

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКА В ГРУППЕ

Немова Ольга Алексеевна
к. соц. н., доцент кафедры
Экономики предприятия
НГПУ им. К. Минина

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКА В ГРУППЕ

Социально-психологический климат — это наиболее целостная психологическая характеристика коллектива, представляющая собой относительно устойчивый и типичный для данного коллектива общий эмоционально-динамический настрой, способствующий или препятствующий продуктивной совместной работе и всестороннему развитию личности и проявляющийся в характере межличностных отношений по вертикали, между руководителем и подчиненными, и по горизонтали, между работниками одного ранга, а также отношений групп работников к трудовой деятельности.

Межличностные отношения — это субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых ими друг на друга в процессе совместной работы и общения. Это система установок, ориентации, стереотипов, через которые люди воспринимают и оценивают друг друга. На характере влияния сказываются социально-демографическая характеристика коллектива и межличностная совместимость.

Межличностная совместимость — это взаимное приятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании, сходстве или взаимодополнении ценностных ориентаций, социальных установок и т. д.

Характерные социальных групп

- малая численность коллектива,
- высокая степень дружеских и родственных связей внутри него;
- его большая сплоченность как группы; развитые неформальные отношения между членами коллектива (группы);
- высокая эффективность психологических методов управления;
- более высокая степень влияния внутрифирменных межличностных отношений на результаты работы по сравнению с корпорацией;
- насыщенное содержание и характер общей деятельности.

Основные групповые характеристики:

- уровень и динамика психологического настроения группы (стадии ее развития);
- организационные способности группы как множественного субъекта деятельности в условиях неопределенности и неустойчивости организации (неформальные организации);
- выделение и характеристики лидеров;
- адекватность самоопределения личности и группы (роли);
- степень соответствия организационных и групповых отношений и деятельности (управление неформальной группой);
- источники напряженности в группе.

Группа — это общность людей, которые регулярно взаимодействуют друг с другом для достижения определенной цели и считают себя целым, отличным от других групп и отдельных работников.

- **Размер.** По данным статистических исследований, оптимальное число членов группы — 5 человек; для собраний и совещаний — в среднем 8 человек; наиболее точные решения принимаются группой численностью 5—11 человек. В группе из 5 человек все работники обычно испытывают большую удовлетворенность, чем в группах другого размера.
- **Состав группы.** Здесь каждым оценивается степень сходства личностей, точек зрения и подходов к решению проблем. Для формальных групп эффективным будет назначение в них непохожих, дополняющих друг друга людей, особенно с абстрактным и практическим (конкретным) мышлением.
- В неформальной группе отсутствия сходства добиться сложнее, так как имеются групповые нормы, нередко подавляющие индивидуальность членов группы. В этой ситуации эффективность существования группы регулируется лидером в одном из двух направлений:

если он находится в оппозиции руководству, то группа может стать единообразной для обеспечения поддержки лидера;

если цели группы совпадают с целями организации, то лидер будет стремиться сформировать и развить группу с высокой степенью индивидуальности членов для более эффективного выполнения поставленных перед ней целей. Майнер писал, что множество точек зрения и восприятия перспектив приносит ощутимые плоды.

Групповые нормы

Групповые нормы являются самым сильным фактором влияния на человека, принадлежащего к определенной группе, особенно неформальной. Только при условии согласования своего поведения с нормами группы личность может рассчитывать на ее поддержку и признание, а также на принадлежность к группе.

С позиции организации нормы могут иметь положительный характер, поддерживающий ее цели и задачи и поощряющий поведение, направленное на их достижение, и отрицательный, поощряющий негативное отношение и поведение группы в организации.

С точки зрения групповой этики и морали нормы можно проранжировать по степени значимости для существования группы следующим образом (в порядке убывания):

- 1) гордость за группу (и организацию);
- 2) достижимость целей;
- 3) прибыльность;
- 4) коллективный труд;
- 5) планирование;
- 6) степень контроля;
- 7) профессиональная подготовка кадров;
- 8) отношение к нововведениям;
- 9) отношения с клиентами;
- 10) защита честности.

Так как нормы во многом регулируют поведение группы, то суждения руководства о них должны отличаться крайней осторожностью и творческим подходом, чтобы не пропустить факта подавления инициативы или важной информации под видом нормы "ложной" лояльности.

Сплоченность группы

Сплоченность — это мера тяготения членов группы друг к другу и к группе в целом. Крепко сплоченная группа работает эффективнее других, в ней меньше проблем в общении и межличностных отношениях, выше производительность труда. Однако если такая группа относится к организации или администрации негативно, то ее действия и поведение способны существенно снизить производительность труда в организации в целом и разрушить последнюю.

