. Их поведение опосредовано совместной деятельностью и определяется нормами, принятыми в группе. Также здесь подчеркивается роль общественных отношений, где группа выступает как звено определенной общественной структуры, при этом через личные контакты реализуются определенные общественные связи. Несмотря на то, что исследователи Р. Бейлз, Г.М. Андрева, А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский делают акцент на различных аспектах малой группы, все они определяют её как: · собрание индивидов, которое вступает во взаимодействие друг с другом; · число их ограничено; · они идентифицируют себя как члены одной группы; · вырабатывают общие нормы и специфическую культуру; · у них есть цель, которую они оценивают как цель группы. Таким образом, малую группу можно охарактеризовать как группу, состоящую не мене чем из двух человек,  вступающих непосредственные межличностные контакты, имеющие общественную цель, осознание своей принадлежности к этой группе и общие нормы взаимодействия в группе. Говоря о соотношении понятий «малая группа» и «коллектив», можно отметить следующее, а именно, что коллектив есть состояние малой группы, достигшей высокого, а по мнению отдельных авторов – наивысшего уровня социально-психологической зрелости, имея в виду степень развития её социальных и психологических характеристик. В Отечественной психологии довольно много внимания уделялось изучению коллектива.

Коллектив (от лат. collectifions – собирательный) – группа объединенных общими целями и задачами людей, достигшая в процессе социально ценной совместной деятельности высокого уровня развития. В коллективе формируется особый тип межличностных отношений, характеризующихся высокой сплоченностью как ценностно-ориентированным (ориентационным) единством, коллективистским самоопределением, коллективистской идентификацией, социально ценным характером мотивации межличностных выборов, высокой референтностью членов коллектива по отношению друг к другу, объективностью в возложении и принятии ответственности за результаты совместной деятельности[[5]](#footnote-5). А.Г. Ковалев отмечает, что коллектив – это высшая форма социальной организации, основанная на идейной общности и отношениях товарищеского сотрудничества и взаимопомощи его членов[[6]](#footnote-6). В.Н. Машков считает, что коллектив – это официально организованная группа, объединение людей, занятых каким-либо общественно-полезным трудом[[7]](#footnote-7). Западная психиатрия не признавала такого понятия, как коллектив, и оперировала понятием социальная группа. В последние годы происходит взаимообогащение этих двух направлений исследования и теперь признается наличие и социальной группы, и коллектива и в зарубежной и в отечественной психологии. Групповая деятельность складывается из взаимодействия индивидов при совместном решении определенных задач (экономических, производственных и т.д.), важнейшим условием которого являются межличностные отношения. Межличностные отношения – это субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющегося в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения. Межличностные отношения – это система установок, ориентаций, ожиданий, стереотипов и других диспозиций, через которые люди воспринимают и оценивают друг друга. Эти диспозиции опосредствуются содержанием, целями, ценностями и организацией совместной деятельности и выступают основой формирования социально-психологического климата в коллективе[[8]](#footnote-8). В многочисленных работах, посвященных исследованию групп и коллективов, групповой динамике, группообразованию, коллективообразованию и т.д., показано влияние  организации совместной деятельности и уровня развития группы на становление межличностных отношений на становление сплоченности, ценностно-ориентационного единства членов коллектива. Поэтому, в качестве объяснительного принципа изучения межличностных отношений, А.В. Петровский предлагает принцип деятельного опосредствования межличностных отношений, опирающийся на общепсихологическую теорию деятельности Л.С. Выготского – А.Н. Леонтьева: объектом исследования выступает коллектив. Применительно к социальной психологии введения принципа деятельностного опосредствования позволяет преодолеть фактически существующий параллелизм в изучении межличностных отношений, проявляющийся в анализе межличностных отношений вне совместной деятельности, а совместной деятельности – вне межличностных отношений. Совместная предметная деятельность, во-первых, порождает, вторит межличностные отношения её участников; во-вторых, является средством, орудием, через которое только и могут быть преобразованы межличностные отношения; и, наконец, в-третьих, процесс реализации межличностных отношений в ходе совместной деятельности предполагает собой движущую силу развития социальной группы. Все эти черты совместной деятельности с предельной отчетливостью проявляются при анализе межличностных отношений в коллективе. Прежде всего, благодаря использованию категории совместной деятельности, А.В. Петровский вводит в социальную психологию малых групп идею развития социальной группы. Эта идея концептуально фиксируется через понятие «уровень развития группы». Коллектив же выступает как группа высокого уровня развития. Далее, в коллективе более ярко, чем в других, проступает исследуемая А.В. Петровским многоуровневая структура межличностных отношений. Осуществляя анализ межличностных отношений, необходимо видеть различную психологическую природу этих отношений и понимать, что они образуют различные слои (страты) групповой активности в коллективе, как поверхностные, так и глубинные.

Многоуровневая структура межличностных отношений в коллективе по Петровскому А.В. Основу групповой структуры образует сама групповая деятельность, ее содержательная общественно-экономическая и социально-политическая характеристика. По сути своей это хотя и ядерное – по отношению к психологическим стратам, - но не только лишь психологическое образование. Это предметно-деятельностная характеристика группы как коллектива, являющегося частью общественного целого. Первая ядерная страта – психологическая по своей сущности - фиксирует отношения каждого члена группы к групповой деятельности, ее целям, задачам, принципам, на которых она строится, мотивацию деятельности, ее социальный смысл для каждого участника. Во второй страте локализируются характеристики межличностных отношений, опосредствованных содержанием совместной деятельности (ее целями и задачами, ходом выполнения), а также принятыми в группе принципами, идеями, ценностными ориентациями, которые в конечном являются проекцией идеологических конструкций, функционирующих в обществе. Именно сюда, видимо, следует отнести различные феномены межличностных отношений, например, коллективистическое самоопределение и другие, о которых речь пойдет дальше. Деятельностное опосредствование – принцип существования и принцип понимания феноменов второй психологической страты. Поверхностный слой межличностных отношений предлагает наличие связей (главным образом эмоциональных), по отношению к которым ни коллективные цели деятельности, ни общезначимые для коллектива ценностные ориентации не выступают в качестве основного фактора, опосредствующего личные контакты членов группы. Это не значит, что такие связи в полном смысле слова непосредственные. Итак, рассмотрев межличностные отношения, в целом ниже мы выделим феномены межличностных отношений. Дело в том, что многочисленные концепции групповой динамики в традиционной социальной психологии (К. Картрайта, Зандера, К. Левина и других), берут в качестве одного из исходных феноменов межличностных отношений, выражающего тип взаимодействия между личностью и группой, феномен конформности. Группа «давит» на личность, а она либо послушно подчиняется мнению группы, превращается в соглашателя, и тогда ее характеризуют как конформиста; либо личность идет вопреки мнению группы, противостоит социальному окружению, и тогда ее характеризуют как конформиста. Теперь взглянем на эти определения через призму теории деятельностного опосредствования межличностных отношений. За этим фактом выступает новый социально-психологический феномен межличностных отношений, который А.В. Петровским был назван феномен коллективистского самоопределения. Он заключается в том, что отношение личности к воздействиям со стороны группы опосредовано ценностями и идеалами, выработанными в ходе совместной деятельности коллектива. Именно коллективистское самоопределение, в котором проявляется сознательная солидарность с ценностями и задачами коллектива, снимает мнимую дихотомию «конформизм или нонкомформизм». На смену альтернативе «эгоизм или альтруизм» приходит феномен коллективистской идентификации, проявляющийся в опосредствованном ценностями и целями совместной деятельности, отношении к участнику этой деятельности как к самому себе при отношении к себе как к другим членам коллектива.

