СОДЕРЖАНИЕ

#

Структура управления организацией

Природа стресса

Проблемная ситуация

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

# Структура управления организацией

Построение структуры управления организацией — это важная составная часть общей функции управления — организовывания, одной из центральных задач которой является создание необходимых условий для выполнения всей системы планов организации. Ее реализация может потребовать реструктуризации как самой организации, так и ее управляющей системы, а также создания условий для формирования высокочувствительной к изменениям культуры организации. Культура как сложившаяся в организации система ценностей, убеждений, образцов и норм поведения отражает характер отношений между работающими, т.е. прямо связана с организационной структурой.

Между структурой управления и организационной структурой существует тесная связь: структура организации отражает принятое в ней разделение работ между подразделениями, группами и людьми, а структура управления создает механизмы координации, обеспечивающие эффективное достижение общих целей и задач организации. Как правило, мероприятия по проектированию или изменению состава самой организации (разукрупнение, объединение, слияние с другими организациями и др.) вызывают необходимость соответствующих перемен в структуре управления.

Департаментализация – это процесс группировки работ их исполнителей в соответствии с каким – либо логическим принципом.

Виды департаментализации:

1. Линейная – по количественному признаку разделили на подразделения. Используется при организации работ в низовых производственных звеньях, когда выполняемые работы однотипны, а исполнители не дифференцируются.
2. Функциональная – предполагает деление на отделы в зависимости от функций, которые выполняет сотрудник.
3. Продуктовая – подразумевает выделение подразделений по следующим признакам:
	* По продукту (когда работы группируются вокруг какого-либо вида выпускаемой продукции);
	* По потребителю (когда работы группируются вокруг конечного потребителя продукции);
	* По рынку (когда работы группируются вокруг географических и отраслевых рынков производства или продажи).
4. Матричная – представляет собой попытку максимизировать преимущества и минимизировать недостатки как функционального, так и продуктового подхода.

Отличительной чертой матричного подхода к департаментализации является формальное наличие у работника одновременно двух начальников, обладающих равными правами. Эта система двойного подчинения базируется на комбинации двух начал — функционального и продуктового. Каждая матрица отношений включает в себя три типа ролей в организации:

* + главный руководитель, поддерживающий баланс в системе двойного подчинения;
	+ руководители функциональных и продуктовых подразделений, «делящие» подчиненного в ячейке матрицы между собой;
	+ руководители ячеек матрицы, равно отчитывающиеся перед функциональным и перед продуктовым руководителем.

Таблица 6. Матричная департаментализация

Различают следующие виды организаций:

1. По взаимодействию с внешней средой:
	* Механистический подход – связан с концепцией бюрократии, классической теорией управления. Он рассматривает организацию как аналогию машины, механизма.

Таблица 7

Характеристики и условия эффективного использования механистических и органических организаций

* Органический подход – отражает современные тенденции в развитии теории и практики менеджмента. Он рассматривает организацию как аналогию живого организма (см. табл. 7).

2. По взаимодействию подразделений:

* Традиционная – является комбинацией линейной и функциональной департаментализации. (Основой этой схемы являются линейные подразделения, осуществляющие основную работу и обслуживающие их функциональные подразделения);
* Дивизиональная – основана на продуктовом типе департаментализации, сочетает централизованное планирование наверху и децентрализованную деятельность производственных подразделений;
* Матричная – используется работа автономных групп для запуска и внедрения нового продукта или проекта. Каждая автономная группа создается под цель или проект и пользуется при этом определенной свободой в организации своей работы (могут самостоятельно приобретать ресурсы, распределять полученную прибыль, участвовать в организации своего труда).

Новые типы организаций

* Эдхократические – это организации, использующие высокую степень свободы в действиях работников, их компетентность и умение самостоятельно решать возникающие проблемы. Эдхократия – это и управленческий стиль руководства, при котором средства достижения сложных целей выбираются самими исполнителями (эффективны при реализации творческих проектов, внедрении новых технологий, при антикризисном управлении);
* Многомерные – организации, в которых рабочие группы самостоятельно и одновременно выполняют «п» функций, например:

а) обеспечивают свою производственную деятельность необходимыми ресурсами;

б) обеспечивают сбыт своей продукции и обслуживание конкретного потребителя;

в) производят конкретный продукт или услугу.

