

## **Содержание:**

image not found or type unknown



## **Введение**

Управленческое воздействие играет важную роль в управлении человеком и обществом. Успешное влияние на людей, побуждение их к определенным действиям невозможно без учета законов человеческого поведения. Учитывать законы поведения людей сложно, их действия проявляются неоднозначно, носят вероятностный характер. Искусство управления людьми и вся наука мотивации в том, чтобы правильно понимая ситуацию и особенности конкретных людей и не забывая о необходимости подчинения действию объективных законов поведения людей, выбирать именно такие методы воздействия и влияния на людей, которые попросту не могут не вызвать желаемой реакции, желаемой линии поведения, которая вела бы к достижению поставленных целей.

Объектом контрольной работы является управленческое воздействие - как явление.

Предметом работы является сущность, структура и методы управленческого воздействия.

Цель работы: изучить управленческое воздействие, его понятие и методы.

## **1. ПОНЯТИЕ И СТРУКТУРА УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ**

### **1.1 Сущность управленческого воздействия**

Управленческое воздействие осуществляется в социальной системе и предполагает воздействие субъекта управления на объект управления с целью перевода его в новое желательное состояние. Проблемы овладения научно

обоснованными и эффективными приемами воздействия на людей в целях управления их деятельностью и поведением - в числе самых существенных в социологии и психологии управления. Успешное и эффективное выполнение управленческой деятельности требует умения строить взаимодействие с людьми на основе знания психологических факторов, научных приемов и способов воздействия на людей. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. - М.: Изд-во МГУ, 2001. - С. 112 - 115.

Искусство управления, как и всякий другой вид творчества, обязательно имеет в своей основе талант, оригинальность и самобытность личности. Любое воздействие одного человека на другого должно осуществляться с гуманной целью, с полным пониманием силы своего умения и ответственности за свои действия перед обществом. Воздействие на человека силой своего умения и отточенного мастерства может оказаться без нравственным, хотя в повседневной жизни мы всегда пытаемся влиять на поведение окружающих людей любыми доступными нам средствами.

Успешное выполнение управленческой деятельности требует навыков и умения строить взаимоотношения с людьми, быть способным убеждать и оказывать побуждающее воздействие и т.п. Общим для любых методов воздействия является необходимость тщательной подготовки управляющего воздействия: определяется цель диалога, изучаются психологические особенности оппонента, его интеллектуальный, культурный и морально-волевой облик, продумывается тактика поведения, особенности имеющейся информации и другие важные и второстепенные факторы, могущие повлиять на планируемый контакт.

Воздействие предполагает наличие взаимного интереса друг к другу как основы взаимоотношений. Сложность проблемы психологического воздействия определяется наличием множества различных способов организации вербальной и эмоциональной информации, средств и условий жизнедеятельности в целях достижения реальных сдвигов в человеческом поведении.

Психология воздействия -- одно из базовых направлений современной психологии управления, что объясняется прямым выходом этой проблематики на раскрытие механизмов, способов и методов управления подчиненными. По своей сущности оно представляет «проникновение» одной личности (или группы лиц) в психику другой личности (или группы лиц). Целью и результатами этого «проникновения» является изменение, перестройка индивидуальных или групповых психологических явлений (взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний).

Управленческое воздействие выступает частью, функциональной формой психологического воздействия. Особенностью этого вида воздействия является ограниченность сферы применения. Управленческое воздействие используется преимущественно в системе, где доминируют статусные роли (в первую очередь такие, как «руководитель», «подчиненный» и др.).

Управленческое воздействие должно рассматриваться как замкнутая система, структурные компоненты которой объединяются в единое целое сложными многоуровневыми связями и отношениями. Эти связи и отношения, как бы надстраиваясь друг над другом, влияют друг на друга и на эффективность управленческого воздействия. Выделяют по крайней мере два уровня: когнитивный и эмоциональный.

На когнитивном уровне партнеров управленческого воздействия связывает взаимное, хотя и с разными целями, познание. Эмоциональные отношения могут иметь как положительный, так и отрицательный знак, быть доброжелательными и недоброжелательными, но в обоих случаях они влияют на направленность и силу управленческого воздействия. По своему внутреннему существу управленческое воздействие представляет три взаимосвязанных между собой и последовательно переходящих друг в друга этапа. Операционный этап, заключающийся в воздействии руководителя на подчиненного; процессуальный этап, заключающийся в принятии или отвержении подчиненным оказываемого на него воздействия; результативный этап, представляющий ответные реакции подчиненного на воздействие руководителя.

