

## Содержание

Введение.....	3
1.1 Социально - психологические методы управления.....	4
1.2 Социологические методы управления.....	4
1.3 Психологические методы управления.....	6
1.4 Место и роль социально - психологических методов управления в современной организации.....	10
2.1 Рекомендации по использованию социально - психологических методов.....	11
Заключение.....	12
Список использованной литературы.....	13

## **Введение**

За последнее время роль социально-психологических методов заметно усилилась. Это связывают с тем, что все больше растет уровень образованности людей, квалификации работников, которые могут требовать от своих руководителей применять более сложные и тонкие методы управления. На сегодняшний день в профессиональном мире преобладает жесткая конкуренция за лидирующие позиции на рынке. Поэтому многие руководители понимают необходимость эффективного управления персоналом, что может сказаться на экономических показателях в работе предприятия. Любая организация, в которой работает большое количество людей, которые нуждаются в совершенствовании системы при управлении персоналом.

Сейчас ежегодно появляются разные технологии по управлению человеческими ресурсами, но неизменным можно назвать тот факт, что каждый сотрудник является прежде всего человеком, который имеет свои личные социальные, психологические и физиологические особенности и потребности. Такие индивидуальные особенности человека, а точнее грамотный подход к управлению ими показывают, как влияют социально-психологические методы управления на эффективность работы всех подразделений предприятия. В любой работе персонал – это важная составляющая прибыльности организации. Если управление персоналом выстроено правильно и целесообразно, это будет гарантом того, что гарантирует успешную работу предприятия.

Успешность предприятия обеспечивается благоприятной социально-экономической обстановки в стране. На сегодняшний день условия рыночной экономики заставляют совершенствовать систему организации труда и управления персоналом, чтобы можно было достичь социально-экономическую стабильность в государстве. По этой причине тема совершенствования методов управления персоналом является особенно актуальной.

### **1.1 Социально - психологические методы управления**

Социально-психологические методы - являются способами осуществления управленческих воздействий на персонал, базирующиеся на использовании закономерностей социологии и психологии. Объектами воздействия этих методов являются группы людей и отдельные личности.

По масштабу и способам воздействия эти методы можно разделить на две основные группы: социологические методы, которые направлены на группы людей и их взаимодействия в процессе производства (внешний мир человека); психологические методы, которые направленно воздействуют на личность конкретного человека.

Такое разделение достаточно условно, так как в современном общественном производстве человек всегда действует не в изолированном мире, а в группе разных по психологии людей. Однако эффективное управление человеческими ресурсами, состоящими из совокупности высокоразвитых личностей, предполагает знание как социологических, так и психологических методов.

### **1.2 Социологические методы управления**

Социологические методы являются важными в управлении персоналом, такие методы помогают установить назначение и место работников в коллективе, выделить лидеров, а также поддержать их, и постараться связать людей с результатами труда, и обеспечение эффективных коммуникаций и разрешать конфликты в коллективы.

Проводя процедуры социального планирования, помогает обеспечить постановку социальных целей и критериев, а также разработки социальных нормативов и показателей труда, а также при достижении результатов.

Социальное планирование может обеспечить постановку социальных целей и критериев, в так же разрабатывать социальные нормативы, к которым относятся уровень жизни людей, зарплата, потребность в жилье и другие, а также плановые показатели и достижение конечных результатов.

Социологические методы исследования являются научным инструментарием в работе с персоналом, которые могут представить нужные данные для подбора, а также оценок, расстановок и обучения персонала, что позволяет грамотно принимать необходимые кадровые решения.

Личностные качества могут охарактеризовать и внешний вид сотрудника, который проявляется в коллективе и может быть неотъемлемой частью социологии личности. Личностные качества разделяются на организационные при помощи которых можно выполнять конкретные функции и задачи, а также моральные качества, которые отражают личную мораль человека.

Мораль – это форма общественного сознания, которая регулирует действия и поведение человека в общества, при помощи нравственных норм.

Партнерство так же является важным компонентом в социальной группе и главная его функция в налаживании разных форм взаимоотношений, на базе которых будет организовано общение людей. Партнерство является формой, в которой люди являются равноправными в своих взаимоотношениях друг с другом. В партнерстве есть различные формы взаимоотношений такие как: деловые, дружеские, по увлечениям, семейные. Если на работе коллеги поддерживают деловые отношения в формате дружеского партнерства это может способствовать созданию здорового психологического климата в коллективе.