Следующим социально-психологическим феноменом взаимоотношений является сплоченность. Начало систематического изучения групповой сплоченности относится к концу 40-х гг. Первые специальные исследования были выполнены под руководством Л. Фестингера. Ему принадлежит наиболее распространенное и употребимое определение групповой сплоченности как «результирующей всех сил, действующих на членов группы с тем, чтобы удержать их в ней»[[9]](#footnote-9). Почти два десятилетия спустя Д. Картрайт практически повторил первоначальное определение: «групповая сплоченность характеризуется тем, в какой степени члены группы желают остаться в ней»[[10]](#footnote-10). Представления о сплоченности группы как ее ценностно-ориентационном единстве развивались А.В. Петровским и сторонниками стратометрической концепции групповой активности. Согласно А.В. Петровскому, «сплоченность как ценностно-ориентационное единство – это характеристика системы внутригрупповых связей, показывающая степень совпадения оценок, установок и позиций группы по отношению к объектам (лицам, задачам, идеям, событиям), наиболее значимым для группы в целом»[[11]](#footnote-11). Причем, как подчеркивает автор стратометрической концепции, «ценностно-ориентационное единство группы как показать ее сплочения, отнюдь не предполагает совпадения оценок и позиций членов группы во всех отношениях, нивелировку личности в группе, например, в сфере вкусов, эстетических ценностей, читательских интересов и т.д. … Ценностно-ориентационное единство в коллективе – это, прежде всего сближение оценок в нравственной и деловой сфере, в подходе к целям и задачам совместной деятельности». Одним из наиболее значимых проявлений межличностных отношений в коллективе является его социально-психологический климат. Содержательная характеристика психологического климата связана, как правило, с самочувствием человека в коллективе (настроением, удовлетворенностью, психологическим комфортом); когда же самочувствие людей переносится на их отношение к труду и другим членам коллектива, на межличностные отношения, на общие взаимоотношения, тогда складывается социально-психологический климат. В таком аспекте рассматривают психологический климат Б.Д. Парыгин, К.К. Платонов, Г.А. Моченов, М.Н. и другие. Следовательно, содержательная характеристика социально-психологического климата выражает отношения между членами коллектива. Понятия «социально-психологический климат», «морально-психологический климат», «эмоциональный климат», «духовная атмосфера» и т.п. широко используется в научной литературе как синонимы. Но при определении социально-психологического климата всегда отмечается общее психологическое группы, отражающее интегрированным образом особенности ее жизнедеятельности.

Таким образом, психологический климат – это складывающаяся в производственной группе нравственная (эмоциональная) атмосфера, комфортная или дискомфортная для членов группы[[12]](#footnote-12).

Классификация межличностных отношений.

1) По характеру взаимодействия: а) Деловые отношения; б) Неофициальные межличностные отношения в производственных группах Могут быть непосредственными – общение с членами группы, руководителями; так и опосредованными – с помощью других лиц (посредников) или технических средств направляются системой эмоционально опосредованных связей: взаимных симпатий и антипатий, дружбой, доверием и т.п. На основе этих отношений малая группа 20-30 человек стихийно разделяется на несколько неформальных контактных микрогрупп по 3-7 человек.

2) По форме взаимодействия а) психомоторные б) интеллектуальные в) перцептивные г) коммуникативные. Осуществление практических совместных действий при решении мыслительных задач (принятие решений и т.п.). При решении задач на опознание и декодирование сигналов посредством речевых функций и других средств общения межличностные отношения различают также по валентности или знаку: положительные, индифферентные, отрицательные. На основании предложенной классификации можно сказать, что вместе с официальной или формальной структурой общения, отражающей рациональную нормативную, обязательную сторону человеческих взаимоотношений, в любой социальной группе всегда имеется психологическая структура неофициального или неформального порядка, формирующаяся как система межличностных отношений. Как правило, неформальных структур в группе возникает несколько, например, структуры взаимоподдержки, взаимовлияния, популярности, престижа, лидерства и другие. Признаком хорошей организации производственных групп является преобладание официальной структуры над неофициальной. В свою очередь, важно знать, на каких ценностных ориентирах строятся неформальные отношения в группе.

Таким образом, межличностные отношения как объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми, проявлениями которых служат сплоченность как ценностно-ориентационное единство, коллективистское самоопределение, характер межличностных выборов, психологическая атмосфера, представляется достаточно сложным феноменом. Учитывая их несомненную значимость в эффективности жизнедеятельности коллектива необходимым представляется рассмотрение их регулирования.

1.3. Нормы как регулятор межличностных отношений в коллективе

Межличностные отношения в коллективе обладают определенной спецификой, которая требует их регуляции. И регулятором здесь выступают нормы. В данном случае различают нормы групповые и социальные. Нормы групповые (от лат. norma – руководящее начало, точнее предписание, образец) – совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной группы, характера их взаимоотношений, взаимодействия и общения[[13]](#footnote-13). Нормы групповые являются специфическим видом и своеобразной призмой преломления социальных норм, регулирующих жизнедеятельность больших групп и всего общества в целом. Бобнева М.И. рассматривает групповые нормы как специфический вид, как прообразы и модели более общих социальных норм. Она считает, что благодаря соотнесенности их с социальными нормами, принятыми в обществе в целом, групповые нормы эффективно используются обществом для нормативной перестройки личности, ее социально направленного формирования и развития. За рубежом групповые нормы изучаются с начала 30-х годов. Необходимо рассмотреть различные подходы к исследованию групповых норм. Т. Ньюкомом было начато изучение номинального и психологического членства человека в группе и соответственно групп членства и групп референтных или эталонных, а также механизмов влияния этих групп на принятие норм, установок и мнений членами этих групп. Далее Р. Мертоном было продолжено изучение референтных групп, и он вводит такое понятие как аномия. Аномия – это полное отсутствие какого-либо регулирующего воздействия норм на поведение. Хотя в настоящее время большинство социальных психологов считают доказанным, что участие в организованной группе является наиболее существенным фактором изменения индивидуальных установок, мнений, отношений, ценностей, демонстрируемого поведения за счет принятия нормативных стандартов одной группы.

