Курсовая работа

по дисциплине "Психология труда"

На тему "Психология межгрупповых отношений внутри организации"

Содержание

Введение

Глава I. Теоретический анализ основных психологических подходов по проблеме исследования межгрупповых отношений внутри организации

1.1 Исторический аспект изучения проблемы психологии межгрупповых отношений

1.2 Процесс формирования и развития группы внутри организации

1.3 Характеристика и типы организационных структур

1.4 Межгрупповые конфликты внутри организации

Выводы по I главе

Глава II. Эмпирическое исследование психологии межгрупповых отношений внутри организации

2.1 Организация и методы исследования

2.2 Результаты исследования и их интерпретация

2.2.1 Исследование уровня субъективного контроля работников организации

2.2.2 Исследование уровня рефлексивности работников

2.2.3 Исследование уровня развития взаимоотношений работников

Выводы по II главе

Заключение

Литература

# Введение

*Актуальность работы*: Человек нуждается в общении с себе подобными и, по-видимому, получает радость от такого общения. Большинство из нас активно ищет взаимодействия с другими людьми. Во многих случаях наши контакты со многими людьми кратковременны и незначительны. Однако если двое или более людей проводят достаточно много времени в непосредственной близости друг к другу, они постепенно начинают психологически осознавать и существование друг друга. Время, требующееся для такого осознания, и степень осознания очень сильно зависят от ситуации и от характера взаимосвязи людей. Однако результат такого осознания практически всегда один и тот же. Осознание того, что о них думают и чего-то ждут от них другие, заставляет людей некоторым образом менять свое поведение, подтверждая тем самым существование социальных взаимоотношений. Когда такой процесс происходит, случайное скопление людей становится группой.

По определению группа - это два или более лиц, которые взаимодействуют друг с другом таким образом, что каждое лицо оказывает влияние на других и одновременно находится под влиянием других лиц.

Организация любого размера состоит из нескольких групп, и первейшей из задач по отношению к организации в целом, является выполнение каких либо задач и достижение определенных конкретных целей. То, насколько эффективно будут выполнены эти цели, зависит от эффективности работы самой группы. Группа должна функционировать слаженно, даже более слаженно, чем каждый ее член в отдельности.

Благоприятный психологический климат на рабочем месте очень важен. Психология межгрупповых отношений внутри организации - это актуальный вопрос в настоящее время. Если нет взаимопонимания как внутри группы, так и между группами, если преобладает желание унизить сотрудника, а не подбодрить его, если люди ощущают себя не коллективом, а волчьей стаей, то о хорошей работоспособности и высоких результатах сотрудников думать не приходится. Ведь только, взаимодействуя, и поддерживая друг друга, можно вместе добиться высоких результатов.

*Цель:* изучить межгрупповые отношения внутри организации.

*Объект:* трудовая деятельность работников организации.

*Предмет исследования:* межгрупповые отношения работников организации.

*Задачи исследования*

1. Осуществить теоретический анализ научной и методической литературы по проблеме исследования межгрупповых отношений;
2. Провести эмпирическое исследование межгрупповых отношений;

*Гипотеза:* межгрупповые отношения зависят от индивидуальных особенностей участников профессиональной группы.

*Методология исследования:*

За основу данной работы по рассмотрению проблемы психологии межгрупповых отношений внутри организации были взяты труды Агеева В.С. ("психология межгрупповых отношений"), М. Шерифа, Г. Тэшфела (когнитивный подход).

*Методы исследования:*

В исследовании использовались следующие методы:

1. Теоретико-методологический анализ литературы;
2. Наблюдение;
3. Методы мат. статистики (метод ранговой корреляции);
4. Тестовый метод:

В данной работе были использованы следующие методики:

* Опросник УСК Дж. Роттера;
* Психодиагностическая методика определения индивидуальной меры рефлексивности А.В. Карпова - В.В. Пономарёвой;
* Методика диагностики уровня развития взаимоотношений - экспресс-опросник, в основу которого положены теоретические представления и конструктивная методическая схема К.Н. Панфарова.

*Практическая значимость работы:* возможность дать рекомендации по улучшению и поддержанию хорошей организационной культуры.

*База исследования:* базой исследования стала организация ОАО "Владимирские электросети". В качестве испытуемых были взяты сотрудники 4 отделов: Службы изоляции (5 человек), Службы монтировки и эксплуатации транспорта (5 человек), Службы линий электропередач (5человек), Службы подстанции (5 человек). Общее количество испытуемых 20 человек. Возраст испытуемых 23-55 лет.5 испытуемых имеют высшее профессиональное образование, 15-среднее специальное.

*Структура работы:* курсовая работа состоит из введения, двух глав, выводов по каждой главе, заключения, списка литературы, объём курсовой работы составляет 78 страниц.

# Глава I. Теоретический анализ основных психологических подходов по проблеме исследования межгрупповых отношений внутри организации

# 1.1 Исторический аспект изучения проблемы психологии межгрупповых отношений

Эта проблематика до недавнего времени оставалась недостаточно исследованной. Одной из причин является, по-видимому, маргинальность проблемы межгрупповых отношений, ее весьма сильная и очевидная включенность в систему социологического знания и других гуманитарных наук, приведшая к тому, что и собственно психологические проблемы области рассматривались в значительной мере вне контекста психологии. Вместе с тем, когда интерес к этим проблемам все же возникал и в сфере социальной психологии, они не отождествлялись здесь с особой предметной областью, но были как бы растворены в других разделах данной науки. Примером могут служить исследования межгрупповой агрессии в концепции Г. Лебона, негативных установок на другую группу в работе Т.Адорно и др., враждебности и страха в психоаналитических теориях и т.д. Второстепенное положение проблематики межгрупповых отношений породило отсутствие разработки вопроса о том, что же специфичного в подходе к данной проблеме привносит именно социальная психология. В значительной степени этому способствовал и гипертрофированный интерес к изучению малых групп, который был характерен для развития социальной психологии в 20 - 30-е гг.: вся исследовательская стратегия строилась таким образом, чтобы сконцентрировать внимание на динамических процессах, происходящих внутри них. Конкретным выражением утраты социального контекста социальной психологией явилась, в частности, недооценка проблематики межгрупповых отношений.

Не случайно поэтому, что ситуация резко изменилась с тех пор, как начала складываться критическая ориентация по отношению к традиционной социальной психологии. Необходимость выделения области межгрупповых отношений, конечно, диктуется прежде всего усложнением самой общественной жизни, где межгрупповые отношения оказываются непосредственной ареной сложных этнических, классовых и других конфликтов. Но наряду с этим и внутренняя логика развития социально-психологического знания, уточнение предмета этой науки требуют всестороннего анализа этой сложнейшей сферы. Прямым следствием критики неопозитивистской ориентации в социальной психологии явился призыв к детальному изучению психологии межгрупповых отношений [44] предполагалось, что на этом пути удастся преодолеть дефицит причинного объяснения внутригрупповых процессов, отыскать их подлинные детерминанты.

Переломным моментом можно считать начало 50-х годов, хотя окончательное оформление принципиальная позиция, призывающая к утверждению самостоятельной области межгрупповых отношений в социальной психологии, получила позднее, когда она была сформулирована в работах А. Тэшфела. Большое внимание этой проблеме уделено также в работах В. Дуаза и в концепции социальных представлений С. Московиси и др. (Донцов, Емельянова, 1987).

Однако ранее всего экспериментальные исследования в этой области были проведены М. Шерифом (1954) в американском лагере для подростков. Эксперимент состоял из четырех стадий. На первой подросткам, приехавшим в лагерь, была предложена общая деятельность по уборке лагеря, в ходе которой были выявлены стихийно сложившиеся дружеские группы; на второй стадии подростков разделили на две группы так, чтобы разрушить естественно сложившиеся дружеские отношения (одна группа была названа "Орлы", другая "Гремучие змеи"). При этом было замерено отношение одной группы к другой, не содержащее враждебности по отношению друг к другу. На третьей стадии группам была задана различная деятельность на условиях соревнования и в ее ходе был зафиксирован рост межгрупповой враждебности; на четвертой стадии группы были вновь объединены и занялись общей деятельностью (ремонтировали водопровод). Замер отношений бывших групп друг к другу на этой стадии показал, что межгрупповая враждебность уменьшилась, но не исчезла полностью.

Важно подчеркнуть тот принципиальный вклад, который был сделан в изучение области межгрупповых отношений. В отличие от мотивационных подходов, свойственных фрейдистски ориентированным исследователям, когда центральным звеном оставалась отдельная личность в ее отношениях с представителями других групп, Шериф предложил собственно групповой подход к изучению межгрупповых отношений: источники межгрупповой враждебности или сотрудничества отыскиваются здесь не в мотивах отдельной личности, а в ситуациях группового взаимодействия. Это было новым шагом в понимании межгрупповых отношений, но при предложенном понимании взаимодействия были утрачены чисто психологические характеристики - когнитивные и эмоциональные процессы, регулирующие различные аспекты этого взаимодействия. Не случайно поэтому, что впоследствии критика исследований Шерифа велась именно с позиций когнитивистской ориентации.

В рамках этой ориентации и были выполнены эксперименты А. Тэшфела, заложившего основы принципиального пересмотра проблематики межгрупповых отношений в социальной психологии. Изучая межгрупповую дискриминацию (внутригрупповой фаворитизм по отношению к своей группе и внегрупповую враждебность по отношению к чужой группе), Тэшфел полемизировал с Шерифом по вопросу о том, что является причиной этих явлений. Настаивая на значении когнитивных процессов в межгрупповых отношениях, Тэшфел показал, что установление позитивного отношения к своей группе наблюдается и в отсутствие объективной основы конфликта между группами, т.е. выступает как универсальная константа межгрупповых отношений.

В эксперименте студентам показали две картины художников В. Кандинского и П. Клее и предложили посчитать количество точек на каждой картине (поскольку это позволяла манера письма). Затем произвольно разделили участников эксперимента на две группы: в одну попали те, кто зафиксировал больше точек у Кандинского, в другую - те, кто зафиксировал их больше у Клее. Группы были обозначены как сторонники Кандинского или Клее, хотя, в действительности, их члены таковыми не являлись. Немедленно возник эффект "своих" и "чужих" и были выявлены приверженность своей группе (внутригрупповой фаворитизм) и враждебность по отношению к чужой группе. Это позволило Тэшфелу заключить, что причина межгрупповой дискриминации не в характере взаимодействия, а в простом факте осознания принадлежности к своей группе и, как следствие, проявление враждебности к чужой группе.

Отсюда был сделан и более широкий вывод о том, что вообще область межгрупповых отношений [44] - это преимущественно когнитивная сфера, включающая в себя четыре основных процесса: социальную категоризацию, социальную идентификацию, социальное сравнение, социальную (межгрупповую) дискриминацию. Анализ этих процессов и должен, по мнению Тэшфела, представлять собой собственно социально-психологический аспект в изучении межгрупповых отношений. По мысли Тэшфела, независимо от объективных отношений, наличия или отсутствия противоречий между группами факт группового членства сам по себе обусловливает развитие этих четырех когнитивных процессов, приводящих, в конечном счете, к межгрупповой дискриминации. Этим и заканчивается в его концепции процесс объяснения определенного типа отношений между группами. И хотя при таком объяснении выявлен действительно важный факт отношения между группами - их восприятие друг другом, одно важнейшее звено анализа оказывается опущенным. Это вопрос о том, насколько адекватной является фиксация межгрупповых различий, т.е. насколько воспринимаемые различия соответствуют действительному положению дел. Отсутствие ответа на этот вопрос привело к тому, что восстановление в правах когнитивного подхода (учет фактора межгруппового восприятия) вновь обернулось известной односторонностью позиции. Преодоление ее следовало искать на путях нового методологического подхода.

Что же касается несомненной заслуги Тэшфела, поднявшего на щит саму проблематику межгрупповых отношений в социальной психологии, то она должна быть оценена по достоинству. С точки зрения Тэшфела [44], именно область межгрупповых отношений, будучи включена в социальную психологию, обеспечит ее перестройку в действительно социальную науку. Утрата социального контекста в американской традиции рассматривается как следствие ее ориентации только на межличностную психологию. Принимая полностью эти аргументы, остается лишь сожалеть о том, что переоценка чисто когнитивного подхода обернулась препятствием для реализации обрисованной программы: выяснение причинно-следственных зависимостей в области межгрупповых отношений оказалось оторванным от детерминирующей их более широкой системы общественных отношений.

