Федеральное агентство по образованию

Всероссийский заочный финансово-экономический институт

Кафедра

Контрольная работа

на тему

**«Психология управления»**

Владимир

2009

**Введение**

Психология управления предоставляет знания, которые возможно использовать при решении проблемы управления деятельностью трудового коллектива.

Особенностью психологии управления является то, что ее объектом является организованная деятельность людей. Организованная деятельность - это деятельность людей, объединенных в одну организацию, подчиняющихся правилам и нормам этой организации и выполняющих заданную им совместную работу в соответствии с экономическими, технологическими, правовыми, организационными и корпоративными требованиями.

Социально-психологические отношения выступают как взаимоотношения людей, опосредованные целями, задачами и ценностями совместной деятельности, т.е. ее реальным содержанием. Управленческие отношения составляют организованную совместную деятельность, делают ее организованной.

В социальной психологии отдельный работник выступает как часть, как элемент социальной группы, вне которой его поведение не может быть понятым.

В психологии управления и отдельный работник, и социальная группа, и коллектив выступают в контексте организации, в которую они входят и без которой их анализ в плане управления оказывается неполным.

1. **Понятие, предмет и задачи психологии управления**

*Психология управления* - это отрасль психологии, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности. *Основная задача* психологии управления - анализ психологических условий и особенностей управленческой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления. Процесс управления реализуется в деятельности руководителя, в которой психология управления выделяет такие моменты как: диагностика и прогнозирование состояния и изменений управленческой подсистемы; формирование программы деятельности подчиненных, направленной на изменение состояний управляемого объекта в заданном направлении; организация исполнения решения. В личности руководителя психология управления различает его управленческие потребности и способности, а также его индивидуальную управленческую концепцию, включающую сверхзадачу, проблемное содержание, управленческие замыслы и внутренне принятые личностью принципы и правила управления. Практическая реализация разработок в области психологии управления осуществляется в виде создания диагностического инструментария, разработки активных методов подготовки руководителей, управленческого консультирования, создания резерва на выдвижение на руководящие должности и т.д. *Предметом психологии управления* являются следующие проблемы человеческих взаимоотношений и взаимодействий:

1.Личность, ее самосовершенствование и саморазвитие в процессе труда.

2.Управленческая деятельность и ее организация с точки зрения психологической эффективности.

3.Групповые процессы в трудовом коллективе, и их регуляция

**2. Основные методы психологии управления**

Психология управления использует различные психологические методы, основными из которых являются *наблюдение и эксперимент*.

*Наблюдение* - сложный объективный психологический процесс отражения действительности. Его сложность обусловлена тем, что оно ведется в естественной обстановке функционирования организации, в которой место и роль исследователя как наблюдателя оказывает определенное влияние и воздействие на наблюдаемых, с одной стороны, и на подбор и обобщение информации, с другой.

*Эксперимент* – один из самых своеобразных и трудно осваиваемых методов сбора информации. Осуществление эксперимента позволяет получить уникальную информацию Основная цель его проведения - проверка гипотез, результаты которых имеют прямой выход на практику, на различные управленческие решения.

**3. Психологические законы управления**

Законы психологии управления проявляются во взаимодействии в межличностных отношениях и в групповом общении. Основными законами психологии управления и управленческой деятельности в целом являются:

*1. Закон неопределенности отклика*. Его можно назвать законом зависимости внешних воздействий от внутренних психологических условий (структур). Этот закон основывается на психологических явлениях - апперцепции и наличии стереотипов сознания. Апперцепция - зависимость восприятия от прошлого опыта субъекта. Стереотипы сознания - устойчивые мнения, оценки, суждения, которые неточно и неполно отражают окружающую действительность и влияют на поведение, создавая явные или скрытые коммуникационные барьеры. Один и тот же человек в разное время может качественно по-разному реагировать на одно и то же воздействие. Множество внутренних психологических факторов (настроение, эмоциональное состояние и т.д.) серьезно влияют, а порой и определяют реакции конкретного человека в конкретных ситуациях. И эти факторы невозможно учесть.

*2. Закон неадекватности взаимного восприятия*. Суть этого закона состоит в том, что человек никогда не может постичь другого человека с той точностью и полнотой, которая была бы достаточной для серьезных решений относительно этого человека.

1) Человек всегда находится в состоянии изменения. Известно, что в любой момент времени любой человек определенного возраста может находиться на разных уровнях физического, физиологического, интеллектуального, социального, нравственного, эмоционального и сексуального развития.

2) Человек всегда осознанно или неосознанно защищается от попыток раскрыть его особенности и «слабые места».

3) Достаточно часто человек не может дать информацию о себе потому, что не знает себя. А в некоторых случаях он, часто сам того не подозревая, старается показаться не таким, какой есть на самом деле, а таким, каким ему хочется быть в глазах других людей.

Неадекватность восприятия и стремление человека показать себя лучше, чем он есть, необходимо учитывать, принимая любое управленческое решение.