* Партисипативная – организация, использующая участие работников в управлении. Тем самым обеспечивается мотивированность их труда. Обостряется чувство собственника. В таких организациях работники могут:

а) участвовать в принятии решений;

б) участвовать в процессе постановки целей;

в) участвовать в решении проблем организации (см. рис. 7).

* Предпринимательская – организация, более ориентированная на рост и на имеющиеся возможности их достижения, чем на контролируемые ресурсы.

Рис. 8. Предпринимательская организация

Факторы, влияющие на структуру организации (по Дж.К. Гэлбрейту и Чандлеру):

1. Стратегия развития организации;
2. Размеры организации;
3. Выбор системы управления (количество уровней иерархии, число звеньев системы, централизация – децентрализация);
4. Технология;
5. Внешняя среда.
6. Качество персонала (квалификация, мотивированность, структура).

К сожалению, особенности ведения бизнеса в нашей стране не позволяют ограничиться одной бухгалтерией. Предприятию приходится вести как минимум два (а то и три) бухгалтерских учета - один белый (для налоговой), и один черный (получение и распределение реального дохода). Не будем вдаваться в причины, вынуждающие предприятия делать это, отметим лишь, что государству интересен тот вариант расчета прибыли, при котором предприятие заплатит как можно больше налогов. Администрация же предприятия заинтересована знать реальную прибыль. Как минимум только из-за этого возникает необходимость в двух бухгалтериях.

Эти проблемы ставят перед руководителями предприятий острый вопрос перехода на «белую бухгалтерию» и желательно, чтобы выполнялся принцип: «чтобы у нас всё было и нам за это ничего не было». Сегодня реализация такого принципа возможна с использованием механизмов потребительской кооперации.

Потребительская кооперация в России зародилась еще в XIX веке, крупнейший союз потребительских обществ — «Центросоюз» был создан в 1888 году. Классики марксизма рассматривали коллективную (кооперативную) собственность как «переходную форму» от капитализма к социализму, поэтому в СССР существовать ей не запрещалось. Напротив, ее развитие подкреплялось специальными положениями, например особым планом бухгалтерских счетов. Перед началом реформ 80-х годов из 275-миллионного населения СССР 65 млн. являлись пайщиками системы «Центросоюза».

Сейчас их число сократилось в несколько раз: по информации «Центросоюза», в России эта организация объединяет 10 млн. человек из 3500 потребительских обществ — в основном это традиционная сельскохозяйственная кооперация. Но такие данные говорят больше о том, что новые организации, образованные в форме потребительских обществ, уже не группируются вокруг старого ядра. Кроме того, возможности кооперации оценивают заново, и этот процесс только начинается. После естественного постсоветского перегиба в сторону тотальных рыночных отношений альтернативные экономические формы все еще вызывают недоверие. Однако их жизнеспособность давно проверена и подтверждена именно в развитых странах — около 60% активного населения Европы и Америки являются членами различных потребительских кооперативов.

Что говорит закон. Деятельность потребительских обществ регулируется Федеральным законом от 19 июня 1992 года № 3085-1 ФЗ «О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзах) в Российской Федерации». Согласно его формулировке, «потребительское общество — это добровольное объединение граждан и (или) юридических лиц, созданное, как правило, по территориальному признаку, на основе членства путем объединения его членами имущественных паевых взносов для торговой, заготовительной, производственной и иной деятельности в целях удовлетворения материальных и иных потребностей его членов». Далее, «пайщик — гражданин и (или) юридическое лицо, внесший вступительный и паевой взносы, принятый в потребительское общество в предусмотренном уставом потребительского общества порядке и являющийся его членом».

Ключевой момент здесь заключается в определении целей общества. В соответствии с Гражданским кодексом все организации в России разделяются на две группы — коммерческие и некоммерческие. Первые создаются для получения прибыли, вторые — для достижения общественно полезных целей. В основе коммерческих организаций — ОАО, ЗАО, ООО и др. — лежит категория собственности, права совладельца строго пропорциональны его доле в уставном капитале. Некоммерческие — партнерства, благотворительные, религиозные — организацией предпринимательской деятельности не занимаются и прибыли не получают. Потребительское общество представляет собой синтез двух форм. Схема его работы основана на двух принципиальных положениях.

