

Содержание:

Введение

Организация - это социальная категория и одновременно - средство достижения целей. Это – место, где люди строят отношения и взаимодействуют. Поэтому в каждой формальной организации существует сложное переплетение неформальных групп и организаций, которые образовались без вмешательств руководства. Эти неформальные объединения часто оказывают сильное влияние на качество деятельности и организационную эффективность. Несмотря на то, что неформальные организации созданы не по воли руководства, они представляют собой фактор, с которым должен считаться каждый руководитель, потому что такие организации, и другие группы могут оказывать сильное влияние на поведение отдельных личностей и на рабочее поведение сотрудников. Кроме того, как бы хорошо руководитель не выполнял свои функции, невозможно определить, какие действия и отношения потребуются для достижения целей в организации, стремящийся вперед. Руководителю и подчинённому часто приходится взаимодействовать с людьми, находящимися за пределами данной организации и с подразделениями вне их субординации. Люди не смогут успешно выполнять свои задачи, если они не добьются должностного взаимодействия отдельных лиц и групп, от которых зависит их деятельность. Чтобы справиться с такими ситуациями, менеджер обязан понимать, какую роль в конкретной ситуации играет та или иная группа, и какое место в ней занимает процесс руководства. Целью курсовой работы является изучение внутригрупповых отношений в организации: лидеры и аутсайдеры. Для выполнения указанной цели определены следующие задачи:- рассмотреть понятие внутригрупповых отношений;- изучить структуру внутригрупповых отношений в организации;- изучить влияние внутригрупповых отношений на психологический климат в организации.

I. Внутригрупповые отношения в организации.

1.1 Лидеры и аутсайдеры.

Управление группой, ее самоуправление, воздействие на психологию и поведение отдельных членов обычно осуществляется как через руководителей, назначенных официально (преподавателя, тренера), так и через неофициальных лиц, пользующихся авторитетом среди членов группы, имеющих в ней высокий статус и именуемых лидерами. Термин лидер происходит от английского слова «leader» - «ведущий». Существует достаточно много определений феномена лидерства. По определению Попова А.Л., лидерством являются межличностные отношения в группе в связи с доминированием и подчинением в процессе управления и самоуправления. А.Л. Уманский определяет лидерство как один из компонентов блока общих качеств структуры группы, возникающий естественным образом с развитием группы как коллектива. Общее определение «лидер» формулируется следующим образом – это член группы, в наибольшей степени влияющий на формирование групповых интересов, выделившийся в результате внутригруппового взаимодействия в процессе ролевой дифференциации, реализующий собственные потенциальные возможности в организации деятельности и общения.

Феномен лидерства

Каждый из нас, находясь в группе, имеет свой статус и выполняет определенную роль. В литературе чаще остальных статусных ролей рассматривается лидер. По сравнению с остальными участниками лидер обычно более активен и в большинстве случаев является источником ценностей и норм, составляющих групповое мировоззрение. Поскольку лидер отражает интересы группы, он является и своего рода контролером соответствия действий членов группы общим интересам и поддержания единства группы. У. Реддин: «Лидер - член группы, чей авторитет, власть и полномочия безоговорочно признаются остальными членами группы, готовыми следовать за ним».

Теоретические подходы к исследованию лидерства:

- Характерологический подход - акцент на личных атрибутах;

Универсальный набор черт лидера: высокий уровень энергичности, устойчивость к стрессу, эмоциональная зрелость, честность, уверенность в себе; Мотивация лидера: потребность во власти, в достижении, в аффилиации.

- Поведенческий подход - акцент на умении построить отношения, оказывать влияние на других, принимать решения, навыках предоставлении и запроса информации;
- Ситуационный подход - акцент на ситуации, в которой возникает необходимость в руководстве;

Существует множество классификаций лидеров.

В рамках одного из подходов психологический тип лидера складывается из следующих компонентов: эмоциональность, деловитость, информированность. Соответственно выделяются три типа лидеров: эмоциональный, информационный и деловой тип.

Исходя из определений «лидер» можно выявить основные признаки, по которым его можно охарактеризовать:

- лидер - именно член группы, он «внутри», а не «над» группой;
- положение в группе - лидер пользуется в группе авторитетом, у него высокий статус;
- совпадение ценностных ориентаций - нормы и ценностные ориентации лидера и группы совпадают, лидер наиболее полно отражает и выражает интересы группы;
- воздействие лидера на группу - влияние на поведение и сознание остальных членов группы со стороны лидера, организация и управление им группой при достижении групповых целей.
- источник выдвижения лидера в группе - лидер появляется в результате взаимодействия всех членов группы.

В малой группе роль лидера заключается в сплочении ее участников и направлении их деятельности. При этом выявляются и играют организующую роль его личные качества - умение владеть ситуацией, принимать решения, брать на себя ответственность, делать верный выбор (людей, проблем, первоочередных задач).

