

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Менеджмент можно рассматривать как науку, изучающую природу управленческого труда, причины и следствия, факторы и условия, при которых совместный труд людей становится полезным и эффективным.

Жизнь организации реализуется через функционирование сотен взаимосвязанных процессов. Все процессы в организации приобретают ту или иную степень, соответствующую основной цели создания организации. Достижение целей организации выражается суммой связей и отношений, в которых находятся члены организации, участвующие в процессе достижения конкретных поставленных перед ними целей и задач. Основу этих связей и отношений составляет взаимодействие людей. Взаимодействие человека с человеком в организации - это взаимодействие их внутренних миров: обмен мыслями, идеями, образами, влияние на цели и потребности, воздействие на оценки, их эмоциональное состояние.

Под взаимодействием понимается обычно не только влияние людей друг на друга, но и непосредственная организация их совместных действий, позволяющая группе реализовать общую для ее членов деятельность. Процессом такого взаимодействия работников между собой в организации обычно и занимается менеджер.

Совместная деятельность в отличие от индивидуальной имеет более жесткие ограничения любых проявлений активности или пассивности индивидов. Это вынуждает людей согласовывать и координировать действия между собой. В ходе реального взаимодействия формируются также адекватные представления человека о себе, других людях и о группах. Взаимодействие людей в организации выступает ведущим фактором в регуляции их самооценок и поведения в обществе.

Коллектив, каковым и является рабочая группа, - мощный стимул трудовой активности, приносит удовлетворение своим членам, ставит высокие цели, создает творческую атмосферу. Не зря говорят, что человек счастлив тогда, когда с хорошим настроением идет на работу и с хорошим настроением возвращается домой.

Совместное решение производственных вопросов уменьшает стрессовые ситуации, повышает инновационный потенциал сотрудников. В коллективе, где присутствует квалифицированный менеджер, лучше решаются смежные вопросы и проблемы, сглаживаются возможные последствия нечеткого распределения обязанностей и неправильного руководства, конфликты на межличностном уровне.

Актуальность данной работы заключается в рассмотрении основы успеха любой современной коллективной деятельности, чем является отношения, сотрудничество и взаимопомощь внутри группы и участие в данной деятельности менеджеров.

Цель работы: изучение внутригрупповых отношений в организации и неформальной структуры группы, а так же разобрать пример коллективных отношений в организации.

Для достижения цели и проверки гипотез в процессе исследования решались следующие задачи:

1. на основе анализа зарубежной и отечественной литературы изучить понятие группы, основные подходы к ее изучению;
2. установить соотношение понятий группы и отношений в коллективе между его членами;
3. определить основные типы, виды и классификацию конфликтов

Задачи: выяснить сущность внутригрупповых процессов и влияние на них межличностных отношений, а также особенности работы менеджеров, их роль в команде и особенности их работы.

Для решения поставленных задач мы использовали следующие методы исследования:

- обработка и анализ научных источников;
- анализ научной литературы, учебников и пособий по психологии, конфликтологии и психодиагностики;
- анализ исследуемого примера;
- метод обработки данных.

Предмет исследования: диагностика межличностных отношений в коллективе.

В работе использовались учебные пособия и книги таких авторов как, Дорошенко В.Ю., Крысько В.Г, Виханский О.С, Наумов А.И и многих других авторов.

1.

СТРУКТУРА ГРУПП

Каждая группа имеет свою структуру, которая определяется численным составом, целями и задачами, стоящими перед ней, обязанностями и функциями ее членов, а также характером взаимосвязей между ними.

Прежде всего структура группы зависит от ее величины. Чем больше по величине группа, тем сложнее ее структура и чем меньше - тем она проще. В психологии лучше всего изучена структура малых и первичных групп. Численный состав таких групп сравнительно небольшой. Он включает общее количество членов группы, их дифференциацию по возрасту, полу, образованию, квалификации, семейному положению и т.д. Каждый член группы занимает определенное место в ее структуре. Положение личности в структуре группы зависит от важности тех официальных функций, которые она выполняет, а также от отношения к ней членов группы.