Первое: согласно статье 48 ГК РФ, участники потребительского кооператива приобретают обязательственное право по возврату своего взноса. Этот режим — возврата активов, внесенных в уставный капитал, или их стоимости — действует в коммерческих организациях. Напротив, взнос в некоммерческую организацию — это уже не ваше имущество, вернуть его нельзя.

Второе положение — возможность «новации», реструктуризации обязательств (ст. 414 ГК РФ), в данном случае обязательств потребительского общества как юридического лица. Его участник (пайщик) может, не выходя из общества, вернуть часть своего паевого взноса путем присвоения взносов других пайщиков, разумеется, равных в сумме по стоимости.

Потребительское общество имеет право заниматься предпринимательской деятельностью, если эта деятельность соответствует целям, для достижения которых она создана. Как коммерческая организация ПО может нанимать работников, имеет право делить и распределять полученные доходы.

Специфические особенности ПО делают его более демократичным, чем коммерческая структура, разумеется, если во главу поставить принцип «удовлетворения потребностей». Например, если миноритарному акционеру легко потерять контроль над деятельностью АО, то пайщики ПО равноправны в строгом смысле, решения принимаются по принципу «один пайщик — один голос». Операции с уставным капиталом коммерческой структуры подлежат государственной регистрации, движения собственности пайщиков в пределах ПО неподконтрольны ни одному внешнему органу. Членами ПО могут быть как российские, так и иностранные юридические и физические лица без ограничений.

К вопросу о бухгалтерии: все членские взносы не подлежат налогообложению как средства, уплаченные участниками некоммерческой организации на ее содержание. Баланс ПО, которое не ведет коммерческую деятельность, состоит из 5-6 строчек, в основном из статьи «Целевые взносы» и «Расчеты с учредителями». Все коммерческие операции учитываются по общим правилам. В зависимости от того, насколько эффективно работает схема ПО для различных типов предприятий, **сокращение налогооблагаемой базы составляет от 30 до 100%**.

#

# Природа стресса

Стресс – это одно из проявлений адаптационного синдрома, представляющего собой совокупность адаптационных реакций организма человека, носящих общий защитный характер и возникающих в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия.

Можно говорить и о потенциальной благотворности стресса, приводящего, при некоторых условиях, к росту психологической и биологической выносливости человека. Важно, чтобы шок, испытанный в ситуации адаптационного синдрома, не оказался чрезмерным, непосильным для человека, чтобы не развился дистресс.

Выход из дистресса часто требует помощи специалистов. Переживаемый дистресс может провоцировать новые дистрессы и, подобно водовороту, увлечь человека на самое дно.

Некто потерял работу – стресс! – и не может найти достойной новой неделю, две, два месяца. Возникает дистресс безделья. А потом уходит жена стресс! – а работы нет, и вообще никого нет рядом, а те, кто встречается, слишком успешны, слишком состоялись рядом с ним, неудачником. Возникает дистресс одиночества.

Психологи выделяют четыре типа переживаний - гедонистическое, реалистическое, ценностное и творческое.

Гедонистическое переживание игнорирует совершившийся факт, внутренне искажая и отрицая его, формирует и поддерживает иллюзию благополучия и сохранности нарушенного содержания жизни.

Реалистическое переживание подчиняется принципу реальности, в основе его лежит механизм терпения, трезвого отношения к тому, что происходит. Человек в конечном счете принимает реальность случившегося, приспосабливая свои потребности и интересы к новому жизненному пространству. При этом бывшее содержание жизни, ставшее теперь невозможным, бесповоротно отбрасывается.

Ценностное переживание полностью признает наличие критической ситуации, повреждающей смысл жизни, но отвергает пассивное принятие удара судьбы. Ценностное переживание строит новое содержание жизни в связи с новыми жизненными обстоятельствами. Аналогом ценностного переживания может служить нравственное поведение, законом для которого являются собственные моральные принципы, а не внешние обстоятельства, какими бы жесткими они ни были.