Обычно авторитет лидера в группе не менее силен, чем авторитет руководителя. В роли лидеров могут выступать и официальные руководители, но на практике это встречается редко, так как качества лидера и руководителя, их внутригрупповые функции не только не совпадают, но иногда прямо противоположны. Например, задача руководителя в конфликтной ситуации, мешающей работе, заключается в том, чтобы снять конфликт и сделать так, чтобы он не мешал работе. Права, данные руководителю, иногда допускают делать это ценой ущерба, наносимого

некоторым личным интересам отдельных членов группы. В той же ситуации задача лидера будет совсем иной: снять конфликт, принимая во внимание личные интересы каждого участника, даже ценой нанося этим ущерб работе. В заботах руководителя на первом месте обычно находится дело, а в хлопотах лидера главное — человек со всеми его эмоциями. Итак, и лидер в группе, и руководитель необходимы. Они нужны в каждой группе для регулирования двух взаимодействующих систем отношений - деловых и личных. Лидер обладает необходимыми организаторскими способностями, занимает центральное положение в структуре межличностных отношений членов группы, способствуя своим примером организации и управлению группой и достижению целей наилучшим путем для ее членов. Если индивидуальные особенности этого человека, проявленные им в совместной деятельности и общении с остальными членами группы, соответствуют требованиям сложившейся ситуации, то в результате он становится лидером. При изменении групповой задачи и требований ситуации лидером может стать другой член группы. Лидер должен уметь удовлетворять интересы группы, не выходя за пределы социальных норм и не ставя свое окружение в зависимость от своих благодеяний. На отношения с группой и авторитет лидера оказывают значительное влияние личный стиль его поведения. Среди стилей лидерства выделяются авторитарный, демократический и либеральный.

Авторитарный стиль лидерства отличается ярко выраженной властью лидера, директивностью его действий, единоначалием в принятии решений, систематическим контролем за действиями ведомых. Такой лидер ограничивает функции остальных членов группы исполнительскими: для него идеальный подчиненный - дисциплинированный исполнитель.

Для демократического стиля лидерства характерно то, что лидер постоянно интересуется мнением зависимых от него людей, советуется с ними, привлекает их к принятию решений, к сотрудничеству в управлении. Лидер этого типа уделяет большое внимание не только деловым, но и личным взаимоотношениям в группе.

Либеральный стиль лидерства - это такая форма поведения лидера, при которой он фактически уходит от своих обязанностей по руководству группой и ведет себя так, как будто он не лидер, а рядовой член группы. Все вопросы жизнедеятельности группы решаются коллективом, это принимается как закон и обязательно не только для рядовых членов группы, но и для самого лидера.

Соответственно принятой в психологии классификации сфер общения различают формальных и неформальных лидеров.

Формальный лидер - человек, назначенный руководством по приказу или распоряжению для осуществления руководящей функции в группе, однако это не значит, что он в некоторых жизненных ситуациях не может являться одновременно и неформальным лидером.

Неформальный лидер - один из членов группы, позиция которого завоевывается, как правило, спонтанно, в ситуациях, не связанных с основной деятельностью, благодаря симпатиям и уважению большинства группы. Способствовать этому могут личностные качества этого человека, его знания, жизненный опыт и т.п.

Кроме того, в группах могут быть и полупформальные лидеры, люди, которые не назначаются сверху, а выбираются для руководства большинством голосов в самой группе. Такой лидер спонтанно выдвигается на роль неофициального руководителя в условиях определенной специфической, как правило, достаточно значимой ситуации, чтобы обеспечить организацию совместной коллективной деятельности и успешное достижение цели (капитан команды, староста группы и т.д.).

Помимо лидеров, иерархическую структуру коллектива составляют люди, которых можно отнести к категории занимающих низкий статус - аутсайдеры. Аутсайдер – это индивид, не имеющий возможность достичь профессионализма и свершений в своей деятельности. Данный термин заимствован из английского языка и означает отстающий. Простыми словами аутсайдер это неудачник, на котором отыгрывается коллектив. В любой социальной группе есть такая личность, которая занимает нишу – аутсайдера. В эту нишу добровольно никто попадать не хочет, группа сама назначает аутсайдера по своему усмотрению. Зачастую туда попадает личность, сильно уступающая в чем-то остальным, если такого человека нет, ее занимает вновь прибывший в коллектив человек, если же эта ниша занята, он перемещается в следующую. Аутсайдер ощущает себя неполноценным, а также стесненным в своих правах. Независимо большая это или малая социальная группа для нее присуще расслоение по нишам. В малой социальной группе может быть сразу несколько аутсайдеров. Чем больше таких личностей, на фоне которых другие члены группы ощущают свою значимость и своё превосходство, тем лучше. Но если с количеством аутсайдеров будет перебор, то группа будет пытаться их ограничить, переместив аутсайдера в основную нишу. Большое количество отстающих личностей в группе понижает ее статус, делая в собственных глазах ее ущербной. Это личность, которая своим поведением, внешностью или характером вызывает у большинства членов группы неприятие. Однако полностью такое толкование будет не совсем верно. Группа – это сообщество людей, которые мало

чем друг от друга разнятся. Это основную массу людей не устраивает, поскольку для любого индивида важно ощущать свою значимость и уникальность. Из-за психологического комфорта индивиду необходима вера, что он уникальная личность. А если ему не присущи выраженные таланты или особенности, то одним из простых способов возвысить себя будет принизить другого. Поэтому присутствие в группе аутсайдера – это выгодный и нужный фон для остальных, поскольку коллектив самоутверждается за счёт отстающего, делая из него «козла отпущения». На фоне такого человека другие ощущают себя комфортно и уверенно. Аутсайдер – это «изгой» необходимый коллективу и если это место свободно, то его автоматически займет тот, кто придет последним в коллектив. Аутсайдер – значение постоянное, очень сложно такому человеку выбраться из низкостатусной ниши или, например, стать лидером. Для этого придется приложить немалые усилия и проработать свои качества с психологом, который сможет дать конкретные советы, основанные на индивидуальных особенностях человека. Очень редко так бывает, чтобы человек попал в эту низкостатусную нишу незаслуженно, безусловно, он имеет какое-то определенное личностное качество, из-за чего его туда отнесли.

