

В. В. КОЗЛОВ, Г. М. МАНУЙЛОВ, Н. П. ФЕТИСКИН

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

*Учебник
для студентов учреждений
высшего профессионального образования,
обучающихся по укрупненной группе направлений
подготовки «Экономика и управление»*

2-е издание, дополненное



Москва
Издательский центр «Академия»
2013

УДК 159.9(075.8)
ББК 88.5я73
К592

Рецензенты:

доктор психологических наук, заслуженный деятель науки Российской Федерации, академик, профессор, директор Института социологии и управления персоналом Государственного университета управления *А. В. Филиппов*;
доктор психологических наук, профессор Ярославского государственного педагогического университета им. К. Д. Ушинского *В. А. Мазилев*

Козлов В. В.

К592 Психология управления : учебник для студ. высш. учеб. заведений / В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов, Н. П. Фетискин. — 2-е изд., доп. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 240 с.

ISBN 978-5-4468-0160-2

В учебнике обобщен опыт использования психологического управления, накопленный в России в последние десятилетия, проанализирована деятельность производственных организаций, различных по размерам и формам собственности. Рассмотрены методологические, теоретические и методические вопросы стратегического и оперативного управления конкретными человеческими общностями (подразделениями, объединениями).

Учебник создан в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов по укрупненной группе направлений подготовки «Экономика и управление» (квалификации «бакалавр» и «магистр»).

Для студентов учреждений высшего профессионального образования. Может быть полезен психологам, менеджерам, экономистам, а также другим специалистам, интересующимся социальной психологией и теорией управления.

УДК 159.9(075.8)
ББК 88.5я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом
без согласия правообладателя запрещается*

© Козлов В. В., Мануйлов Г. М., Фетискин Н. П., 2013,
с изменениями
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2013
ISBN 978-5-4468-0160-2 © Оформление. Издательский центр «Академия», 2013

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования психологического управления на современном этапе обусловлена кардинальными изменениями в современной России, затронувшими буквально все сферы ее жизнедеятельности, в особенности сферу производства и экономики в целом.

Переход в управлении от планово-административных методов к рыночным кардинально изменил экономическую, социальную, политическую и психологическую обстановку в стране. Как правило, осуществление радикальных социально-экономических реформ связано с определенной дегуманизацией отношений между людьми, включенными в различные системы управления. Ситуация в России — не исключение. Тем не менее, преодоление возникающих на этом этапе кризисов невозможно без отказа от игнорирования проблем отношения с персоналом, от желания манипулировать кадрами. И все более управление персоналом признается одной из наиболее важных сфер жизни организации, способной многократно повысить ее эффективность, а само понятие «управление персоналом» рассматривается в достаточно широком диапазоне: от экономико-статистического до философско-психологического (Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин, А. В. Карпов, П. В. Малиновский и др.). Это, безусловно, требует существенной перестройки и стратегии, и тактики, и методов управления.

В такой ситуации существенно повышается роль психологии, так как резко обостряется поиск новых способов решения вопросов управления и руководства человеческими организациями.

Изменение форм собственности, переход на рыночные отношения с иной системой ценообразования, финансовой, кредитной и налоговой жесткостью оказали существенное влияние на психологию субъектов деятельности — менеджеров и исполнителей.

Не случайно, все чаще раздаются призывы к оптимизации социально-психологического климата в каждом конкретном коллективе: такая альтернатива многим представляется единственной возможностью нейтрализации нарушенных экономических отношений. Однако подобные призывы выглядят, скорее, благими пожеланиями: малообоснованными и проблематичными. К сожалению, не только в отечественной психологической науке, но и в самом российском обществе до сих пор не решен принципиальнейший вопрос о том, как добиться, чтобы каждый конкретный член общества стал не

только объектом, но и субъектом трудовой и общественно-политической деятельности. Не решив этот вопрос, невозможно коренным образом преобразовать общество, сделать его демократическим и гуманным. Совершенствование производственных, информационных и управленческих технологий, а также глобальная переоценка индивидуальных и общечеловеческих ценностей позволили наиболее близко подойти к решению одной из центральных проблем современного общества: *преодолению противоречия между человеком и организацией*. Сегодня совершенно ясно, что сила организации, прежде всего, в человеческом капитале (Т. Ю. Базаров, А. И. Донцов, А. Л. Журавлев, А. В. Карпов, В. В. Козлов).