Все сказанное позволяет обсудить в более широком плане вопрос о соотношении когнитивных и социальных аспектов межгруппового взаимодействия. Как мы видели, вывод об универсальности внутригруппового фаворитизма, полученный Тэшфелом, в значительной мере обусловлен тем, что эти два аспекта не были достаточно четко разведены. Это хорошо осознают сторонники концепции социальных представлений во французской социальной психологии. Так, в примыкающих к этому направлению работах В. Дуаза, хотя и подчеркивается влияние субъективного фактора на процессы межгрупповых отношений, признается социальное содержание когнитивных категорий. Пытается выйти за узкие рамки когнитивизма и М. Кодол, который рассматривает не просто когнитивные структуры, возникающие в процессе межгрупповых отношений, но влияние этих структур на изменение самих отношений. Особенности формирования представлений о другой группе в условиях объективно существующего конфликта изучал М. Плон. Обобщая эксперименты этих исследователей, С. Московиси близко подходит к выводу о том, что межгрупповая дискриминация не имеет абсолютного характера и не является атрибутом любых межгрупповых отношений (Донцов, Емельянова, 1987).

*Экспериментальные исследования В.С. Агеева.*

Межгрупповое восприятие, которое было выделено как специфически социально-психологический предмет исследования в области межгрупповых отношений, само по себе интерпретируется с точки зрения конкретного содержания совместной деятельности различных групп. Разработка этой проблемы на экспериментальном уровне позволяет по-новому объяснить многие феномены, полученные в традиционных экспериментах.

Особый интерес представляет серия экспериментов, выполненных В.С. Агеевым. Основной гипотезой в его исследованиях было предположение о зависимости межгруппового восприятия, в частности, его адекватности, от характера совместной групповой деятельности.

В первой серии экспериментов, проведенных на студенческих группах одного техникума в период экзаменационной сессии, в качестве конкретных показателей адекватности межгруппового восприятия выступали:

1. Прогнозирование групповой победы в ситуации межгруппового соревнования;
2. Объяснение причин победы или поражения своей и чужой группы в этом соревновании;
3. Представление о потенциальных успехах своей и чужой групп в различных сферах деятельности, не связанных непосредственно с экспериментальной ситуацией.

Мерой адекватности служила степень предпочтения по указанным параметрам, которая демонстрируется по отношению к своей группе. Эксперимент заключался в следующем: две группы студентов должны были одновременно сдавать зачет по одному и тому же предмету одному и тому же преподавателю. В двух экспериментальных группах студентам сообщалось, что та группа, которая продемонстрирует в процессе семинарского занятия хорошие знания, получит "автоматический" зачет, члены же другой группы останутся и будут сдавать зачет обычным путем (каждый будет отвечать индивидуально). Им объяснялось также, что общая групповая оценка будет складываться в ходе семинарского занятия из оценок индивидуальных выступлений, каждое из которых получит определенную сумму балов. Однако в ходе эксперимента сумма балов оставалась для испытуемых неизвестной; экспериментатор лишь называл лидирующую группу. Причем в первой ситуации экспериментатор умышленно называл лидирующей все время одну и ту же группу, а во второй ситуации - обе группы попеременно. В третьем случае (контрольном) студентам сообщалось, что "автоматический" зачет получит не та или иная группа в целом, а лишь наиболее успешно выступившие на семинаре студенты независимо от их групповой принадлежности.

Результаты этой серии экспериментов в целом подтвердили выдвинутые гипотезы. Экспериментальные ситуации по сравнению с контрольной показали, что в условиях межгруппового соревнования наблюдалось [36]:

а) значительно большее количество выступлений и реплик в поддержку членов своей группы;

б) значительно большее количество попыток регуляции выбора выступающих (стимулирование выступлений тех членов группы, которые увеличивают ее шансы на победу, и, напротив, стимулирование наиболее слабых выступлений представителей другой группы);

в) давление на экзаменатора (на его выбор выступающих).

Кроме того, в экспериментальных ситуациях, то есть в условиях межгруппового соревнования, гораздо чаще по сравнению с контрольной ситуацией употреблялись местоимения "мы" и "они", что само по себе является показателем идентификации с группой.

По всем трем параметрам межгруппового восприятия данные двух первых ситуаций значительно отличались от контрольной. Особенно показательно это было при объяснении причин победы или поражения своей и чужой групп: успех своей группы объясняли, как правило, внутригрупповым фактором, а неудачи - факторами внешними (случайными), успех и неудачи чужой группы объясняли строго противоположным образом. В эксперименте было установлено, что присутствует феномен внутригруппового фаворитизма. Из этого можно сделать вывод о том, что межгрупповое восприятие зависит от характера совместной групповой деятельности; в ситуациях соревнования обе экспериментальные группы выбрали стратегию внутригруппового фаворитизма, то есть их восприятие другой группы оказалось неадекватным. В определенном смысле результаты подтвердили данные Шерифа.

Второй серией экспериментов нужно было ответить на вопрос о том, при всяких ли условиях межгрупповой деятельности будет избранна такая стратегия во взаимодействии. В первой серии экспериментов совместная межгрупповая деятельность была организованна по принципу "игры с нулевой суммой" (одна группа полностью выигрывала, другая - полностью проигрывала); кроме того, внешние критерии оценки достижений групп носили амбивалентный характер (не были достаточно ясными для участников, поскольку каждому не сообщался балл его успешности и давалась лишь общая неаргументированная оценка деятельности группы).

Во второй серии экспериментов условия межгрупповой совместной деятельности были существенно изменены. В этот раз эксперимент проводился в пионерском лагере, где отрядам два раза задавались ситуации соревнований с различной организацией: в первом случае в середине лагерной смены дети участвовали в спортивном соревновании, во втором случае в конце лагерной смены совместно трудились, оказывая помощь соседнему совхозу. Параллельно с осуществлением двух этапов эксперимента вожатые отрядов по просьбе экспериментатора проводили определенную повседневную работу с детьми: перед спортивными соревнованиями всячески подчеркивали состязательные моменты, а перед работой в совхозе этот акцент был снят. В результате проведенных экспериментов было выявлено, что в условиях спортивного соревнования наблюдался резкий рост внутригруппового фаворитизма, а на этапе совместной деятельности в совхозе, напротив, его резкое уменьшение [35].

1. При интерпретации этих результатов было принято во внимание следующее: тип межгруппового соревнования на обоих этапах второй серии отличался от типа межгруппового соревнования в первой серии - здесь не имела места модель "игры с нулевой суммой", поскольку не было однозначной победы или обозначенного поражения (отряды просто ранжировались по степени успеха); кроме того, на каждом этапе критерии оценки были очевидными и наглядными;
2. Два этапа второй серии также различались между собой: на втором этапе межгрупповая деятельность (труд в совхозе) приобрела самостоятельную и социально-значимую ценность, не ограничивающуюся узкогрупповыми целями в межгрупповом соревновании.

Отсюда можно заключить, что важнейшим фактором, который привел к снижению уровня внутригруппового фаворитизма и тем самым неадекватности межгруппового восприятия, явилась сама по себе ситуация межгруппового взаимодействия, принципиально новая по своей значимости деятельность, с отчетливо выраженным содержанием и стоящая над узкогрупповыми целями.

При сравнении данных второй серии с данными первой серии можно заключить, что негативная роль такой формы межгруппового взаимодействия, которое организованно по принципу "игра с нулевой суммой" (что приводит к неадекватности межгруппового восприятия), может быть компенсирована иным характером совместной деятельности. Средством такой компенсации является более общие ("надгрупповые") цели, ценности совместной социально значимой деятельности. При этом имеет значение и такой факт, как накапливаемый группами опыт совместной жизнедеятельности.

На основе предложенного подхода принципиальная схема генезиса межгрупповых процессов может выглядеть следующим образом:

Наличие трех звеньев в этой цепи позволяет по-новому объяснить соотношение внутригруппового фаворитизма как стратегии межгруппового взаимодействия и как характеристики межгруппового восприятия. Межгрупповое восприятие оказывается неадекватным (феномен внутригруппового фаворитизма) в таком межгрупповом взаимодействии, которое оторвано от социально значимой совместной деятельности групп. Стабилизация неадекватных представлений о других группах может быть преодолена, если группы включить в деятельность с общими для них целями и ценностями.

# 1.2 Процесс формирования и развития группы внутри организации

СОЦИАЛЬНАЯ ГРУППА - любая относительно устойчивая совокупность людей, находящихся во взаимодействии и объединенных общими интересами и целями. В каждой социальной группе воплощаются некоторые специфические взаимосвязи индивидов между собой и обществом в целом.

Подавляющее большинство людей почти всю свою сознательную жизнь проводят в организациях. Вступая во взаимодействие с организацией, человек интересуется различными аспектами этого взаимодействия, касающимися того, чем он должен жертвовать для интересов организации, что, когда и в каких объёмах он должен делать в организации, с кем и сколько времени функционировать и т.п. Организационное окружение - эта та часть организации, с которой человек сталкивается во время своей работы в ней. [6]

*Группа, или малая группа,* - это относительно обособленное объединение небольшого количества людей (обычно не более 10), находящихся в достаточно устойчивом взаимодействии и осуществляющих совместные действия в течение достаточно долгого промежутка времени. [5] Взаимодействие членов группы базируется на некоем общем интересе и может быть связано с достижением общей цели.

*Характерные особенности группы:*

* Члены группы идентифицируют себя и свои действия с группой в целом и тем самым во внешних взаимодействиях выступают как бы от имени группы. Человек говорит не о себе, а о группе в целом, употребляя местоимения МЫ, У НАС, НАШИ, НАМ и т.п.
* Взаимодействие между членами группы носит характер непосредственных контактов, личного разговора. В группе люди непосредственно общаются, придавая формальным взаимодействиям "человеческую" форму
* В группе наряду с формальным распределением ролей, если таковое существует, обязательно складывается неформальное распределение ролей, обычно признаваемое группой.

Существует два типа групп:

* 1. *Формальные -* выделяются как структурные подразделения в организации. Они имеют формально назначенного руководителя, формально определённую структуру ролей, должностей и позиций внутри группы, а также формально закреплённые за ними функции и задачи. Формальные группы могут быть сформированы для выполнения регулярной функции, например бухгалтерия, а могут быть созданы для решения определённой целевой задачи, например комиссия по разработке какого-либо проекта.
	2. *Неформальные -* создаются не распоряжением руководства, а членами организации в соответствии с их взаимными симпатиями, общими интересами, одинаковыми увлечениями и т.п. Они имеют свои неписанные правила и нормы поведения, люди хорошо знают, кто входит в их неформальную группу, а кто нет. В этих группах складывается определённое распределение ролей и позиций. Обычно они имеют явно или неявно выраженного лидера.

Существует несколько достаточно формальных признаков структуры группы, которые, правда, выявлены в основном при изучении малых групп: структура предпочтений, структура "власти", структура коммуникаций.

Типы коммуникативных сетей в группе:


##### Точки - члены группы; линии - каналы коммуникации

Одним из негативных проявлений групповой формы организации является групповщина, складывающаяся преимущественно на основе тесных отношений между членами группы, при условии, что в целом неверно поставлено управление группой и неверно организовано её функционирование в организации. Групповщина проявляется в том, что группа замыкается в самой себе, слабо и неверно реагирует на внешние сигналы, отрицает критику и т.п. Сила и конформизм во взаимоотношениях между членами группы проявляются в виде так называемого общественного влияния на человека. Человек может сопротивляться давлению группы, следовать групповым нормам и правилам, а может уступить группе - подчиниться, т.е. выступать конформистом. [11] Заметное влияние на степень конформизма в поведении человека оказывают следующие факторы:

* Характер решаемых задач. Если задачи чётко не определены, то они заставляют человека, решающего их, больше поддаваться влиянию группы
* Единодушие в групповом поведении усиливает степень влияния группы на человека
* Численность группы
* Близость руководства и частота контактов с ним.

Нельзя допустить, чтобы мнения членов рабочей группы, имеющих более высокий статус, доминировали в ней. Человек, проработавший на фирму или организацию непродолжительное время, может иметь более ценные идеи и лучший опыт в отношении какого-либо проекта, чем человек с высоким статусом, приобретенным благодаря многолетней работе в руководстве данной фирмы. Чтобы группа могла эффективно принимать решения и решать задачи, возложенные на нее, достигать поставленные перед ней цели, необходимо учитывать всю информацию, относящуюся к данному вопросу и объективно взвешивать идеи.