Аутсайдеры отличаются от лидеров психологическими качествами. Так, лидеры пытаются постоянно и во всем быть с группой, стремятся к согласию. Аутсайдерам свойственны такие качества, как независимость, склонность к агрессии, пренебрежение к советам и помощи товарищей, нежелание пользоваться поддержкой членов коллектива. Старательность и исполнительность, настойчивость, быстрота восприятия, дисциплинированность, умение заставить себя работать с полной отдачей сил – эти качества у лидеров оцениваются группой и руководителем выше, нежели у аутсайдеров, однако самооценки этих качеств у аутсайдеров не уступают самооценкам у лидеров, за исключением такого качества, как умение заставить себя работать с полной отдачей сил. Все взаимоотношения между людьми в организации формируются с учетом статуса, который имеет каждый член группы. Если в группах и существуют какие-то связи между лидерами и аутсайдерами, то весьма слабые и вынужденные. Это объясняется прежде всего стремлением каждого поддерживать отношение с себе подобными.

- 1.

Межличностные отношения в коллективе.

К проблеме межличностных отношений в группе можно подходить с различных сторон. Можно исследовать форму этих отношений, их влияние на личность, на обстановку в группе. И все эти аспекты межличностных отношений важны для современной практики. Внутригрупповые отношения имеют формальную и неформальную структуру. Они могут определяться как социальным статусом человека, его позицией в системе формальных отношений, так и чувствами, которые люди испытывают друг к другу в процессе совместной деятельности. Чувство как показатель межличностных отношений рассматривалось многими психологами (Т. Шибутани, Дж. Морено, А. Маслоу, К. Роджерс и др.). Люди ведут себя в соответствии с нормами. Но чувства определяют особенности восприятия, регулируют поведение. Чувства — это устойчивые переживания, которые связаны с удовлетворением потребностей. Они направляют взаимные ориентации людей. Чувства отличаются от эмоций — субъективных реакций на воздействие внутренних и внешних факторов. Чувства устойчивее эмоций. Чувства имеют определенные социальные функции. Социальные функции чувств определяют готовность человека к определенному способу поведения в конкретной ситуации. Познавательная функция чувств связана с постижением значимости данного события для самого человека. Мобилизационная функция чувств проявляется в готовности человека действовать определенным образом. Чувства определяют общий энергетический уровень деятельности человека. Интегративно-защитная и предупреждающая функции обеспечивают выбор направления деятельности, ориентировку в ситуациях и отношениях. Не все межличностные отношения сопровождаются чувствами. Человек может и не испытывать никаких чувств по отношению к другому. Если чувства вступают в противоречие с общественными нормами, то человек часто не осознает их. Проблема некоторых людей заключается в том, что они не совсем понимают, какие именно чувства испытывают в той или иной ситуации, если на осознаваемом и неосознаваемом уровне чувства не совпадают. Человек стремится избежать негативных переживаний в группе.

Нормативный уровень психологической защиты есть у каждого человека. Существуют индивиды, у которых действие психологической защиты является чрезмерным. Механизмы психологической защиты действуют на подсознательном уровне и представляют собой систему регуляции личности, направленную на устранение негативных переживаний. Кроме психологической защиты выделяют такие специфические нарушения при переживании человеком отношений в группе: эмоциональное застревание и эксплозивность. Эмоциональное застревание представляет собой состояние, при котором возникшая аффективная

реакция фиксируется на длительное время и оказывает влияние на мысли и поведение. Например, пережитая обида надолго “застревает” у злопамятного человека. Эксплозивность — повышенная возбудимость, склонность к бурным проявлениям аффекта, неадекватная по силе реакция.

В любой социальной группе, существующей относительно продолжительный период времени, можно наблюдать эмоциональные предпочтения. Американский психолог Дж. Морено, рассматривая совокупность предпочтений членов группы, разработал всемирно известную теорию социометрии. Морено считал, что психологическая комфортность человека зависит от его положения в неформальной структуре отношений в малой группе. Социометрическая структура группы представляет собой совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных отношений.

- 1.

Система межличностных отношений.

Система межличностных отношений включает в себя совокупность симпатий и антипатий, предпочтений и отвержений всех членов группы. Каждый индивид в группе имеет свой социометрический статус, который может быть определен как сумма предпочтений и отвержений, получаемых от других членов.

Социометрический статус может быть более высоким или низким в зависимости от того, какие чувства испытывают другие члены группы по отношению к данному субъекту — положительные или отрицательные.