Именно человеческий фактор, полагает А. Л. Свенцицкий, во многом определяет жизнеспособность той или иной организации. Квалификация персонала, его мотивация, социально-психологический климат, характер руководства — вот лишь некоторые наиболее важные составляющие, обеспечивающие эффективность любой организации. Даже высокий уровень технической оснащённости персонала не поможет ему успешно выполнять свои функции, если в организации не проводятся соответствующий психологический отбор и профессиональная подготовка работников, низка их трудовая мотивация, постоянно высок уровень конфликтности во входящих в организацию подразделениях, а руководитель не может найти общий язык со своими подчиненными.

Очевидно, что, ставя перед собой задачу повышения эффективности организаций, необходимо обязательно учитывать психологические стороны их жизнедеятельности. Гуманистическая трактовка человека как субъекта не только подтверждает данное положение, но и противостоит тоталитаристскому пониманию его как пассивного существа, отвечающего на внешние воздействия (стимулы) лишь системой реакций, являющегося «винтиком» государственной производственной машины, элементом производительных сил, продуктом, т. е. только объектом развития общества. Иначе говоря, лишь общество влияет на индивида, но не индивид как член общества на само общество. Общество и вообще социум — всемогущая сила, которая путем обучения и воспитания навязывает всем его членам определенные знания, взгляды, идеи и т. д. Такое антигуманистическое понимание человека, ведущее к идеологии и практике тоталитаризма, до сих пор сохраняется, часто неосознанно, во многих распространенных у нас теориях (А. В. Брушлинский, А. Л. Журавлев).

Подобное положение в обществе и науке будет сохраняться еще продолжительный период. И тем не менее, сегодня непосредственно от науки зависит многое, хотя ссылки на ее невостребованность внешне выглядят убедительно и эта невостребованность вполне объективна: у той же психологии сегодня совсем не много «рыночного товара», который мог бы служить обществу в целом и каждому из его членов, в частности.

В годы кризисного развития общества закономерным становится интенсификация психологических исследований, рассматривающих частные и глобальные проблемы происходящей трансформации. Речь в действительности идет не о «буме» управленческих исследований, а о том, что теория и психология управления наконец-то и у нас начинают занимать свое истинное положение, которое им по праву принадлежит в науке, и в менеджменте.

Современный менеджмент — феномен междисциплинарный и системный. Его структура сложная и разноуровневая. Однако, понятие менеджмента до сих пор четко не сформулировано и чаще всего под ним понимается система управления (Т. Ю. Базаров, А. А. Деркач, П. Друкер, А. Л. Журавлев, А. Н. Занковский, А. В. Карпов, А. И. Китов, Б. Ф. Ломов, Г. С. Никифоров, В. В. Новиков, Н. Н. Обозов, В. И. Пефтиев, Т. Питерс, А. Л. Свенцицкий, А. И. Субетто, Р. Уотермен, Т. Оучи и др.). В эту систему входит разработка философских, социологических, экономических, правовых, психологических и многих других проблем.

В рассматриваемой ситуации особую значимость приобретают исследования психологии современного менеджмента, т.е. управления человеческой составляющей организаций всех форм государственной и негосударственной собственности. Менеджмент — понятие сложное, чрезвычайно широко распространенное и произвольно толкуемое. Ясно одно, менеджмент — явление не только социально-экономическое, но и психологическое.

Можно со всей ответственностью утверждать, что несмотря на огромное обилие мировой литературы по менеджменту буквально каждый современный менеджер российской организации любой формы собственности и любого уровня функционирования (индивидуально-частного, муниципального, областного или федерального) постоянно нуждается в научно обоснованных рекомендациях при выработке, принятии и реализации своих управленческих решений. Эту, далеко не новую, мысль ученые повторяют довольно часто, и в ее подтверждение называют десятки имен классиков отечественной и зарубежной науки управления, многое в которой давно пришло из психологии. Столь же ответственно можно утверждать и то, что никто, нигде и никогда не сможет дать такого универсального совета, который был бы безоговорочно применим во всех конкретных жизненных обстоятельствах. Управленческая деятельность настолько сложна и многообразна, что давно априори бытует постулат: «Управление — это не только наука, но и искусство!». В настоящее время управление — это прежде всего наука. И составляющей этой науки давно является психология.

К сожалению, абсолютное большинство психологических исследований выполняется на специфическом языке описания объекта конкретной науки. Этот язык не позволяет решать многообразные, нередко противоречивые, управленческие задачи, адекватные той

реальной ситуации, в которую, чаще всего, неожиданно попадает конкретный объект.

В тесной связи со всем сказанным, перманентно актуальна задача выделения и определения понятий, а потом и создания некоторой системы этих понятий, позволяющих изначально планировать и выполнять конкретное прикладное психологическое исследование под совершенно реальное управленческое задание.

Названному требованию уже сегодня вполне отвечает такое направление в современном менеджменте, которое определилось трудами Ю. М. Забродина, А. В. Карпова, В. В. Новикова, их соратников и учеников.