Творческое переживание – это переживание сложившейся волевой личности. Такая личность уже имеет опыт волевого поведения, и поэтому в критических ситуациях она сохраняет способность сознательно и собранно искать выход из критического положения. Исход переживания кризиса может состоять либо в восстановлении прерванной кризисом жизни, возрождении ее, либо в перестроении ее в другую по существу жизнь. В любом случае это бывает некоторое порождение собственной, обязательно деятельной, а не только созерцательной жизни, самосозидание, самостроительство, творчество. Именно такого рода переживания способны изнутри взорвать ситуацию безысходности и противопоставить ей, на первый взгляд, безрассудные действия, которые в создавшемся положении оказываются единственно осмысленными.

В производственной жизни стрессы неизбежны.

Специалисты выделяют четыре основных фактора, вызывающих стресс на рабочем месте. Все эти факторы обусловлены недостатками менеджмента.

Организационные факторы являются наиболее распространенной причиной стресса. Они выражаются в слишком малой нагрузке или, что встречается гораздо чаще, в перегрузке работников. Если задание превосходит реальные силы работника, возникает состояние, характерное для первой стадии адаптационного синдрома, – беспокойство, фрустрации, страх из-за возможных материальных потерь.

Однако работник, не получающий нагрузку, по его мнению, соответствующую его должности и получаемому вознаграждению, также испытывает стресс с аналогичными симптомами.

Вторым стрессообразующим фактором в организации является так называемая ситуация Фигаро, когда от работника ждут, что он выполнит одновременно несколько различных работ, в разных местах, но одинаково хорошо.

Третий стрессообразующий фактор – неопределенность ролей. Он возникает тогда, когда человек в точности не знает, что от него ожидают, и, соответственно, не знает, как будут оценивать его труд.

Четвертый фактор – неинтересная работа. Действительно, необходимость изо дня в день заниматься нелюбимым, скучным делом может привести к серьезному стрессу. Но что делать, если сменить работу невозможно? "Каторга", – говорим мы о тяжелой, неблагодарной работе. Но суть в том, как относиться к этой каторге, как ее переживать. У Достоевского настоящая каторга породила "Записки из мертвого дома", а у Петра Семеныча – только дикую злобу на... жену, которая, конечно же, загубила его жизнь. Стресс – серьезное испытание. Выдержит или не выдержит работник стрессовую ситуацию – во многом зависит от выбора способа переживания, который и определит в конце концов, что же это – стресс или дистресс, и – самое главное – определит и выход из него.

Если вы оказались в стрессовой ситуации, чтобы быстрее устранить стресс воспользуйтесь следующими вариантами, которые, по вашему мнению, будут помогать вам лучше остальных.

Ароматерапия

Самые первые методы аромотерапии были разработаны древними египтянами. Изначально ароматы использовалась в религиозных целях – широко было распространено окуривание благовониями храмов, дворцов и даже домов самых бедных жителей страны. Ароматические масла через кожу проникают в кровь и далее расходятся по всему телу, а через мембраны и основание носа – в мозг и напрямую влияют на настроение, поскольку достигают отделов мозга, отвечающих за эмоции. Применять эфирные масла можно вдыхая из флакона, разбрызгивать в комнате, использовать для массажа.

Существует огромное количество масел или их смесей - это анис, апельсин, базилик, бергамот, душица, ель, жасмин, кедр, кориандр, лаванда, лимон, мандарин, мелисса, мята перечная, роза, розмарин. Аромотерапевты не рекомендует использовать одно и тоже масло или смесь масел слишком долго – они могут потерять свою эффективность.

Физические упражнения, спорт

Во-первых поскольку при стрессе в нашем организме приводятся в действие механизмы, подготавливающие нас к интенсивным физическим нагрузкам, то именно физические упражнения являются наиболее естественным способом выхода накопившейся энергии.

Во-вторых, после напряжения в мышцах закономерно возникает расслабление. Иными словами, физические упражнения оказывают релаксирующий эффект, который возникает вскоре после упражнений и может длиться до 2-х часов. Расслабляющее действие физических упражнений тесно связано с краткосрочным снижением тревожности.