Соревнование называют специфической формой общественных отношений, это может быть охарактеризовано как стремление людей к успеху, вступлению в партнерские отношения, достижению определенных целей, а также самоутверждению человека. В результате таких общественных отношений люди совершают открытия, бьют рекорды по производству и в спортивной сфере, появляются новые изобретения.

Общением называют специфической формой взаимодействий людей, которые существуют на основании постоянного информационного обмена. Межличностное общение может возникнуть между разными людьми в самых

разных формах. Общение может возникать между руководителем и подчиненным, сотрудником, другом, а может быть в других более сложных формах между несколькими людьми. В управленческом формате общение может состоять из трех этапов: выдача распорядительной информации, получение обратной информации, выдача оценочной информации.

Переговорами называют специфическую форму общения, когда две и более сторон имеющих разные цели и задачи увязывают между собой разные интересы на основании продуманного диалога, что помогает избежать конфликта.

Конфликтом называют форму столкновения противоборствующих сторон, имеющую определенный сюжет, композицию, энергию, которые по ходу действия трансформируются в кульминацию и развязку и заканчиваются положительным или отрицательным решением проблемы.

Подводя итог данной части работы следует отметить, что имея знания в области социологических методов управления и помогает руководителю эффективно разрабатывать социальное планирование, регулировать социально-психологический климат, а также обеспечивает эффективные коммуникации и поддерживает корпоративную культуру на должном уровне. Для этого важно проводить социологические исследования в трудовом коллективе.

### **1.3 Психологические методы управления**

Психологические методы занимают немаловажную роль в работе с сотрудниками потому, что направлены на личность конкретного сотрудника, такие методы обычно индивидуальны. Главная особенность психологических методов, это обращение к внутреннему миру человека, особенностям его личности, интеллекта, чувствам, образам и поведения, а направленность внутреннего потенциала человека необходимо направлять на решение задач на предприятии.

Психологическим планированием называют направление,

направленное на работу с персоналом, которое помогает формировать эффективное психологическое состояние в коллективе. При помощи психологического планирования устанавливается необходимость всестороннего развития и устранять негативные тенденции деградации некоторых сотрудников в коллективе.

Типы личности отражают, каким внутренним потенциалом наделен человек, какова его общая направленность при выполнении определенных видов работ.

Темперамент является очень важной психологической характеристикой личности, которая может помочь определить назначение и место каждого сотрудника в трудовом коллективе, правильно распределить управленческие задачи и психологические приемы работы с конкретными людьми. Существуют четыре основных темперамента: сангвинический, флегматический, холерический и меланхолический.

Интеллектуальные способности могут охарактеризовать возможности понимания, мышления, сознания человека и важны для профессиональной ориентации, оценки людей, планирования карьеры и организации движения по служебной лестнице. Главное внимание следует обратить на уровень интеллекта работника, который имеет три градации.

Наиболее важными элементами психологических методов управления являются способы психологического воздействия. Способами психологического воздействия являются: внушение, убеждение, подражание, вовлечение, принуждение, побуждение, осуждение, требование, запрещение, плацебо, порицание, командование, обманутое ожидание, «взрыв», метод Сократа, намек, комплимент, похвала, просьба, совет. Данные способы необходимо рассмотреть более подробным образом.

Внушение является психологически целенаправленным воздействием на личность сотрудника со стороны руководителя при помощи его апелляции к групповым ожиданиям и мотивам побуждения к труду. Внушение может вызвать у человека, иногда помимо его воли и сознания, определенное

состояние чувств и привести к совершению человеком определенного поступка.<sup>1</sup>

Убеждение может базироваться на аргументированном и логическом воздействии на психику человека для того, чтобы достичь поставленных целей, снять психологический барьер, устранить конфликт в коллективе.

Подражание является способом воздействия на отдельного работника или социальную группу путем личного примера руководителя или новатора производства, образцы поведения которого являются примером для других.

Вовлечение является психологическим приемом, при помощи которого работники становятся соучастниками трудового или общественного процесса, например выборов руководителя, принятия согласованных решений, соревнования в коллективе и другое.