Специалисты в области управления рекомендуют менеджерам использовать следующие принципы подхода к людям:

а) принцип универсальной талантливости. С управленческой точки зрения, он может звучать так: «Нет людей бездарных, неспособных. Есть люди, занятые не своим делом»;

б) принцип развития. Способности (как общие, так и специальные) могут развиваться;

в) принцип неисчерпаемости. Ни одна оценка, данная человеку при его жизни, не может считаться окончательной

*3.Закон неадекватности самооценки*. Суть этого закона состоит в том, что при попытке оценить себя человек сталкивается с теми же внутренними барьерами и ограничениями, что и при анализе других людей.

*4. Закон искажения информации*. Иногда его называют законом потери смысла управленческой информации, или законом расщепления смысла управленческой информации. Суть этого закона заключается в том, что управленческая информация (директивы, приказы, распоряжения и т. д.) имеет объективную тенденцию к изменению смысла в процессе движения «сверху вниз». Степень изменения прямо пропорциональна числу звеньев, через которые проходит информация: чем больше работников знакомится с ней и передает ее другим людям, тем сильнее смысл отличается от первоначального. В основе потери смысла информации лежат следующие обстоятельства:

1) Язык, на котором передается управленческая информация, является языком многозначным.

2) Если информация неполная, если доступ к ней ограничен и потребность подчиненных в получении оперативных сведений удовлетворяется не полностью, то люди неизбежно начинают домысливать, додумывать, дополнять то, что знают, опираясь на непроверенные факты и собственные догадки. И тогда объем информации изменяется не только в сторону уменьшения, но и в сторону увеличения.

3) Люди, воспринимающие информацию и передающие ее, отличаются друг от друга по уровню образования, интеллектуального развития, по своим потребностям, а также по физическому и психическому состоянию.

Чтобы свести искажение к минимуму рекомендуется произвести следующие действия:

1) Уменьшить количество передаточных звеньев, участвующих в процессе распространения информации.

2) Своевременно снабжать сотрудников всей необходимой информацией по тем вопросам, которые они должны решать.

3) Поддерживать обратную связь с подчиненными с целью контроля за правильностью усвоения получаемых сведений.

*5. Закон самосохранения*. Суть этого закона в том, что одним из ведущих мотивов, определяющих поведение людей, является сохранение личного статуса, состоятельности, собственного достоинства. Прямое или косвенное ущемление достоинства вызывает отрицательную реакцию.

*6. Закон компенсации.* При высоком уровне стимулов к данной работе или высоких требованиях к человеку недостаток каких-либо способностей к данному виду деятельности возмещается другими способами или навыками и умением работать. Если это происходит неосознанно, то необходимый опыт приобретается методом проб и ошибок. Но если компенсация осуществляется сознательно, то эффект от нее можно увеличить.

**4. Основные элементы управленческого процесса**

Любая организация - сложная социальная система, которая состоит из двух элементов - управляющего и управляемого. Будучи подсистемой организации в целом, управляющий элемент одновременно сам представляет весьма сложное образование, которое условно можно назвать системой управления. Она характеризуется определенной конфигурацией структуры, степенью централизации или децентрализации, формализации и регламентации, стабильностью или изменчивостью, открытостью или закрытостью (восприимчивостью или невосприимчивостью к внешним влияниям).

Структурно система управления состоит из управляющей и управляемой подсистем, (границы между ними весьма условны), в единстве образующих субъект управления, а также механизма их взаимодействия, который включает совокупность полномочий, принципов, методов, правил, норм, процедур, регламентирующих порядок осуществления управленческих действий по отношению к объекту управления. Системный подход требует рассматривать субъект и объект управления как единое целое и во взаимосвязи с внешней средой.

Под управляющей подсистемой системы управления понимают ту ее часть которая вырабатывает, принимает и транслирует управленческие решения, обеспечивает их выполнение, а под управляемой ту, которая их воспринимает и реализует на практике. В условиях иерархичности управления большинство его звеньев, в зависимости от конкретной ситуации, могут принадлежать то к управляющей, то к управляемой подсистеме.

Во главе управляющей подсистемы находится ее направитель (центральное звено), персонифицирующий управленческие воздействия. Он может быть индивидуальным (руководитель) или коллективным (совет директоров акционерного общества).

В состав управляющей подсистемы включаются также механизмы ее воздействия на управляемую - планирование, контроль, стимулирование, координация и пр.

К управляемой подсистеме относятся элементы объекта управления, которые воспринимают управляющее воздействие и преобразуют в соответствии с ним поведение объекта, а также механизм взаимодействия этих элементов (личные интересы, цели работников, их взаимоотношения и т.п.).

Обычно управляющая подсистема по масштабу меньше управляемой и сложность ее ниже; но она более активна, динамична. Управляемая же подсистема обладает большой инерционностью, на преодоление которой обычно требуется немалая энергия. Эта система преломляет управленческие решения в соответствии со своей спецификой, что во многом обусловливает эффективность их реализации.