В зависимости от целей и задач, а также функций членов группы ее структура может быть однородной и разнородной. При наличии простой задачи ее структура является однородной, так как все члены группы выполняют одни и те же функции. Если же цели и задачи являются сложными, то структура группы имеет сложный и разнородный характер, так как члены группы выполняют различные функции.

В зависимости от характера связей между членами группы ее структура может быть официальной и неофициальной. В формальных группах, которые создаются специально для выполнения определенных целей и задач, существует официальная структура, в соответствии с которой каждый член группы выполняет возложенные на него обязанности и несет ответственность за свои действия.

Официальная структура в формальной группе задана заранее штатным расписанием. Возглавляет официальную структуру формальной группы руководитель (в учреждениях - начальник или заведующий, в производственных объединениях - директор, в экипажах судов и спортивных командах - капитан, в воинских частях - командир и т.д.). Руководитель назначает высококвалифицированных членов группы руководить подразделениями, входящими в состав учреждения или объединения. Те в свою очередь распределяют обязанности между сотрудниками подразделения. Причем, все это

специально фиксируется в форме приказов и распоряжений.

В неформальных группах имеет место неофициальная структура, которая возникает вследствие того, что члены группы начинают добровольно выполнять определенные обязанности. Неофициальная структура обусловлена внутренними факторами, тогда как официальная - внешними. Она является более гибкой по сравнению с официальной, так как связи между индивидами в неформальных группах имеют добровольный характер, являются очень динамичными и часто меняются. Так, группы подростков, занимающиеся спортивными играми, часто возникают стихийно. Играя в футбол члены команды могут часто менять свои функции, вместо выбывших приходят новые игроки.

В формальных группах кроме официальной структуры может иметь место и неофициальная структура, которая определяется не деловыми связями, а личными взаимоотношениями между членами группы. В связи с этим в формальных группах могут быть небольшие неформальные объединения, которые не значатся в штатном расписании и имеют неофициальный характер. Так, в производственных бригадах рабочие, для осуществления совместной деятельности, объединяются по собственному желанию в небольшие группы по два, три человека. После работы они продолжают контактировать, занимаясь вместе хозяйственными работами или посещая места отдыха и учреждения культуры.

Нормальное функционирование группы во многом зависит от правильной организации ее структура. Поэтому изучение и оценка структуры группы имеет большое практическое значение. Конечно, установить официальную структуру группы можно без особого труда, сопоставив штатное расписание с наличным составом группы и функциями каждого члена группы. Гораздо труднее изучить неофициальную структуру, так как она нигде не зафиксирована и на ее надо затратить очень много времени.

Для того, чтобы быстро установить неофициальную структуру группы в психологии применяется метод социометрии. Суть этого метода заключается в том, что всем членам группы предлагается сделать социометрический выбор своего партнера для осуществления какой-либо совместной деятельности. Благодаря такой процедуре можно без труда выявить неформальные межличностные связи, которые существуют между членами группы. Результаты исследований показывают, что одних членов группы выбирают больше, чем других. Личность, которую чаще всего выбирают, пользуется уважением и авторитетом в группе и является ее неофициальным лидером.

Если в формальной группе наряду с официальной структурой имеется и неофициальная, то между ними возникает взаимодействие, которое может иметь как положительный, так и отрицательный характер. Положительное влияние неофициальная структура оказывает в том случае, когда межличностные отношения помогают членам группы лучше выполнять свои деловые функции. Отрицательное влияние они оказывают, если личные отношения мешают отдельным индивидам добросовестно выполнять свои официальные обязанности.