В нынешних общественно-политических и экономических условиях возникло противоречие между новыми требованиями, объективно предъявляемыми обществом к управлению и отсутствием реальных инновационных концепций и моделей, которые помогли бы обеспечить оптимальное развитие названных явлений. Данное противоречие обусловило основную проблему нашего исследования: теоретическое обоснование и апробация принципиально новой парадигмы оптимального управления производственными организациями в условиях кризисного общества.

* * *

Настоящее издание раскрывает разработку концепции психологического управления в системе отечественного менеджмента, интегрирующей психологические формы и методы управленческой деятельности при разнообразных формах собственности, уровнях состояния кризисности и социально-психологического развития производственных организаций. В нем обобщен объемный материал проведенных исследований психологических феноменов менеджмента, сделана попытка рассмотрения методологических, теоретических и методических вопросов социально-психологического содержания процессов стратегического и оперативного управления конкретными человеческими общностями (подразделениями, объединениями), призванными производить определенный продукт в условиях рыночных отношений. Недавнее практически повсеместное падение производства вызвало острейшую необходимость осмысления произошедшего. Иллюзорные надежды переходного периода на то, что экономические законы рынка сами собой все отрегулируют рухнули из-за пренебрежительного отношения к человеческой психологии и явной недооценки роли психологии в управлении экономикой.

Общество убедилось в том, что так называемые «объективные экономические законы» без учета человеческих отношений не существовали и не могут существовать нигде, в том числе и в России. Не случайно об этих отношениях впервые заговорили на американском континенте, в подобной ситуации, когда США находились в глубоком системном кризисе.

Автор учебника более 30 лет занимается психологией управления, является известным бизнес-консультантом и руководит научной исследовательской работой в сфере бизнеса транзитивного общества не только в России, но и за рубежом.

В учебнике обобщен богатейший опыт использования психологического управления, накопленный в России в переходный и современный период рыночной экономики, проанализирована деятельность производственных организаций различных по размеру, формам совместной деятельности и собственности.

Заслуженный деятель науки РФ,
профессор *В.В.Новиков*

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

1.1. Актуальные методологические и методические проблемы психологии управления

В работах отечественных психологов разных лет были поставлены, сформулированы и разработаны многие методологические вопросы, имеющие принципиальное значение для психологии управления. Эти работы во многом определили последующее развитие нашей науки и, возможно, в них следует искать ростки будущего, которые необходимы отечественному менеджменту, испытывающему глубокий методологический кризис.

Управление — это сознательное воздействие человека на объекты, процессы и участвующих в них людей, осуществляемое с целью придать определенную направленность деятельности для того, чтобы получить желаемые результаты. Непосредственная задача управления — вносить необходимую упорядоченность в процесс, организовать совместную деятельность людей, достигать согласованности действий.

Эффективное управление является ключевой предпосылкой успешного функционирования организаций в бизнесе, государстве и обществе. В российских социально-экономических и политических условиях прежние управленческие схемы уже не работают. Существующие западные подходы и методы нельзя переносить в российскую экономику и управление. Для их адаптации к условиям российского рынка необходимо использовать методологические и теоретические наработки отечественной психологии управления и социальной психологии.

Вариации такого подхода зависят от понимания предмета исследований. В принципе установление предмета исследования в психологии менеджмента и предпринимательства, как и в любой другой психологической области, связано с определением единиц анализа психического. В. П. Зинченко отмечал, что в этой отрасли науки существует удивительная беззаботность по отношению к определению именно единиц анализа психического. Перед психологией управления, считает он, стоит проблема выделения таких исходных единиц анализа, которые строго соответствовали бы поставленным целям

исследования и изначально содержали бы в себе целостные характеристики процессов управления в различных сферах социальной практики.

В работах по психологии управления чаще всего в качестве исходной единицы анализа рассматривался руководитель. Этому соответствовал круг таких преимущественно общепсихологических проблем, как особенности аналитико-синтетической деятельности управленца, его эмоционально-волевой сферы, практического мышления, интуиции (Б. М. Теплов, 1946)¹. В русле такого подхода эффективность руководства определялась как зависящая лишь от так называемых профессионально важных качеств, свойств руководителя. Предполагалось, что чем полнее представлен у личности достаточный ограниченный набор необходимых свойств, качеств, тем эффективнее будут выполняться функции руководства. Среди выделяемых указывались, как правило, врожденные и приобретенные в ходе деятельности качества. Спор о качествах, их происхождении вел к различиям во взглядах на предмет управленческой деятельности. Логика рассуждений была довольно проста: если конкретная деятельность требует приобретаемых свойств и качеств и ее можно изучать с помощью определения причинно-следственных зависимостей между личностью и ее деятельностью, то она является предметом науки. Решающее значение в подготовке лиц, занимающихся данной деятельностью, придавалось знаниям, умениям и навыкам, приобретенному опыту.