В конце 30-тых годов особенно выделяются работы М. Шерифа и К. Шерифа. Они пытались ввести понятие социальной групповой нормы, с помощью которой наряду с категориями «статуса» и «роли» определяется группа: «Группа является социальной единицей, состоящей из ряда индивидов, которые находятся друг с другом в ролевых и статусных отношениях, стабилизированных в определенной степени в  данное время, и которые используют набор ценностей или норм регулирования их собственного поведения, по крайней мере, существенного для группы[[14]](#footnote-14).

Таким образом, в качестве группы всегда выступает организованная группа, в которой чётко соотнесены статус, роли и нормы. Однако в ряду этих понятий организационной и функциональной структуры группы определение, вводимое М. Шериф и К. Шериф для социальной групповой нормы, представляется неспецифичным: «Социальная норма – это оценочная шкала, например, масштаб, критерий, линейка, определяющая приемлемую свободу и объективно допускаемую свободу поведения, деятельности, убеждений и верований или любого другого свойства и проявления членов социального объединения». Бобнева М.И. считает, что в этом определении не отражен именно нормативный предписывающий и властный характер групповых норм как норм социальных, обеспечивающих их директивность, заданность и заданность ими определенных отношений, взаимодействий и взаимозависимостей между членами группы, внутри группы и их взаимоотношений и взаимодействий вне группы как представителей данной группы. Также изучением влияния групповых норм на перцептивные и поведенческие реакции человека занимались С. Аша и К. Крибфильд. Именно С. Аш установил, что влияние группы на индивида проявляется в его стремлении согласовывать свои показания с принятыми в группе нормами и избегать заключений, которые могут рассматриваться как его отход от норм этой группы. Характеристика норма подчёркивается и в работе Д. Мак-Дэвида и Х. Харари. Они отмечают, что групповые нормы являются не просто жёсткими ограничениями и предписаниями чёткого образа действий, но выделяют ряд принятых, допустимых вариаций поведения[[15]](#footnote-15). Нормы, определяя ожидаемый группой или обществом вид поведения и степень ожидаемой  конформности к нормам, в некоторых случаях могут жёстко ограничивать этот ряд возможных отклонений, в других, же они более гибки и допускают большие вариации и отклонения. В теоретических работах по групповой динамике К. Картрайта и Зандера отмечается роль групповых норм в формировании униформности внутри группы. Как регулятивные механизмы многие виды норм обеспечивают униформность функционирования членов группы. Однако Д. Мак-Дэвид и Х. Харари подчёркивают, что нормы регулируют также и различия внутри группы. С началом 60-х годов практически все исследования по групповой динамике и групповому взаимодействию включают анализ действия групповых норм. В качестве специальных направлений оформляются исследования групповых норм ответственности, взаимности, норм, регулирующих поведение помощи и альтруизма, моральных и нравственных норм. Специальные исследования были посвящены нормам договора и кооперативной деятельности в диадах и триадах, соотношению норм и установок членов группы, поведению в условиях аномии, соотношению норм и  ролевых ожиданий, механизмам отклоняющегося поведения, действию референтных – эталонных групп и групп, возникающих в ходе групповых дискуссий. Огромное число исследований содержит материал об использовании групповых норм в процессах группового давления, и группового конформизма. В явлениях независимости и протеста по отношению к групповым нормам. Анализ многообразия групповых норм, порожденных системами официальных и неофициальных отношений, ролевых предписаний и т.д., проведенный рядом авторов, позволяет дать следующую общую характеристику функционирования норм в малой группе. Во-первых, нормы есть продукты социального взаимодействия, возникающие в процессе жизнедеятельности группы, а также вводимые в неё более крупной социальной общностью (например, организацией). Во-вторых, группа не устанавливает нормы для каждой возможной ситуации; нормы формируются лишь относительно действий и ситуаций, имеющих некоторую значимость для группы. В-третьих, нормы могут прилагаться к ситуации в целом, безотносительно к отдельным участвующим в ней членам группы и реализуемым ими ролям, а могут регламентировать реализацию той или иной роли в разных ситуациях, т.е. выступать как сугубо ролевые стандарты поведения. В-четвертых, нормы различаются по степени принятия их группой: некоторые нормы одобряются почти всеми её членами, тогда как другие находят поддержку лишь у незначительного меньшинства, а иные не одобряются вовсе. В-пятых, нормы различаются также по степени и широте допускаемой ими девиантности и соответствующему её диапазону применяемых санкций. Применительно к целям нашей работы мы будем рассматривать особенности нормативной регуляции на уровне организации и малой группы. Нормы организационного уровня, единые для целого ряда коллективов, входящих в организацию, называются официальными. К ним относятся как формализованные нормы и правила, зафиксированные в соответствующих документах, или устных распоряжениях руководителя, так и неформализованные, но воспринимаемые как официальные всеми членами коллектива. Групповые нормы, складывающиеся в процессе взаимодействия членов малых групп и отражённые в их сознании, обычно обозначаются как неофициальные. Эти нормы функционируют в виде коллективных традиций, обычаев, групповых мнений и составляют наряду с другими характеристиками образ жизни производственного коллектива. Официальные нормы требуют от членов организации добросовестного отношения к выполняемой работе, использования рабочего времени по его прямому назначению. В то же время официальные нормы в организации могут допускать использование части рабочего времени на проведение собраний, некоторых спортивных мероприятий и т.д. Неофициальные нормы могут отличаться от официальных. Во-первых, они непосредственно связаны с групповыми и личностными ценностями, которые не обязательно совпадают с целями и ценностями коллектива в целом; во-вторых, они в гораздо большей степени подвержены влиянию ситуации, более гибко реагируют на нее. Важное отличие неофициальных норм в том, что они меньше выполняют функции запрещения. Диапазон допустимого поведения оказывается более широким, чем позволяют официальные нормы. Неофициальная система санкций оперативна и в ряде случаев действенная, чем официальная. Нормы можно разделить на две категории: а) нормы, которые изначально задает руководитель группы; б) нормы, выработанные группой. Для того чтобы выполнялись нормы, предложенные руководителем, ему зачастую требуется прилагать для их соблюдения особые усилия. В противоположность этому нормы, выработанные самой группой, защищаются членами группы. Группа осуществляет давление на своих членов, заставляя их подчиняться этим нормам. В группах могут возникать такие нормы, как защита неудачливого члена; защита молодого члена; подчинение руководителю, выбранному самими участниками из состава группы; стремление любой ценой обходиться без помощи других и другие. В организации групповые нормы могут, классифицированы следующим образом: 1) гордость за организацию; 2) достижение целей; 3) прибыльность; 4) коллективный труд; 5) планирование; 6) контроль; 7) профессиональная подготовка кадров; 8) нововведения; 9) отношения с заказчиком; 10) защита честности. Также необходимо отметить, что наличие в группе более или менее развитой, разветвленной и относительно устойчивой системы групповых норм не только позволяет ей соотнести поведение каждого своего члена с выработанным эталоном и на этом основании выбрать наиболее эффективное средство воздействия на данную личность, но и значительно облегчает осуществление социального окружения. Одним из важнейших признаков развития системы групповых норм является высокий показатель предметно-деятельностного и ценностно-ориентационного единства членов группы, о котором говорилось выше, особенно в нравственной и деловой сферах ее жизнедеятельности. При этом основанием подобной сплоченности в коллективе является не комформная реакция индивидов на групповое давление, а подлинное коллективистское самоопределение каждой личности. Итак, на основании рассмотренного понятия о нормах, их многообразии и функционировании в малых группах, можно сказать, что нормы определяют, что допустимо и недопустимо в группе, желательно и не желательно, что правильно и не правильно, а также подтвердить, что групповая норма, как некоторое правило, стандарт поведения в малой группе, является регулятором развертывающихся в ней отношений.