Исследования Э. Мэйо и Ч. Бернардо акцентировали внимание на человеческом социальном факторе в организации. Американские исследователи указывают на существенную роль лидера в организации (Ч. Бернардо). Эта роль состоит в овладении социальными силами в организации, в управлении её неформальными компонентами, формировании ценностей и норм. Эмпирическое изучение лидерства началось довольно давно - первые шаги в этом направлении были сделаны А. Бине и Л. Терменом [29]

Существует ряд этапов формирования малой группы:

1. Появление номинальной группы;
2. Перерастание в ассоциативную группу;
3. Перерастание в кооперативную группу;
4. Перерастание в корпоративную группу;
5. Становление коллектива.

*Коллектив* есть особое качественное состояние малой группы, достигшее высокого, а, по мнению отдельных авторов - наивысшего уровня социально-психологической зрелости, имея в виду степень развития её социальных и психологических характеристик. [30]

Прежде всего, коллектив - это объединение людей во имя достижения определённой, социально одобряемой цели. Наиболее развёрнутая концепция развития коллектива принадлежит А.В. Петровскому. Она представляет группу, состоящую из трёх страт (слоёв). Каждый из них характеризуется определённым принципом, по которому строятся отношения между членами группы. В первом слоё реализуются, прежде всего, непосредственные контакты между людьми; во втором слое эти отношения опосредуются характером совместной деятельности; в третьем слое, названном ядром группы, развиваются отношения, основанные на принятии всеми членами группы единых целей групповой деятельности. [10]

Важнейший признак коллектива, по Макаренко, - это не любая совместная деятельность, а социально-позитивная деятельность, отвечающая потребностям общества. Поэтому первым признаком коллектива как группы особого рода является именно его направленность, которая обеспечивает особое качество личностей, в него входящих, а именно - их целеустремленность, что и позволяет создать организацию с соответствующими органами управления и выделением лиц, уполномоченных на выполнение определенных функций. Природа отношений в коллективе обладает особым свойством: признанием важнейшей роли совместной деятельности в качестве фактора, образующего коллектив и опосредующего всю систему отношений между его членами. Такой подход предполагал сразу же и необходимость развития коллектива, неизбежность ряда стадий, которые он проходит, и по мере прохождения которых все названные качества полностью развертываются.

В типологии Л.И. Уманского континуум групп имеет не только нулевую точку (момент создания группы), но и отрезок "отрицательной протяженности", соответствующий группам антисоциального характера. С его точки зрения, это не обязательно фиксированные антиобщественные группы (например, шайки преступников, группы тунеядцев), но своеобразные модификации социально-позитивных групп, "угроза" для последних переродиться в социально-негативные образования. В предложенной типологии обозначены условия, при которых это может произойти (т.е. группа может уклониться от пути развития к коллективу): к этому ведут дезинтегративные процессы, возникновение особого группового эгоизма и т.д. Вторая координата в типологии Л.И. Уманского предназначена для определения меры влияния группы на личность. В целом типология приобретает такой вид:

|  |  |
| --- | --- |
| Коллектив Группа-автономия Группа-кооперация | Зона положительного влияния группы на личность |
| Зона отрицательного влияния группы на личность | Дезинтеграция Интраэгоизм "Антиколлектив"  |

Л.И. Уманский говорит о нескольких уровнях развития группы как коллектива, где "крайняя верхняя точка континуума - коллектив, крайняя нижняя - группа - конгломерат":

1. *Группа-конгломерат* - группа ранее непосредственно не знакомых людей, оказавшихся на одном пространстве и в одно время. Коммуникации и другие взаимодействия в такой группе поверхностны и ситуативны.
2. *Номинальная группа* - группа личностей, названных общим именем. Такая номинализация группы, присвоение ей общего имени имеет не только официальный характер, но и ей приписываются определенные цели, виды деятельности, условия отношения к другим группам, режим работы и т.д. Примером может послужить только что созданная организация, фирма. Каждый сотрудник в ней получает определенный статус - руководитель, секретарь, курьер. Таким образом, выстраиваются направления коммуникаций и их опосредованность статусами субъектов коммуникаций.
3. *Группа - ассоциация* - это начальное объединение членов группы. На этом уровне начинается единая жизнедеятельность группы. На нем, можно сказать, происходит апробирование структуры группы, ее целей и условий существования. Начинают складываться межличностные отношения.
4. *Группа-кооперация* - это объединение людей в одно и то же время, на одном и том же поле труда, по отношению к одному и тому же объекту труда. Такая группа отличается реально и успешно действующей организационной структурой, высоким уровнем групповой подготовленности и сотрудничества. Ее межличностные отношения и ее внутригрупповое общение носят прежде всего сугубо деловой характер, подчиненный достижению высокого результата в выполнении задачи в том или ином виде деятельности. Главное в такой группе - достижение цели, которая формируется на уровне высшего руководства. Поэтому в таком случае можно говорить о директивном управлении, складывании авторитарного стиля лидерства и, следовательно, преобладании вертикальных и нисходящих коммуникаций.
5. *Группа-коллектив* - это объединение людей, демонстрирующее высокое внутренне единство по всем подструктурам и общим качествам. Члены группы идентифицируют себя с ней ("Моя группа", "Мы", в отличие от "Они"). Основа здесь - не достижение конкретной деловой цели, а "чтобы группе было хорошо". Происходит интеграция сознания личности в групповое сознание

В иностранных и современных отечественных источниках встречается понятие "команда", которое совпадает по значению с понятием "коллектив" Уманского.

Каждая социальная группа имеет свою социальную структуру, которая основывается на трёх "китах": статусно-ролевые отношения, профессионально-квалификационные характеристики и половозрастной контакт.

Группа дифференцируется внутри на несколько слоёв: звёзды - лидеры (самый высокий положительный социальный статус), предпочитаемые, принимаемые (разного уровня положительный социальный статус), изолированные (нулевой статус), пренебрегаемые и отвергаемые (отрицательный статус)

Силу всякого коллектива составляет его сплочённость. Во многом сплочённость коллектива зависит от стадии его зрелости. Таких стадий пять:

1. Притирка;
2. "Конфликтная";
3. Стадия экспериментирования;
4. Появляется опыт успешного решения проблем;
5. Внутри коллектива формируются прочные связи.

Важные условия для формирования социальных групп внутри организации, в общем, заключаются в том, что люди изо дня в день работают вместе в непосредственных контактах друг с другом и что они работают над решением общих проблем или ради достижения общих целей. Существуют и другие факторы, которые усиливают тенденцию к формированию социальных групп внутри организации. Наиболее важными представляются следующие: *общее отождествление вне рамок организации, сходный образ мышления, символы и эмблемы, лидерство.*

# 1.3 Характеристика и типы организационных структур

МЕЖГРУППОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ - совокупность социально-психологических явлений, характеризующих субъективное отражение (восприятие) многообразных связей, возникающих между социальными группами, а также обусловленный ими способ взаимодействия групп [55].

Организация любого размера состоит из нескольких групп, и первейшей из задач по отношению к организации в целом, является выполнение каких либо задач и достижение определенных конкретных целей. То, насколько эффективно будут выполнены эти цели, зависит от эффективности работы самой группы. Группа должна функционировать слаженно, даже более слаженно, чем каждый ее член в отдельности. [15]

"Совершенная" структура - это такая структура, которая наилучшим образом позволяет организации эффективно взаимодействовать с внешней средой, продуктивно и целенаправленно распределять и направлять усилия своих сотрудников, и таким образом, удовлетворять потребности клиентов и достигать своих целей с высокой эффективностью.

Перспектива исследований психологии межгрупповых отношений включает в себя *два сечения*:

1. Отношения между группами "по горизонтали", то есть между группами, не связанными отношениями подчинения, а существующими как бы "рядом"

ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ СВЯЗИ - это связи коопераций равноправных элементов, например связи между начальниками цехов.

*Горизонтальное разделение труда.*

Вероятно, самой очевидной характеристикой организации является разделение труда [11]. Если, по крайней мере, два человека работают вместе для достижения одной цели, они должны делить работу между собой. В очень малых организациях горизонтальное разделение труда может не прослеживаться достаточно четко. Владельцы, которые являются одновременно и управляющими маленьких ресторанов, могут поочередно то готовить еду, то обслуживать посетителей. Но большинство сложных организаций имеют такого рода горизонтальное разделение, так что можно четко проследить их функции и цели деятельности. Классическим образцом горизонтального разделения труда на производственном предприятии, например, являются производство, маркетинг и финансы. Они представляют собой основные виды деятельности, которые должны быть успешно выполнены, чтобы фирма добилась поставленных целей.

Горизонтальная дифференциация относится к способу, которым различные задания, выполняемые в организации, разделяются и группируются в отдельные единицы. Существуют различные виды горизонтальной дифференциации: по выполняемой работе, по производимому продукту, по потребительским группам и по месторасположению. В реальности, большинство организаций разделено на основании нескольких критериев, то есть, например, сначала на основании продукта, а потом на основании месторасположения. Такая дифференциация может привести к конфликту интересов, поскольку группы, сформированные на основании различных критериев, преследуют различные цели.

*Карьера горизонтальная* - вид карьеры, который предполагает либо перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого формального закрепления в организационной структуре (например, выполнение роли руководителя временной целевой группы, программы и т.п.); к горизонтальной карьере можно отнести также расширение или усложнение задач на прежней ступени (как правило, с адекватным изменением вознаграждения). Понятие горизонтальной карьеры не означает непременное и постоянное движение вверх по организационной иерархии.

*Подразделения.* Сложные организации осуществляют четкое горизонтальное разделение за счет образования подразделений, выполняющих специфические конкретные задания и добивающихся конкретных специфических целей. Такие подразделения часто называются отделами или службами, но существуют также и многочисленные другие названия. Как и целая организация, частью которой они являются, подразделения представляют собой группы людей, деятельность которых сознательно координируется и направляется для достижения общей цели. Таким образом, по сути своей, большие и сложные организации состоят из нескольких специально созданных для конкретных целей взаимосвязанных организаций и многочисленных неформальных групп, возникающих спонтанно [56].

Создание отделов (подразделений) путем группирования аналогичных производственных функций и служащих позволяет добиться более эффективного управления, необходимой гибкости руководства компанией в период расширения ее хозяйственной деятельности.

2. Отношения между группами "по вертикали", то есть в системе некоторой иерархии: бригада, цех, завод, объединение и т.д.

ВЕРТИКАЛЬНЫЕ СВЯЗИ - это связи руководства и подчинения, например связь между директором предприятия и начальником цеха.

*Вертикальное разделение труда.*

Поскольку работа в организации разделяется на составляющие части, кто-то должен координировать работу группы для того, чтобы она была успешной.

Для того чтобы организация смогла добиться реализации своих целей, задачи должны быть скоординированы посредством вертикального разделения труда. Поэтому управление является важной деятельностью для организации. Однако в малых организациях часто не имеется четко выделенной группы управляющих.

Вертикальная дифференциация определяется количеством уровней власти в организации. Это есть степень разделенности управленческих специальностей. В общем, с ростом организации, в ней возникает все больше иерархических уровней. Чем больше людей входят в организацию, тем больше усилий требуется для координации их поведения. Однако и при равной численной величине организаций, в них бывает разное количество иерархических уровней. При этом, те организации, в которых иерархических уровней больше, называются "длинными" организациями, а те, в которых иерархических уровней меньше, называются "плоскими" организациями. Степень вертикальной дифференциации организации оказывает заметное влияние на удовлетворенность работой членов организации. Например, высшие управляющие в "длинных" организациях более удовлетворены работой, чем в "плоских". И наоборот, те, кто занимают низшие должности в "плоских" организациях более удовлетворены работой, чем их коллеги в "длинных" организациях.

*Карьера вертикальная* - вид карьеры, с которым чаще всего связывают само понятие деловой карьеры, так как в этом случае продвижение наиболее зримо. Под вертикальной карьерой понимается подъем на более высокую ступень структурной иерархии (повышение в должности, которое сопровождается более высоким уровнем оплаты труда).

С точки зрения поведения отдельных групп и развития межгрупповых отношений горизонтальные системы управления, в которых центры принятия решений широко распределены, являются более предпочтительными, чем пирамидальные структуры. Последние должны быть модифицированы с тем, чтобы обеспечить:

1. большее участие групп в принятии важнейших решений;
2. более демократическое отношение высшего звена управления к группам и организации их взаимодействия;
3. децентрализацию принятия решений в максимально возможной мере;
4. делегирование прав, меньший упор на иерархию управления;
5. менее узкую специализацию задач.

Итак, в организации существуют две внутренние органичные формы разделения труда. Первая - это разделение труда на компоненты, составляющие части общей деятельности, т.е. горизонтальное разделение труда. Второе, называемое вертикальным, отделяет работу по координированию действий от самих действий. Деятельность по координированию работы других людей и составляет сущность управления.