Другие исследователи считали и считают, что управление — это искусство, в основе которого лежат специальные врожденные способности, поэтому такая деятельность индивидуально неповторима. Обучение и овладение знаниями мало что значат в ее осуществлении.

Некоторые ученые считают, что абсолютно все известные человечеству социальные группы различны настолько, что являются уникальными, и руководитель каждой из них тоже должен обладать неповторимыми врожденными качествами, позволяющими ему эффективно управлять конкретной группой. В таком случае жесткий набор свойств для него нецелесообразен и невозможен. Примерно так рассуждают Б. Д. Парыгин, А. В. Петровский и некоторые зарубежные ученые. Они считают, что это природный тип, он «родится», а «не делается», «не выращивается»... Один из классиков отечественной психологии А. Г. Ковалев полагает, что на практике руководитель, овладевший наукой, начинает более искусно управлять, т. е. между искусством и наукой существует взаимодействие.

Другие ученые рассматривали проблему эффективности руководства как более зависимую от научения. Соглашаясь с тем, что руководителю необходимо иметь минимум врожденных свойств и качеств, они полагали, что качества, приобретаемые в ходе обучения

¹ Здесь и далее в скобках указаны годы исследований.

и практической деятельности, более значимы. Но как единицу анализа и эти авторы рассматривали только «руководителя». Наиболее приемлемой из рассматриваемых концепций можно считать концепцию К. К. Платонова (1975).

Позднее произошло расширение единицы анализа до рамок системы «руководитель — подчиненный». Это повлекло за собой втягивание в орбиту исследований психологии управления проблематики, традиционно принадлежащей социальной психологии (стиль руководства, лидерство, взаимоотношения, авторитет).

С течением времени произошло еще большее расширение единиц анализа и, соответственно, предмета исследований. Теперь рассматривают предмет психологии управления в виде совместной деятельности иерархизированной группы должностных лиц, реализующих функцию управления другими группами людей в рамках конкретной организации (воинской части, производственного предприятия, учреждения и т. д.). (А. И. Китов, С. Ю. Флоровский). Все чаще подобные исследования наталкиваются на психологические проблемы так называемого социального управления (формирование активной жизненной позиции, идейно-культурного уровня, правосознания и т. п.). Такие исследования неизбежно выходят за рамки одной организации и рассматривают пути оптимизации работы, подчас значительного количества организаций и ведомств: В. В. Новиков (1976, 1995, 2003), Ю. М. Забродин (1990 — 1992), А. И. Пригожин (1980 — 1988) и другие.

Таким образом, рассмотренные подходы к эффективности управления постепенно расширяют свой предмет исследования. Для большей наглядности и удобства рассмотрения их можно обозначить схемой, предложенной В. И. Чернениловым еще в 1985 г. (рис. 1.1).

В исследованиях последнего времени (А. Л. Журавлева, Г. М. Мануйлова, В. В. Марченко, В. В. Новикова, В. П. Познякова, А. В. Филиппова и других) единицей анализа служит структура третьего типа. Управленческая деятельность рассматривается как зависимость от объективных и субъективных факторов. К субъективным факторам относятся, как правило, личностные качества, а также темперамент и свойства нервной системы. К объективным особенностям предпринимательской деятельности — ведомственная или отраслевая принадлежность предприятия, ситуация в обществе. В этой связи интересен вопрос о формировании управленческой позиции руководителя. Формирование управленческой позиции обусловлено комплексом субъективных и объективных факторов, среди которых особое место принадлежит ценностным ориентациям личности и фактору соответствия характеристик личности требованиям деятельности.

Исследования Б. Г. Ананьева убедительно продемонстрировали преимущества комплексного междисциплинарного подхода к проблеме человека, позволили психологии действительно стать наукой о человеке и рассматривать человека во всей его сложности и много-



Рис. 1.1. Основные структурные элементы как единицы анализа в психологии управления:

I — руководитель; II — подчиненный; III — иерархия отношений руководитель — подчиненный в организации

гранности. Антропологизм, в понимании Б. Г. Ананьева, как принцип построения психологической науки позволил по-иному взглянуть на предмет психологии, а сегодня — на возможности менеджмента и его подраздела — психологии управления.

Менеджмент будем понимать как управление (планирование, регулирование, контроль), руководство, организацию производства. В инструментальном отношении это совокупность методов, форм, средств управления производством для достижения поставленных целей (повышения эффективности производства, увеличения прибыли и т. д.). Современный менеджмент органично включает в свою структуру и **управление персоналом** как систему организационных, социально-экономических, психологических, нравственных и правовых отношений, обеспечивающих эффективную реализацию возможностей человека и работника, и организации в целом.