Таким образом, нормы рождаются из межличностных отношений и облегчая их выступают посредником, а следовательно и облегчают управление коллективом. Однако групповые нормы не статичны по своей природе. Они могут изменяться под влиянием, одним из которых является групповая динамика.

ГЛАВА 2. Этапы развития организации и их влияние на нормы, регулирующие межличностные отношения в коллективе.

Групповая динамика- этот термин был впервые использован в 1939 г. К. Левиным, который впервые сформулировал вывод о том, что в группах людей каждый член признает свою зависимость от других членов группы. По определению К.Левина, групповая динамика – это дисциплина, исследующая положительные и отрицательные силы, которые действуют в данной группе[[16]](#footnote-16). Применительно к моему исследованию групповая динамика объективно вызывается развитием организации, которое, соответственно, опосредованно будет влиять на групповые нормы и межличностные отношения в коллективе в целом. Организация, как и люди, имеет свой жизненный цикл роста, развития, зрелости распада. На каждом этапе есть цель развития, которая может быть достигнута при условии грамотного управления коллективом и в частности межличностными отношениями. Облегчить данную задачу призваны нормы. Соответственно, переход к каждому из этапов оказывает существенное влияние на групповые нормы. Однако чтобы рассмотреть это влияние, для начала необходимо дать определение организации.

1. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф., 1988. Организация – это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели и целей. Чтобы считаться организацией, такая группа должна соответствовать нескольким обязательным требованиям. К ним относятся: наличие, по крайней мере, двух людей, которые считают себя частью этой группы; наличие, по крайней мере, одной цели, которую принимают как общую все члены одной группы; наличие членов группы, которые намеренно работают вместе, чтобы достичь значимой для всех цели[[17]](#footnote-17).

2. Виханский О.С., Наумов А.И., 1999. Организация – это систематизированное, сознательное объединение действий людей, преследующее достижение определенных целей[[18]](#footnote-18).

3. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д., 1997. Организация – это группа людей, ведущих себя определенным образом. Понятие «организация» приобрело сегодня статус общенаучного, междисциплинарного понятия. Оно применяется к широкому кругу объектов, процессов и явлений. Понятие «организация» часто употребляется в смысле «система». Например, государственная (коммерческая, общественная, научно-исследовательская, спортивный союз и т.д.), организация, учреждение. Действительно, любая подобная организация состоит из элементов: людей, рабочих мест, предметов, а также связей, взаимодействий, отношений между ними. И имеет конкретные границы. В этом смысле такая организация является системной. Кроме того, понятие «организация» отражает определенный процесс упорядочения элементов системы, ее переход от низших форм порядка к высшим, из менее организованного состояния в более организованное. «Организация» тесно связана с «развитием». Оба понятия предполагают определенную направленность движения, изменения системы от одного качественного состояния к другому. Однако если организация в нашем представлении предусматривает только прогрессивную направленность движения, например, переход компании от низших форм организации к высшим, то понятие «развитие» охватывает своим содержанием как прогрессивные, так и регрессивные преобразования. Из множества общих закономерностей развития, прежде всего, выделяют этапность развития системы.

По Аверьянову полный цикл развития любой конкретной системы включает 5 основных этапов:

* возникновение;
* становление;
* зрелость;
* регрессивные преобразования;
* ликвидация (исчезновение).

Возникновение и становление системы – этапы прогрессивной ветви ее развития, процесс организации. Возникновение системы делится на две части:

1) скрытая – это когда в недрах старого проявляются новые элементы, происходит их количественный рост.

2) явная – это когда новые элементы образуют новую структуру.

Становление – этап в развитии системы, в процессе которого она превращается в развитую, организационную систему, приобретает черты целостности. Процесс становления системы характеризуется:

* количественным ростом элементов системы нового качества;
* противоречиями между новыми элементами и старой системой, в недрах которой они возникли;
* противоречиями между самыми новыми элементами; · противоречиями организованных процессов дифференциации и интеграции в системе;
* процессами комбинирования и «отбора функционально-структурных комбинант» элементов системы;
* ростом структурной и организационной тождественности подсистем и систем в целом, превращением системы в организованное целое;
* пространственным расширением системы.

Этап зрелости характеризует относительно устойчивое состояние системы, когда процессы организации и дезорганизации в ней уравновешивают друг друга. Следует отметить, что организация не есть коллектив, так как организация – это система, а коллектив ее социальная основа. Следовательно, организация – понятие более широкое. Коллектив имеет собственную закономерность развития. Однако, еще дополнительно накладывают отпечаток этапы развития организации, поэтому возникает необходимость рассмотреть этапы развития организации. Так, Л. Грейнер рассматривает пять ступеней (фаз) и соответственно путей развития компании.

Фаза 1 Создание бизнеса (творческая часть)

Фаза характеризуется концентрацией усилий на развитии технологии бизнеса и рынка, ожиданием вознаграждения в будущем, контролем немедленной обратной связи. Успех приводит к кризису лидерства (основатель бизнеса не справляется с проблемой роста).

Фаза 2 Управление (формализация и построение структур и систем управления).

Построение формальных управленческих систем: организационная структура, системы отчетности и контроля, стандартизация бизнес-процессов, процедур и правил, установление более формальных связей, развитие управленческих кадров. Успех ведет к кризису автономии (кризис управления).

