

Учреждение образования
«Брестский государственный технический университет»

«Центр устойчивого развития предприятия»

Серия «Высшая школа бизнеса»

О. А. Высоцкий, Н. Ю. Хвисевич

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Минск
«Право и экономика»
2021

УДК 331.104
ББК 65.26
В93

Серия основана в 2007 г.

Авторы:

Высоцкий О. А. (Введение, заключение),
Хвисевич Н. Ю. (п. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)

Под научным руководством и редакцией
доктора экономических наук, профессора, научного руководителя
Центра устойчивого развития предприятий при учреждении
образования «Брестский государственный технический
университет» О. А. Высоцкого

Рецензенты:

доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой
менеджмента УО «БГУИР» Т.Н. Беляцкая,
доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой
«Менеджмент» Белорусского национального технического
университета В.Ф. Володько

Высоцкий, О. А.

В93

Психология управления / О. А. Высоцкий, Н. Ю. Хвисевич; под
научной редакцией О. А. Высоцкого; Брестский государственный техни-
ческий университет. – Минск : Право и экономика, 2021. – 200 с. – (Серия
«Высшая школа бизнеса»)

ISBN 9787-985-552-966-9.

Излагается особенность психологии управления личностью (самоуправле-
ния) и коллективом. Приводятся сведения по психологии познания и самопознания
личности, рекомендации по восстановлению и поддержанию работоспособности,
установлению здоровых взаимоотношений между работниками.

Предназначена для руководителей и специалистов организаций, менеджеров,
специалистов в области экономического моделирования, для аспирантов, магистров
и консультантов, реализующих принципы совершенствования систем управления.

УДК 331.104
ББК 65.26

ISBN 9787-985-552-966-9

© О. А. Высоцкий, Н. Ю. Хвисевич, 2021
© Оформление ИООО «Право и экономика», 2021

Содержание

| | |
|---|-----|
| ВВЕДЕНИЕ | 5 |
| 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ..... | 8 |
| 1.1. Основные этапы развития психологии управления и производственной социологии | 8 |
| 1.2. Основные этапы и история развития психологии труда..... | 11 |
| 2. ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СПЕЦИАЛИСТА, РУКОВОДИТЕЛЯ..... | 14 |
| 2.1. Прием, хранение и переработка информации..... | 14 |
| 2.2. Индивидуально – психологические и общественно-психологические качества личности..... | 17 |
| 2.3. Личность и проявление ее активности..... | 22 |
| 2.4. Организационно-административные качества руководителя | 32 |
| 3. ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА РУКОВОДИТЕЛЯ, ИХ САМОАНАЛИЗ И САМОФОРМИРОВАНИЕ..... | 35 |
| 3.1. Требования к личностным качествам руководителя. | 35 |
| 3.2. Основы самоанализа деловых качеств личности. | 41 |
| 3.3. Метод активного самоанализа деловых качеств личности | 52 |
| 3.4. Самоформирование деловых качеств личности | 57 |
| 4. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КОЛЛЕКТИВ И СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОТНОШЕНИЯ..... | 75 |
| 4.1. Проблемы коллективной деятельности и основные функции коллектива.. | 75 |
| 4.2. Основы социальной структуры коллектива | 80 |
| 4.3. Психологические особенности организации коллектива | 84 |
| 4.4. Социально-психологические отношения в коллективе | 93 |
| 4.5. Особенности и методы производственного воспитания..... | 97 |
| 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ, ИХ ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕОДОЛЕНИЕ | 101 |
| 5.1. Классификация конфликтов и причины их возникновения..... | 101 |
| 5.2. Поведение человека в конфликте и этапы его разрешения..... | 108 |
| 5.3. Анатомия конфликта или конфликтная ситуация, инцидент и силы, участвующие в конфликте..... | 113 |