Можно сказать, что сплоченность группы проявляется в ее способности создавать организацию в ситуации неопределенности, сочетать разнообразие мнений и форм индивидуального поведения с устойчивым единством действий ее участников по достижению общей цели.

Групповое единомыслие и конфликтность

Групповое единомыслие — это тенденция подавления отдельной личностью своих действительных взглядов, с тем чтобы не нарушать групповой гармонии. Считается, что несогласие подрывает принадлежность к группе, так как негативно сказывается на авторитете лидера, и поэтому его следует избегать. В результате спорные вопросы решаются неэффективно или вообще неверно, поскольку отсутствуют критическая точка зрения и обсуждение альтернатив.

Конфликтность. Различия во мнениях приводят к повышению эффективности решения задач группой, но и одновременно к повышению конфликтности жизни группы. Если удовлетворение каждого члена группы будут уравнивать негативные последствия конфликта, то существенной угрозы жизни группы не будет. В противном случае она со временем развалится. В области взаимоотношений статус определяется влиянием личности на решение вопросов группой. Однако при отсутствии критической точки зрения лидер с высоким статусом может принять и неправильное решение, если у него недостаточно опыта, компетенции или информации.

Статус связан обратной зависимостью со степенью хозяйственной самостоятельности структурной единицы организации. Чем выше эта самостоятельность, тем свободнее члены группы и тем меньше их отношения определяются статусом каждого, и наоборот.

Напряженность в группе

- **Напряженность в деятельности** группы возникает чаще, чем в деятельности разрозненного коллектива. Следовательно, существует проблема повышения надежности группы. Это можно сделать с помощью укрепления групповых норм и морали.
- **Статус членов группы** определяется старшинством в должностной иерархии, образованием, социальными талантами, информированностью и накопленным опытом, а также некоторыми другими факторами, менее значимыми и специфическими для каждой организации. Эти же факторы способствуют повышению или понижению уже имеющегося статуса в зависимости от ценностей группы.

Роли членов группы

Поведение каждого члена группы — критический фактор ее существования. Однако производственным отношениям не свойствен прямой и полностью открытый характер взаимоотношений. Практика показала, что на работе каждый человек предпочитает играть определенную роль (или роли), в наибольшей степени отвечающую чертам его характера. Для создания нормально работающей группы необходимы два вида ролей:

- 1) распределяемые так, чтобы иметь возможность отбирать групповые задачи и выполнять их (целевые роли);
- 2) поддерживающие и активизирующие жизнь и деятельность группы.

Целевые роли

Инициирование деятельности ("командир", "мудрец", "прожектор")	Предлагает решения, новые идеи и новые подходы к постановке и решению проблем, новую организацию материала
Поиск информации ("разведчик", "собиратель")	Ищет необходимую информацию, сортирует и разъясняет ее другим членам группы
Сбор мнений ("социолог")	Собирает мнения членов группы и окружения, проясняет ценности или идеи
Представление информации ("докладчик", "толмач")	Представляет группе факты или сообщения, предлагает свой опыт в решении проблем или их иллюстрировании
Проработка мнений и вариантов аналитик", "мыслитель")	Разъясняет, приводит примеры, развивает мысль, прогнозирует судьбу предложений и решений
Координирование ("управляющий")	Разрешает противоречия между идеями членов группы, суммирует информацию и решения для составления целостной картины жизни группы и эффективности ее деятельности
Обобщение ("мудрец")	Подводит итоги обсуждений и уточняет решения группы

Поддерживающие роли

Поощрение	Дружелюбен в отношениях с членами группы, отличается особой душевностью, хвалит других за идеи и решения, дает, как правило, положительные оценки людям
Обеспечение участия	Создает обстановку, в которой каждый принимает участие в решении проблем, регулирует и проводит совместные обсуждения
Установка критериев	Устанавливает критерии для группы по содержанию деятельности, процедурам, этическим и моральным нормам; напоминает группе о необходимости соблюдения критериев
Исполнение	Следует решениям, иногда внося в исполнение свои идеи
Выражение чувств группы	Обобщает и описывает эмоциональные реакции группы на события, идеи и решения в организации, поддерживает связь группы с другими работниками организации

Групповая мотивация

Групповая мотивация представляет собой единое поле (или сферу) и является осознанной (в разной степени для разных групп), структурированной и выраженной. Это поле регулируется как спонтанно, под воздействием внешней среды, так и организовано. Можно выделить три аспекта организованной регуляции:

1. **Модально-репрезентативный**, регулирующий наличие в поле мотивации отдельных мотивов на следующих уровнях: ощущений (чувств, влечений группы), представлений (образов, видения задач и потребностей), понятий (концепции и идеи в группе). При регулировании возможны перемещение мотива с одного уровня на другой (его активизация), ослабление или усиление мотива, расщепление одного мотива на несколько более конкретных или сведение нескольких неопределенных в один.