## **1.2 Структура управленческого воздействия**

Структура управленческого воздействия включает следующие компоненты:

- субъект (отдельные личности, группа лиц, различные организации, являющиеся ведущей подсистемой в какой-либо системе управления);
- объект (разнообразные социально-психологические явления и феномены: личность, общности, их образ жизни и деятельность с целью качественного и полного решения задач организации);
- способы воздействия (традиционно выделяют четыре основных: внушение, заражение, подражание и убеждение).

Современный этап развития психологии воздействия характеризуется определенным «идейным обменом» между основными научными направлениями в психологии -- бихевиоризмом, психоанализом, когнитивизмом, гуманистической психологией и др. Причем взаимное проникновение и сближение происходит как на уровне теоретических изысканий, так и в области практической психологии.

Одной из основополагающих концепций психологического воздействия является «теория когнитивного диссонанса» Л. Фестингера, разработанная в рамках когнитивизма. В процессе познания человеком окружающей социальной среды между различными когнитивными элементами может возникать несоответствие (диссонанс). Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: Дело, 2000. - С. 45 - 47.

Желая сохранить целостный и позитивный образ самого себя, человек стремится либо уменьшить диссонанс, либо воспрепятствовать его росту. Обычно это происходит тремя путями:

- меняется поведение индивида;
- изменяются его знания;
- он чрезвычайно осторожно относится к новой информации.

Психологическое воздействие должно включать две последовательные операции. Сначала надо за счет внешних воздействий (вербальных, невербальных и др.) вызвать когнитивный диссонанс, нарушение в целостном единстве элементов, составляющем привычный образ «Я» этого человека. Затем побудить, мотивировать восстановление его когнитивного баланса, душевного равновесия, но уже за счет изменения его прежних, привычных социальных установок и поведенческих моделей. Сокращение диссонанса является защитным поведением индивида. Он тем самым сохраняет целостный и позитивный образ самого себя.

Воздействие может вызываться не только внутренней системой самоконтроля, но и специфическим социальным окружением человека.

За последние 20--25 лет в мировой психологии сложилось два концептуальных подхода, раскрывающих особенности психологического воздействия. Первый подход ориентирован на использование окружающей человека социальной среды как субъекта воздействия. В рамках этого подхода необходимо указать на так называемую психологию среды или экологическую психологию.

Суть этого подхода в том, что определенные параметры окружающей человека социальной среды вызывают определенные модели поведения. Вот почему специфическое поведение, которое должно возникнуть, скорее можно предсказать или спровоцировать, исходя из организации специфической ситуации, чем на основе индивидуальных различий между людьми. Таким образом, «ведет себя» не столько сам индивид, сколько вся экологическая система (индивид и среда), которая может целенаправленно моделироваться во времени и пространстве в зависимости от целей, стоящих перед субъектом управленческого воздействия.

управленческий психологический воздействие

## **2. МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ЛИЧНОСТЬ**

### **2.1 Убеждение**

Убеждение - это метод воздействия на сознание людей, обращенный к их собственному критическому восприятию. Используя метод убеждения, психологи исходят из того, что оно ориентировано на интеллектуально-познавательную сферу человеческой психики. Его суть в том, чтобы с помощью логических аргументов сначала добиться от человека внутреннего согласия с определенными умозаключениями, а затем на этой основе сформировать и закрепить новые установки, соответствующие поставленной цели. Грачев Г.В. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно - психологического воздействия. - М.: Книга, 2001. - С. 67 - 68.

Критерием результативности убеждающего воздействия является убежденность. Это глубокая уверенность в истинности усвоенных идей, представлений, понятий, образов. Она позволяет принимать однозначные решения и осуществлять их без колебаний, занимать твердую позицию в оценках тех или иных фактов и явлений. Благодаря убежденности формируются установки людей, определяющие их поведение в конкретных ситуациях.

Важная характеристика убежденности -- ее глубина. Она прямо связана с предыдущим воспитанием людей, их информированностью, жизненным опытом, способностью анализировать явления окружающей действительности.

Убеждающее воздействие целесообразно осуществлять в следующих случаях:

Когда объект воздействия в состоянии воспринять полученную информацию.

Если объект психологически способен согласиться с навязываемым ему мнением. Поэтому равно важны правильный выбор объекта психологического воздействия и содержание убеждающего воздействия.

Если объект способен сопоставлять различные точки зрения, анализировать систему аргументации. Убеждающее воздействие эффективно лишь при том условии, что его объект в состоянии понять и оценить то, что ему преподносится.

Убеждающее воздействие обычно включает:

- воздействие источника информации;
- воздействие содержания информации;
- воздействие ситуации информирования.

Воздействие источника информации. Эффективность убеждения в определенной мере зависит от того, как люди, его воспринимающие, относятся к источнику информации.