До сих пор мы рассматривали организацию с функциональной точки зрения. Однако анализ взаимоотношений между различными должностями и постами показывает, что существует целый ряд типов организационных структур, среди которых построение по принципу отделов (подразделений) является наиболее простым. Сейчас же к вопросу об организации мы подойдем с точки зрения распределения полномочий, производственных обязанностей.

В основу структуры управления положена определенная система. Известны три основные системы управления производством:

1. линейная;
2. функциональная;
3. смешанная.

ЛИНЕЙНАЯ - представляет собой схему непосредственного подчинения по всем вопросам нижестоящих подразделений вышестоящим. Эта система достаточно проста и может быть эффективна, если не велико число рассматриваемых вопросов и по ним могут быть даны решения в ближайших подразделениях.

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ - система представляет собой схему подчинения нижестоящего подразделения ряду функциональных подразделений, решающих отдельные вопросы управления - технические, плановые, финансовые и т. В этом случае указания поступают более квалифицированные. Однако подчиненные подразделения не всегда знают, как согласовать полученные указания, в какой очередности их выполнять. В чистом виде эта система используется очень редко.

Наиболее распространена СМЕШАННАЯ система, в которой сочетается линейная и функциональная системы. В этом случае решения, подготовленные функциональными подразделениями, рассматриваются и утверждаются линейным руководителем, который передает их, подчиненным подразделениям.

При очень большом объеме разнообразных вопросов такая схема чрезвычайно усложняет работу линейного руководителя. Для ее упрощения по определенным вопросам функциональные подразделения могут непосредственно руководить нижестоящими подразделениями. Рациональная структура управления определяется типом предприятия, его масштабом и характеристиками. На предприятиях могут быть использованы безцеховая, цеховая, корпусная или смешанная структуры управления.

Наиболее простой структурой является безцеховая, при которой производство делится на участки, возглавляемые мастерами. Мастера могут непосредственно подчиняться руководителю предприятия либо старшему мастеру, который подчиняется руководителю предприятия. Эта структура может оказаться целесообразной на мелких и средних промышленных предприятиях.

Основным производственным звеном крупного промышленного предприятия является цех. При цеховой структуре управления руководителю предприятия подчиняются начальники цехов. Начальнику цеха подчиняются начальники участков, либо старшие мастера, либо мастера. Старшему мастеру подчиняются мастера. Начальнику участка подчиняются старшие мастера, которым в свою очередь подчиняются мастера.

На особо крупных предприятиях может использоваться корпусная структура. В этом случае предприятие подразделяется на корпуса, корпуса делятся на цеха, а цеха - на участки.

На предприятиях могут применяться и смешанные структуры управления. Например, на предприятиях со структурой могут быть отдельные цеха, а на предприятиях с цеховой структурой - участки, подчиненные непосредственно руководству предприятия.

# 1.4 Межгрупповые конфликты внутри организации

Слово "конфликт" латинского корня и в буквальном переводе означает "столкновение". В основе любого конфликта лежит противоречие, которое ведет обычно либо к конструктивным (например, к усилению групповой динамики, развитию коллектива), либо к деструктивным (например, к развалу коллектива) последствиям. Таким образом, конфликты в самом общем виде могут квалифицироваться как конструктивные - с позитивным знаком и деструктивные - с негативным знаком.

Некоторые авторы, в частности У. Крейдлер, подразделяют конфликты на функциональные (ведущие к оптимизации внутригрупповых отношений, более глубокому взаимопониманию людей) и дисфункциональные (имеющие следствием ухудшение, ожесточение внутригрупповых отношений).

*Конфликт -* это отсутствие согласия между двумя и более сторонами - лицами или группами [36].

Конфликтные действия могут принимать следующие формы: бойкот, саботаж, травля, словесная агрессия, массовые стихийные или организованные выступления. [17]

В соответствии с классификацией Л. Коузера конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными).

Предмет конфликта - это то основное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в борьбу.

Организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты. Неформальные организации, которые считают, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться и попытаться "рассчитаться" с ним снижением производительности труда. Еще одним примером межгруппового конфликта может служить непрекращающийся конфликт между профсоюзом и администрацией.

У всех конфликтов есть несколько причин. Основными из них являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представленных ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация и т.д.

Межгрупповые конфликты часто возникают из-за отсутствия четкого согласования функций и графиков работы между подразделениями.

По данным исследований, отношения между группами колеблются в континууме от гармонии до враждебности и очень часто включают элементы того и другого. Поведенческие проявления отношений находятся в диапазоне "сотрудничество - соперничество - конфликт". Группы сотрудничают для достижения общих целей, но одновременно часто конкурируют за ограниченные ресурсы и выгоды, которые распределяются между ними.

Конкуренция может стимулировать работников к увеличению объема и улучшению результатов работы. В то же время в определенной обстановке ее воздействие может быть разрушительным.

Сотрудничество, как и конкуренция, имеет свои преимущества и недостатки. Сотрудничество часто помогает группам и отдельным индивидуумам достичь большего, чем они сумели бы в одиночку. Но оно также может привести к самодовольству, негибкости и сведению на нет всех положительных итогов. Проблема состоит в том, чтобы определить, какой уровень конкуренции или сотрудничества является наиболее функциональным для данной группы в той или иной обстановке. То, что является функциональным для одной группы (например, для больших организаций), может оказаться дисфункциональным для другой (например, для малых групп или индивидуумов).

Некоторые из конфликтов, которые возникают между группами, порождаются самим характером их целей или задач.

Некоторые межгрупповые конфликты являются результатом конкуренции групп за долю в пае организации, который включает в себя ресурсы, формальную и личную власть, влияние, статус, вознаграждение, наиболее выгодные производственные задания и др.

То, насколько важными считает группа некоторые параметры другой группы, повлияет на ее поведение по отношению к этой группе. Почти не имеет значения тот факт, воспринимает ли группа данную переменную как функциональную или как дисфункциональную, благоприятную или угрожающую, если она не считает ее важной. Группы могут полностью игнорировать угрозы, если они воспринимают их как незначительные, но вести себя очень агрессивно, если даже небольшую угрозу они считают чрезвычайно опасной для своего положения или роста.

Межгрупповой конфликт [56] обычно происходит, когда один или несколько членов группы испытывают раздражение, столкнувшись с препятствиями в достижении групповых целей. В отдельных случаях источник препятствий пытаются найти внутри группы. Зачастую сами члены группы, методы и процедура, оборудование, модели взаимоотношений или аналогичные факторы могут препятствовать группе в достижении ее целей. Однако чаще ведется поиск внешних источников проблем. Какая-то другая группа может рассматриваться как ограничение или даже препятствие в достижении целей данной группы.

Группа, ставшая негативным стереотипом для другой группы и воспринимаемая как источник ее неприятностей, совсем не обязательно является таковой. Например, на деле таким источником может быть менее заметная группа или группа, с которой надо поддерживать хорошие отношения (в частности, высшее звено управления). Но группа, создающая стереотип, может перенести источник своей враждебности на группу, с которой пересекаются ее интересы или против которой безопаснее выступать.

Следовательно, основными источниками межгруппового конфликта часто могут быть конфликты между взаимно исключающими целями; конкуренция за ограниченные ресурсы, статус, власть и тому подобные блага; различия в ценностях, нормах и личных ориентациях; потенциальные угрозы со стороны другой группы и т.д.

С нарастанием конфликта у каждой из групп развивается отрицательное отношение к другой, контакты между ними сужаются, они взаимодействуют только при выполнении самых важных задач. Такое отсутствие взаимодействия и коммуникаций укрепляет и сохраняет негативные стереотипы, формируемые группами друг о друге. В ходе конкуренции групповое восприятие может изменяться, если одна из групп "вырывается вперед" или "выигрывает". У членов "побеждающей" группы может возникнуть благодушие, которое, в свою очередь, может снизить их внимание к задачам группы и усилить заботу об удовлетворении индивидуальных потребностей. Это обычно случается, когда группа воспринимает себя как преуспевающую в течение длительного периода и надеется на преуспевание в дальнейшем. Этого не происходит в ситуации, когда группа только что добилась преимущественного положения и все еще воспринимает действия соперника как потенциальную угрозу. В любом случае группа вероятнее останется сплоченной, при этом почти не будет уделяться внимания критической оценке ее методов и способов поведения.

Естественно, что поведение "проигравшей" группы будет иным. Члены группы скорее всего возложат вину за поражение на какие-то внешние факторы, скажем "обстоятельства", на руководителя более высокого уровня или на неэтичное поведение другой группы. Они могут обнаружить "безличные" источники, такие, как процедура, методы, оборудование. Могут последовать обвинения в адрес лидера и т.д. Критика в сочетании с отрицательными эмоциями и напряжением делает группу менее сплоченной. Пытаясь улучшить свою работу, группа может сменить руководство. Путем самоанализа она может вскрыть нерешенные конфликты, снять проблемы и найти более эффективные модели поведения.

Межгрупповой конфликт всегда является дисфункциональным [45], по крайней мере, для больших организаций, а иногда даже для отдельных групп и их членов.

Одним из наиболее эффективных способов преодоления конфликта является нахождение обоснованных суперординарных целей, которые имеют отношение к обеим группам.

Еще один вариант решения проблемы - расширение взаимоотношений и коммуникаций между группами. В данном случае исходят из предположения, что если группы имеют больший диапазон взаимодействия и коммуникаций, они начинают лучше понимать и больше ценить друг друга, а вероятность упрощенных стереотипов поведения снижается. Такое предположение, возможно, оправдывает себя в определенных условиях, но не всегда. Например, когда две группы конкурируют за ограниченные ресурсы или когда их цели противоречивы, расширение сферы взаимоотношений вряд ли будет способствовать развитию положительных эмоций.

В некоторых компаниях используется практика сведения конфликтующих групп либо "за круглым столом", либо на "совместном заседании". Цель таких заседаний - дать группам возможность высказать свои разногласия и жалобы. Затем делается попытка преодолеть разногласия путем совместного обсуждения. Этот вид взаимного обмена, конечно, не гарантирует гармоничных взаимоотношений, но он вскрывает разногласия и потому часто способствует лучшему взаимопониманию, которое, в свою очередь, улучшает межгрупповые взаимоотношения.

Фрейд определил функцию межгрупповой враждебности, объяснив ее как главное средство поддержания сплоченности группы. Данный механизм получил развитие в работах Долларда, Миллера, Берковитца. Последний обосновал неизбежность переноса человеком агрессии на всех "похожих", на тех, кто оказал на него фрустрирующее воздействие в прошлом, в процессе "социального научения". Здесь вновь постулируется неизбежность межгрупповой агрессии.

Частым примером межгруппового конфликта внутри организации служат разногласия между линейным и штабным персоналом. Штабной персонал, обычно более молодой и образованный, чем линейный, и при общении любит пользоваться техническим жаргоном. Линейные руководители могут отвергать рекомендации штабных специалистов и выражать недовольство по поводу своей зависимости от них во всем, что связано, например, с информацией. В экстремальных ситуациях линейные руководители могут намеренно выбрать такой способ выполнения предложения специалистов, что вся затея окончится провалом. И все это только для того, чтобы поставить специалистов на место.

Штабной персонал, в свою очередь, может возмущаться тем, что его представителям не дают возможности самим провести в жизнь принятые ими решения, и стараться сохранить информационную зависимость от них линейного персонала. Это яркие примеры дисфукнционального конфликта.

Интересны исследования К.У. Томаса, Р.Х. Килменна, которые указывают на пять основных стилей поведения при конфликте:

* + 1. Конкуренция или соперничество;
		2. Компромисс;
		3. Приспособление;
		4. Игнорирование или уклонение;
		5. Сотрудничество.

# Выводы по I главе

1. Шериф предложил собственно групповой подход к изучению межгрупповых отношений: источники межгрупповой враждебности или сотрудничества отыскиваются не в мотивах отдельной личности, а в ситуациях группового взаимодействия;
2. Тэшфел показал, что установление позитивного отношения к своей группе наблюдается и в отсутствие объективной основы конфликта между группами, т.е. выступает как универсальная константа межгрупповых отношений;
3. Межгрупповое восприятие оказывается неадекватным в таком межгрупповом взаимодействии, которое оторвано от социально значимой совместной деятельности групп (В.С. Агеев);
4. Важные условия для формирования социальных групп внутри организации, в общем, заключаются в том, что люди изо дня в день работают вместе в непосредственных контактах друг с другом и что они работают над решением общих проблем или ради достижения общих целей;
5. Перспектива исследований психологии межгрупповых отношений включает в себя два сечения: отношения "по-горизонтали" и "по-вертикали";
6. Межгрупповой конфликт всегда является дисфункциональным, по крайней мере, для больших организаций, а иногда даже для отдельных групп и их членов.