В концепции Б. Г. Ананьева предмет психологии предстает как многоуровневая системная организация психики. Не анализируя подробно методологическую концепцию Б. Г. Ананьева, следует отметить, что именно ему и принадлежит наиболее известная классификация методов психологической науки. Б. Г. Ананьевым были выделены следующие группы методов: организационные, эмпирические, методы обработки данных, интерпретационные. Позднее классици-

кационная система Б. Г. Ананьева послужила стимулом для дальнейших исследований по этой центральной для методологии психологии проблеме. Ученики Б. Г. Ананьева: Е. С. Кузьмин, Н. Н. Обозов, В. Е. Семенов и другие дополнили эту классификацию, названную ими группой управленческих методов.

В отечественной психологии сложилось довольно странное положение. Эмпирические методы изучены достаточно хорошо: имеются их развернутые описания, существуют альтернативные классификации. О теоретических же методах психологии известно немного. Не вполне ясны, например, вопросы: каково соотношение теоретических и эмпирических методов; каково происхождение собственно теоретических методов, какова связь между теорией и методом в том же психологическом управлении и др.

Возникает впечатление, что многие современные ученые принципиально согласны с позицией В. Вундта: «Всякая наука, в конечном счете, заключается в логическом соединении данных содержаний опыта». Вряд ли сейчас можно согласиться с Вундтом в том, что «существует полное согласие между всеми представителями науки, которые не верят, как некоторые философы, в чудодейственную силу специфического метода». Однако для психологии управления данный постулат Вундта вполне подходит. Требование его заключается в том, что соединение данных опыта, составляющее сущность научной работы, безусловно, должно подчиняться законам логического суждения и умозаключения (Вундт, 1914).

Рассмотрим выдвинутое положение подробнее. Опыт философии и психологии, да и некоторых других наук свидетельствует о том, что теория не может быть сведена только к логическому упорядочиванию эмпирических данных.

Недостаточная разработка названных методологических вопросов является существенным препятствием на пути развития отечественной психологии вообще и психологии управления, в частности, хотя разработка методологии в последние годы активизировалась (В. А. Мазилев, В. В. Козлов, А. В. Юревич). Так, историко-методологическое исследование использования методов в психологии показало, что даже чисто эмпирические методы имеют выраженную обусловленность со стороны теоретических представлений. Было проанализировано использование метода интроспекции в психологии второй половины XIX — начала XX вв. Давно известно, что существуют различные разновидности и модификации данного метода. Теперь же документально доказано, что структура метода интроспекции как эмпирического метода определяется исходными представлениями исследователя об изучаемом явлении.

Аналогичное отношение было выявлено при историко-методологическом исследовании, в котором изучалось использование метода эксперимента в психологии. Это позволило В. А. Мазилеву ввести понятие предтеория. *Предтеория* представляет собой комплекс ис-

ходных представлений, являющихся основой для проведения эмпирического психологического исследования. Она предшествует не только теории как результату исследования, но и самому эмпирическому исследованию. Предтеория имеет сложную детерминацию (образование исследователя, научные традиции, идеалы научности и др.). Может быть описана структура предтеории: опредмеченная проблема, базовая категория, идея метода, объясняющая категория, способ (вид) объяснения. В основе возникновения предтеории лежит серьезная проблема.

Для того чтобы проблема стала основой предтеории, она должна быть опредмеченной. Поясним это. В психологии существуют традиции, с которыми каждый специалист должен считаться. К таким традициям, в первую очередь, относятся те, согласно которым психология должна заниматься изучением души. Объяснение «души» (внутреннего мира — мыслей, чувств, воспоминаний и т. д.) — сверхзадача любой психологии. Даже самые радикальные реформаторы — представители объективной психологии — не ушли от этого. И. П. Павлов, например, в условном рефлексе видел возможность научного изучения именно психических феноменов (напомним, что по Павлову, акт слюноотделения специфичен: состав слюны «соответствует» консистенции, биологическому составу пищи. Именно это соответствие дает основание заключить, что душевные способности, такие как память, мышление и другое, участвуют в структуре этого акта). Разрыв с этой традицией лишает права называть свою концепцию психологической. Поэтому даже бихевиоризм Дж. Уотсона был психологическим: хотя и в специфической форме (включенным в поведение), психические явления в нем были сохранены.

Еще одна традиция, которой должна соответствовать опредмеченная проблема, — определение психофизиологического статуса психического явления. Иными словами, опредмечивание означает, дуалистически или монически будет рассматриваться психический феномен.