В-третьих, если физические упражнения выполняются регулярно на протяжении 7-8 недель, они начинают оказывать долгосрочное действие, проявляющееся в повышении стрессоустойчивости.

Комнатные растения

Займитесь уходом за растениями. Растения приносят умиротворение. Уход за растениями — будь то комнатные цветы в горшках или овощи на приусадебном участке — может оказать очень сильное успокаивающее действие. Недаром, жители Копенгагена снимают стресс, зачастую проводя целые часы в оранжереях с экзотическими цветами. А мы почему-то часто забываем об э том простом способе, хотя даже на космических кораблях обязательно существуют специальные мини-оранжереи.

Домашние животные

Поиграйте с домашним животным. Исследования показывают, что общение с животными, живущими у вас в квартире, понижает кровяное давление и успокаивает сердцебиение. Те, кто уже содержит в доме четвероного любимца знают, насколько сильно они могут изменить жизнь, внеся в нее радость. Конечно же - основными обитателями наших квартир являются собаки и кошки. Символ собаки – это преданность до гробовой доски, кошки – свобода и независимость. Так что, выбирая животное, мы просто проецируем свои внутренние установки во вне, и стоит ли удивляться тому, что домашние животные так часто похожи на своих хозяев.

Поскольку мы рассматриваем способы преодоления стресса, то особое внимание хотелось бы уделить обыкновенным домашним кошкам. В древнем Египте существовала богиня Луны, плодородия и деторождения, по имени Элурус, и голова у этой богини была кошачьей. Кошка для египтян была неприкосновенна, ей поклонялись, почитая за священное животное. В Древнем Риме кошка - символом свободы и независимости, она изображалась рядом с богиней свободы Либертас.

Примите ванну

Вас может спасти от стресса продолжительная ванна. Горячая (но не обжигающая) вода растворит все ваши заботы и смоет нервное напряжение.

Питание

Стресс инициирует выработку в организме большого количества гормонов – адреналина и кортизола. На "производство" этих гормонов затрачивается значительное количество запасов витаминов С, В, цинка, магния и других минеральных веществ. Недостаток витамина С и цинка не позволяет вырабатывать достаточное количество коллагена, чтобы поддерживать кожу чистой и здоровой. Нехватка витамина В тормозит выработку энергии и умственную деятельность. Дефицит магния приводит к головным болям и гипертонии.

Так же при стрессе организм нуждается в адаптогенах - веществах, которые повышают способности адаптивных систем. К ним относятся средства растительного происхождения – сегодня многие травяные чаи делают из растений, содержащих адаптогены – это женьшень, лимонник, солодка, комбучи, эхинацея, зеленый чай и многие другие. Их употребление также признано особенно эффективным при нервном истощении, возникающем в результате напряженной умственной деятельности.

Сон

Взрослому человеку обычно достаточно 7-8 часов сна. Но и здесь все сугубо индивидуально. Кому-то необходимо 11 часов, чтобы чувствовать себя бодрым и уверенным, а кому-то, как Наполеону, достаточно 4. Недостаток сна чреват серьезными нарушениями нервной системы. Сон восстанавливает не столько физическую активность человека (сердце же работает день и ночь), сколько психологическое равновесие. Во время сна наш организм производит гормоны, отвечающие за рост и восстановление функций организма.

Звукотерапия

Еще Гиппократ указывал на то, что слово оказывает лечебное воздействие на человеческий организм. Утверждение древнего врачевателя имеет под собой вполне научную основу.

Хорошо известно, что каждый орган и система функционируют в норме тоже на определенной частоте или в определенном диапазоне частот. При том или ином заболевании эти характеристики меняются. При произнесении необходимых звуков произошедший сбой устраняется, больной орган или система настраиваются на свою частоту и вновь начинают нормально функционировать.

Музыкотерапия - психотерапевтический метод, использующий музыку в качестве лечебного средства.

Лечебное действие музыки на организм человека известно с древних времен. В древности и в средние века вера в целебное воздействие музыки была исключительно велика. Об этом говорят литературные и медицинские свидетельства излечения хореомании (пляски святого Витта) с помощью музыки.