Совокупность всех статусов задает статусную иерархию в группе. Самыми высокостатусными считаются так называемые социометрические звезды — члены группы, имеющие максимальное количество положительных выборов при небольшом количестве отрицательных выборов. Это люди, к которым обращены симпатии большинства или, по крайней мере, многих членов группы. Далее идут высокостатусные, среднестатусные и низкостатусные члены группы, определяемые по числу положительных выборов и не имеющие большого числа отрицательных выборов. Есть группы, в которых нет социометрических звезд, а есть только высоко-, средне-, низкостатусные. На более низкой ступени межгрупповых отношений находятся изолированные — субъекты, у которых отсутствуют любые выборы, как положительные, так и отрицательные. Позиция изолированного человека в группе — одна из наиболее неблагоприятных.

Отверженные — это такие члены группы, которые имеют большое количество отрицательных выборов и малое количество предпочтений. На последней ступени иерархической лестницы социальных предпочтений находятся пренебрегаемые или изгои — члены группы, не имеющие ни одного положительного выбора при наличии отрицательных. Часто позицию социометрической звезды рассматривают как позицию лидера. Это не совсем верно, поскольку лидерство связано с вмешательством в процесс действия, а социометрический статус определяется чувствами. Можно встретить субъектов, являющихся одновременно и социометрическими звездами и лидерами, но такое сочетание редко встречается. Человек часто утрачивает симпатии окружающих, становясь лидером. Социометрическая звезда вызывает доброе отношение, прежде всего потому, что другие люди чувствуют себя психологически комфортно в присутствии данной личности. Что касается лидера, то его социально-психологическая функция связана с управлением.

Проблема совмещения в одном лице лидера и социометрической звезды стоит крайне остро как для самого человека, так и для группы в целом. Иногда, в критических социальных ситуациях это может провоцировать некоторые тенденции фанатического поведения членов группы. В обычной семье роли могут распределяться следующим образом: отец — лидер, мать — социометрическая звезда. Высокостатусные, среднестатусные и низкостатусные члены группы составляют обычно ее большинство.

Изолированные, отверженные и пренебрегаемые члены группы входят в группу риска по критериям межличностных отношений. Следует обратить особое внимание на позицию изолированного человека. Во многих случаях она оказывается более неблагоприятной, чем позиция отверженного или даже пренебрегаемого. Негативное отношение к человеку в группе является более благоприятным социальным фактором, чем отсутствие всякого отношения, поскольку отрицательный стимул лучше, чем его отсутствие. Иногда переход человека из позиции пренебрегаемого в позицию изолированного считается большим наказанием. Известен феномен влияния бойкота — прекращение отношений с человеком, отсутствия реагирования на его слова и поступки и проявлений различных чувств по отношению к нему. При бойкоте человек оказывается не в позиции пренебрегаемого, к которому направлены негативные чувства окружающих, а в позиции изолированного, к которому окружающие совершенно равнодушны. Изменение социометрического статуса члена группы — важная проблема. Статус человека часто представляет собой относительно

устойчивую величину. Однако с точки зрения развития личности неизменность социометрического статуса рассматривается как фактор риска, даже если это высокий статус. Необходимость изменения социометрического статуса диктуется потребностями человека вырабатывать гибкие стратегии поведения для социальной адаптации в различных группах. Поэтому целесообразно пройти через различные статусы. Сложность проблемы заключается также и в том, что люди по-разному воспринимают и относятся к своему статусу. Большинство имеет представление о том, какой статус они занимают в первичной группе. Среднестатусные члены группы, как правило, воспринимают свое положение адекватно. Но крайние статусные категории вследствие действия психологических защит часто воспринимают отношения других людей к себе неадекватно. Чаще всего именно социометрические звезды и пренебрегаемые члены группы не осознают своего положения в системе межличностных отношений в группе.

Устойчивость социометрического статуса определяется многими факторами, среди которых выделяют следующие:

- внешний вид (физическая привлекательность, ведущая модальность мимики, оформление облика, невербальный язык);
- успехи в ведущей деятельности;
- некоторые свойства характера и темперамента (толерантность, общительность, благорасположение, низкая тревожность, стабильность нервной системы и др.);
- соответствие ценностей индивида ценностям группы, членом которой он является;
- положение в других социальных группах.

Чтобы изменить статус человека в группе, иногда достаточно только поработать с тем или иным фактором статуса.

Знание социометрического статуса не дает полной информации о положении человека в системе межличностных отношений. Необходимо знать и о таком явлении, как взаимность эмоциональных предпочтений членов группы. Даже социометрическая звезда будет чувствовать себя неблагополучно, если ее выбор не имеет взаимности. И наоборот, пренебрегаемый член группы может чувствовать себя вполне благополучно, если его выбор оказался взаимным. Чем больше взаимных выборов имеет член группы, тем более стабильным и благоприятным будет его положение в системе межличностных отношений. Группы значительно различаются между собой по взаимности выбора их членов. Если в группе мало

взаимных выборов, то в ней будет слабая согласованность действий и эмоциональная неудовлетворенность ее членов межличностными отношениями.