Таким образом, *опредмечивание проблемы* — это включение ее в контекст так или иначе трактуемого предмета психологии.

Центральным же элементом в структуре предтеории является *базовая категория*, которая фиксирует тип трактовки предмета, определяет основную ориентацию исследования, поэтому имеет самое непосредственное отношение к методу (точнее, идее метода). Базовая категория, таким образом, является основной детерминантой метода.

Историко-методологическое исследование показывает, что в качестве основных базовых категорий в психологических концепциях середины XIX — начала XX вв. выступают: структура, функция (акт), процесс, генезис, уровень. В зависимости от выбранной базовой категории метод может быть структурным, функциональным либо процессуальным. Категории «генезис» и «уровень» чаще используются

в сочетании с другими категориями, когда исследование имеет комплексную ориентацию. Именно в этом заключаются и проблема, и методы ее решения часто выступают в качестве *объясняющей категории*. Могут быть выделены виды объяснения, использующиеся в психологии. Используемый метод (например, структурная интроспекция) позволяет получить эмпирический материал, который подлежит *интерпретации*. Ядром, определяющим вид интерпретации, является объясняющая категория.

В «наивных» концепциях, характерных для ранних этапов развития психологии как самостоятельной науки, часто наблюдается совпадение базовой категории и категории объясняющей. В более поздних концепциях происходит «наложение»: эмпирический материал добывается методом, соответствующим одной категории, а интерпретируется с помощью другой. Это создает возможности для появления альтернативных видов объяснения. Могут быть описаны виды редукции в психологическом исследовании.

Историко-методологическое исследование позволило также выявить виды психологической теории. Исходным видом является *концептуализация* эмпирических данных с помощью объясняющей категории, совпадающей с базовой. Для объяснения могут использоваться гипотезы *ad hoc* (от лат. «к этому»). На более поздних этапах появляются теории, в которых для объяснения используется «наложение» схем: метод исследования и метод интерпретации не совпадают, так как порождаются различными категориями (базовая и объяснительная категории не совпадают).

Выявлено, что теоретический метод в психологии имеет *уровневое строение*. Могут быть выделены, по крайней мере, три уровня: уровень «идей», уровень «содержаний», уровень «техник». В зависимости от того, на каком уровне раскрывается метод, он существенно различается. Понятно, что на высшем уровне метод имеет методологические характеристики, соответствующие основным ориентациям исследования (структурный, функциональный или генетический). На этом уровне метод выступает как нормативный, определяющийся базовой категорией (или их сочетанием). На втором уровне — «содержаний» — проявляется «теоретичность» метода, конкретное научное содержание метода. На этом уровне метод выступает как дескриптивный. Этот уровень метода определяется соотношением предмета исследования и объясняющей категории. На третьем («техническом») уровне метод может быть описан через совокупность приемов и операций, его составляющих.

При такой трактовке диалектического метода в психологии оказывается одной из разновидностей генетического метода. Возможно, выделение и описание различных теоретических методов в психологии будет способствовать изучению психологии управления.

Поскольку психология управления признается особым видом управленческой деятельности, деятельность должна иметь относитель-

но самостоятельные психологические характеристики, достоверно отличающие ее от других видов человеческой деятельности, в первую очередь, от самого управления в широком смысле термина.

Большая зависимость руководителей государственных предприятий и организаций от вышестоящих органов детерминируется сложностью вертикально иерархизированной структуры их предприятий.

Представители негосударственных промышленных структур уже в силу более простого построения своих предприятий и организаций имеют возможности для большей независимости и свободы действий, чем их коллеги из государственных организаций: они могут полнее использовать элементы психологического управления.

Вместе с тем предприниматели в отличие от государственных руководителей должны обладать и особыми личностными качествами — предрасположенностью к независимости, повышенной агрессивностью, смелостью, склонностью к рискованным действиям, одновременно расчетливостью и упорством, которые в своей совокупности могут мешать гуманизации управления вообще и психологического, в частности.

1.2. Методы исследования в психологии управления

Программа исследования управленческой деятельности включает в себя методы и методики, показывающие качественное состояние социально-психологических явлений в разных типах совместной деятельности.

Наблюдение. Наблюдение представляет собой целенаправленное и систематизированное восприятие какого-либо явления, черты, свойства, особенности которого фиксируются исследователем, подвергаются контролю и проверке. Наблюдение позволяет проанализировать явление в развитии, воспроизвести жизненный процесс во всем его многообразии. Наблюдение наряду с другими методами сбора информации применяется, например, при изучении степени активности населения (на собраниях, митингах, демонстрациях и т. д.).