# Глава II. Эмпирическое исследование психологии межгрупповых отношений внутри организации

# 2.1 Организация и методы исследования

*Цель:* изучить межгрупповые отношения внутри организации ОАО "Владимирские электросети"

*Объект:* трудовая деятельность работников организации ОАО "Владимирские электросети"

*Предмет исследования:* межгрупповые отношения работников организации ОАО "Владимирские электросети"

*Задачи исследования:*

1. Осуществить теоретический анализ научной и методической литературы по проблеме исследования межгрупповых отношений;
2. Провести эмпирическое исследование межгрупповых отношений;

*Гипотеза:* межгрупповые отношения зависят от индивидуальных особенностей участников профессиональной группы.

*Методологической базой исследования стали:*

За основу данной работы по рассмотрению проблемы психологии межгрупповых отношений внутри организации были взяты труды Агеева В.С. ("психология межгрупповых отношений"), М. Шерифа, Г. Тэшфела (когнитивный подход).

*Методы исследования:*

В исследовании использовались следующие методы:

1. Теоретико-методологический анализ литературы;
2. Наблюдение;
3. Методы мат. статистики (метод ранговой корреляции);
4. Тестовый метод:

В данной работе использовались следующие методики:

1. *Опросник УСК Дж. Роттера.*

Данный опросник был создан Дж. Роттером в 60-х годах в США. Мы соглашаемся с автором, что люди различаются между собой по тому, как они локализуют контроль над значимыми для себя событиями. Поэтому возможны два полярных типа такой локализации, или локуса контроля: экстернальный и интернальный. В первом случае человек полагает, что происходящие с ним события являются результатом внешних сил - случая, других людей и т.д. Во втором случае человек интерпретирует значимые события как результат своей собственной деятельности. Мы согласны с тем, что интерналы, в отличие от экстерналов, менее склонны подчиняться давлению других, сопротивляются, когда чувствуют, что ими манипулируют, реагируют сильнее, чем экстерналы, на утрату личной свободы. Люди с интернальным локусом контроля лучше работают в одиночестве, чем под наблюдением или при видеозаписи. Для экстерналов характерна обратная ситуация. Автор методики полагал, что интерналы более активно ищут информацию и обычно более осведомлены о ситуации, чем экстерналы.

Мы использовали данную методику для того, чтобы измерить уровень субъективного контроля работников каждого из четырёх рассматриваемых нами отделов. Это важно для нашей работы, т.к. от того, кем является индивид - интерналом или экстерналом, зависят его взаимоотношения с другими людьми, в том числе и межгрупповые отношения.

Мы согласны с позицией автора, что высокая интернальность связана с положительной самооценкой, с большей согласованностью образов реального и идеального "Я". У интерналов обнаружена более активная, чем у экстерналов, позиция по отношению к своему здоровью: они лучше информированы о своем состоянии, больше заботятся о своем здоровье, чаще обращаются за профилактической помощью.

Мы знаем, что локус контроля, характерный для индивида, универсален по отношению к любым типам событий и ситуаций, с которыми ему приходиться сталкиваться, соответственно, один и тот же тип контроля характеризует поведение данной личности и в случае неудач, и в сфере достижений, причем это в разной степени касается различных областей социальной жизни.

Всего опросник состоит из 44 пунктов. Он включает в себя семь шкал:

1. Шкала общей интернальности (Ио)
2. Шкала интернальности в области достижений (Ид)
3. Шкала интернальности в области неудач (Ин)
4. Шкала интернальности в семейных отношениях (Ис)
5. Шкала интернальности в области производственных отношений (Ип)
6. Шкала интернальности в области межличностных отношений (Им)
7. Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни (Из)

Для увеличения спектра возможных применений опросника он сконструирован в двух вариантах, различающихся форматом ответов испытуемых. Вариант А, предназначенный для исследовательских целей, требует ответа по 6-балльной шкале "-3, - 2, - 1, +1, +2, +3", в которой ответ " + 3" означает "полностью согласен", "-3"-"совершенно не согласен" с данным пунктом. Вариант Б, предназначенный для клинической психодиагностики, требует ответов по бинарной шкале "согласен-не согласен".

1. *Методика "Рефлексивные механизмы" (А.В. Карпов, В.В. Пономарёва)*

Данная методика является одной из немногих в настоящее время психодиагностических методик, позволяющих измерять такое важное свойство личности как рефлексивность. Методика адаптирована к задачам исследования "коммуникативных профессий". Разработана в 1999 году А.В. Карповым и В.В. Пономарёвой.

Эта методика использовалась нами в целях измерения двух сфер действия рефлексии, а именно саморефлексии и коммуникативной рефлексии. Также с помощью этой методики мы устанавливали общий показатель уровня рефлексии для каждого из четырёх изучаемых нами отделов предприятия.

Мы соглашаемся с авторами, что рефлексия, т.е. осознание человеком себя, причин своих поступков, действий и реакций, а также того, как он в действительности воспринимается другими индивидами или коллективом, как воспринимаются его личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные способности, является одним из важнейших процессов, для социальных форм взаимодействия, а в частности в социономических видах деятельности - коммуникативной рефлексии. К ним также относится и профессиональный вид деятельности исполнительского типа, успешность которого, несомненно, должна зависеть от определенного уровня развития измеряемых данной методикой видов рефлексии.

Всего методика состоит из 27-ми утверждений. Из них 15 являются прямыми и 12 - обратными, что учитывается при обработке результатов для получения итогового балла. Методика построена таким образом, что позволяет учитывать и измерять две сферы действия рефлексии: саморефлексию (СР) и коммуникативную рефлексию (КР).

Для определения уровня саморефлексии (СР) необходимо из суммы баллов по саморефлексии вычесть сумму баллов по обратным утверждениям (2,6,7,12,13,16,17,27).

Для определения уровня коммуникативной рефлексии (КР) необходимо из суммы баллов по коммуникативной рефлексии вычесть сумму баллов по обратным утверждениям (8, 21, 23, 26).

Для определения общего показателя уровня рефлексии (Р) необходимо сложить уровень саморефлексии (СР) с уровнем коммуникативной рефлексии (КР):

Р = СР+ КР

1. *Методика диагностики уровня развития взаимоотношений.*

Методика представляет собой экспресс - опросник, в основу которого положены теоретические представления и конструктивная методическая схема КН. Панфарова. Методика направлена на изучение психологической структуры межличностных отношений на групповом и индивидуальном уровнях. Процедура исследования предполагает выявление субъективных оценок опрашиваемым его взаимоотношений с окружающими, оценок, основанных на осознании и переживании на личном самочувствии человека в той или иной группе.

Мы соглашаемся с автором, что взаимоотношения в данном контексте рассматриваются как встречные межличностные отношения, проявляющиеся в конкретных различных формах взаимодействия, взаимосвязи, взаимоприятия, взаимовлияния людей. Также мы согласны с тем, что преобладание положительных взаимоотношений с окружающими создает позитивный эмоциональный настрой, хорошее психологическое самочувствие у человека, переживается как совокупность благоприятных условий для общения и совместной деятельности.

Опросник ориентирован на оценку коммуникативных, когнитивных, эмоциональных и волевых взаимоотношений, которые имеют относительно непосредственный характер, складываются на основе персональных контактов и имеют преимущественно индивидуально - личностную детерминацию.

С помощью этой методики мы диагностировали уровень развития взаимоотношений внутри каждого из рассматриваемых нами четырёх отделов предприятия.

Опросник состоит всего из 8 вопросов, предваряемых некоторыми вводными суждениями разъяснительного характера. Каждый вопрос ориентирован на конкретные характеристики отношений с окружающими.

Мы предлагали испытуемом оценить, насколько часто (с их субъективной точки зрения) проявляются те или иные особенности отношений в реальных контактах с окружающими людьми.

В опросном листе используется шкала с четырьмя вариантами ответов: взаимоотношения проявляются всегда, часто, редко, практически не проявляются никогда.

Для количественного выражения тенденций в оценке отношений каждому варианту ответов приписывается соответствующий балл: +2; +1; - 1; - 2.

Учитывая многоплановость человеческой жизнедеятельности (семья, учебный или производственный коллектив, досуг, приятельское общение и т.д.), ясно, что каждый одновременно является членом многих групп. В разных сферах общения взаимоотношения личности могут складываться по-разному.

Вопросы 1 и 7 характеризуют коммуникативные взаимоотношения; 4 и 8 - когнитивные; З и 5 - эмоциональные; 2 и б - волевые взаимоотношения.

Чтобы проанализировать уровень развития каждого вида взаимоотношений в отдельности, необходимо вычислить среднее арифметическое суммы баллов по соответствующим вопросам с учетом знака, указанного в общей формуле. Например, уровень развития коммуникативных взаимоотношений (Nком) рассчитывается так:

Nком = N1 - N7/2

Чтобы получить картину взаимоотношений в группе, необходимо определить средние количественные показатели Nком, Nкогн, Nэм, Nвол (среднее арифметическое индивидуальных показателей).

Во всех случаях количественной оценки взаимоотношений следует мы помнили, что числовые показатели варьировали от +2 до - 2 баллов. Обычно принято выделять четыре интервала, соответствующие разным уровням развития взаимоотношений:

от + 0,1 до +1 - взаимоотношения имеют невысокий уровень развития положительной тенденции;

от + 1,1 до + 2 - взаимоотношения имеют высокий уровень развития положительной тенденции;

от - 0,1 до - 1 - взаимоотношения имеют невысокий уровень развития отрицательной тенденции;

от - 1,1 до - 2 - взаимоотношения имеют высокий уровень развития отрицательных тенденций.

Нулевой показатель свидетельствует о количественном равенстве положительных и отрицательных тенденций в развитии взаимоотношений.

Мы можем сказать, что описанная методика позволяет раскрыть психологическую структуру межличностных отношений на индивидуальном и групповом уровнях и определить направления психологического воздействия в целях улучшения взаимоотношений, социально - психологического климата коллектива.

*База исследования:* базой исследования стала организация ОАО "Владимирские электросети". В качестве испытуемых были взяты сотрудники 4 отделов: Службы изоляции (5 человек), Службы монтировки и эксплуатации транспорта (5 человек), Службы линий электропередач (5человек), Службы подстанции (5 человек). Общее количество испытуемых 20 человек. Возраст испытуемых 23-55 лет.5 испытуемых имеют высшее профессиональное образование, 15-среднее специальное.

*Практическая значимость работы:* возможность дать рекомендации по улучшению и поддержанию хорошей организационной культуры.

# 2.2 Результаты исследования и их интерпретация

В начале исследования мы поставили гипотезу о том, что межгрупповые отношения зависят от индивидуальных особенностей участников группы. Для подтверждения либо опровержения этой гипотезы мы исследовали уровень субъективного контроля, меру индивидуальной рефлексивности и уровень развития взаимоотношений работников организации.

# 2.2.1 Исследование уровня субъективного контроля работников организации

* 1. Служба изоляции (5 человек):

По шкале общей интернальности (Ио) низкий уровень имеют **40%**, средний-**20%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять, и, следовательно, чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом.4**0 %** опрошенных не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей. 20**%** испытуемых время от времени считают события, происходящие в их жизни то результатом собственных усилий, то волею случая или результатом везения-невезения.

По шкале интернальности в области достижений (Ид) низкий уровень имеют **20%**, средний-**40%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **20%** испытуемых приписывают свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам везению, счастливой судьбе или помощи других людей.4**0%** опрошенных считают, что всего хорошего, что было и есть в их жизни, они добились сами и что они способны с успехом преследовать свои цели и в будущем.4**0%** испытуемых склонны время от времени считать свои успехи и достижения то результатом собственных усилий, то приписывают их стечению обстоятельств или помощи окружающих.

По шкале интернальности в области неудач (Ин) низкий уровень имеют **40%**, средний-**40%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых склонны приписывать ответственность за отрицательные события и ситуации другим людям или считать их результатом невезения. 20**%** испытуемых склонны обвинять самого себя в разнообразных неудачах, неприятностях и страданиях.4**0%** опрошенных время от времени считают то себя виновными в отрицательных событиях, происходящих в их жизни, то других людей.

По шкале интернальности в семейных отношениях (Ис) все **100%** опрошенных имеют высокий уровень. Это значит, что они считают себя ответственным за события их семейной жизни.

По шкале интернальности в области производственных отношений (Ип) низкий уровень имеют **40%**, средний-**20%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых склонен приписывать более важное значение внешним обстоятельствам - руководству, товарищам по работе, везению-невезению.

