

УДК 159.9

Вольфсон Эдуард Николаевич

*к.ф.н., доцент, профессор
кафедры государственного и
муниципального управления КузГТУ
(г. Кемерово. Российская Федерация)
E-mail: ven.gimu@kuzstu.ru*

Кальсин Иван Викторович

*студент гр. МУб –161 КузГТУ
(г. Кемерово. Российская Федерация)
E-mail: iwan2013iwan@bk.ru*

Социально-психологические методы как фактор повышения эффективности управления организаций

Аннотация. В статье рассматриваются социально-психологические методы управления как фактор повышения эффективности управления организацией.

Ключевые слова: Социально-психологические, методы, менеджмент, управление, эффективность, персонал.

С давних пор известно, что социально-психологические методы играют важную роль в управлении персоналом, поскольку они основаны на использовании социального механизма управления (система взаимоотношений в коллективе, социальные потребности). Специфика этих методов заключается в значительной доле использования неформальных факторов, интересов личности, группы, коллектива в процессе управления персоналом. [3] Недостаточное внимание к социальным и психологическим аспектам управления вызывает нездоровые взаимоотношения в коллективе, что снижает производительность труда, поэтому для того, чтобы воздействие на коллектив было наиболее результативным необходимо знать психологические и моральные особенности отдельных исполнителей, социально-психологические характеристики индивидов, отдельных групп и коллективов в целом. Для этих целей и используются социально-психологические методы управления. [1]

Социально-психологические методы – это способы осуществления управленческих воздействий на персонал, базирующиеся на использовании закономерностей, открытых в социологии и психологии. Объектом воздействия этих методов являются группы людей и отдельные личности. По способу воздействия эти методы можно разделить на две основные группы:

- социологические методы, направленные на группы людей и их взаимодействие в процессе трудовой деятельности;

· психологические методы, которые направлены воздействуют на личность конкретного человека.

Социологические методы играют важную роль в управлении персоналом, они позволяют установить назначение и место сотрудников в коллективе, выявить лидеров и обеспечить их поддержку, связать мотивацию людей с конечными результатами труда, обеспечить эффективные коммуникации и разрешение конфликтов в коллективе.

Социальное планирование обеспечивает постановку социальных целей и критериев, разработку социальных нормативов (уровень жизни, оплата труда, потребность в жилье, условия труда) и плановых показателей достижения конечных социальных результатов.

Зная особенности поведения, характер каждого отдельного человека, можно прогнозировать его поведение в нужном для него и коллектива направлении. Поэтому в работе с персоналом необходимо учитывать следующие социологические методы: мораль, партнерство, соревнование, общение, переговоры, конфликт.

Мораль является особой формой общественного сознания, с помощью которой регулируются действия и поведение человека в обществе с помощью нравственных норм : [4]

Партнерство заключается в налаживании разнообразных форм взаимоотношений, на базе которых организуется общение людей. В партнерстве люди выступают как равноправные члены.

Соревнование - специфическая форма общественных отношений, характеризующаяся стремлением людей к успеху, первенству и достижениям.

Общение является взаимодействием работников на основе непрерывного обмена информацией. Включает в себя три основных этапа:

- 1) выдача распорядительной информации;
- 2) получение обратной информации;
- 3) выдача оценочной информации.

Переговоры используются как форма человеческого общения, когда более двух участников, имеющих различные цели и задачи, пытаются увязать между собой различные интересы на основе продуманного плана разговора.

Конфликт – столкновение противоположно направленных сторон, обусловленное различием взглядов, позиций и интересов. Различают следующие виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые.

Психологические методы играют важную роль в работе с персоналом, так как направлены на конкретную личность рабочего или служащего и, как правило, строго персонифицированы и индивидуальны. Главной их особенностью является обращение к внутреннему миру человека, его личности, интеллекту, образам и поведению с тем, чтобы направить внутренний потенциал человека на решение конкретных задач организации.

Способы психологического воздействия являются важнейшим компонентом методов управления.