Положительное взаимодействие между неофициальной и официальной структурой группы возможно также и в том случае, если руководитель и неформальный лидер является одним и тем же лицом. В данном случае официальная структура совпадает с неофициальной. Возможно и такое явление, когда неофициальная структура дополняет официальную. Это происходит тогда, когда между неофициальным лидером и руководителем существуют хорошие отношения и он помогает ему руководить группой. Если же между ними возникают конфликты, то группа делится на два лагеря и нормальная жизнь группы нарушается.

- 1.

ФОРМИРОВАНИЕ ВНУТРИГРУППОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Научные исследования показывают, что процесс формирования и развития коллектива осуществляется в несколько этапов, каждый из которых характеризуется особыми взаимоотношениями членов коллектива (группы). На первом этапе люди знакомятся, присматриваются друг к другу, формируют первое впечатление друг о друге, вступают в общение, начинают складываться межличностные отношения. На втором этапе на основе общения формируется отношение группы к каждому ее члену. Таким образом, каждый человек получает свой социометрический статус.

Социометрия — выявление отношений внутри группы по социальным критериям. Применительно к трудовому коллективу такими критериями могут быть: профессиональный, организаторский, эмоциональный.

При проведении социологических исследований в трудовых коллективах по методу социометрий членам группы предлагают ответить на следующие вопросы в соответствии с критериями:

- профессиональным — «К кому бы вы обратились за советом по производственному вопросу?»;
- организаторским — «Кого бы вы выбрали на должность своего непосредственного руководителя?»;
- эмоциональным — «С кем бы вы хотели вместе работать?».

Результаты исследований оформляются в виде социометрических схем (рисунков), которые наглядно показывают внутригрупповые отношения по указанным критериям.

Метод социометрий был предложен американским психологом Дж. Морено. Социометрический статус членов группы имеет определенные градации — от положительного через нулевой к отрицательному. В соответствии с этим группа дифференцируется на несколько «категорий»:

- звезды-лидеры (самый высокий положительный социальный статус);
- предпочитаемые, принимаемые (положительный статус разного уровня);
- изолированные (нулевой статус);
- пренебрегаемые и отвергаемые (отрицательный статус).

Свой социометрический статус, положение, которое занимает человек в группе, он чувствует по тому отношению к себе, которое проявляется со стороны других членов группы. Это сильно влияет на его настроение и поведение. Эмоциональное отношение группы к каждому из ее членов проявляется в том, что одних все очень любят, других не любят, третьих совсем не замечают. Положение незамечаемых самое неприятное, они глубоко переживают свое трудное положение в группе. Однако не всегда члены группы адекватно относятся к самой группе: «любимчики», могут относиться к группе не так положительно, как группа к ним. Отношение человека к группе измеряется показателем эмоциональной экспансивности. В группе обычно любят знающих свое дело практиков, умеющих многое делать своими руками, людей веселых, общительных и не любят теоретиков, зануд, нытиков, зазнаек.

После того как в группе сформировалась определенная система межличностных отношений, образуются малые психологические группы, которые, согласно теории человеческих отношений, называются неформальными группами. Эти группы имеют свои особенности:

- объединяют небольшое количество людей (от 3 до 10), что обеспечивает широкую возможность личных контактов, непосредственных связей друг с

другом;

- образуются на основе единства интересов и увлечений, чувства симпатии, общих черт характера, поведения, единства взглядов и т. п.;
- имеют своих лидеров, которые называются неформальными;
- создают свои традиции, ритуалы, правила, обязанности, санкции.

Малые психологические группы имеют большую силу в коллективах, свои неписанные «законы» и правила, обязательные для всех членов группы.

Проблемность существования таких групп состоит в том, что их очень трудно предсказать юридически и организационно. На управленческую деятельность формального руководителя неформальные группы могут оказывать как положительное влияние, в виде помощи, так и отрицательное, в виде сопротивления, оппозиционного настроения. Малые группы практически невозможно уничтожить методами административного воздействия. Попытки сделать это приводят, как правило, к открытому враждебному отношению к руководству со стороны членов группы.