**40%** испытуемых считает свои действия важным фактором в организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, в своем продвижении и т.д. 20**%** опрошенных время от времени считают то свои действия важным фактором в организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, то действия товарищей по работе, руководства.

По шкале интернальности в области межличностных отношений (Им) низкий уровень имеют **20%**, средний **40%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **20%** испытуемых не считают себя способными активно формировать свой круг общения и склонны считать свои отношения результатом действия своих партнеров.4**0%** испытуемых считают себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию.4**0%** опрошенных время от времени то считают себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, то не считают себя способными активно формировать свой круг общения.

По шкале интернальности в отношении здоровья и болезни (Из) низкий уровень имеют **40%**, высокий **60%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых считают здоровье и болезнь результатом случая и надеются на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей.6**0%** испытуемых считают себя во многом ответственными за свое здоровье: если они больны, то обвиняют в этом самих себя и полагают, что выздоровление во многом зависит от их действий. Средний уровень не выявлен.

В целом можно сказать, что в данном отделе преобладают люди с высоким уровнем интернальности в отношении здоровья и болезни. Все работники имеют высокий уровень интернальности в семейных отношениях.

* 1. Служба монтировки и эксплуатации транспорта (5 человек):

По шкале общей интернальности (Ио) низкий уровень имеют **80%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **20%** испытуемых считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять, и, следовательно, чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом.8**0 %** опрошенных не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей. Среднего уровня не выявлено.

По шкале интернальности в области достижений (Ид) низкий уровень имеют **40%**, средний-**40%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых приписывают свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам везению, счастливой судьбе или помощи других людей. 20**%** опрошенных считают, что всего хорошего, что было и есть в их жизни, они добились сами и что они способны с успехом преследовать свои цели и в будущем.4**0%** испытуемых склонны время от времени считать свои успехи и достижения то результатом собственных усилий, то приписывают их стечению обстоятельств или помощи окружающих.

По шкале интернальности в области неудач (Ин) низкий уровень имеют **60%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **60%** испытуемых склонны приписывать ответственность за отрицательные события и ситуации другим людям или считать их результатом невезения.4**0%** испытуемых склонны обвинять самого себя в разнообразных неудачах, неприятностях и страданиях. Среднего уровня не выявлено.

По шкале интернальности в семейных отношениях (Ис) низкий уровень имеют **40%**, средний-**20%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых считают не себя, а своих партнеров причиной значимых ситуаций, возникающих в их семье.4**0%** испытуемых считают себя ответственным за события их семейной жизни. 20**%** опрошенных время от времени то считают себя ответственным за события их семейной жизни, то своих партнеров причиной значимых ситуаций, возникающих в их семье.

По шкале интернальности в области производственных отношений (Ип) низкий уровень имеют **80%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **80%** испытуемых склонны приписывать более важное значение внешним обстоятельствам - руководству, товарищам по работе, везению-невезению.

**20%** испытуемых считают свои действия важным фактором в организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, в своем продвижении и т.д.Среднего уровня не выявлено.

По шкале интернальности в области межличностных отношений (Им) низкий уровень имеют **60%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **60%** испытуемых не считают себя способными активно формировать свой круг общения и склонны считать свои отношения результатом действия своих партнеров.4**0%** испытуемых считают себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию. Среднего уровня не выявлено.

По шкале интернальности в отношении здоровья и болезни (Из) средний уровень имеют **60%**, высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых считают себя во многом ответственными за свое здоровье: если они больны, то обвиняют в этом самих себя и полагают, что выздоровление во многом зависит от их действий.6**0%** опрошенных склонны считать здоровье и болезнь то результатом случая, то обвиняют в болезни самих себя. Низкого уровня не выявлено.

В целом можно сказать, что в данном отделе преобладают люди с низким уровнем общей интернальности, низким уровнем интернальности в области неудач, низким уровнем интернальности в области производственных отношений, низким уровнем интернальности в области межличностных отношений, средним уровнем интернальности в отношении здоровья и болезни.

* 1. Служба линий электропередач (5 человек):

По шкале общей интернальности (Ио) низкий уровень имеют **40%**, средний-**20%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять, и, следовательно, чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом.4**0 %** опрошенных не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей. 20**%** испытуемых время от времени считают события, происходящие в их жизни то результатом собственных усилий, то волею случая или результатом везения-невезения.

По шкале интернальности в области достижений (Ид) низкий уровень имеют **60%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **60%** испытуемых приписывают свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам везению, счастливой судьбе или помощи других людей.4**0%** опрошенных считают, что всего хорошего, что было и есть в их жизни, они добились сами и что они способны с успехом преследовать свои цели и в будущем. Среднего уровня не выявлено.

По шкале интернальности в области неудач (Ин) низкий уровень имеют **20%**, средний-**40%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **20%** испытуемых склонны приписывать ответственность за отрицательные события и ситуации другим людям или считать их результатом невезения.4**0%** испытуемых склонны обвинять самого себя в разнообразных неудачах, неприятностях и страданиях.4**0%** опрошенных время от времени считают то себя виновными в отрицательных событиях, происходящих в их жизни, то других людей.

По шкале интернальности в семейных отношениях (Ис) все **100%** опрошенных имеют высокий уровень. Это значит, что они считают себя ответственным за события их семейной жизни.

По шкале интернальности в области производственных отношений (Ип) средний уровень имеют **60%**, высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых считают свои действия важным фактором в организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, в своем продвижении и т.д.6**0%** испытуемых время от времени считают то свои действия важным фактором в организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, то действия товарищей по работе, руководства. Низкого уровня не выявлено.

По шкале интернальности в области межличностных отношений (Им) низкий уровень имеют **40%**, средний **20%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых не считают себя способными активно формировать свой круг общения и склонны считать свои отношения результатом действия своих партнеров.4**0%** испытуемых считают себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию. 20**%** опрошенных время от времени то считают себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, то не считают себя способными активно формировать свой круг общения.

По шкале интернальности в отношении здоровья и болезни (Из) низкий уровень имеют **20%**, средний-**40%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **20%** испытуемых считают здоровье и болезнь результатом случая и надеются на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей.4**0%** испытуемых считают себя во многом ответственными за свое здоровье: если они больны, то обвиняют в этом самих себя и полагают, что выздоровление во многом зависит от их действий.4**0%** опрошенных склонны считать здоровье и болезнь то результатом случая, то обвиняют в болезни самих себя.

В целом можно сказать, что в отделе преобладают люди с низким уровнем интернальности в области достижений, средним уровнем интернальности в области производственных отношений. Все работники имеют высокий уровень интернальности в семейных отношениях.

* 1. Служба подстанции (5 человек):

По шкале общей интернальности (Ио) низкий уровень имеют **40%**, средний-**40%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **20%** испытуемых считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять, и, следовательно, чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом.4**0 %** опрошенных не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей.4**0%** испытуемых время от времени считают события, происходящие в их жизни то результатом собственных усилий, то волею случая или результатом везения-невезения.

По шкале интернальности в области достижений (Ид) средний уровень имеют **60%** и высокий **40%** опрошенных. Это значит, что **40%** опрошенных считают, что всего хорошего, что было и есть в их жизни, они добились сами и что они способны с успехом преследовать свои цели и в будущем.6**0%** испытуемых склонны время от времени считать свои успехи и достижения то результатом собственных усилий, то приписывают их стечению обстоятельств или помощи окружающих. Низкого уровня не выявлено.

По шкале интернальности в области неудач (Ин) низкий уровень имеют **40%**, средний-**40%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых склонны приписывать ответственность за отрицательные события и ситуации другим людям или считать их результатом невезения. 20**%** испытуемых склонны обвинять самого себя в разнообразных неудачах, неприятностях и страданиях.4**0%** опрошенных время от времени считают то себя виновными в отрицательных событиях, происходящих в их жизни, то других людей.

По шкале интернальности в семейных отношениях (Ис) все **100%** опрошенных имеют высокий уровень. Это значит, что они считают себя ответственным за события их семейной жизни.

По шкале интернальности в области производственных отношений (Ип) низкий уровень имеют **90%** и средний **10%** опрошенных. Это значит, что **90%** испытуемых склонны приписывать более важное значение внешним обстоятельствам-руководству, товарищам по работе, везению-невезению.1**0%** опрошенных склонны испытуемых время от времени считают то свои действия важным фактором в организации, то склонны приписывать более важное значение внешним обстоятельствам-руководству, товарищам по работе, везению-невезению. Высокого уровня не выявлено.

По шкале интернальности в области межличностных отношений (Им) низкий уровень имеют **40%**, средний **40%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **40%** испытуемых не считают себя способными активно формировать свой круг общения и склонны считать свои отношения результатом действия своих партнеров. 20**%** испытуемых считают себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию.4**0%** опрошенных время от времени то считают себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, то не считают себя способными активно формировать свой круг общения.

По шкале интернальности в отношении здоровья и болезни (Из) низкий уровень имеют **60%**, средний-**20%** и высокий **20%** опрошенных. Это значит, что **60%** испытуемых считают здоровье и болезнь результатом случая и надеются на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей. 20**%** испытуемых считают себя во многом ответственными за свое здоровье: если они больны, то обвиняют в этом самих себя и полагают, что выздоровление во многом зависит от их действий. 20**%** опрошенных склонны считать здоровье и болезнь то результатом случая, то обвиняют в болезни самих себя.

В целом можно сказать, что в данном отделе преобладают люди со средним уровнем интернальности в области достижений, низким уровнем интернальности в области производственных отношений, низким уровнем интернальности в отношении здоровья и болезни. Все работники имеют высокий уровень интернальности в отношении семьи.

Общая картина уровня субъективного контроля всех четырёх отделов следующая:

Шкала Ио: низкий уровень-50%, средний-29% и высокий-30% испытуемых;

Шкала Ид: низкий уровень-30%, средний-35%, высокий-35% испытуемых;

Шкала Ин: низкий уровень-40%, средний-30%, высокий-30% испытуемых;

Шкала Ис: низкий уровень-10%, средний-5%, высокий-85% испытуемых;

Шкала Ип: низкий уровень-50%, средний-20%, высокий-30% испытуемых;

Шкала Им: низкий уровень-35%, средний-30%, высокий-45% испытуемых;

Шкала Из: низкий уровень-20%, средний-30%, высокий-45% испытуемых;

В общем преобладают следующие показатели:

* Низкий уровень общей интернальности (50% опрошенных);
* Высокий уровень интернальности в семейных отношениях (85% опрошенных);
* Низкий уровень интернальности в области производственных отношений (50% опрошенных);
* Высокий уровень интернальности в отношении здоровья и болезни (50% опрошенных).

*Общий уровень УСК*

# 2.2.2 Исследование уровня рефлексивности работников

* 1. Служба изоляции (5 человек):

Саморефлексия имеет средний уровень развития (50%). Это говорит о том, что работники этого отдела способны на достаточно высоком уровне критически осмыслять текущую деятельность, умеют выделять, анализировать, соотносить с предметной ситуацией собственные действия, обосновывают необходимость внести коррективы в ход деятельности, предпринять новую деятельность. Самооценка адекватная, построение образов "Я" в ходе практической деятельности находится на достаточно высоком уровне.

Коммуникативная рефлексия имеет средний уровень развития (24%). Это значит, что работники данного отдела размышляют за другое лицо, стараются понять, что думают другие люди, стремятся осознать, как они воспринимается партнером по общению. Они способны понять причины поведения другого, предугадать реакции окружения на собственные поступки, склонны ставить себя на место другого, умеют щадить чувства других людей.

Общий уровень рефлексии находится на достаточно высоком уровне (74%). Это говорит о том, что рефлексивность как личностное свойство, как способность определять степень включения данных процессов в практическую деятельность у работников данного отдела достаточно развита.

* 1. Служба монтировки и эксплуатации транспорта (5 человек):

Саморефлексия имеет средний уровень развития (47%). Это говорит о том, что работники этого отдела способны на достаточно высоком уровне критически осмыслять текущую деятельность, умеют выделять, анализировать, соотносить с предметной ситуацией собственные действия, обосновывают необходимость внести коррективы в ход деятельности, предпринять новую деятельность. Самооценка адекватная, построение образов "Я" в ходе практической деятельности находится на достаточно высоком уровне.

Коммуникативная рефлексия имеет средний уровень развития (22%). Это значит, что работники данного отдела размышляют за другое лицо, стараются понять, что думают другие люди, стремятся осознать, как они воспринимается партнером по общению. Они способны понять причины поведения другого, предугадать реакции окружения на собственные поступки, склонны ставить себя на место другого, умеют щадить чувства других людей.