Трансцендентальная медитация

Повторяйте — про себя или вслух — какой-либо звук, слово или фразу в одном и том же ритме в течение пятнадцати- двадцати минут. При выполнении любой релаксационной практики необходимо правильно дышать. Вы можете выполнять их, не соблюдая этого условия. В этом случае они тоже принесут вам немало пользы, но правильное дыхание значительно усилит расслабляющий эффект. Давно замечено, что человек, подверженный стрессам, дышит неправильно: аритмично и неглубоко. Самое распространенное дыхание в современном мире – это грудное и межреберное дыхание. Современный человек практически не использует нижнюю часть легких. Этим мы лишаем себя многого: при диафрагмальном дыхании происходит естественный массаж внутренних органов, стабилизируется и гармонизируется кровообращение в них, автоматически исключается возникновение мышечных зажимов в области живота, выпрямляется позвоночник. Рано или поздно вы сами заметите это, но лучше начать правильно дышать сразу.

Поплачьте

Это основной метод снятия стресса, естественная реакция человека на стресс и страдания.

Здесь приведены основные методы снятия стресса. Каждый человек должен сам проводить анализ своего состояния, выявлять причины стрессового напряжения и находить для себя приёмы снятия стрессовых ситуаций.

В дальнейшем, при стрессовом состоянии, применяйте один из отобранных вами приемов и тогда вы пойметё, что «неблагоприятные факторы» не так уж для вас страшны.

# Проблемная ситуация

В Соединенных Штатах Америки в период зарождения бихевиоризма складывалась теория ролевого поведения, разработанная философом Джорджем Мидом. Основанное Мидом направление не имеет определенного названия. Для его обозначения иногда используют такие термины, как "теория ролей" или "чикагская традиция" (поскольку ее лидеры – Мид, Дьюи и Парк – работали в Чикагском университете). Учитывая своеобразие мидовского подхода, мы называем его теорией ролевого поведения.

Согласно ортодоксальному бихевиоризму, поведение строится из стимулов и реакций, связь которых запечатлевается в индивидуальном организме благодаря полезному для него эффекту. По Миду же, поведение строится из ролей, принимаемых на себя индивидом и "проигрываемых" им в процессе общения с другими участниками группового действия.

Мид начал с положения о том, что значение слова для произносящего его субъекта остается закрытым, пока последний не примет на себя роль того, кому оно адресовано, то есть не установит отношения с другим человеком. Перейдя от вербальных действий к реальным социальным актам, Мид применил тот же принцип, что и в трактовке речевого общения: человек не может произвести значимое, всегда адресованное людям действие, не приняв на себя роли других и не оценивая собственную персону с точки зрения других.

Принятие на себя роли и ее "проигрывание" (имплицитное или эксплицитное) – это и есть отношение, в отличие от тех сторон психической реальности, которые фиксируются в категориях образа действия – мотива. Нераздельность различных сторон этой реальности обусловливает их внутреннюю взаимосвязь.

Отношение выражено в действиях, предписанных "сценарием" роли и мотивированных интересами участников социального процесса, и предполагает понимание ими (представленность в форме образа) значения и смысла этих действий. Иначе говоря, отношение невозможно вне образа, мотива, действия, равно как и они на уровне человеческого бытия немыслимы без отношения. Так обстоит дело в реальности. Но чтобы эта реальность раскрылась перед научной мыслью и стала ее предметом, потребовался длительный поиск. В ходе поиска удалось освоить наиболее крупные "блоки" психического, в частности, отчленить отношение от других психических проявлений и только тогда соотнести его с ними.

Уже в 50-е годы XX века близость к теории ролевого поведения обнаруживает популярная как на Западе, так и в России концепция трансакционного анализа Э. Берна. Отправляясь от идей психоанализа, Э.Берн выделял три "эгосостояния" людей в их отношении друг к другу ("взрослый", "родитель", "ребенок"). Согласно его концепции, в каждый момент жизни каждый человек находится в одном из "эгосостояний", определяющих его отношение к другим людям. Понятие трансакция применялось для характеристики отношения "эгосостояний" вступающей в общение диады. Вступая в отношения и взаимодействие с другим человеком, индивид находится в одном из "эгосостояний". "Взрослый" как "эгосостояние" обнаруживает компетентность, рациональность, независимость; "родитель" – авторитарность, запреты, санкции, догмы, советы, заботы; "эгосостояние" "ребенок" содержит аффективные реакции, непосредственность, импульсивность. В различных обстоятельствах индивид может проявлять различные "эгосостояния", и на этой основе строятся его отношения с другими людьми.