Они координируют действия сотрудников в процессе совместной производственной деятельности. Дадим им характеристику важнейшим из них: [2]

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

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

- *Подражание* является способом воздействия либо на отдельного сотрудника, либо социальную группу путем личного примера руководителя или иного лидера, образцы поведения которого являются примером для других

- *Вовлечение* является психологическим приемом, посредством которого сотрудники становятся соучастниками трудового или общественного процесса (принятие согласованных решений, соревнование);

- *Побуждение* представляет собой позитивную форму морального воздействия на сотрудника, повышающую социальную значимость сотрудника в коллективе, когда подчеркиваются положительные качества сотрудника, его опыт и квалификация, мотивация к успешному выполнению порученной работы;

- *Осуждение* является приемом психологического воздействия на сотрудника, который допускает большие отклонения от моральных норм коллектива или результаты труда, которого крайне неудовлетворительные (но, такой прием не может применяться в отношении сотрудников со слабой психикой);

- *Запрещение* обеспечивает тормозящее воздействие на личность и по сути является вариантом внушения, а также ограничения недозволенного поведения (бездеятельность, попытки хищения и т.п.);

- *Командование* применяется тогда, когда требуется точное и быстрое исполнение поручений без обсуждений и критических замечаний;

- *Намек* – это прием косвенного убеждения посредством шутки, ироничного замечания и аналогии;

- *Комплимент* не следует смешивать с лестью, он должен не обидеть, а возвысить сотрудника, натолкнуть на размышления;

- *Похвала* является позитивным психологическим приемом воздействия на личность и оказывает более сильное воздействие, чем осуждение;

- *Просьба* представляет собой весьма распространенную форму неформального общения и является эффективным методом руководства, так

как воспринимается подчиненным как доброжелательное распоряжение и демонстрирует уважительное отношение к его личности;

Социально-психологические методы выражаются в создании коллектива, воспитания в нем благоприятной атмосферы, планировании социального развития, в постоянном совершенствовании стиля руководства. Базируются на способах мотивации и морального воздействия на людей и известны как «методы убеждения».

Успех деятельности Toyota Motor Corporation зависит от правильного применения различных форм социально-психологических воздействий, которые и формируют здоровые межличностные отношения. В качестве основных форм такого воздействия на данном предприятии используются:

- планирование социального развития трудовых коллективов;
- убеждение, как метод воспитания и формирования личности;
- экономическое соревнование;
- постоянно действующие производственные совещания, которые выступают как метод управления и как форма участия трудящихся в управлении.

Также важным средством воздействия на коллектив в Toyota Motor Corporation является убеждение. Убеждая, руководитель должен максимально полно учитывать поведение и отношения людей в процессе совместной деятельности. Понимание руководителем Toyota Motor Corporation внутреннего мира личности помогает ему подобрать наиболее эффективные формы сплочения коллектива. Необходимость использования этих методов очевидна, так как они позволяют своевременно учитывать мотивы деятельности и потребности работников, принимать оптимальные управленческие решения.

В итоге проведения социально-психологических методов можно заметить, что просто необходимо использовать эти методы при управлении предприятием в сфере торговли, для которой крайне важны взаимоотношения между работниками внутри коллектива. Ведь, имея плохие отношения между собой или недовольство со стороны руководства, работники непроизвольно будут переносить свои эмоции на клиентов, что совершенно недопустимо при непосредственном контакте с людьми, который и имеет место в Toyota Motor Corporation.

Список литературы:

1. Башмаков В.И. Управление социальным развитием персонала. М.: Академия. 2015.–С.67
2. Кибанов А.Я Управление персоналом организации. М.: Практикум.– 2017 С.72
3. Киселева М.Н. Оценка персонала. СПб.2015.–С. 39

4. Вольфсон Э.Н., Якупова Н.А. Мораль и нравственность как факторы профилактики коррупции // В сборнике УЧИМ УПРАВЛЯТЬ И УЧИМСЯ УПРАВЛЯТЬ третий сборник научных статей по материалам научно-практической конференции школьников, студентов, и преподавателей с международным участием. 2017/– С. 335-338