Общий уровень рефлексии находится на достаточно высоком уровне (69%). Это говорит о том, что рефлексивность как личностное свойство, как способность определять степень включения данных процессов в практическую деятельность у работников данного отдела достаточно развита.

* 1. Служба линий электропередач (5человек):

Саморефлексия имеет средний уровень развития (46%). Это говорит о том, что работники этого отдела способны на достаточно высоком уровне критически осмыслять текущую деятельность, умеют выделять, анализировать, соотносить с предметной ситуацией собственные действия, обосновывают необходимость внести коррективы в ход деятельности, предпринять новую деятельность. Самооценка адекватная, построение образов "Я" в ходе практической деятельности находится на достаточно высоком уровне.

Коммуникативная рефлексия имеет средний уровень развития (22%). Это значит, что работники данного отдела размышляют за другое лицо, стараются понять, что думают другие люди, стремятся осознать, как они воспринимается партнером по общению. Они способны понять причины поведения другого, предугадать реакции окружения на собственные поступки, склонны ставить себя на место другого, умеют щадить чувства других людей.

Общий уровень рефлексии находится на достаточно высоком уровне (68%). Это говорит о том, что рефлексивность как личностное свойство, как способность определять степень включения данных процессов в практическую деятельность у работников данного отдела достаточно развита.

* 1. Служба подстанции (5 человек):

Саморефлексия имеет средний уровень развития (45%). Это говорит о том, что работники этого отдела способны критически осмыслять текущую деятельность, умеют выделять, анализировать, соотносить с предметной ситуацией собственные действия, обосновывают необходимость внести коррективы в ход деятельности. Самооценка адекватная, построение образов "Я" в ходе практической деятельности находится в целом в норме.

Коммуникативная рефлексия имеет низкий уровень развития (20%). Это значит, что работники данного отдела не способны размышлять за другое лицо, не стараются понять, что думают другие люди, не стремятся осознать, как они воспринимается партнером по общению. Они не способны понять причины поведения другого, предугадать реакции окружения на собственные поступки, не склонны ставить себя на место другого, умеют щадить чувства других людей.

Общий уровень рефлексии имеет средний уровень развития (65%). Это говорит о том, что рефлексивность как личностное свойство, как способность определять степень включения данных процессов в практическую деятельность у работников данного отдела находится в норме, однако рефлексивность как личностное свойство ещё есть куда развивать.

В целом можно отметить, что рефлексивность как свойство личности у работников всех четырёх отделов достаточно развита.

*Рефлексивные механизмы.*

# 2.2.3 Исследование уровня развития взаимоотношений работников

1. Служба изоляции (5 человек):

Коммуникативные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,5). Это значит, что процесс обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию (коммуникация) у работников данного отдела находится в норме, однако можно предположить, что отношения носят скорее формальный характер, стремление развивать неформальные отношения либо отсутствует либо слабо выражено. У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое.

Когнитивные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития отрицательной тенденции (-0,3). Это значит, что процесс обмена знаниями (познавательная деятельность), взаимопонимания в группе, сопереживания чужим проблемам у сотрудников данного отдела находится чуть ниже нормы. Когнитивные взаимоотношения носят формальный характер, нет стремления развивать неформальные отношения, либо оно слабое. Можно предположить, что работники этого отдела предпочитают общаться только на "рабочие" темы, не хотят смешивать личную жизнь и работу.

Эмоциональные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,5). Чувства и эмоции находятся в динамическом единстве с практической деятельностью. Хорошо продуманная и спланированная работа способствует мажорному настроению и высокопроизводительному труду. Неорганизованная работа приводит к низким показателям деятельности и минорному настроению. Можно сказать, что работники данного отдела в целом довольны друг другом, эмоционально не напрягаются при общении друг с другом, их удовлетворяют отношения, складывающиеся у них с окружающими, однако развития положительной тенденции, т.е. улучшения отношений пока не наблюдается. У работников этого отдела всё же есть основания считать, что к ним люди относятся дружелюбно, с симпатией.

Волевые взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,9). Можно сказать, что способность работников данного отдела управлять своей психикой и поступками, мобилизовать силы на преодоление трудностей, стоящих на пути к цели, находится в норме. Им удаётся поступать так, как они считают нужным, руководствуясь своими чувствами и желаниями, они могут проявить достаточную свободу, самостоятельность в поведении, в контактах с окружающими. Однако невысокий уровень развития положительной тенденции указывает на то, что работники данного отдела считаются с мнением людей, их окружающих, способны подчинить свои интересы интересам группы.

Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,4). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

*Уровень развития взаимоотношений Службы подстанции.*

1. Служба монтировки и эксплуатации транспорта (5 человек):

Коммуникативные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,4). Это значит, что процесс обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию (коммуникация) у работников данного отдела находится в норме, однако можно предположить, что отношения носят скорее формальный характер, стремление развивать неформальные отношения либо отсутствует либо слабо выражено. У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое.

Когнитивные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,2). Это значит, что процесс обмена знаниями (познавательная деятельность), взаимопонимания в группе, сопереживания чужим проблемам у сотрудников данного отдела находится, можно сказать, в норме. Когнитивные взаимоотношения носят больше формальный характер, нет стремления развивать неформальные отношения, либо оно слабое.

Эмоциональные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (1). Чувства и эмоции находятся в динамическом единстве с практической деятельностью. Хорошо продуманная и спланированная работа способствует мажорному настроению и высокопроизводительному труду. Неорганизованная работа приводит к низким показателям деятельности и минорному настроению. Можно сказать, что работники данного отдела в целом довольны друг другом, эмоционально не напрягаются при общении друг с другом, их удовлетворяют отношения, складывающиеся у них с окружающими, однако развития положительной тенденции, т.е. улучшения отношений пока не наблюдается. У работников этого отдела всё же есть основания считать, что к ним люди относятся дружелюбно, с симпатией.

Волевые взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (1). Можно сказать, что способность работников данного отдела управлять своей психикой и поступками, мобилизовать силы на преодоление трудностей, стоящих на пути к цели, находится в норме. Им удаётся поступать так, как они считают нужным, руководствуясь своими чувствами и желаниями, они могут проявить достаточную свободу, самостоятельность в поведении, в контактах с окружающими. Однако невысокий уровень развития положительной тенденции указывает на то, что работники данного отдела считаются с мнением людей, их окружающих, способны подчинить свои интересы интересам группы.

Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,6). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

*Уровень развития взаимоотношений Службы монтировки и эксплуатации транспорта.*

1. Служба линий электропередач (5 человек):

Коммуникативные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,4). Это значит, что процесс обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию (коммуникация) у работников данного отдела находится в норме, однако можно предположить, что отношения носят скорее формальный характер, стремление развивать неформальные отношения либо отсутствует либо слабо выражено. У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое.

Когнитивные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,5). Это значит, что процесс обмена знаниями (познавательная деятельность), взаимопонимания в группе, сопереживания чужим проблемам у сотрудников данного отдела находится, можно сказать, в норме. Когнитивные взаимоотношения носят больше формальный характер, нет стремления развивать неформальные отношения, либо оно слабое.

Эмоциональные взаимоотношения работников данного отдела имеют высокий уровень развития положительной тенденции (1,1). Чувства и эмоции находятся в динамическом единстве с практической деятельностью. Хорошо продуманная и спланированная работа способствует мажорному настроению и высокопроизводительному труду. Неорганизованная работа приводит к низким показателям деятельности и минорному настроению. Можно сказать, что работники данного отдела довольны друг другом, эмоционально не напрягаются при общении друг с другом, их удовлетворяют отношения, складывающиеся у них с окружающими. У работников этого отдела есть все основания считать, что к ним люди относятся дружелюбно, с симпатией. Эмоциональные взаимоотношения работников данного отдела находятся выше нормы, т.е. наблюдается развитие положительной тенденции.

Волевые взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,9). Можно сказать, что способность работников данного отдела управлять своей психикой и поступками, мобилизовать силы на преодоление трудностей, стоящих на пути к цели, находится в норме. Им удаётся поступать так, как они считают нужным, руководствуясь своими чувствами и желаниями, они могут проявить достаточную свободу, самостоятельность в поведении, в контактах с окружающими. Однако невысокий уровень развития положительной тенденции указывает на то, что работники данного отдела считаются с мнением людей, их окружающих, способны подчинить свои интересы интересам группы.

Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,5). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

*Уровень развития взаимоотношений Службы линий электропередач.*

1. Служба подстанции (5человек):

Коммуникативные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,3). Это значит, что процесс обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию (коммуникация) у работников данного отдела находится в норме, однако можно предположить, что отношения носят скорее формальный характер, стремление развивать неформальные отношения либо отсутствует либо слабо выражено. У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое.

Когнитивные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,3). Это значит, что процесс обмена знаниями (познавательная деятельность), взаимопонимания в группе, сопереживания чужим проблемам у сотрудников данного отдела находится, можно сказать, в норме. Когнитивные взаимоотношения носят больше формальный характер, нет стремления развивать неформальные отношения, либо оно слабое.

Эмоциональные взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,3). Чувства и эмоции находятся в динамическом единстве с практической деятельностью. Хорошо продуманная и спланированная работа способствует мажорному настроению и высокопроизводительному труду. Неорганизованная работа приводит к низким показателям деятельности и минорному настроению. Можно сказать, что работники данного отдела в целом довольны друг другом, эмоционально не напрягаются при общении друг с другом, их удовлетворяют отношения, складывающиеся у них с окружающими, однако развития положительной тенденции, т.е. улучшения отношений пока не наблюдается. У работников этого отдела всё же есть основания считать, что к ним люди относятся дружелюбно, с симпатией.

Волевые взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,4). Можно сказать, что способность работников данного отдела управлять своей психикой и поступками, мобилизовать силы на преодоление трудностей, стоящих на пути к цели, находится в норме. Им удаётся поступать так, как они считают нужным, руководствуясь своими чувствами и желаниями, они могут проявить достаточную свободу, самостоятельность в поведении, в контактах с окружающими. Однако невысокий уровень развития положительной тенденции указывает на то, что работники данного отдела считаются с мнением людей, их окружающих, способны подчинить свои интересы интересам группы.

Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,2). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

*Уровень развития взаимоотношений Службы подстанции.*

# Выводы по II главе

1. Служба изоляции:

В данном отделе преобладают люди с высокой интернальностью в отношении здоровья и болезни (60%). Они считают себя во многом ответственными за свое здоровье: если они больны, то обвиняют в этом самих себя и полагают, что выздоровление во многом зависит от их действий. Все работники имеют высокий уровень интернальности в семейных отношениях, т.е. они считают себя ответственным за события их семейной жизни. 20% работников этого отдела не считают себя способными формировать свой круг общения, надеются на своих товарищей по работе, т.е. обладают низким уровнем интернальности в области межличностных отношений, ещё 40% имеют средний уровень.40% работников склонны приписывать более важное значение внешним обстоятельствам-руководству, товарищам по работе, т.е. низким уровнем интернальности в области производственных отношений, ещё 20% имеют средний уровень. Интернальность в области межличностных и производственных отношений была проанализирована с целью изучения взаимодействия внутри отдела.

Саморефлексия и коммуникативная рефлексия находятся на достаточно высоком уровне, рефлексия как свойство личности также достаточно развита. Высокий уровень развития коммуникативной рефлексии свидетельствует о том, что работники этого отдела ценят взаимодействие со своими коллегами, стараются понять причины их плохого настроения, поступков и т.п. Они могут ставить себя на место другого человека, сочувствовать его горю или радоваться его успехам.

У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое, т.е. коммуникативные взаимоотношения имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,4). Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,5). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

1. Служба монтировки и эксплуатации транспорта:

В данном отделе преобладают люди с *низким уровнем общей интернальности (*80%) - они не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей. Т.е. они, по сути, ценят присутствие в своей жизни "значимого другого", который бы подсказывал им, как поступать, что говорить в той или иной ситуации. Также работникам этого отдела присущи *низкий уровень интернальности в области неудач* (60% испытуемых склонны приписывать ответственность за отрицательные ситуации в жизни другим людям или считать их результатом невезения), *низким уровнем интернальности в области производственных отношений* (80% опрошенных склонен приписывать более важное значение внешним обстоятельствам-руководству, товарищам по работе), *низким уровнем интернальности в области межличностных отношений* (60% опрошенных не считают себя способными активно формировать свой круг общения и склонны считать свои отношения результатом действия своих партнеров).