Фаза 3 Делегирование.

Возникает необходимость в децентрализации функций, делегировании полномочий. Создаются центры прибыли, система мотивации основана на результатах, централизованное управление сосредоточено на выработке стратегии. Успех ведет к частичной потере контроля.

Фаза 4 Координация.

Внедрение процедур корпоративного планирования. Новые продуктивные группы рассматриваются как центры инвестиций, технические функции (логистика, автоматизация) смещаются к центру. Успех ведет к кризису бюрократии (люди теряют предпринимательский и творческий интерес).

Фаза 5 Сотрудничество.

Создание структуры на основе самостоятельных бизнес-единиц, перераспределение функций и ролей между подразделениями и центром. Возникают повышенные требования к менеджерам, мотивация ориентирована на конечный результат. Существует большая вероятность возникновения кризиса синергии в группе. Дав характеристику этапам развития организации, необходимо выяснить, какое влияние они оказывают на групповые нормы.

Таким образом, мы рассмотрели основные этапы развития организации и их влияние на нормы, регулирующие межличностные отношения в коллективе.

ГЛАВА 3. Эмпирическое исследование

3.1 Обоснование базы и методов исследования

Проблема межличностных отношений в коллективе вызывает огромный интерес к их изучению со стороны исследователей. В настоящее время стали появляться психологические работы на эту тему. Однако не во всех них прослеживается разработанность целого ряда общих и частных вопросов, затрагивающих эту проблему. К ним относятся и вопросы, связанные с определенной спецификой межличностных отношений в коллективе на разных этапах развития организации. Поэтому мое исследование направлено на изучение этих особенностей. Для достижения цели моего экспериментального исследования я определила следующие задачи:

1. Обосновать базу исследования и методический инструментарий.

2. Провести эмпирическое исследование межличностных отношений в коллективе на разных этапах развития организации.

3. Выявить и описать особенности влияния уровня развития группы на межличностные взаимоотношения в коллективах организаций.

В силу специфики цели моего исследования, выборку составили 2 организации, находящиеся на первом и втором этапах развития: · ТОО «Стиль лайф» зарегистрировано в 2000 году и является первоэтапной организацией. Занимается реставрацией и производством мягкой и корпусной мебели. Выборка этой организации составила 20 человек, из них 8 человек – специалисты и управленцы и 12 человек – рабочие. Средний возраст выборки 35 лет, из нее 3 женщины и 17 мужчин. · Мебельная фабрика «Цепрус» зарегистрирована в 2002 году и является второэтапной организацией. Занимается производством офисной мебели. Выборка этой организации составила 31 человек, из них 4 человека – дизайнеры, 1 человек – офис-менеджер, маркетолог, директор по производству и коммерческий директор и остальные 23 человека – рабочие. Теперь перейдем к обоснованию методического инструментария и более подробно остановимся на описании методик, используемых в моем исследовании для изучения межличностных отношений:

1) Методика социометрического измерения – основоположник социометрии известный американский психиатр и социальный психолог Дж. Морено. Внедрение этого метода в исследовании психологов связано с именами Е.С. Кузьмина, Я.Л. Коломинского, В.А. Ядова, И.П. Волкова и др. Социометрическая техника применяется для диагностики межличностных отношений в целях их изменения, улучшения и совершенствования, а также позволяет изучить структурный аспект коллектива. Например, структуры лидерства, популярности, отверженности. Социометрический метод позволяет выразить отношения в коллективе в виде числовых величин и графиков и таким образом получить ценную информацию о состоянии коллектива. Поэтому этот метод нашел применение в нашем исследовании.

2) Следующая методика, которую я использовала в целях изучения межличностных отношений в коллективе – это «Оценка психологической атмосферы в коллективе», автором которой является Ф. Фидлер. В основе лежит метод семантического дифференциала. Методика интересна тем, что допускает анонимное обследование, так как в целях моего исследования это может быть необходимым, потому что не все участники эксперимента могут искренне отвечать на поставленные вопросы, то есть боятся осложнений в коллективе. Все это повышает надежность данной методики. Надежность увеличивается и в сочетании с другими методиками (например, социометрией).

3) Необходимым был выбор методики А.В. Петровского «Ценностно-ориентационное единство», так как для подтверждения гипотезы надо изучить сплоченность группы и проследить, как меняется ее уровень в коллективе на разных этапах развития организации[[19]](#footnote-19).

4) Методика диагностики межличностных отношений – создана Т. Лири, Г. Лефоржем, Р. Сазеком в 1954 году. Выбор данной методики связан с тем, что, используя ее в моем эксперименте, я могу выявить преобладающие типы отношений к людям и увидеть, как они меняются в коллективе в процессе развития организации. Эта методика получила применение в исследовании взаимоотношений в производственных коллективах.

3.2 Описание результатов исследования

Методика социометрического измерения проводилась следующим образом. Участникам эксперимента для начала было предложено в правом верхнем углу социометрической карточки написать код, то есть фамилию, имя, отчество (инициалы). Я сразу сделала акцент на том, что это необходимо для того, чтобы можно было обработать полученные данные. Социометрическая процедура проводилась в параметрической форме. Это значит, что испытуемым предложили выбрать строго фиксированное число из всех членов группы, а именно сделать 3 выбора. Для этого было необходимо ответить на поставленный вопрос: «Кого бы вы хотели выбрать своим непосредственным начальником?» При этом сделать только 3 выбора, от наиболее вероятного до наименее вероятного, указывая фамилию, имя, отчество (инициалы выбранного). Когда социометрические карточки заполнены и собраны, я приступила к их первичной обработке. С помощью исходного массива данных мною была построена социоматрица.

В результате социометрического измерения были выявлены следующие особенности. В выборке организации на первом этапе развития, из сделанных 60 выборов – 32 взаимовыбора, а в организации, на втором этапе развития, из сделанных 93 выборов – 20 взаимовыборов. В результате полученных данных можно сделать вывод о том, что в организации на первом этапе взаимовыборов больше, что составляет 53%, чем в организации на втором этапе, где взаимовыборов значительно меньше – 22%. На основе суммирования числа полученных выборов и взаимовыборов я определила социометрический статус членов коллектива (лидеры, популярные, менее популярные, отвергаемые).

Социометрический статус коллектива на разных этапах организации Социометрический статус I II количество испытуемых % доля кол-во испытуемых % доля Лидеры 2 10% 1 3%. Популярные 9 45% 3 10%. Менее популярные 4 20% 9 29%. Отвергаемые 5 25% 18 58% 20 100% 31 100% . Из анализа видно, что количество человек в каждом социометрическом статусе, на первом и втором этапах организации разное. Для более полного сравнения я использовала х2-критерий К. Пирсона, который оценивает разности частот двух распределений: эмпирического и теоретического. В результате подсчета оказалось, что х2-критерий больше теоретического значения. Полученный вывод достоверен на 95%, следовательно, различия статистически значимы. На основе социоматриц я построила социограмму, то есть схематично изобразили реакции испытуемых друг на друга при ответах на социометрический критерий. Оценка психологической атмосферы проходила по инструкции. Испытуемым был представлен опросный бланк.