Воздействие содержания информации. Воздействие содержания информации во многом зависит от того, насколько оно доказательно и убедительно.

Доказательность основывается на логичности, правдоподобию и непротиворечивости изложенного материала. Иначе говоря, важно не только то, что сообщается, но и то, каким образом это делается.

Убеждение ни в коем случае не может сводиться к простому изложению той информации, в истинности которой стремятся убедить противника, и к последующему приведению доводов в ее подтверждение, как того требуют правила формальной логики. Существует гораздо больше способов убеждать людей.

Основными принципами осуществления убеждающего воздействия должны быть:

1. Принцип повторения. Многократное повторение сообщения дает такой эффект, который невозможно получить при однократном воздействии.
2. Принцип достижения первичности воздействия. Если объект получил какое - то важное сообщение, то в его сознании возникает готовность к восприятию

доследующей, более детальной информации, подтверждающей первое впечатление.

3. Принцип обеспечения доверия к источнику информации.

## 2.2 Внушение

Вкушение не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей, основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание. Сергейчук А.В. Социология управления. - СПб.: Наука, 2002. - С. 34 - 36.

Основные характеристики внушения

Специалисты исходят из того, что внушению должны быть присущи следующие характеристики:

1. Целенаправленность и плановость. Внушающее воздействие осуществляется на основе конкретных целей и задач, соответствующим планам и тем условиям, в которых они проводятся.
2. Конкретность объекта внушения. Внушающее воздействие эффективно в отношении строго определенных военнослужащих, при обязательном учете их важнейших социально-психологических, национальных и других особенностей.
4. Определенность инициируемого поведения. Конечной целью внушения является провоцирование определенных реакций, определенных поступков военнослужащих.

Внушение можно классифицировать по различным основаниям:

- по способу внушающего воздействия;
- по средствам воздействия;
- по интервалу времени между воздействием и ответной реакцией;
- по длительности эффекта воздействия;

- по содержанию воздействия.

1. По способу воздействия внушение бывает открытым или закрытым. Открытое (прямое) внушение - это внушение с конкретной, четко обозначенной целью. Закрытое (косвенное) внушение характеризуется замаскированностью цели, либо оно не имеет прямой направленности на того, кто является истинным объектом воздействия.

2. По средствам воздействия внушение может быть контактным или дистантным.

Контактное воздействие осуществляется в условиях непосредственного общения с объектом, главным образом во время проведения мероприятий информационно-воспитательной работы. Контактное воздействие наиболее эффективно, поскольку имеет место обратная связь с аудиторией, но в боевой обстановке оно применяется очень редко. Дистантное воздействие осуществляется с помощью средств устной и печатной пропаганды, радио и телевидения. В этом случае обратная связь между субъектом и объектом внушающего воздействия исключена.

3. По длительности внушающее воздействие может быть кратковременным и длительным. Кратковременное внушение характеризуется небольшим периодом эффективности воздействия. Длительное внушение характеризуется сохранением воздействия в течение достаточно продолжительного временного промежутка.

4. По содержанию внушающее воздействие может быть специфическим и неспецифическим. Специфическое - это внушение объекту определенных, весьма конкретных идей, установок, мотивов определенной поведенческой реакции. Под неспецифическим внушением понимается провоцирование у объекта определенных психических состояний. Например используют такой метод неспецифического внушения как устрашение (т.е. доведение до военнослужащих наказания за конкретные проступки). В результате личный состав усваивает требования командиров, и знает о возможном наказании в случаях невыполнения требования.

Внушение - это метод психологического воздействия на сознание личности или группы людей, основанный на некритическом восприятии информации.

## **2.3 Принуждение**

Принуждение - насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.

Принуждение -- одно из обстоятельств, исключающих преступность деяния. Психическое принуждение -- это противоправное применение насилия к лицу, которое осуществляется с целью добиться совершения данным лицом вопреки его воле общественно опасного деяния. Грачев Г.В. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно - психологического воздействия. - М.: Книга, 2001. - С. 89 - 90.

Психическое принуждение представляет собой информационное воздействие на сознание человека, которое, как правило, представляет собой угрозу применения физического насилия к самому принуждаемому лицу или его близким. Спорным является вопрос о возможности признания психическим принуждением иных способов информационного воздействия на сознание, в частности, гипноза.

Непреодолимый характер принуждения означает, что воля лица была полностью подавлена, что лицо, причиняя общественно опасные последствия, не имело другого выбора, кроме как совершение общественно опасного деяния. В соответствии с принципом субъективного вменения такое причинение вреда должно быть признано невиновным, ответственность за него наступать не может.