Межличностные отношения в группе включают отношения межличностного предпочтения. Малая группа делится на микрогруппы, и чем больше малая группа, тем большее количество микрогрупп в ней существует. Каждая микрогруппа имеет свою социометрическую структуру. Часто микрогруппа представляет собой компанию друзей, имеющих общие интересы. Иногда объединение людей в микрогруппы может быть вызвано другими причинами, например, принадлежностью к определенному социальному слою и т. д.

Выявление системы отвержений в группе необходимо для прогноза ее действий в ситуации конфликта. Отвержения в группе могут быть сгруппированы в три типа.

Первый тип — нормативный, свидетельствующий о благополучии отношений в целом, когда отвержения ярко не выражены, нет лиц, получивших большое количество отрицательных выборов, и все отвержения распределены относительно равномерно. Нет и людей, у которых отвержения преобладали бы над предпочтениями.

Второй тип — поляризация отвержений, при которой выделяют две основные микрогруппы, отвергающие друг друга.

Третий тип — наиболее неблагоприятный для группы, когда отверженным будет только один, выступающий в качестве ответчика за все недоразумения, так называемый "стрелочник". Иногда в группе негативное отношение к одному человеку со стороны большинства может быть вполне оправданно. Однако такие случаи рассматриваются как исключительные. Если же группа выбирает "стрелочника" всегда, то можно сделать вывод о неблагоприятном характере межличностных отношений в ней. Даже если отвергаемый покинет группу, будет найден новый "виноватый" на соответствующую роль.

Групповые привычки в системе межличностных отношений формируются точно так же, как и любые другие групповые действия. Привычка относится к форме социального контроля и направляет поведение конкретных людей и группы в целом.

Важнейшими характеристиками системы внутригрупповых предпочтений выступают: социометрический статус, взаимность выбора, наличие устойчивых групп межличностных предпочтений и система отвержений. Несмотря на равную

значимость всех характеристик, особое внимание уделяется статусу субъекта. Это обусловлено тем, что, во-первых, статус имеет относительную социальную устойчивость, и субъект часто переносит его из одной группы в другую. Во-вторых, именно динамика статусной иерархии влечет за собой и соответствующие изменения в системе отвержений и отношениях между микрогруппами. Кроме того, понимание человеком своего статуса в системе межличностных отношений оказывает существенное влияние на самооценку личности.

II. Неформальная структура группы.

2.1 Понятие неформальной группы.

Неформальные группы возникают в следствии принципиальной неполноты формальных групп, поскольку должностными инструкциями все возможные ситуации, какие могут случиться, предусмотреть попросту невозможно, а формализовать все субъективные представления в качестве норм для регуляции общественных отношений возможно только при тоталитарных политических режимах. Неформальные группы создаются не распоряжениями руководства и формальными постановлениями, а членами организации в соответствии с их взаимными симпатиями, общими интересами, одинаковыми увлечениями привычками и т.п. Данные группы существуют во всех организациях, хотя они не представлены в схемах, отражающих строение организации, ее структуру. Неформальные группы обычно имеют свои неписанные правила и нормы поведения, люди хорошо знают, кто входит в их неформальную группу, а кто нет. В неформальных группах складывается определенное распределение ролей и позиций. Обычно эти группы имеют явно или неявно выраженного лидера. Во многих случаях неформальные группы могут оказывать на своих членов влияние равное или даже большее, чем формальные структуры. Неформальная группа — это такая социальная общность, которая сформирована на основе межличностных отношений и не имеет официального, юридически фиксированного, утвержденного статуса. Форма существования неформальных групп может быть разной, они могут функционировать как относительно изолированные, замкнутые социальные общности (например, разнообразные неформальные молодежные группы, люди, случайно объединившиеся для игры в волейбол на пляже, и т.д.) и могут складываться внутри официальных групп, быть составной частью официальной группы (например, в школьном классе возникают группировки, состоящие из

близких друзей, объединенных каким-то общим интересом). Главным социальным механизмом, приводящим к формированию и развитию неформальной группы в структуре официальных групп, является самоорганизация. Со временем некоторые самоорганизующиеся неформальные группы могут получить официальный статус, превратившись, например, в общественные организации, самодеятельные коллективы и т.п. Иногда в неформальной группе может возникнуть совместная деятельность, в этом случае она приобретает некоторые черты формальной группы, в ней выделяются определенные, хотя и кратковременные, роли и позиции (например, группа туристов, отправляющихся в поход выходного дня). Не получившие официальный статус неформальные группы можно разделить на дружеские контактные группы с положительной социальной направленностью и группы, цели и интересы которых идут в разрез с целями, нормами и ценностями общества. В данном случае задача социолога заключается в проведении анализа социальной направленности неформальной группы и на основе этого разработке конкретных рекомендаций по стимулированию социальной самоорганизации, которые в конечном итоге должны привести к возникновению неформальной группы с положительной социальной направленностью. Структура взаимоотношений в неформальной группе изучается при помощи социометрии.

В официальных группах обычно развита широкая система неформальных отношений и неформальных групп. Это обстоятельство играет очень важное значение для функционирования официальной группы и тем более производственных коллективов. Ведь в неформальной группе взаимоотношения складываются на основе эмоциональной близости и взаимных симпатий, а это ведет к созданию благоприятного социально-психологического климата в официальной группе. В официальной группе, трудовом коллективе существует строгое распределение ролей и отношений между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, в отличие от этого, в неофициальных группах члены этого же коллектива объединены еще дружескими чувствами, взаимными симпатиями, общими интересами.