Опросный бланк 1 2 3 4 5 6 7 8

1) Дружелюбие \* Враждебность

2) Согласие \* Несогласие

3) Удовлетворенность \* Неудовлетворенность

4) Продуктивность \* Непродуктивность

5) Теплота \* Холодность

6) Сотрудничество \* Несогласованность

7) Взаимоподдержка \* Недоброжелательность

8) Увлеченность \* Равнодушие

9) Занимательность \* Скука

10) Успешность \* Безуспешность

Здесь приведены противоположные по смыслу 10 пар слов, с помощью которых испытуемым предлагалось описать психологическую атмосферу в коллективе, с задачей обратить внимание на то, что чем ближе к правому или левому слову в каждой паре они поставят знак \*, тем более выражен этот признак в их коллективе. Для начала я определила, как оценивает психологическую атмосферу в своем коллективе каждый участник эксперимента, то есть индивидуально.

Далее определила среднее арифметическое значение, которое позволило выявить различие психологической атмосферы в коллективе на разных этапах организации. Затем для ее полной характеристики на основании индивидуальных профилей создала средний профиль.

1 2 3 4 5 6 7 8

1 Дружелюбие Враждебность

2 Согласие Несогласие

3 Удовлетворенность Неудовлетворенность

4 Продуктивность Непродуктивность

5 Теплота Холодность

6 Сотрудничество Несогласованность

7 Взаимоподдержка Недоброжелательность

8 Увлеченность Равнодушие

9 Занимательность Скука

10 Успешность Безуспешность

Фрагмент семантического профиля в коллективе на первом этапе организации 1 2 3 4 5 6 7 8

1 Дружелюбие Враждебность

2 Согласие Несогласие

2 Удовлетворенность Неудовлетворенность

4 Продуктивность Непродуктивность

5 Теплота Холодность

6 Сотрудничество Несогласованность

7 Взаимоподдержка Недоброжелательность

8 Увлеченность Равнодушие

9 Занимательность Скука

10 Успешность Безуспешность

Фрагмент семантического профиля в коллективе на втором этапе организации. Сравнив два анализа можно сделать вывод о том, что для коллектива, который находится на втором этапе развития организации характерна неудовлетворенность и несогласие. Это связано с тем, что на втором этапе расширяется прием на работу специалистов, что вызывает трения между работниками первоначального состава. Руководители становятся больше управленцами, чем предпринимателями. Все эти изменения связанные с развитием организации накладывают отпечаток на межличностные отношения в коллективе.

Для изучения сплоченности коллектива и проверки гипотезы была использована методика ЦОЕ А.В. Петровского. Испытуемым была предложена анкета, которая содержит 35 качеств личности. Участникам эксперимента было необходимо выбрать 5, которые, по их мнению, влияют на развитие группы, и следовательно на сплоченность коллектива. Рассмотрев выбранные качества, выяснилось какой уровень сплоченности характерен для коллектива на разных этапах развития организации. А.В. Петровский выделяет 3 уровня:

1) высокий уровень;

2) средний уровень;

3) слабый уровень.

В коллективе на первом этапе развития организации определен высокий уровень сплоченности. Это говорит о том, что численность коллектива небольшая. Так как организация борется за выживание, то члены коллектива стараются концентрировать свои усилия на ее развитии, и каждый ожидает вознаграждение в будущем. Поэтому для такого коллектива характерна высокая сплоченность и четкое взаимодействие.

В коллективе на втором этапе организации – средний уровень, следовательно, не очень характерна сплоченность. Это обусловлено тем, что численность увеличивается, устанавливаются более формальные связи и в быстром темпе идет развитие управленческих кадров.

При исследовании межличностных отношений в коллективе, нам необходимо было выявить преобладающий тип отношений к людям. Этот результат был получен с помощью методики Т. Лири. В ходе ее проведения использовалась следующая инструкция: «Поставить знак «+» против тех определений, которые соответствуют представлению о себе, если нет полной уверенности знак «+» не ставить». Опросник содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуются 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Максимальная оценка уровня – 16 баллов, но она разделена на четыре степени выраженности отношения. Каждый испытуемый набрал разное количество баллов по определенным типам отношений. На основе этих результатов определилось среднее значение по 8 типам отношений, и начертили условную схему в виде круга, разделенного на секторы и отметили на нем эти величины. Тем самым, определилась взаимосвязь двух переменных: доминирование – подчинение, дружелюбие – враждебность. Типы отношений в коллективе на первом этапе организации:

1 – Авторитарный

3 - Агрессивный

5 – Подчиняемый

7 – Дружелюбный

2 – Эгоистичный

4 – Подозрительный

6 – Зависимый

8 – Альтруистический

Типы отношений в коллективе на втором этапе организации:

1 – Авторитарный

3 - Агрессивный

5 – Подчиняемый

7 – Дружелюбный

2 – Эгоистичный

4 – Подозрительный

6 – Зависимый

8 – Альтруистический Рисунок

В каждом коллективе на разных этапах организации выражен определенный тип отношений, которые имеют различие между собой и его можно показать следующим образом.

Выборки Типы отношений 1 2 3 4 5 6 7 8 1 5,5 4,3 3,5 1 6 5,3 7 6,5 2 8 6,5 5,7 4,5 6,1 7,1 8,9 8,9.

Различие 2,5 2,2 2,2 3,5 0,1 1,8 1,4 2,4

Статистическая значимость Р<0,01 х2=11,1 к = 1 4,8 20 31,6 0,01 1,1 2,6 7,6. Для определения статистической значимости использовался медианный критерий. На первом этапе смешалось и упорядочилось выборка, после чего нашли медиану. На втором этапе построили четырехпольную таблицу. И на третьем этапе рассчитали х2-критерий Йетса.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что статистически значимыми различия являются в следующих типах отношений: авторитарном, эгоистичном, агрессивном, подозрительном и альтруистическом. В таких типах отношений, как подчиняемый, зависимый и дружелюбный различия статистически не значимы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Характерной чертой развития современного общества является постоянно возрастающий интерес к индивидуальности человека, который, входя в новое тысячелетие, ощущает острую потребность не только в познании самого себя, но и в понимании других. Искусство строить отношения между людьми требует от каждого умения заглянуть за пределы очевидного и прикоснуться к глубинным психическим процессам, на основе которых строится межличностное взаимодействие.