Если возможность выбора непротивоправного варианта поведения у принуждаемого сохранялась, имеет место ситуация, схожая с крайней необходимостью: для предотвращения вреда своим охраняемым законом интересам принуждаемый причиняет вред интересам третьего лица. Вред, причинённый в таких ситуациях, оценивается как причинённый в состоянии крайней необходимости: то есть, для признания его причинения правомерным он должен быть меньше предотвращённого вреда и причинение вреда должно являться именно крайним выходом из сложившейся ситуации.

## **2.4 Поощрение и наказание**

Поощрение как метод управления -- это признание заслуг работника перед коллективом. Обычно это признание демонстрируется путем предоставления

льгот, преимуществ, публичного оказания почета, повышения его престижа.

Поощрение следует применять при каждом проявлении трудовой активности работника с положительным результатом. Поощрение должно быть значимым, поднимать престиж добросовестного труда. Каждый работник должен четко представлять, что работать максимально хорошо очень выгодно, так как именно за это предоставляются все льготы и преимущества.

При применении поощрения необходимо использовать ритуал, обычаи, традиции. Традиции в известной степени воплощают общественное самоуправление, символизируют собой правила поведения в коллективе и демонстрируют способность к самоорганизации. Чем ближе момент получения поощрения, тем активнее человек работает.

Поощрение -- способ выражения общественной положительной оценки поведения и деятельности отдельного коллектива. Его стимулирующая роль определяется тем, что в нем содержится общественное признание того образа действий, который избран в жизнь. Переживая чувство удовлетворения, работник испытывает подъем бодрости и энергии, уверенность в собственных силах и дальнейшем движении вперед.

Воспитательное значение поощрения возрастает, если оно включает в себе оценку не только результата, но и мотива и способов деятельности.

## Наказание

Отношение к наказаниям весьма противоречиво и неоднозначно. Разумная система взысканий не только законна, но и необходима. Она помогает оформиться крепкому человеческому характеру, воспитывает чувство ответственности, тренирует волю, человеческое достоинство, умение сопротивляться соблазнам и преодолевать их. Управление организацией./Под ред. А.Г. Поршнева и др. - М.: ИНФРА-М, 2001. - С. 111 - 113.

Наказание - это такое воздействие на личность, которое выражает осуждение действий и поступков, противоречащих нормам общественного поведения, и принуждает учащихся неуклонно следовать им. Наказание корректирует поведение, вызывает чувство неудовлетворенности, дискомфорта, стыда. Наказание ни в коем случае не должно причинять страдания -ни физического, ни морального. Всякое наказание должно сопровождаться анализом причин и условий, породивших тот или иной проступок. Наказание приносит успех, когда

оно согласуется с общественным мнением коллектива. По возможности надо избегать коллективных наказаний, поскольку они могут привести к объединению работников, нарушающих общественный порядок и дисциплину.

Нельзя злоупотреблять наказаниями. Гораздо сильнее действуют взыскания неожиданные, непривычные.

## **Заключение**

Способы психологического воздействия являются важнейшими составляющими психологических методов управления. Они обобщают необходимые и разрешенные законодательно приемы психологического воздействия на персонал для координации действий сотрудников в процессе совместной производственной деятельности.

Убеждение основано на аргументированном и логическом воздействии на психику сотрудника для достижения поставленных целей, снятия психологических барьеров, устранения конфликтов в коллективе.

Внушение представляет собой целенаправленное психологическое воздействие на личность подчиненного со стороны руководителя при помощи обращения к групповым ожиданиям и мотивам побуждения к труду.

Принуждение - это крайняя форма психологического воздействия при отсутствии результатов иных форм воздействия, когда сотрудника заставляют выполнять определенную работу против его воли и желания.

Поощрение - способ выражения общественной положительной оценки поведения и деятельности отдельного коллектива. Наказание -- воздействие на личность, которое выражает осуждение действий и поступков.

Успешное влияние на людей, побуждение их к определенным действиям невозможно без учета законов человеческого поведения. Учитывать законы поведения людей сложно, ибо их действия проявляются неоднозначно, носят вероятностный характер. Необходимо правильно понимать ситуацию и особенности конкретных людей и не забывать о необходимости подчинения действию объективных законов поведения людей, выбирать именно такие методы

воздействия и влияния на людей, которые попросту не могут не вызвать желаемой реакции, желаемой линии поведения, которая вела бы к достижению поставленных целей.

## **Список литературы :**

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. - М.: Изд-во МГУ, 2001. - 231 с.
2. Грачев Г.В. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно - психологического воздействия. - М.: Книга, 2001. - 167 с.
3. Зудина Л.Н. Организация управленческого труда. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 165 с.
4. Мескон М.Х. Основы менеджмента. - М.: Дело, 2000. - 198 с.