Центральное место в неформальной группе занимает лидер, вокруг которого объединяются члены группы. И часто бывает так, если руководитель официальной группы не пользуется авторитетом, то его функции выполняет лидер неформальной группы. Авторитет руководителя любого коллектива зависит не только от его деловых качеств и профессиональных знаний. Для того чтобы эффективно осуществлять руководство коллективом, руководитель должен проявлять интерес к существующим в коллективе неформальным отношениям,

знать о симпатиях и антипатиях между членами коллектива и уметь разрешать возникающие в связи с этим конфликты.

Неформальная группа проявляется в двух разновидностях:

Представляет собой вне формальную организацию, в которой неформализованные служебные отношения несут функциональное (производственное) содержание, и существуют параллельно с формальной организацией. Например, оптимальная система деловых связей, стихийно складывающейся между работниками, некоторые формы рационализации и изобретательства, способы принятия решения и т.д.

Представляет социально-психологическую организацию, выступающую в виде межличностных связей, возникающих на основе взаимного интереса индивидов друг к другу вне связи с функциональными нуждами, т.е. непосредственная, стихийно возникающая общность людей, основанная на личном выборе связей и ассоциаций между ними, например, товарищеские отношения, любительские группы, отношения престижа, лидерства, симпатий и т.д.

Картина неформальной группы чрезвычайно пестра и изменчива по направленности интересов, характеру деятельности, по возрастному и социальному составу. В зависимости от идейной и нравственной направленности, стиля поведения неформальные организации можно классифицировать по трем группам:

1. Просоциальные, т.е. социально-положительные группы. Это общественно-политические клубы интернациональной дружбы, фонды социальных инициатив, группы экологической защиты и спасения памятников культуры, клубные любительские объединения и др. Они имеют, как правило, позитивную направленность;
2. Асоциальные, т.е. группы, стоящие в стороне от социальных проблем;
3. Антисоциальные. Эти группы – самая неблагополучная часть общества, вызывающая у него тревогу. С одной стороны, нравственная глухота, неспособность понять других, иную точку зрения, с другой – часто собственные боль и страдания, выпавшие на долю этой категории людей, способствуют выработке крайних взглядов у отдельных ее представителей.

Влияние формальных и неформальных групп в организации

Формальная организация создается по воле руководства. Но как только она создана, она становится также и социальной средой, где люди взаимодействуют отнюдь не по предписаниям руководства. Люди из разных подгрупп общаются за чашкой кофе, во время собраний, за обедом и после работы. Из социальных взаимоотношений рождается множество дружественных групп, неформальных групп, которые все вместе представляют неформальную организацию.

Неформальная организация – это спонтанно образовавшаяся группа людей, которые вступают в регулярное взаимодействие для достижения определенной цели. Как и у формальных организаций, эти цели являются причиной существования такой неформальной организации. Важно понять, что в большой организации существует не одна неформальная организация. Большинство из них свободно объединены в своего рода сеть. Поэтому некоторые авторы считают, что неформальная организация – это, по существу, сеть неформальных организаций. Для образования таких групп особенно благоприятна трудовая среда. Благодаря формальной структуре организации и ее задачам, одни и те же люди обычно собираются вместе каждый день, иногда на протяжении многих лет. Люди, которые в других условиях вряд ли бы даже встретились, часто вынуждены проводить больше времени в обществе своих коллег, чем в своей собственной семье. Более того, характер задач, которые они решают, во многих случаях заставляет их часто общаться и взаимодействовать друг с другом. Члены одной организации во многих аспектах зависят друг от друга. Естественным результатом этого интенсивного социального взаимодействия является спонтанное возникновение неформальных организаций. У неформальных организаций много общего с формальными организациями, в которые они оказываются вписанными. Они в некотором роде организованы так же, как и формальные организации, – у них имеется иерархия, лидеры и задачи. В спонтанно возникших (эмерджентных) организациях также имеются неписанные правила, называемые нормами, которые служат для членов организации эталонами поведения. Эти нормы подкрепляются системой поощрений и санкций. Специфика в том, что формальная организация создана по заранее продуманному плану. Неформальная же организация скорее является спонтанной реакцией на неудовлетворенные индивидуальные потребности.

Практика показала, что в реальной действительности очень сложно разделять строго формальные группы и строго неформальные группы, особенно тогда, когда неформальные группы возникли в рамках формальных.

- 1. Структура неформальной группы внутри организации.

1. Структура неформальной группы с точки зрения статусных ролей ее участников. Эта структура предполагает следующие группы участников:

- лидер;
- принятые остальными членами группы;
- изолированные члены группы, не состоящие или слабо состоящие в межличностных контактах с остальными членами группы;
- отвергнутые - члены группы, вызывающие отрицательное отношение со стороны остальных участников.