Наряду с "эгосостояниями" Э.Берн ввел понятие "игра", используя его для обозначения различных способов манипулирования людьми. Концепция трансакционного анализа описывает множество игр, с помощью которых вступающие в определенные отношения люди пытаются управлять поведением партнеров.

В трансакционном анализе теория ролевого поведения оказывается существенно продвинутой и операционализированной, найдя применение в психотерапии и детской психологии. Однако социальная природа личности также мало может быть раскрыта исходя из теории ролевого поведения, как и из учения о "коллективных представлениях". Нельзя проникнуть в эту природу, игнорируя общественно-историческую практику. Подобно тому, как Дюркгейм своим апсихологизмом, оказавшимся неприемлемым для научного объяснения человеческого поведения, побудил, тем не менее, искать пути разработки категории отношения (показателен в этом смысле трансакционный анализ), так присущая мидовскому мышлению неразработанность категории личности порождала неудовлетворенность ролевым редукционизмом, игнорированием личностного начала человеческой активности. Назревала потребность расчленить коммуникативное (ролевое) и личностное.

Потребовались усилия огромного числа ученых, работающих в области социальной психологии, чтобы отыскать решения, позволяющие вскрыть сущность социальных межиндивидных отношений и общения людей в связи с пониманием личности как психологической категории. Однако для этого социальная психология должна была обрести статус экспериментальной дисциплины.

В рассматриваемой ситуации обе стороны переживают эгосостояние «ребенок» ввиду импульсивной и непосредственной реакции на высказывание противоположной стороны («вы виноваты» – «нет, это вы виноваты»).

Схему трансакта по диалогу можно представить так:

То есть, имеем дело с параллельным трансактом. Параллельные трансакты называют также простыми, тождественными или дополнительными.

Признаком параллельного трансакта является то, что реакция человека напрямую зависит от того эго-состояния, которое затронул его собеседник. Такой трансакт может осуществляться между двумя любыми парами эго-состояний, в которых находятся передающий и принимающий.

Параллельные трансакты могут продолжаться бесконечно и нить беседы при этом не теряется. Однако это не означает, что коммуникация в данном случае конструктивна. Если переговорный процесс будет продолжаться в том же духе, то к решению проблемы он явно не приведет.

С целью решения вопроса необходимо, чтобы участники диалога находились в эгосостоянии «взрослый». Тогда диалог будет выглядеть следующим образом:

– Наше предприятие понесло ощутимые потери из-за срыва поставки колбасных изделий. В этом, однако просматривается и наша вина – мы не сделали необходимой предоплаты.

– Предлагаю заключить договор на обеспечение страхового запаса для избежания подобных случаев в будущем.

# Проблемная ситуация

Изображенный конфликт явно можно отнести к группе социальных, а именно между личностью и группой: личность – Стрельцова И.П., группа – компания (но не как совокупность людей, а как система, в которой упомянутая ошибка «довольно распространенная практика»).

Сущность данного конфликта в том, что бухгалтер стоит перед выбором: поддаться системе или пойти против нее.

Теоретически можно яро утверждать, что с системой следует бороться и посоветовать Стрельцовой непременно поступать в данной ситуации по своему (то есть «быть принципиальной и настаивать на своем»). Однако, практически может оказаться, что потеря работы окажется куда более удручающим результатом. Поэтому я бы посоветовал все же отнестись к данному случаю более снисходительно, а именно поговорить с руководителем с целью более конкретного положения дел в будущем.

#

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Основы менеджмента: учеб.-метод. комплекс для спец. 061100 Менеджмент организации / сост. Е.В. Тюрюханова, Е.В., И.С. Долгополова. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2005. – 92 с.
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. – М.: Гардарика, 1996.
3. Румянцева З.П. Общее управление организацией: теория и практика. – М.: ИНФРА-М, 2001
4. Управление организацией: Учебник/под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Соломатиной. – М.: ИНФРА-М, 2003.