Если управление имеет официальный характер, то его субъект организационно и юридически оформляется в виде должности или совокупности должностей, образующих подразделение управления (управленческий аппарат). В противном случае субъектом может быть отдельный человек, или группа людей, не связанных формально с теми или иными должностями.

От субъекта управления необходимо отличать субъектов управленческой деятельности - живых людей, в которых персонифицируются управленческие отношения - руководителей и сотрудников аппарата.

Для того, чтобы взаимодействие между управляющей и управляемой подсистемами было эффективным необходимо выполнение ряда *условий.*

1) Они должны соответствовать друг другу. Если такого соответствия не будет, они не смогут понять друг друга в процессе работы, а, следовательно, и реализовать свои потенциальные возможности. Более того, управляющая и управляемая подсистемы должны быть совместимыми друг с другом, чтобы их взаимодействие не порождало негативных последствий, которые могли бы привести к невозможности выполнять ими свои задачи.

2) В рамках единства управляющая и управляемая подсистемы должны обладать относительной самостоятельностью. Центральное звено управления не в состоянии предусмотреть все необходимые действия в конкретных ситуациях из-за удаленности от места событий, незнания деталей, интересов объекта и его возможных психологических реакций, особенно в непредвиденных обстоятельствах. Поэтому принятые наверху решения не могут быть оптимальными.

3) Управляющая и управляемая подсистемы должны осуществлять между собой двустороннее взаимодействие, основанное на принципах обратной связи, определенным образом реагируя на управленческую информацию, полученную от другой стороны. Такая реакция служит ориентиром для корректировки последующих действий, которые обеспечивают приспособление субъекта и объекта управления не только к изменению внешней ситуации, но и к новому состоянию друг друга.

4) Как управляющая, так и управляемая подсистемы должны быть заинтересованы в четком взаимодействии; одна - в отдаче необходимых в данной ситуации команд, другая - в их своевременном и точном исполнении. Возможность субъекта управлять обусловлена готовностью объекта следовать поступающим командам.

Перечисленные факторы должны обеспечить управляемость объекта, характеризуемую степенью контроля, который управляющая подсистема осуществляет по отношению к нему через управляемую.

Управляемость проявляется как реакция подчиненного, управляемого объекта субъекта или системы управления в целом на управляющее воздействие. Она может иметь форму выполнения соответствующих требований, бездействия, противодействия, формальных действий, то есть характеризуется готовностью к выполнению требований руководства и сотрудничеству. Управляемость зависит от следующих обстоятельств: знания и опыт персонала, соответствие типа управления условиям внутренней и внешней ситуации, достаточность полномочий руководителя, социально-психологический климат.

В рамках системы управления между ее управляющей и управляемой подсистемами существуют самые разнообразные связи: непосредственные и опосредованные; главные и второстепенные; внутренние и поверхностные; постоянные и временные; закономерные и случайные. Через эти связи осуществляется действие механизма управления, под которым понимается совокупность средств и методов воздействия на управляемый объект в целях его активизации, а также мотивов поведения персонала как его важнейшего элемента (интересов, ценностей, установок, устремлений).

Механизм управления должен соответствовать целям и задачам объекта, реальным условиям его функционирования, предусматривать надежные, сбалансированные друг с другом методы воздействия на объект, и иметь возможности для совершенствования.

Система управления должна быть эффективной. А это означает: оперативность и надежность, качество принимаемых решений; минимизацию связанных с этим затрат времени; экономию общих издержек и расходов на содержание аппарата управления, улучшение технико-экономических показателей основной деятельности и условий труда, долю работников управления во всем персонале организации.

Эффективность функционирования системы управления можно повысить с помощью более надежных обратных связей, своевременности и полноты информации, учета социально-психологических качеств участников, обеспечения оптимального размера подразделений.

**Заключение**

Изучив данную тему, я смогла сделать вывод о том, что психология управления выдвигает в качестве приоритетов сохранение, кооперацию, качество, партнерство, интеграцию.

В центр стратегической концепции управления персоналом ставится человек, являющийся наивысшей ценностью для организации.

Основными методами, используемыми в психологии управления, являются наблюдение и эксперимент.

Также я выяснила, что существуют основные законы психологии управления и управленческой деятельности.

В работе были рассмотрены основные элементы управленческого процесса и условия, обеспечивающие эффективное взаимодействие между управляющими и управляемыми.

**Список используемой литературы**

1. Розанова Парадоксы и противоречия управления // Управление персоналом.-1998.-№1.

2. М.И. Станкин Характер – внутрений фатум // Управление персоналом.-1998.-№3.

3. Филипп Генов Психология управления. - М: Прогресс,1982.

4. С.Е. Оболенский Имидж делового мужчины // Управление персоналом.-1998.-№2.

5. Корнем С.X., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. М., 1992.

6. Маслоу А. Самоактуализация // Психология личности: Тексты. М„ 1982.

7. Мескон М.X., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М„ 1992.

8. Петровский А.В. Психология о каждом из нас. М., 1992.

9. Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.

10. http://ru.wikipedia.org/