Групповые роли

Группа формирует свою структуру, приписывая каждому своему члену одну из ролей. Роль — это набор способов поведения и выполняемых функций, которые представляются уместными и реализуются в данном социальном контексте. Как зарубежными, так и отечественными авторами рассматривается репертуар групповых ролей в группе. Л.Г. Почебут и В.А. Чикер отмечают, что структура группы представляет собой иерархическую систему, которая формируется на основе межличностных отношений и состоит из следующих статусных позиций: лидер, принятые, изолированные, отвергнутые.

Лидер - член группы, который имеет наиболее высокий положительный статус: 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 задачу.

Изолированные - члены группы, имеющие нулевой статус и самоустранившиеся от участия в групповом взаимодействии. Причиной самоустранения могут быть личностные особенности.

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

Шиндлер выделяет такие групповые роли: лидер; поддерживающий лидера; эксперт; оппозиционер; отверженный.

Р. Бейлз, наблюдая за психокоррекционными группами, выявил два типа поведения, которые необходимы для успешного существования группы: «решение задач» и «оказание поддержки». В соответствии с 2 типами поведения было выделено 2 группы ролей.

Таблица. Классификация групповых ролей Р. Бэйлза.

Роли, связанные

с решением задачи

Инициатор

Предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы. Предлагает способы преодоления трудностей и решения задач

Разработчик

Детально прорабатывает идеи и предложения, выдвинутые другими членами группы

Координатор

Комбинирует идеи и предложения и пытается координировать деятельность других членов группы

Роли, связанные

с оказанием поддержки

Вдохновитель

Поддерживает начинания других, высказывает понимание чужих идей и мнений

Гармонизатор

Служит посредником в ситуациях, когда между членами группы возникают разногласия, и таким образом сохраняет в группе гармонию

Примиритель

Поступается в чем-то своим мнением, чтобы привести в соответствие мнения других, и таким образом поддерживает в группе гармонию

Контролер

Направляет группу к ее целям, подводит итог того, что в ней уже произошло, и выявляет отклонения от намеченного курса

Оценщик

Критически оценивает работу группы 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 сделать больше уже сделанного

Диспетчер

Создает возможности для общения, побуждая к нему других членов группы и помогая им, регулирует процессы общения

Нормировщик

Формулирует или применяет стандарты для оценки происходящих в группе процессов

Ведомый

Пассивно следует за группой. Выступает в роли зрителя и слушателя в групповых дискуссиях и при принятии решений

Белбин изучал структуру команды, пришел к выводу, что эффективные команды состоят из людей, роли которых различны и определяются наличием определенных умственных способностей и личностных качеств. Белбин пришел к выводу о необходимости 8 ролей.

Таблица. Командные роли в соответствии с 4 командными функциями

Функция	Роль	Описание роли
Лидерство внутри команды	Лидер	Отвечает за успешность команды в целом, осознает ее сильные и слабые стороны, следит за тем, чтобы команда в полной мере использовала потенциал каждого участника

Организатор

Влияет на усилия команды, обращает внимание на постановку целей и выстраивание приоритетов, стремится структурировать результат ее деятельности. Вместе с лидером определяет направление и конечный продукт деятельности команды

Исполнитель

Превращает понятия и планы в практические трудовые процедуры, систематически и эффективно реализует согласованные планы

Выполнение работы

Генератор идей

Предлагает новые идеи и стратегии, акцентируя наиболее важные моменты, пытается найти новые способы решения проблем, стоящих перед командой

«Отделочник»

Ведет активный поиск аспектов работы, которые нуждаются в особом внимании, а также поддерживает в команде ощущение неотложности, настоящей необходимости

Внутреннее поддержание команды	«Душа» команды	Поддерживает остальных членов в их сильных сторонах, помогает им компенсировать свои недостатки, улучшает коммуникацию между участниками, развивая командный дух
	Контролер- оценщик	Анализирует проблемы, оценивает идеи и предложения, критикует, что необходимо для сосредоточения команды на задаче
Связь с людьми и ресурсами вне команды	Исследователь ресурсов	Связан с идеями, разработками, ресурсами вне команды. Устанавливает внешние контакты, которые могут быть полезны команде в ее деятельности

Важно помнить, что в чистом виде какие-либо роли встречаются довольно редко. Кроме того, «роли и их распределение меняются, а иногда это происходит несколько раз».

2. Структура неформальной группы с точки зрения ролевых позиций ее участников. С этой точки зрения в рамках неформальной группы можно выделить следующие ролевые позиции:

- неформальный лидер;
- генератор идей;
- душа компании;
- критик;
- скептик;
- козел отпущения;
- шут.

3. Структура неформальной группы с точки зрения отношения ее участников к общегрупповым нормам. С данной точки зрения можно выделить следующие

категории участников:

- лидеры - носители общегрупповых норм;
- ядерная часть - члены группы, являющиеся носителями общегрупповых норм;
- периферийная часть - члены группы, которые не являются носителями общегрупповых норм и включены в состав группы сугубо номинально.

Предложенные выше типологии структур неформальной организации показывают, что во всех из них присутствует позиция неформального лидера. В этой связи следует остановиться на этом понятии.

Неформальный лидер - это человек, осуществляющий руководство неформальной группе и реализующий властные полномочия на основе его личных качеств. Неформальный лидер может осуществлять руководство другими членами организации посредством следующих типов власти:

1. Референтной власти, то есть личного уважения к нему со стороны других членов группы;
2. Экспертной власти, то есть большей информированности, компетентности неформального лидера в вопросах, связанных с реализацией целевого назначения неформальной группы.
3. Принудительной власти, посредством насилия (в примитивных группах).