| | |
|---|------------|
| 5.4. Предотвращение, разрешение и возможные исходы конфликта | 118 |
| 5.5. Профилактика конфликтов..... | 120 |
| 5.6. Организационный конфликт | 122 |
| 6. СОЦИАЛЬНАЯ И ТРУДОВАЯ АКТИВНОСТЬ ЛИЧНОСТИ..... | 125 |
| 6.1. Психологические особенности стимулирования труда..... | 125 |
| 6.2. Социально-психологическая структура коллектива и ее развитие..... | 131 |
| 6.3. Повышение трудовой активности..... | 133 |
| 6.4. Повышения эффективности социально-психологического управления коллективом | 136 |
| 7. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОТБОР В ПРОЦЕССЕ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО КОЛЛЕКТИВА | 143 |
| 7.1. Организационно психологическое обеспечение формирования стабильных производственных коллективов..... | 143 |
| 7.2. Основы психологического изучения личности и формирования психологического климата в коллективе | 150 |
| 8. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО КОЛЛЕКТИВА | 155 |
| 8.1. Проявления социально-психологического климата..... | 155 |
| 8.2. Основы изучения социально-психологического климата в коллективе предприятия | 158 |
| 8.3. Изучения уровня социально-психологического развития коллектива. | 163 |
| 9. МЕТОД АНАЛИЗА СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА | 170 |
| 9.1. Метод социометрического опроса | 172 |
| 9.2. Метод изучения личности в системе социальных отношений | 175 |
| 9.3. Метод изучения ценностно-ориентационного единства коллектива. | 186 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 189 |
| Глоссарий | 191 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ | 197 |

ВВЕДЕНИЕ

После окончания высшего учебного заведения молодые специалисты, придя на производство, получают назначение на небольшие руководящие должности, но на протяжении некоторого времени им трудно справиться с проблемами руководства своими подчиненными. Они не знают ряда вопросов, связанных с этикой, тактом, психологией и педагогикой. Сегодня организатор производства любого уровня должен быть не только хорошим специалистом, хорошо знать организацию, технологию и экономику, но и уметь управлять людьми, их взаимоотношениями на производстве. Основами психологии управления должен владеть не только организатор производства, но и любой инженер и рабочий, так как современная организация труда требует учета психологических особенностей человека, работающего с современной техникой в современных условиях. Неотъемлемой частью деятельности любого предприятия является социально-психологическая организация. При рассмотрении вопросов управления предприятием необходимо анализировать происходящее в нем социальные явления и психологические особенности членов коллектива.

Трудовая деятельность работника предприятия изучается разными науками с разных точек зрения. Ее изучают дисциплины экономического цикла, научной организации труда, психологии труда. Каждая из этих дисциплин имеет свои методы и свой предмет исследования. Под предметом исследования следует понимать круг специфических явлений и причины, их вызывающие.

Предметом психологии управления и производственной социологии является изучение совокупности работников предприятия, включая технико-организационный, экономический и социально-психологический аспекты ее деятельности, закономерности информационного взаимодействия человека и техники. (Л-3).

Производство продукции осуществляется людьми с помощью средств труда, и каждый работник, кроме чисто профессиональных действий по отношению к средствам и предметам труда, вступает в общение своими членами бригады: мастером, товарищами по работе, с которыми его объединяют общие профессиональные и внепроизводственные интересы.

Основным социальным аспектом в производстве является трудовой коллектив предприятия. Наука изучает его, чтобы познать закономерности развития коллектива, разработать научные методы прогнозирования социальных процессов, методы управления и планирования этих процессов в интересах повышения эффективности производства и всестороннего развития каждой личности.

В новых условиях развития общества в республике, встает задача подготовки личности к предпринимательской деятельности, к взаимоотношениям с внутренней и внешней средой: Полученные в психологии управления и производственной социологии знания используются для упорядочения деятельности работников и поведения определенных социальных групп на предприятиях.

Основные цели и вытекающие из них задачи психологии управления и производственной социологии представлены схемой на рис. 1. Выделяются три направления в целях: стабилизация деловых качеств личности (ДКЛ) в условиях изменения внешней среды с помощью метода активного самоанализа, воспитания и контроля ДКЛ; познания основ психологии управления коллективом; освоения основ адаптации работников, связанных с оборудованием, организацией и технологией производства. Это три подцели представлены в виде одиннадцати задач, на основе решения которых производится социально – психологический анализ трудовой деятельности личности и производственного коллектива.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении рассмотрим, как сочетать знания, полученные в процессе обучения, с решением конкретных проблем психологии управления, как использовать в практической деятельности эти знания. Примеры, рассмотренные выше и встречающиеся в практической производственной деятельности руководителя (менеджера), способствуют этому. Они являются описанием ситуаций, обычно основанных на реальной жизни, хотя некоторые подробности могут быть и опущены. В данном издании примеры выполняют две функции: обучения и проверки.

Изучение изложенного материала и примеров помогает уяснить сущность психологии управления работником и коллективом, развить навыки, анализа, установить приоритеты и составить программу, содержащую анализ и рекомендации по совершенствованию управляемости коллектива и личностных качеств всех участников процесса управления производством, выработать свои рекомендации по совершенствованию саморазвития и самосовершенствования.