Межличностные отношения проходят практически через все сферы жизнедеятельности человека, который, будучи даже в одиночестве, продолжает опираться в своих действиях и мыслях на представления об оценках значимых для него людей. Отношения между людьми, как важнейшая сторона их совместной жизни и деятельности, всегда, так или иначе, осмысливалась ими, сначала на уровне обыденного, житейского сознания, а затем и на более глубоком теоретическом уровне.

Проблема развития групп, в которые объединены люди в процессе своей жизнедеятельности, - актуальный вопрос современной жизни. Реальность общественных отношений всегда дана как реальность отношений между социальными группами, поэтому для социологического анализа крайне важным и принципиальным вопросом является вопрос о том, по какому критерию следует вычленять группы из того многообразия различного рода объединений, которые возникают в человеческом обществе. Группа - это некоторая совокупность людей, рассматриваемых их с точки зрения социальной, производственной, экономической, бытовой, профессиональной, возрастной и т.п. общности.

Очень важным и существенным является изучение межличностных отношений в коллективе. Руководители, как правило, очень мало уделяют им внимание или вообще не придают им значения. Для них главным является качество работы и экономический результат. А ведь на всё это как раз и влияют межличностные отношения.

Наряду с умением выбрать оптимальный в данной ситуации стиль руководства, менеджер должен, прежде всего, знать типичные ошибки, присущие людям его статуса, и правильно строить межличностные отношения с персоналом.

К типичным ошибкам относятся случаи, когда:

* руководитель не дает конкретных заданий, но постоянно досаждает подчиненных большим количеством вопросов общего характера;
* “зациклен” на одной теме в общении с персоналом, например, передовой дисциплине;
* ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания;
* постоянно проповедует свои замыслы;
* не доверяет своим сотрудникам, злоупотребляет мелочным контролем;
* увлекается бумагочетством;
* малодоступен территориально и во времени;
* не имеет готовых решений производственных задач, предлагаемых персоналу.

Основополагающее значение имеет уважение чужого достоинства. Нравственно-психологической основой этого принципа является аксиома социальной психологии, согласно которой ни один человек не чувствует себя достаточно комфортно без положительной самооценки. Следовательно, руководитель обязан видеть в каждом подчиненном не должность, а личность, проявлять доброжелательность и терпимость, с уважением относится к его личной жизни, но при этом избегать советов в этой области.

Исследователи выделяют в качестве социально-психологических факторов эффективности организаций следующие:

1. Целенаправленность, характеризующая цели совместного взаимодействия, т.е. потребности, ценностные ориентации членов организации, средства и способы взаимодействия.

2. Мотивированность, раскрывающая причины трудовой, познавательно, коммуникативной и прочей активности членов организации.

3. Эмоциональность, проявляющаяся в эмоциональном отношении людей к взаимодействию, в специфике эмоциональных, неформальных отношений в организации.

4. Стрессоустойчивость, характеризующая способность организации согласованно и быстро мобилизовать эмоционально-волевой потенциал людей для противодействия деструктивным силам.

5. Интегративность, обеспечивающая необходимый уровень единства мнений, согласованности действий.

6. Организованность, обусловленная особенностями процессов управления и самоуправления.

Важным условием эффективности функционирования организаций является наличие в ней благоприятного социально-психологического климата, который включает многие вышеперечисленные факторы.

На межличностные отношения в трудовом коллективе оказывает влияние множество факторов: экономические, нравственные, эстетические, административные и др. Формой выражения этих факторов является информация, которая становится непосредственным предметом труда сотрудника. В конечном счете, информация выражает определенные отношения в процессе осуществления хозяйственной деятельности. Из сказанного можно сделать вывод, что предметом труда сотрудника помимо информации являются отношения в коллективе. Деятельность по налаживанию этих отношений носит профессиональный характер, поэтому необходим профессиональный отбор работников системы управления, т. е. сотрудников. Помимо уже упомянутых выше организаторских качеств менеджер должен обладать гражданственностью, требовательностью к себе и другим, высоким уровнем общей и управленческой культуры. Степень развития этих качеств в человеке служит основой определения профессиональной пригодности работников к руководящей должности. Практика показывает, что качества, которые дают возможность руководить совместной деятельностью людей, существуют вне связи с производственным опытом специалистов и могут быть оценены заранее.

Выделяются следующие организаторские способности, которые непосредственно влияют на развития каждого сотрудника в частности:

* адаптационная мобильность — склонность к творческим формам деятельности, непрерывному углублению знаний;
* инициативность;
* нетерпимость к косности, консервативным проявлениям;
* стремление учить других, желание качественных изменений в организации и содержании собственной деятельности;
* готовность к обоснованному риску;
* стремление к нововведениям;
* расширение круга своих полномочий;
* самообладание, предприимчивость.

Благоприятный психологический климат – это итог систематической работы и мероприятий руководителей и всех сотрудников организации[[20]](#footnote-20).