Наблюдение можно классифицировать по самым различным основаниям:

- **в зависимости от элементов контроля** при проведении наблюдения на контролируемое и неконтролируемое. При *неконтролируемом наблюдении* исследуются реальные жизненные ситуации, ставится задача общего описания того или иного процесса или явления, а при *контролируемом наблюдении* — задача сбора первичной информации для создания более точной картины и проверки тех или иных гипотез;

- **в зависимости от положения наблюдателя относительно наблюдаемого объекта** — на включенное и невключенное. При *не-*

включенном наблюдении исследователь находится как бы в стороне от наблюдаемой ситуации, а при *включенном наблюдении* исследователь в той или иной степени включен в изучаемый процесс, находится в контакте с наблюдаемыми людьми, принимает участие в их деятельности;

• **по условиям организации наблюдения** — на полевое и лабораторное. *Полевое наблюдение* проводится в реальной жизненной ситуации, при *лабораторном* — условия окружающей среды определяются исследователем;

• **по степени формализованности** — на *структурированное* и *неструктурированное наблюдение*.

Наблюдение может быть заранее *спланированным* или *случайным*.

Главными достоинствами *непосредственного наблюдения* являются фиксация событий и элементов человеческого поведения в момент их появления, неразрывная связь наблюдателя с объектом наблюдения, которая накладывает отпечаток и на восприятие действительности наблюдателя, и на интерпретацию наблюдаемых процессов, а следовательно, эмоционально-ценностную окрашенность его восприятия.

Одним из минусов метода наблюдения считается сложность и невозможность проведения повторного его применения в силу динамичности и неповторимости социальных процессов.

Включенное наблюдение, как и многие другие методы, давно апробировано в отечественных исследованиях. Его широко использовали, например, в 1920 — 1930-х гг. психотехники, в 1950-х гг. — социологи, а затем и социальные психологи.

Тем не менее все еще нередко задается вопрос: морально ли подобно наблюдение? Полагаем, морально. Во-первых, наблюдение как метод должно проводиться в интересах субъекта деятельности. Во-вторых, настоящий исследователь — гуманист. В поле его внимания — только социально-психологические и межличностные отношения.

Эффективно применение программированного наблюдения, направленного на изучение контактов участников совместной деятельности.

Необходимо фиксировать частоту и содержание контактов:

• между членами конкретной организации — будь то бригада, отдел или весь завод;

• бригадиром и членами бригады;

• мастером, бригадиром и членами бригады;

• начальником цеха, бригадиром и членами бригады и т.д.

Наблюдение проводится в условиях непосредственной практической деятельности. Данные могут фиксироваться в картах наблюдения и в специальных дневниках.

Наблюдение может применяться в качестве метода, дополняющего и уточняющего данные других методов и методик: социометрии,

беседы, интервью с целью повышения надежности используемых методик.

Анкетирование. Анкетирование применяется только в случаях необходимости сбора массовой неперсонифицированной информации. При составлении анкет, формулировке вопросов, определении их количества и очередности руководствуются рекомендациями, имеющимися в литературе.

Без четкого осознания функций и методов функционирования различных общественных организаций социологу или психологу очень трудно что-либо понять в функционировании производственного коллектива. Этому нигде не учат: ни на одном специализированном факультете необходимой дисциплины в учебных программах нет.

Разумеется, психолог или социолог не должен быть таким же сведущим в экономике, в трудовом законодательстве или технологии и другом, как соответствующий специалист, но разбираться в этом обязан. Очевидно, что в тех вузах, где ведется соответствующая подготовка названных профессионалов, следует детально пересмотреть программу обучения и ввести хотя бы дополнительные факультативы или спецкурсы по этим проблемам.

Современные представления о работе психолога и социолога связываются в первую очередь с проведением анкетирования населения по различным актуальным проблемам общественной жизни. И неудивительно, ведь анкетирование как метод отбора вербальной информации — наиболее распространенный метод исследования, с помощью которого добывается 90 % социологических данных.

Анкетирование имеет две разновидности: групповой (аудиторный) и почтовый опрос. Под **групповым опросом** понимается метод одновременного, но индивидуального анкетирования опрашиваемых, собранных в определенном месте в одном помещении, а **почтовый опрос** подразумевает рассылку анкет по почте с последующим ее возвратом. Как и любой из методов социально-психологического исследования, анкетирование имеет ряд жестких принципов для его проведения, начиная от количества вопросов и заканчивая техникой заполнения анкеты.

В бланке анкеты должны содержаться сведения о том, кто проводит анкетирование, какова цель его проведения, а также объяснение, как заполнять анкету, как будет использована информация и т.д. Анкета имеет введение, основные и личные вопросы. Анкета должна содержать так называемую «паспортичку» — блок, где респондент указывает свои данные. Наиболее сложны правильная подборка, формулировка и расположение вопросов, потому что анкета — это основные рабочие гипотезы, сформулированные в виде вопросов.