Руководителям необходимо учиться сотрудничать с неформальными группами, а также самим создавать такие группы, объединяя людей по интересам, задачам, общим делам. Это, во-первых, помогает созданию благоприятного психологического климата в коллективе, а во-вторых, дает возможность руководителю осуществлять гибкое управленческое воздействие и влиять на групповые процессы.

Социально-психологическую структуру коллектива завершает выдвижение лидеров в малых группах и коллективе в целом. Под лидерством понимается естественный социально-психологический процесс в группе, построенный на влиянии личного авторитета человека на поведение членов группы. Фрейд понимал лидерство как двуединый психологический процесс — групповой и индивидуальный. Основой этого процесса является способность лидеров притягивать к себе людей, бессознательно вызывая у них чувство восхищения, любви, обожания. Преклонение людей перед одной и той же личностью может сделать эту личность лидером.

Психоаналитики выделяют десять типов лидеров:

1. «Патриархальный повелитель» — лидер в образе строгого, но любимого отца. Он имеет способность подавлять или вытеснять отрицательные эмоции и внушать людям уверенность в себе. Выдвигают его на основе любви и

окружают почтением.

2. «Вождь» — лидер, который является носителем групповых стандартов. Эти стандарты могут выражаться в манере поведения, стиле одежды, пристрастиях, увлечениях, отношении к окружающей действительности и т. д. «Вождю» стараются подражать.
3. «Тиранин» — лидер, который становится им, потому что внушает окружающим чувство безотчетного страха и повиновения. Его считают самым сильным. Он является доминирующей, авторитетной личностью. Обычно его боятся и подчиняются ему.
4. «Организатор» — лидер, выступающий в группе как сила, поддерживающая и удовлетворяющая потребности каждого в «Я-концепции». Он снимает чувство тревоги и вины у коллектива, объединяет людей, его уважают.
5. «Соблазнитель» — лидер, играющий на слабостях других людей. Он выступает в роли «магической силы», снимающей напряжение и предотвращающей конфликты за счет того, что умеет дать возможность людям освободиться от подавляющих их эмоций. Такого лидера обожают и, к сожалению, часто не замечают его недостатков.
6. «Герой» — лидер, который жертвует собой ради других людей. Такой тип лидера обычно проявляется в ситуации группового протеста. Благодаря его храбрости другие ориентируются на него, видя в нем стандарт справедливости. Лидер-герой увлекает за собой людей. Однако некоторые из подобных лидеров могут «основательно замутив воду, скрыться в кустах» из-за боязни преследования или потери веры в успех.
7. «Дурной пример» — лидер, выступающий как источник эмоциональной заразительности для бесконфликтных личностей. Он умело «подогревает» нужную ему обстановку, нагнетает эмоции вокруг запрограммированной ситуации, добиваясь своих целей.
8. «Кумир» — лидер, который влечет, притягивает, положительно заражает окружение. Его любят, боготворят, идеализируют.
9. «Изгой»,
10. «Козел отпущения».

Два последних (девятый и десятый типы) — это, по существу, антилидеры. Они являются объектами агрессивных тенденций, в результате которых развиваются групповые эмоции. Группа часто объединяется для борьбы с антилидером, выступающим как связующее звено группы, объединенной против него. Стоит антилидеру исчезнуть, как группа распадается, так как общегрупповой стимул пропадает.

Лидерство в группе складывается из трех компонентов — эмоционального, делового и информационного. К эмоциональному лидеру люди обычно обращаются за сочувствием, делятся личными проблемами, переживаниями. Деловой лидер способен организовать дело, наладить необходимые взаимосвязи, обеспечить успех; с ним хорошо работается. Информационный лидер — это эрудит, он многое знает, может объяснить и помочь найти нужную информацию.

Наилучшим является тот руководитель, который сочетает все три компонента. Влияние динамики развития внутригрупповых отношений на эмоциональный настрой группы является достаточно сильным. Он выражается в психологическом климате коллектива.

- 1.