Побуждение – является позитивной формой морального воздействия на человека, когда подчеркиваются положительные качества работника, его квалификация и опыт, уверенность в успешном выполнении порученной работы, что может позволить поднять моральную значимость сотрудника на предприятии.<sup>2</sup>

Принуждение – является крайней формой морального воздействия, когда другие приемы воздействия на личность не дали результатов и работника заставляют, возможно, даже против его воли и желания, выполнять определенную работу.

Осуждение – является приемом психологического воздействия на человека, при котором допускаются большие отклонения от моральных норм в коллективе или результаты труда и качество работы которого крайне неудовлетворительны.

Требование имеет силу распоряжения. В связи с этим оно может быть эффективным только в том случае, когда руководитель обладает большой

---

<sup>1</sup> Психология управления персоналом.: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.В. Батаршева, А.О. Лукьянова. - М.: Издательство Института психотерапии, 2015. - 321с.

<sup>2</sup>

властью или пользуется непререкаемым авторитетом. В других случаях этот прием может оказаться бесполезным или даже вредным.

Запрещение предполагает тормозящее воздействие на личность. К нему мы относим запрещение импульсивных действий неустойчивого характера, что, в сущности, является вариантом внушения, а также запрещение недозволенного поведения.

Плацебо давно используется в медицине как прием внушения. На производстве плацебо - это пример поведения авторитетного лица, когда работникам с легкостью демонстрируют какие-либо действия, преодолевая боль, чрезмерную усталость, страх высоты. Вообще, эффект плацебо удерживается лишь до первой неудачи, пока работники не поймут, что ритуальные действия, которые они так скрупулезно выполняли, не имеют под собой реальной почвы.<sup>3</sup>

Порицание может обладать силой убеждения только в условиях, когда собеседник начинает идентифицировать себя с руководителем: и говорить, что, «он один из нас».

Командование начинает применяться тогда, когда необходимо быстрое и точное исполнение без каких бы то ни было критических реакций. При выполнении команд не рассуждают. В жизни встречаются запретительные и побудительные разновидности команд.

Метод Сократа основан на стремлении оградить собеседника от того, чтобы тот сказал «нет». Как только собеседник говорит «нет», его очень трудно повернуть в обратную сторону.

Намек - прием косвенного убеждения посредством шутки, иронии и аналогии. В некотором смысле формой намека может быть совет. Сущность намека состоит в том, что он апеллирует не к сознанию, не к логическому рассуждению, а к эмоциям.

Комплимент нередко путают с лестью. Лесть приятна далеко не

---

<sup>3</sup> Психология управления персоналом.: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.В. Батаршева, А.О. Лукьянова. - М.: Издательство Института психотерапии, 2015. - 328с.



каждому, хотя часто люди не отмахиваются от нее. Комплимент никого не обижает, он всех возвышает.

Похвала является позитивным психологическим приемом воздействия на человека и оказывает более сильное действие, чем осуждение. Но иногда индивидуальная похвала, может быть воспринята как обида, и лучше отмечать успехи некоторых сотрудников перед всем коллективом.

Просьба является весьма распространенной формой общения между коллегами, молодыми и опытными работниками и реже применяется во взаимоотношениях руководителя с подчиненными.

Совет - психологический метод, основанный на сочетании просьбы и убеждения, часто применяемый во взаимоотношениях коллег, наставников молодых рабочих и опытных руководителей.

Поведение - совокупность взаимосвязанных реакций, осуществляемых человеком для приспособления к внешней среде. Поведение человека можно представить в виде броуновского движения внутри достаточно широкого поля, образованного моральными нормами, принятыми в той социальной группе, к которой принадлежит человек.

#### **1.4 Место и роль социально-психологических методов управления в современной организации**

За последнее время роль социально-психологических методов увеличилась. В первую очередь это связывают с тем, что в мире появилась тенденция образованности и поэтому рост квалификаций работников требуют от руководства особых методов управления, отличающихся сложностью и тонкостью. Сегодня нужно осуществлять управление и проводить целенаправленные коммуникации с разными группами, это могут быть партнеры, средства массовой информации как местной, так и широкой общественности, госструктуры, с финансовыми учреждениями.