Анкеты классифицируют по ряду признаков. По содержанию вопроса анкеты подразделяются на две группы. Первая содержит вопросы о фактах и событиях, вторая — об оценке этих событий. По фор-

ме вопросы могут быть открытыми и закрытыми. *Закрытым* называется такой вопрос анкеты, на который предложен полный набор вариантов ответа, а *открытый вопрос* предполагает самостоятельное формулирование ответа опрашиваемым. Используются *прямые* и *косвенные вопросы*. Нередко в анкету включаются *контрольные вопросы*, которые позволяют уточнить правдивость ответа.

Даже если анкета составлена с учетом всех правил и нюансов, ее запускают в предварительное опробование — **пилотажное исследование**. Опыт показывает, что только в ходе анализа ответов людей, участвующих в пилотажном исследовании, можно учесть технические недоработки документа, неудачные формулировки, использованные в нем, и т. д.

Одним из наиболее бесспорных и общепризнанных достоинств анкетирования как в групповом, так и в почтовом опросе является экономичность и возможность получить за короткий срок большой объем эмпирической информации. Отрицательная черта метода анкетирования состоит в том, что на объективность полученной информации влияют наличие установки на откровенность у опрашиваемого и умение респондента объективно оценивать людей и события.

В последнее время появилась и широко используется модификация почтового опроса — анкетирование через Интернет.

Беседа (интервью) — вид очного опроса, когда происходит непосредственный контакт психолога и респондента, в котором они воздействуют друг на друга. Можно выделить две функции беседы (интервью) как исследовательского метода: получение информации о событиях, явлениях, фактах, процессах и воздействие на респондента. В психологии управления метод беседы (интервью) служит для получения информации об особенностях социальных процессов и явлений, при этом по частоте применения во всем мире этот метод занимает лидирующее положение.

Д о с т о и н с т в а рассматриваемого метода:

- имеется возможность получения глубинной информации о мнениях, мотивах, представлениях респондентов;
- ситуация беседы, по форме близкая к обычному разговору, способствует возникновению непринужденной обстановки общения и повышению искренности ответов;
- существует возможность вести наблюдения за психологическими реакциями респондента, ситуацией беседы и в случае необходимости проводить корректировку соответственно возникающим переменам;
- общение интервьюера с респондентом, обладающее подчеркнуто личностным характером взаимодействия, обеспечивает более серьезное отношение респондента к опросу;
- вербальный характер общения устраняет проблему непоследовательного незапланированного восприятия вопросов.

Можно отметить минусы метода беседы (интервью): метод достаточно субъективен, так как анализ делается на основании ответов

самих опрашиваемых, которые не всегда склонны правильно оценить себя, и, кроме того, этот метод требует больших материальных и временных затрат по сравнению с анкетированием.

Социометрический метод. Этот метод применяется для выявления реальных связей работников в процессе совместной деятельности:

- технологических, функциональных, организационных;
- отношений взаимопомощи и сотрудничества.

Принцип социометрического метода может быть использован при изучении предпочтений к сотрудничеству:

- работать вместе в одной бригаде;
- выполнять одну операцию;
- выполнять последующую операцию за определенным членом бригады, передавать свою работу в качестве исходной для последующей обработки;
- работать в одном функциональном звене (группе);
- работать в бригаде под руководством определенного члена бригады.

В методике иногда применяется социометрический критерий по выявлению связей (отношений) и предпочтений в недельном общении. По результатам методики могут быть построены структуры деятельности связей и отношений и эмоционально-рефлексивная структура бригад.

Шкала межличностной приемлемости направлена на выявление степени доверительности в отношениях членов бригады, потребности в общении, не связанной с работой.

Шкала полярных баллов направлена на исследование взаимных оценок личностных профессионально важных качеств членов разных объединений. Данные, полученные в ходе применения этого метода, дают представление о мере согласия в оценках этих качеств всеми членами объединения, значимости определенных качеств для профессиональной деятельности данного типа совместной деятельности.

Графическая шкала статуса применяется с целью получения оценки и самооценки статуса управленца, показывающих его место в управленческой структуре и роль в управлении объединением.

Опросник по изучению управленческой деятельности руководителей разных рангов, проводимый в форме стандартизированного интервью. Методика построена с учетом особенностей социального управления как управления социотехническими системами, что позволяет очертить круг обязанностей (функций) руководителя, диктуемых технико-технологическими, производственно-организационными, экономическими, социально-психологическими вопросами.

Содержание методики направлено на выявление в управленческом взаимодействии:

- места руководителя в структуре управления;