2. **Процессуально-функциональный**, регулирующий процесс образования мотивов на каждой из стадий: осознание побуждения, принятие мотива, его реализация и закрепление, актуализация побуждения. Основная задача регулирования — облегчить и ускорить формирование определенных мотивов в группе.

3. **Системно-структурный**, регулирующий иерархизацию или структуризацию мотивации в группе, а также разрешение

ПРОЦЕСС ОБРАЗОВАНИЯ

ГРУППЫ

- 1. Формирование новой первичной группы.** На этой стадии устанавливаются необходимые взаимоотношения, вырабатываются нормы и распределяются целевые роли, необходимые для существования группы-лидера, судьи-мироотворца и некоторые другие. Поведение группы в целом формально и направлено на избежание щекотливых и критических ситуаций. Групповая деятельность как таковая важной пока не считается, и при выполнении работы используется стихийный командный метод: каждый вносит свой индивидуальный вклад и решения принимаются на основе голосования. На этом этапе работа является основным объединяющим фактором, поэтому руководителю рекомендуется подбирать для первичной группы простую, знакомую работу, достаточно интересную, чтобы увлечь всех членов группы.
- 2. Приобретение навыков.** Эта стадия, на которой происходит определение форм деятельности, начинается примерно с того момента, когда группе поручают обширную и достаточно сложную работу, требующую общего решения. При этом подчеркивается, что индивидуальные мнения особого значения не имеют, так как важно групповое решение. Трудный период связан с временным неиспользованием потенциала каждого

- Упрочение. Группа выступает именно как группа. Роли определены, выработаны собственные приемы групповой работы и ее характер (методичный, творческий, спонтанный и др.). Будучи пока закрытой для внешнего мира, внутри себя группа открыта, но эта открытость регулируется жесткими нормами. Основная проблема группы — компромисс между индивидуальностью и свободой, с одной стороны, и принадлежностью к группе и следованием ее нормам — с другой, для каждого ее члена. Необходимость достижения компромисса вызывает к жизни защитные механизмы личности: молчание и отход от деятельности группы, высокомерие; критический настрой, подчеркивание собственного превосходства; приведение коллег в замешательство неожиданными ответами и реакциями (перекрестные трансакты с целью прерывания общения); жесткий формализм в отношениях, слежение за поведением других; попытки оболъщения и эротическое поведение; превращение дела в шутку; разговорчивость, уводящая от темы; пробуждение в других чувства вины, ложная скромность.

4. Разделение на клики — критическая стадия в развитии групповых отношений, стадия "отрезвления". Отметим, что она присуща любым человеческим отношениям и сигнализирует о необходимости рационального анализа сложившейся к данному моменту ситуации, недовольства, ранее подавлявшегося во имя развития отношений, форм и методов общения. В группе это выражается в проявлениях открытого недовольства, падении желания сотрудничать, взаимной критике ее членов, конкуренции в сфере влияния, борьбе за власть между кликами и отдельными членами группы, падении производительности и эффективности труда. Ускоренному прохождению этой стадии или ослаблению ее воздействия на группы и организацию способствуют открытое обсуждение проблем и поддержание чувства единства с организацией, которое подтолкнет людей к необходимости сотрудничать и находить общий язык

5. Внутренняя гармония. На этой стадии происходит выработка общего согласия на достаточно прочной основе общности интересов и жизненных позиций; появляются признание ценности для группы каждого ее члена как личности и работника, а также осознание ценности группы в организации и ее положительных сторон; возрастает стабильность группы; окончательно складывается дружеская атмосфера и возникает удовлетворенность работой. Основная проблема на этом этапе — самоудовлетворенность группы, ее отрыв от проблем внешнего мира (т. е. организации), ограничение притока новых членов, негибкость.

6. Дробление — разрушение группы наступает вследствие существования неразрешенных проблем. Если группа эффективна, то для ее восстановления требуется вмешательство руководителя организации с разъяснениями о пользе группы для организации и ее признании. В противном случае разрушение следует признать логическим завершением групповых отношений.

Определение идеальной группы

Идеальной группой является такая группа, которая обладает открытостью вовнутрь и наружу, гибкостью, адекватным подходом к принятию новых членов, творческим подходом к ролям и нормам, сбалансированностью своих целей с целями организации и бережным отношением к каждому своему члену. Ее основные характеристики: осознание общей ответственности, инициативность членов, адекватная реакция на изменение внешних условий.

Спасибо за внимание!