Применение социально-психологических методов зависит от управления руководства, в развитых странах уже почти на всех предприятиях руководители их активно используют. Данную тенденцию связывают с

увеличением потребностей.

## **2.1 Рекомендации по использованию социально - психологических методов**

Для того, чтобы успешно управлять персоналом, его необходимо распределить по психологическим группам, предсказания поведения каждого из сотрудников необходимо знать работника как отдельную личность и как часть трудового коллектива. Для того, чтобы определить характер человека, стиль работы, отношение человека к окружающим, выявить особенности и предпочтения, а затем и сформировать грамотное отношение и воздействие на сотрудника, необходимо определить тип его темперамента.

Сангвиником обычно называют человека живого, подвижного, стремящегося к частой смене впечатлений, быстро отзывающегося на все происходящее вокруг, сравнительно легко переживающего неудачи и неприятности.

Холерик может наиболее успешно выполнять работы с ярко выраженной цикличностью, где в какие-то периоды рабочего цикла требуется максимальное напряжение сил, а потом деятельность сменяется более спокойной работой другого характера до следующего цикла.

Флегматик является медлительным, невозмутимым, с устойчивым стремлением и настроением, слабым внешним выражением своего внутреннего психологического состояния. Внешне он выражает спокойствие и уравновешенность в делах и поступках, настойчив и упорен в своей работе и поведении. Его медлительность компенсируется повышенной деловой прилежностью.

Флегматик приступает к работе не спеша, но готовится к ней обстоятельно, ничего не упуская из поля своего внимания. Вработывается в нормальный ритм сравнительно долго. Темп работы невысок. Однако благодаря обстоятельной подготовке к работе, упорству и настойчивости, производительность его труда может быть вполне удовлетворительной.

Меланхоликом называют человека легко ранимого, склонного глубоко

переживать даже незначительные события, но внешне вяло реагирующего на окружающих.

Все типы темпераментов равноценны. У каждого из типов темперамента есть достоинства и недостатки. По этой причине руководитель должен знать их особенности при установлении контактов, в процессе распределения работ, а также предполагать, как сможет воздействовать на подчиненных. Критическое замечание, к примеру, может вызывать раздражение у холерика, подталкивать к активным действиям сангвиника, оставлять равнодушным флегматика и выбивать из колеи меланхолика.

### **Заключение**

Современные российские экономические отношения не способствуют поддержанию комфортного социально-психологического климата в коллективе. По этой причине важно прогнозировать воздействие социально-психологических методов управления на работу персонала, учитывая, что данные методы представляют собой наиболее тонкий инструмент воздействия на социальные группы и личность конкретного сотрудника, такой инструмент требует дозированного и дифференцированного применения.

Технологии построения основы социально-психологического управления только недавно стали приобретать более или менее четкие очертания, тем не менее, уже сегодня можно считать, что методология и инструментарий решения этой задачи уже существуют и любое предприятие может начать движение в данном направлении.

Целью управления персоналом стало побуждение работников к развитию их способностей для более интенсивного и продуктивного труда. Считается, что руководитель должен не приказывать своим подчиненным, а направлять их усилия, помогать раскрытию их способностей, формировать вокруг себя группу единомышленников.

### **Список использованной литературы**

1. Алексеев А., Пигалов В. Деловое администрирование на практике - инструментарий руководителя. М.,2014.
2. Воробьев П.В. Основы менеджмента. /МГСУ.- Тольятти.,2013.-225 с
3. Виханский О.С. Стратегическое управление. М., 2010.
4. Герчикова И. Н. Менеджмент: Учебник. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2000. - 501с.
5. Дизель П.М., Раньян У.М. Поведение человека в организации. М., 2002 - 505 с
6. Егоршин А.П. Управление персоналом. Н. Новгород, 2001.
7. Менеджмент: учебник для вузов / Под ред. профессора Максимцова М. М., профессора Комарова М. А. - 2-е изд., переаб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Единство, 2005. - 359с.
8. Практическое руководство по работе линейных руководителей. Под ред. Калигина Н. А. Тольятти, 2004
9. Психология управления персоналом.: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.В. Батаршева, А.О. Лукьянова. - М.: Издательство Института психотерапии, 2015. - 624с.