НЕФОРМАЛЬНАЯ СТРУКТУРА

Неформальная структура образуется на основе взаимоотношений, сложившихся в процессе трудового взаимодействия. Она определяется психологическими особенностями личности участников совместной деятельности, такими как профессиональные и коммуникативные знания и способности, жизненный опыт, особенности индивидуальности пр.

Неформальная структура – более динамичное образование, чем формальная. Она зависит от множества ситуативных и личностных факторов. Например, такой ситуативный фактор, как поступление срочного задания, может резко изменить неформальную структуру группы. Лидирующую позицию в ней займет специалист по решению задачи. Неформальная структура группы также представляет собой иерархическую систему. Но не жесткую. Эта система формируется на основе межличностных взаимоотношений и состоит из следующих статусных позиций:

- Лидер – член группы, который имеет наиболее высокий положительный статус, то есть пользуется авторитетом у остальных и имеет на них влияние, определяет алгоритм решения стоящих перед группой задач;
- Принятые – члены группы, имеющие средний положительный статус и, как правило, поддерживающие лидера в его усилиях решить групповую задачу. Быть хорошим членом группы – это значит следовать за лидером;
- Изолированные – члены, группы, имеющие нулевой статус и самоустранившиеся от участия в групповом взаимодействии. Причинами

такого самоустранения могут быть личностные особенности (например, застенчивость, интроверсия, чувство неполноценности и неуверенности в себе);

- Отвергнутые – члены группы, имеющие отрицательный статус, сознательно или бессознательно отстраненные от участия в решении групповых проблем.

Типы поведения в неформальной группе.

Р. Бейлз проанализировал процесс взаимодействия в группах наблюдая за выполнением ролей при вербальных и невербальных коммуникациях. Он выделил два типа поведения, необходимого для успешного существования группы:

1. поведение, направленное на решение задачи;
2. поведение члена группы, оказывающего поддержку другими членами группы.

Соответственно, люди, придерживающиеся типа поведения, ориентированного на решение групповых задач, могут выполнять в группе следующие роли:

- Инициатор - предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы, а также способы преодоления трудностей при решении задач;
- Разработчик - детально прорабатывает идеи и предложения, выдвинутые другими членами группы;
- Координатор - комбинирует идеи и предложения и пытается координировать деятельность других членов группы;
- Контролер - направляет группу к ее целям, подводит итог того, что в ней уже произошло, выявляет отклонения от намеченного курса;
- Оценщик - критически оценивает работу и предложения других, сравнивая их с существующими стандартами выполнения поставленной задачи;
- Погонщик - стимулирует группу и подталкивает ее членов к действиям, к новым решениям и к тому, чтобы создавать больше уже сделанного.

Люди, придерживающиеся типа поведения, ориентированного на поддержку других, могут выполнять следующие роли:

- Вдохновитель - поддерживает начинания других, говорит о понимании чужих идей и мнений;
- Гармонизатор - служит посредником в ситуациях, когда между членами группы возникают разногласия, таким образом, сохраняя в группе гармонию;
- Примиритель - поступает своим мнением, чтобы привести в соответствие мнения других, таким образом поддерживая в группе гармонию;

- Диспетчер - создаст возможность для общения, побуждая к нему других членов группы и помогая им, регулирует процессы общения;
- Нормировщик - формирует или применяет стандарты для оценки происходящих в группе процессов;
- Ведомый - пассивно следует за группой, выступает как зритель и слушатель в групповых дискуссиях и при принятии решений.

По мнению Е. Борманна, усвоение ролей происходит методом научения, известного как оперантное обусловливание. Ролевое научение происходит следующим образом: если человек демонстрирует некое поведение и получает за него вознаграждение, то это поведение, скорее всего, повторится. Если же продемонстрированное поведение игнорируется или наказывается, то вероятность его повторения значительно снижается.