ЛИТЕРАТУРА

1. Анастази А. Психологическое тестирование. Кн. 1. М.: Просвещение, 1982.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Изд-во Аспект-Пресс, 2002.
3. Аникеев Н.П. Психологический климат в коллективе. М.: Просвещение, 1999.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: Изд-во Аспект-Пресс, 1999.
5. Бейлза Р. Общая психология.- М. 1989.
6. Бодалев А.А. Восприятие человека человеком. Л.: Изд-во ЛГУ, 1988.
7. Бодалев А.А. Личность и общение. М.: Педагогика, 1993.
8. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психологической диагностике. Киев: Наука думка, 1989.
9. Виханский О.С., Наумов А.И. Психология. 1999.
10. Волков И.П. Социометрические методы в социально-психологических исследованиях. Л.: Изд-во ЛГУ, 1992.
11. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2001.
12. Д. Мак-Дэвида и Х. Харари. Нормы являются не просто жёсткими ограничениями и предписаниями чёткого образа действий, но выделяют ряд принятых, допустимых вариаций поведения. // Регулирование норм внутри группы.- Л. 1970.
13. Донцов А.И. Психология коллектива. М.: Изд-во МГУ, 2000.
14. Еникеев М.И. Социальная психология: Учебник для вузов. М.: Издательство ПРИОР, 2000.
15. Журнал «Psychology» Ст. № 34 // Под ред. Журавлева А.Л. Анализ исследования взаимоотношений сотрудников. М. 2004.
16. Журавлев А.Л. Факторы формирования стиля руководства производственным коллективом // Социально-психологические проблемы производственного коллектива. М.: Наука, 1993.
17. Занковский А.Н. Организационная психология: Учеб. пособие для вузов по специальности Организационная психология. М.: Флинта: МПСИ, 2000.
18. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. Ростов н/Д.: Феникс, 2002.
19. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. Минск, Изд-во БГУ, 1989.
20. Комисарова Т.А. Управление человеческими ресурсами. М.: Изд-во Аспект-Пресс, 2002.
21. Конфликтология: Учебник для вузов // Под ред. В.П. Ратникова. М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2001.
22. Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства.- М.: Проспект, 2001.
23. Кордуэлл М. Психология. А-Я: Словарь-справочник / Пер. с англ. К.С. Ткаченко. М.: ПРОГРЕСС, 1999.
24. Краткий психологический словарь / Ред.-сост. Л.А. Карпенко; Под общ. Ред. А.В. Петровского, М.Т. Ярошевского. Ростов н/Д.: Феникс, 1999.
25. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Социальная психология малой группы: Учеб. пособие для вузов. М.: Издательство Аспект-Пресс, 2001.
26. Крысько В.Г. Социальная психология: Учеб. для студ. высш. учеб. заведений. М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002.
27. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. СПб.: Питер, 2000.
28. Левин К. Социально-психологические характеристики групповой динамики. 1939.
29. Машков В.Н. Психология управления. М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2002.
30. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф.. Общая психология. 1988.
31. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. М.: Бизнес-школа Интел-Синтез, 2000.
32. Морено Я.Л. Социометрия: Экспериментальный метод и наука об обществе / Пер. с англ. М.: Академический Проект, 2004.
33. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. Кн.1: Основы общей психологии. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000.
34. Немов Р.С. Психология: Учебник для студентов высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. Кн.3: Психодиагностика: Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 1998.
35. Новиков В.В. Социальная психология: феномен и наука. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2003.
36. Обозов Н.Н., Обозова А.Н. Три подхода к исследованию психологической совместимости // Райгородский Д.Я. Психология семьи: Учебное пособие для факультетов психологии, социологии, экономики и журналистики. Самара: Издательский дом БАХРАХ-М, 2002.
37. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. Киев: Наука думка, 1990.
38. Общая психодиагностика / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. М.: Изд-во МГУ, 1998.
39. Ольшанский В.Б. Личность и социальные ценности. М.: Просвещение, 1998.
40. Основы профессионального психофизиологического отбора / Н.В. Макаренко, Б.А. Пухов, Н.В. Кольченко и др. Киев: Наука думка, 1997.
41. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие. СПб.: ИВЭСЭП, Знание, 2003.
42. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения. Л.: Наука, 1991.
43. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. М.: Знание, 1982.
44. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Теоретическая психология. М.: Издательский центр Академия, 2001.
45. Плотинский Ю.М. Теоретические и эмпирические модели социальных процессов. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000.
46. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. СПб.: Питер, 2000.
47. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. М.: Просвещение, 1999.
48. Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. СПб.: Питер, 2001.
49. Психология управления персоналом / Под ред. А.В. Батаршева. М.: ЮНИТИ, 2003.
50. Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б.Д. Карвасарского. СПб.: Питер, 1998.
51. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студ. вузов. М.: Изд-во Аспект-Пресс, 2001.
52. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, А.Г. Лаптева. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001.
53. Рождественская Н.А. Роль стереотипов в познании человека человеком // Вопросы психологии. -1986.
54. Розанова В.А. Психология управления. Учебное пособие. М.: ЗАО Бизнес-школа Интел-Синтез, 2002.
55. Руководство практического психолога: Психологические программы развития личности / Под ред. И.В. Дубровиной. М.: Просвещение, 1997.
56. Самоукина Н.В. Управление персоналом. М.: Изд-во Аспект-Пресс, 2003.
57. Свенцицкий А.Л. Психология управления организациями. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000.
58. Свенцицкий А.Л. Социальная психология: Учебник. М.: ООО ТК Велби, 2003.
59. Социальная психология / Под ред. А.В. Петровского. М.: Просвещение, 1997.
60. Социальная психология: Учеб. пособие для вузов / Под ред. А.М. Столяренко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.
61. Уманский Л.И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов // Методология и методы социальной психологии / Под ред. Е.В. Шорохова. М.: Наука, 1996.
62. Управление персоналом / Под ред. Т.Ю. Базарова. М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2001.
63. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. М.: Изд-во Аспект-Пресс, 1999.
64. Штроо В.А., Меланьина А.А. Референтные отношения в группе как фактор организационных изменений // Вопросы психологии. -3. 2005.

1. Журнал «Psychology» Ст. № 34. Журавлева А.Л. Анализ исследования взаимоотношений сотрудников. М. 2004. [↑](#footnote-ref-1)
2. Немов Р.С. Психология: В 3 кн. Кн.1: Основы общей психологии.- М. 2000.С. 85. [↑](#footnote-ref-2)
3. Бейлза Р. Общая психология.- М. 1989. С. 351. [↑](#footnote-ref-3)
4. Андреева Г.М. Социальная психология. - М. 2002. С. 34. [↑](#footnote-ref-4)
5. Немов Р.С. Указ. Соч. С. 166. [↑](#footnote-ref-5)
6. Там же. М. 2000. С. 15. [↑](#footnote-ref-6)
7. Машков В.Н. Психология управления.- М. 2002. С. 69. [↑](#footnote-ref-7)
8. Там же. М. 2000. С. 206. [↑](#footnote-ref-8)
9. Немов Р.С. Указ. Соч. С. 39. [↑](#footnote-ref-9)
10. Там же С. 40. [↑](#footnote-ref-10)
11. Немов Р.С. Указ. Соч. С. 182. [↑](#footnote-ref-11)
12. Немов Р.С. Указ. Соч. С. 177. [↑](#footnote-ref-12)
13. Немов Р.С. Указ. Соч. С. 238. [↑](#footnote-ref-13)
14. Немов Р.С. Указ. Соч. С. 145. [↑](#footnote-ref-14)
15. Д. Мак-Дэвида и Х. Харари. Нормы являются не просто жёсткими ограничениями и предписаниями чёткого образа действий, но выделяют ряд принятых, допустимых вариаций поведения. // Регулирование норм внутри группы.- Л. 1970. [↑](#footnote-ref-15)
16. Левин К. Групповая динамика – это дисциплина, исследующая положительные и отрицательные силы, которые действуют в данной группе // Социально-психологические характеристики групповой динамики. 1939. [↑](#footnote-ref-16)
17. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф.. Общая психология. 1988. [↑](#footnote-ref-17)
18. Виханский О.С., Наумов А.И. Психология. 1999. С. 12. [↑](#footnote-ref-18)
19. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. М.: Знание, 1982. С. 24. [↑](#footnote-ref-19)
20. Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства.- М.: Проспект, 2001. С. 34. [↑](#footnote-ref-20)