Неформальный лидер выполняет в группе следующие основные функции:

1. Установление норм поведения внутри группы.
2. Установление норм поведения членов группы за ее пределами, норм отношений к людям, не входящим в состав группы.
3. Контроль за соблюдением членами группы установленных норм.
4. Снятие психологической напряженности в отношениях между членами группы.
5. Поддержание контактов за пределами малой группы, в том числе и по защите интересов малой группы во внешней для нее среде.

Заключение

Благоприятный психологический климат на рабочем месте очень важен. Психология внутригрупповых отношений в организации – это актуальный вопрос в настоящее время. Если нет взаимопонимания как внутри группы, так и между группами, если преобладает желание унижить сотрудника, а не подбодрить его, если люди не ощущают себя коллективом, то о хорошей работоспособности и высоких результатах сотрудников думать не приходится. Ведь только, взаимодействуя, и поддерживая друг друга, можно вместе добиваться высоких результатов. Неформальные отношения, которые возникают в организации, часто имеют гораздо большее значение для людей, чем формальные деловые отношения. Поведение, которое работники склонны проявлять в таких ситуациях, может явно отличаться от рационального поведения. Для такого поведения характерны спонтанность, непосредственность, открытость, взаимное доверие и личный интерес. Кроме того, возникает желание использовать практически все (поведение, терминологию, одежду) для усиления ощущения общности. Организация может при определенных условиях предоставлять своим работникам такую возможность, формируя соответствующую организационную культуру. При реализации психологических отношений существуют тенденции обеспечения выраженного единства организации с одной стороны, с другой- сохранения индивидуальности и самостоятельности отдельным структурным подразделениям. Последнее не всегда соответствует общей направленности организации, что создает определенную напряженность и порой воспринимается в организации негативно.

Неформальные группы несут в себе как отрицательное, так и положительное влияние на деятельность формальной организации. К отрицательным сторонам относятся: распространение ложных слухов, преданность людей группе, тенденция к сопротивлению всяким переменам и тенденция к сохранению укоренившихся стереотипов задерживают необходимую модернизацию производства и др. Положительные стороны деятельности неформальной организации - преданность группе может перейти в преданность организации, цели группы могут совпадать с целями формальной организации, а нормы эффективности неформальной организации могут превышать нормы формальной организации, неформальные каналы связи могут помогать формальной организации, дополняя формальную систему коммуникаций т.д.

Таким образом, эффективность деятельности в организации в определенной степени зависит от того, как сложатся личные отношения между работниками в организации. Эти отношения связаны с личными пристрастиями работников друг к другу.

Список использованных источников

1. Р.Л. Крический, Е.М. Дубовская. Психология малой группы - М.: МГУ, 2012
2. Ольшанский Д. Кому интересны интересы лидера?, 2015
3. Шевцова, И.В. Тренинг личностного роста. - СПб.: Речь, 2013
4. Филонович, С.Р. Лидерство и практические навыки менеджера. - М.: «ИНФРА-М», 2016
5. Смит, Дж. Лидерство в сфере профессиональных услуг /пер. с англ/Дж.Смит. - Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2015
6. Яхонтова Е.С. Психология деловых отношений. М.: «ИНФРА-М», 2016
7. Жизнь наверху. Искусство быть лидером / под общ.ред. П.А. Карелиной. - М.: Знание, 2014
8. Дизель П.М. Поведение человека в организации М.: Фонд, 2017
9. Поршнева А.Г. Управление организацией. М: ИНФРА-М, 2013
10. Иванцевич Д.М. Основы управления персоналом – М.: Дело, 2012
11. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента. Минск: Новое издание, 2014
12. Л.Д. Столяренко Основы общей психологии. Ростов н/Д, 2017г
13. Карташова, Л.В. Организационное поведение: учебник/ Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина. - М.: ИНФРА-М, 2016.
14. Горшкова, Л.А. Основы управления организацией: практикум/ Л.А. Горшкова, М.В. Горбунова; под ред. Л.А. Горшковой. - М.: КНОРУС, 2016

Ответ на кейс

Действия Марии С., должны укладываться в следующие этапы:

1. консультирование
2. исследование
3. неофициальные меры
4. официальные меры

На первом этапе она должна проконсультироваться с бывшим начальником отдела (по возможности), сотрудниками отдела по поводу исполнительности сотрудницы, ее деловых и профессиональных качеств.

На втором этапе необходимо проанализировать ее работу в прошлом, какие функции она выполняет, были ли ошибки и т.д.

На третьем этапе Мария С., должна в неофициальной обстановке убедить сотрудницу написать отчет, используя аргумент, что это относится не только к ней, но и ко всему отделу, что это будет по сути не отчет, а доказательство того, что отдел хорошо работает, то есть сыграть на чувстве патриотизма сотрудницы к своему отделу.

Если же предпринятые меры не принесли должного результата, то руководитель отдела имеет полное право принять официальные меры к сотруднице, поскольку её авторитет как руководителя должен быть признаваем всеми работниками отдела.