Согласно модели Е. Борманна, вознаграждаемое поведение закрепляется, и его частота растет. Вместе с тем, поскольку одно и то же поведение в одних ситуациях может вознаграждаться, в других – наказываться, важно помнить, что роли являются специфичными для группы. Если человек играет роль лидера в одной группе, то это не означает, что он будет лидером во всех группах, в которые он входит.

Формальные и неформальные структуры группы тесно связаны между собой, но не всегда синхронизированы, что может мешать нормальному функционированию группы. Формальная структура связана с правилами, законами, регламентациями. Наиболее формализованными организациями являются армейские подразделения. Поведения членов этих организаций регламентировано Уставом Вооруженных Сил государства.

АНАЛИЗ И ПУТИ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.

Для примера разбора внутригрупповых отношений возьмем в пример такую ситуацию:

Мария С., проработала в компании около года в должности менеджера по продажам, была назначена на должность руководителя отдела продаж. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения.

Мария С. имела высокие показатели продаж, была коммуникабельна, энергична, исполнительна. За время работы в компании она очень выросла как специалист, продемонстрировав незаурядные способности. Однако первый же рабочий день Мария С. в качестве руководителя не удался. Если в целом коллектив отдела встретил её доброжелательно, то одна из опытных сотрудниц Валентина Григорьевна демонстративно отказалась признать нового руководителя. В ответ на просьбу Марии С., которую она адресовала всем сотрудникам, о представлении ей для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц, Валентина Григорьевна заявила следующее:

"Я работаю в отделе десять лет. Ваш предшественник на посту руководителя отдела, никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. За работу, которую я выполняла в эти годы, меня неоднократно поощряли. Недоверие ко мне, как к специалисту, с вашей стороны меня оскорбляет".

В данной ситуации мы видим, что Мария С. является лидером, а Валентина Григорьевна – аутсайдером. Мария С. благодаря своим высоким показателям в работе, была назначена на должность руководителя отдела продаж. В тоже время Валентина Григорьевна, которая проработала в организации более десяти лет, так и не была повышена в должности, из чего мы можем сделать вывод, что сотрудник не показывает высоких результатов в работе и является изолированным членом коллектива.

В сложившейся ситуации у Марии С., как руководителя, есть два выбора. Первый, смириться с поведением Валентины Григорьевны и стараться меньше взаимодействовать с данным сотрудником. Второй, показательно сделать выговор сотруднику за невыполнение поручений руководителя.

При втором варианте, Мария С. покажет себя как хороший руководитель и лидер. В дальнейшем этот поступок поможет руководить отделом без каких-либо проблем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наиболее часто люди объединяются в группы, чтобы удовлетворить свои потребности в усилении власти, обеспечении безопасности, общении, самоуважении, получении определенного статуса. Каждая группа людей

уникальна по-своему и имеет собственный путь формирования. Но тем не менее, во всех этих группах можно выявить некоторые общие закономерности. Группы всегда играют важную роль в жизни каждого члена организации. Абсолютно в любой организации человек будет являться членом формальной или неформальной группы.

Безусловно, это будет оказывать на него огромное влияние, либо помогая более полно раскрыть его потенциал, либо полностью подавить его способности и желание работать с полной отдачей. Именно поэтому руководители персоналом должны учесть данные факты при выстраивании схемы правления персоналом в той или иной организации, в управлении кадрами. При этом каждый работник должен рассматриваться как индивид, который обладает набором определенных характеристик, как специалист, который призван выполнять определенную работу, а так же как член группы, который выполняет определенную роль в групповом поведении. В заключении можно сказать, что важно понять, что процесс управления относится к созданию и функционированию формальной организации. Нужно понимать необходимость изучения вопросов групповой динамики, так как в менеджменте она обусловлена тем влиянием, которое оказывают группы на организацию и достижение ею поставленных целей. Эффективное управление формальной группой внутри организации имеет решающее значение.