Саморефлексия и коммуникативная рефлексия находится на достаточно высоком уровне. Рефлексия как свойство личности также достаточно развита. Высокий уровень развития коммуникативной рефлексии свидетельствует о том, что работники этого отдела ценят взаимодействие со своими коллегами, стараются понять причины их плохого настроения, поступков и т.п. Они могут ставить себя на место другого человека, сочувствовать его горю или радоваться его успехам.

У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое, т.е. коммуникативные взаимоотношения имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,4). Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,6). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

1. Служба линий электропередач:

В данном отделе преобладают люди с *низким уровнем интернальности в области достижений* (60%), *средним уровнем интернальности в области производственных отношений* (60%). Все работники имеют высокий уровень интернальности в семейных отношениях.

Саморефлексия и коммуникативная рефлексия находится на достаточно высоком уровне. Рефлексия как свойство личности также достаточно развита. Высокий уровень развития коммуникативной рефлексии свидетельствует о том, что работники этого отдела ценят взаимодействие со своими коллегами, стараются понять причины их плохого настроения, поступков и т.п. Они могут ставить себя на место другого человека, сочувствовать его горю или радоваться его успехам.

У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое, т.е. коммуникативные взаимоотношения имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,4). Следует отметить высокий уровень развития положительной тенденции эмоциональных взаимоотношений (1,1) - это свидетельствует о благоприятном социально-психологическом климате в отделе, эмоциональном удовлетворении друг другом. Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,5). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

1. Служба подстанции:

В данном отделе преобладают люди с В целом можно сказать, что в данном отделе преобладают люди с низким уровнем интернальности в области производственных отношений (80%), низким уровнем интернальности в отношении здоровья и болезни (60% считают здоровье и болезнь результатом случая и надеются на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей). Все работники имеют высокий уровень интернальности в отношении семьи.

Саморефлексия и коммуникативная рефлексия находятся на среднем уровне развития. Рефлексия как свойство личности также имеет средний уровень развития. У работников этого отдела есть способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, однако, достигнув определённого уровня, они не стремятся развить отношения дальше либо это стремление очень слабое, т.е. коммуникативные взаимоотношения имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,3). Общая картина взаимоотношений в группе следующая: взаимоотношения работников данного отдела имеют невысокий уровень развития положительной тенденции (0,2). Т.е. можно сказать, что взаимоотношения в группе в целом хорошие, однако их есть куда развивать и улучшать.

*Анализ данных.*

Были выявлены 4 значимые прямые корреляции (n=20, р≥0,679):

Между общей интернальностью (Ио) и интернальностью в области производственных отношений (Ип) - 0,760. Это значит, что чем выше уровень субъективного контроля над любыми ситуациями, тем важнее человек считает свою роль в складывающихся отношениях с коллективом; между рефлексией, саморефлексией (0,943) и коммуникативной рефлексией (0,756). Это значит, что чем выше уровень общей рефлексивности, тем глубже человек может познать себя и окружающих; между общим уровнем развития взаимоотношений в группе и уровнем развития коммуникативных отношений (0,801). Это значит, что чем выше уровень взаимодействия внутри группы, тем выше уровень взаимодействия между группами. Все выявленные взаимосвязи являются прямыми, т.е. если один показатель будет расти, то второй тоже будет увеличиваться. Т.о. корреляционный анализ выявил 4 значимых взаимосвязей между индивидуальными особенностями работников и межгрупповыми отношениями.

Особенно важной нам представляется взаимосвязь между общей интернальностью и интернальностью в области производственных отношений. Уровень субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями связан с тем, что человек считает важным в производственных отношениях - свои действия, способствующие складыванию отношений в коллективе или роль внешних факторов (например помощь товарищей по работе). Т.е. мы можем сказать, что уровень субъективного контроля тесно связан с тем, как человек ведёт себя в рабочем коллективе.

Общая картина взаимоотношений в четырёх отделах следующая: выявлен низкий уровень общей интернальности у 50% опрошенных, низкий уровень интернальности в производственных отношениях у 50% опрошенных, высокий уровень интернальности в семейных отношениях у 85% опрошенных, высокий уровень интернальности в отношении здоровья и болезни у 50% опрошенных.

Половина испытуемых полагаются на работе на своих коллег, ценят взаимодействие с ними. Коммуникативная рефлексия во всех четырёх отделах достаточно развита, что показывает, что работники всех отделов умеют щадить чувства других людей, стараются понять, как они воспринимаются окружающими, способны понять причины поведения других людей.

Взаимоотношения отделов имеют невысокий уровень развития положительной тенденции. Т.е. отношения в целом между отделами являются достаточно хорошими, однако их есть куда развивать и улучшать.

Итак, внутри каждого отдела мы наблюдаем благоприятный психологический климат. Коммуникативные процессы налажены достаточно хорошо, работники понимают друг друга, в рабочих вопросах учитывают мнения друг друга, полагаются друг на друга. Мы можем утверждать, что межгрупповые отношения зависят от индивидуальных особенностей работников организации.

# Заключение

Нами была успешно достигнута цель исследования - изучить межгрупповые отношения внутри организации ОАО "Владимирские электросети" и выполнены все поставленные перед нами в рамках исследования задачи:

1. Был осуществлён теоретический анализ научной и методической литературы по проблеме исследования межгрупповых отношений;
2. Проведено эмпирическое исследование межгрупповых отношений;

Организованное и проведённое нами исследование подтвердило выдвинутую нами гипотезу о том, межгрупповые отношения зависят от индивидуальных особенностей участников профессиональной группы.

# Литература

1. Научный журнал Вопросы психологии. ISSN 0042 - 8841. Москва 2005г.
2. Л.Д. Столяренко Основы общей психологии ISBN 978-5-222-12382-9. Ростов н/Д 2007г.
3. В.В. Никандров Психология ISBN 978-5-482-01554-4. Москва 2008г.
4. В.Н. Дружинин Психология ISBN 5-272-00259-8 “Питер” 2000 г.
5. В.И. Моросанова, Е.М. Коноз Стилевая саморегуляция поведения человека // Вопр. Психологии 2000г.
6. Экономика предприятия. Под ред. Семёнова В.М., Москва, 1996
7. Карташова, Л.В. Организационное поведение: учебник/ Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина. - М.: ИНФРА-М, 2006. - ISBN 5-16-002502-2.
8. Горшкова, Л.А. Основы управления организацией: практикум/ Л.А. Горшкова, М.В. Горбунова; под ред. Л.А. Горшковой. - М.: КНОРУС, 2006. - ISBN 5-469-00962-9.
9. Виханский, О.С. Менеджмент: учебник/ О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.: Гардарика, 1998. ISBN 5-77-62-0042-3.
10. Мескон М.Х., М. Альберт, Ф. Хедоури. Основы менеджмента, Москва Дело 1992 г.
11. Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления. Учебник/ Л.Д. Столяренко. - 5-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2006. - ISBN 5-222-10065-0
12. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебное пособие для студентов вузов/ Г. Б Казначевская, И.Н. Чуев, О.В. Матросова. - Изд.2-е доп. и перераб. - Ростов н/Д: Феникс, 2006. - ISBN 5-222-09413-8
13. Джини Грехем Скотт. Конфликты. Пути их преодоления. - Киев, Внешторгиздат, 1991г.
14. Фалмер Р.М. Энциклопедия современного управления. Т1,3. - М.: 1992.
15. Скотт Дж. Сила ума. Способы разрешения конфликтов. Спб, 1993
16. Кричевский Р.Л. Если вы руководитель М.: Дело 1996
17. Ладанов И.Д. Практический менеджмент. М.: Элник, 1995
18. А.П. Егоршин Управление персоналом, изд.Н. Новгород - НИМБ, 1999 г.
19. А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров Организация управления персоналом на предприятии - М. ГАУ, 1994 г.
20. В.И. Кнорринг Теория, практика и искусство управления. Учебник для вузов по специальности Менеджмент. М-1999 г., НОРМА-ИНФРА.
21. Глухов В.В. Основы менеджмента. - С. \_Петербург.: Спец. литература, 1995
22. Федосова, Р.Н. Теория и практика формирования организационного поведения на современных предприятиях: монография / Р.Н. Федосова [и др.]; под. ред.Р.Н. Федосовой;; Владим. гос. ун-т. - Владимир, 2002 - 168 с. ISBN 5-89368-331-5
23. Организационное поведение: практикум / Под. ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой. - СПб.: Питер, 2006. - 272 с. - (Серия Учебное пособие). - ISBN 5-469-00962-9
24. Кузьминова, Н.В. Курс по дисциплине Организационное поведение/ Н.В. Кузьмина, А.М. Саралидзе; Владим. гос. ун-т. - Владимир: Изд-во Владим. гос. ун-та 2007. - 68 с. ISBN 5-89368-698-5
25. Настольная книга практического психолога/ Сост.С.Т. Посохова С.Л. Соловьёва. - М: АСТ: ХРАНИТЕЛЬ; СПб.: Сова 2008. - 671с.: ил. ISBN 978-5-17-049914-4 (ООО Издательство АСТ) ISBN 978-5-9762-5924-9 (ООО Издательство ХРАНИТЕЛЬ)
26. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии. - СПб.: Питер, 2007. - 713 с.: ил. - (Серия Мастера психологии) ISBN 978-5-314-00016-8; 5-314-00016-4
27. Современный психологический словарь/ сост. и обобщ. ред. Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко, - СПб.: прайм ЕВРОЗНАК, 2007 ISBN 5-93878-316-1
28. Фирсов, М.В. Психология социальной работы. ISBN 978-5-7695-4133-9 М. 2007г.
29. Социальная психология: Хрестоматия: Учебное пособие для студентов вузов/ Сост.е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. М.: Аспект Пресс, 2003г. ISBN 5-7567-0236-9: Донцов, А.И. Личность в группе: проблема сплочённости стр.229-241
30. Социальная психология: Хрестоматия: Учебное пособие для студентов вузов/ Сост.е.П. Белинская О.А. Тихомандрицкая. М.: Аспект Пресс, 2003г. ISBN 5-7567-0236-9: Кричевский, Р.Л. Дубовская, Е.М. Исследования малой группы в отечественной и зарубежной социальной психологии стр. 209-228
31. Громова, О.Н. Конфликтология М. 1993 г. ISBN 5-743-88974-1
32. Лавриненко, В. Н Социальная психология и этика делового общения М. 1995 г.5-35147-021-1
33. Краткий курс по управлению персоналом: учеб. Пособие/ Н.А. Никифорова. - М.: Издательство Окей-книга, 2008. - 123с. ISBN 978-5-9745-0291-0
34. Агеев B.C. Перцептивные процессы межгруппового взаимодействия. - Межличностное восприятие в группе. 1981.
35. Агеев B.C. Психология межгрупповых отношений. М., 1983.
36. Агеев B.C. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М., 1990.
37. Сушков И.Р. Психология взаимодействий. М, Академ. проект, 1999
38. Каган М.С. Мир общения - М., 1988.
39. Донцов А.И., Емельянова Т.П. Концепция социальных представлений в современной психологии. - М. 2003 г.
40. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах (общие и возрастные особенности). - Минск, 2006 г.
41. Шихирев П.Н. Современная социальная психология. - М. 2007 г.
42. Липпман У. Общественное мнение. М., Институт фонда Общественное мнение, - М. 2003 г.
43. Шихирев П.Н. Эволюция парадигмы в современной социальной психологии. - Дисс.в виде научного доклада на соискание ученой степени доктора психологическихнаук. - М., 1993.
44. Г.М. Андреева. Социальная психология.
45. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство Союз, 2000. - 576 с. ISBN 5-87852-125-3
46. В.Р. Веснин Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. - М.: Юристъ, 1998 г.
47. Румянцева К.Р. Менеджмент в организации. - М.: УЦ Перспектива, 1997. - 321с.
48. Таранов П.С. Золотая книга руководителя. - М.: Агентство ФАИР, 1997. - 496с.
49. Бреддик У. Менеджмент в организации: Учебное пособие. - М.: Инфра-М, 1997. - 344с.
50. Котелова Ю.В. Очерки по психологии труда: Учебное пособие / Под ред.Е.М. Ивановой - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1986г.
51. Психологический словарь.2-е издание. - М.: Политиздат, 1990
52. Стрелков Ю.К. Психология труда
53. Майерс Д. Изучаем социальную психологию
54. Лютова С.Н. Социальная психология личности
55. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология ISBN 5-9268-0013-7
56. Грицанов А.А. Социальная психология
57. Б.З. Мильнер Межгрупповое поведение
58. Ядов В.А. Социологическое исследование. Методология, программа, методы. Самара, 1995.
59. Уманский Л.И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов. // Методология и методы социальной психологии. М., 1977.
60. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.