Организация в целом сможет эффективно выполнить свои глобальные задачи только при условии, что задачи каждого из ее структурных подразделений определены таким образом, чтобы обеспечивать деятельность друг друга. Поэтому рассмотрено ряд факторов, влияющих на работу группы, такие, как например, размер, состав, сплоченность и другие. В настоящее время теоретики менеджмента считают, что неформальные группы надо использовать для достижения целей организации. В частности, предлагают следующее решение этой проблемы:

- признать существование неформальной группы или организации и осознать, что ее уничтожение может привести к гибели формальной организации. Поэтому надо не только признать неформальную организацию, но и научиться работать с ней;
- выслушать членов и лидеров неформальной организации;
- перед тем как предпринять какие-либо действия, следует просчитать возможное отрицательное воздействие их на неформальную организацию;
- чтобы ослабить сопротивление переменам со стороны неформальной организации, разрешить группе участвовать в принятии решения;

- следует быстро давать точную информацию, тем самым препятствуя распространению слухов.

Что касается лидерства в организации, то можно сказать, что в каждой неформальной группе может быть несколько лидеров, которые лидируют по определенным направлениям, один из которых пользуется наибольшим влиянием. Лидеры нужны, чтобы обеспечить поведение членов группы, способствующее достижению общих целей, так как в случае конфликта, мотивация и удовлетворение трудом членов группы резко снижаются. Руководитель (менеджер) же выступает и в роле менеджера, и в роле лидера, он выполняет все организационные моменты, связанные с работой, а также делает коллектив единым, разрешает конфликты, т.е. выполняет функции наставника.

Менеджер должен быть лидером. Лидер - это индивид, к которому прислушиваются другие люди. Менеджер получает от вышестоящей инстанции полномочия руководить людьми, т.е. он становится формальным лидером, который назначен администрацией. Но, чтобы стать подлинным лидером, способным вести за собой людей, ему необходимо еще обрести все общее признание своих подчиненных, т.е. стать еще и неформальным лидером. Лидер в значительной мере определяет стиль и этику делового общения в организации. Этика делового общения в современной организации предполагает честность, порядочность, верность данному слову, выполнение принятых на себя обязательств, принципиальность и т.п.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Книги.

Крысько В.Г. Социальная психология: курс лекций – 38-39 с.

Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения / Под ред. проф .В.Н. Лавриненко – М.: Издательское объединение "ЮНИТИ" 1997. – 31-32 с.

Сорокун П.А. Основы психологии / Сорокун П.А. – М.: Псков: ПГПУ, 2005 – 312 с.

Почебут Л. Г., Мейжис И. А. Социальная психология / Почебут Л. Г., Мейжис И. А. – М.: СПб., Питер, 2010 – 256 с.

Чернышев М. А., Коротков Э. М., Солдатова И. Ю., проф. И. Ю. Солдатовой.,
Чернышева М. А. Основы менеджмента / Чернышев М. А., Коротков Э. М., Солдатова
И. Ю., проф. И. Ю. Солдатовой., Чернышева М. А., под ред. проф. И. Ю. Солдатовой.,
Солдатовой И., Чернышов М.А. ред.-сост., Изд.: ИТК "Дашков и К",
НАУКА/ИНТЕРПЕРИОДИКА МАИК, Наука-Пресс 2006 г – 182 с.

Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие / Агеев В.С. - М.: Изд-во МГУ, 1990. – 234
с.

Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы / Кричевский Р.Л.,
Дубовская Е.М. - М.: 1991. – 330 с.

Алавердов А. Р. Управление человеческими ресурсами организации: учебник. /
Алавердов А. Р. - Издательство: Университет «Университет», 2017 – 350-353с.

Джордж Дж. М., Джоунс Г. Р. Организационное поведение : Основы управления:
учебное пособие. Переводчик: Егоров В. Н. - Издательство: Юнити-Дана, 2015 – 149-
150с.

Электронные ресурсы.

Сайт grandars.ru, с. «Психология групп и коллективов»

Сайт revolution.allbest.ru

Сайт helpeducation.ru

Сайт psyera.ru