Примеры отличаются друг от друга, но существуют и общие правила, помогающие анализу. Эти правила сводятся к следующему:

1. Прочитать текст следует 2 – 3 раза, прежде чем делать какие-либо пометки. Это позволит составить хорошее представление о всех нюансах.

2. Необходимо учесть, что пример всегда содержит одну или несколько проблем, поэтому важно:

2.1 определить предпосылки проблемы и ее характеристики;

2.2 спрогнозировать возможные причины;

2.3. найти наиболее вероятные причины;

2.4. наметить предполагаемые действия по устранению, причин;

2.5. разработать программу наблюдения за деятельностью субъекта исследований, чтобы убедиться, что проблема понята правильно;

2.6 убедиться, что проблема решается, а программа разрешения проблемы разработана правильно, корректно.

3. Если пример имеет цифры или схемы, то обращаться следует с ними осторожно.

4. Если в примере действует коллектив, то необходимо представить, как бы вы и коллектив действовали в реальной обстановке.

5. Важно помнить, что пример – это лишь часть действительной ситуации, поэтому рассматривать свои действия необходимо в рамках данного примера и в вариантах развития «жизненных» ситуаций.

При управлении организацией руководители постоянно сталкиваются со множеством факторов, которые носят неустойчивый характер. Для достижения стабильного успеха предприятия необходимо изучать и понимать руководителям всех уровней изменяющуюся среду организации. Достичь данный момент помогает следование принципам международного стандарта серии ИСО 9004. Данный стандарт содержит руководство по достижению устойчивого успеха организации в сложных, притязательных и быстро изменчивых условиях, опи-

раясь на принципы управления. При совместном применении принципы управления могут предоставить комплексную основу для ценностей и стратегий организации.

Организации следует определить и управлять ресурсами, учитывая связанные с ними риски и возможности, а также их потенциальные последствия. Стандартами серии ИСО 9004 определены новые категории процессов управления, которые заслуживают особого внимания. В частности, появляются такие процессы управления (ПУ) как:

- ПУ экономикой (СФУЭк);
- ПУ системой менеджмента качества продукции (СФУСМК);
- ПУ деловой средой организации (СФУДСО);
- ПУ устойчивым развитием организации (СФУУРО);
- ПУ заинтересованными сторонами (СФУЗС);
- ПУ потребностями и ожиданиями заинтересованных сторон (СФУПОЗС);
- ПУ взаимоотношениями с заинтересованными сторонами (СФУВОЗС);
- ПУ взаимоотношениями организации с поставщиками (СФУВОПостав);
- ПУ взаимоотношениями организации с акционерами (СФУВООАкц);
- ПУ взаимоотношениями организации с ее работниками (СФУВООРаб);
- ПУ взаимоотношениями организации с потребителями (СФУВООПотр);
- ПУ взаимоотношениями организации с обществом (СФУВОООбщ).

Изложенный материал поможет восполнить у руководителей (менеджеров) дефицит научных знаний о человеке, его взаимоотношениях и потребностях, мотивах поведения и других профессионально важных качествах личности и коллектива.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Основы инженерной психологии. Под ред. В.Ф.Ломова. М. / «Высшая школа». 1977.
2. А. Файоль. Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд, Управление— это наука и искусство. М., «Республика». 1992
3. Л. Н. Никитина. Инженерная психология и промышленная социология в легкой промышленности. М., Легпромбытиздат. 1991.
4. Г. Мюнстербергер. Педагогика и экономическая жизнь. М.. 1924.
5. Психологические аспекты управления. Под ред. Ф.М. Русинова, В.И. Антоюка. М., 1984.
6. И. Н. Шпильрейн. Положение и задачи психотехники на западе и в РСФСР. Свердловск. 1922.
7. В. М. Шепель. Управленческая психология. М., «Экономика». 1984
8. О. А. Высоцкий. Руководство по самоменеджменту или деловая книга менеджера. Брест 1993.
9. А. Е. Филиппов. В. К. Липинский. В.Н. Князев. Производственная социология, психология и педагогика. М., «Высшая школа». 1989.
10. Ф. Генов. Психология управления. М. «Прогресс». 1982.
11. Психология управления сельскохозяйственным коллективом. Под ред. В.А.Попкова. Мн., «Ураджай». 1993.
12. В.И. Лебедев: Психология управления. М., ВО «Агропромиздат» 1990
13. В. Щекин. Профессиональная ориентация: этапы и методы (часть 1). Киев. 1989,
14. Г. В. Щекин, Т. М. Потапенко. Профессиональная ориентация: этапы и методы (часть 2). Киев. 1990.
15. В. Ф. Биркенбил. Как добиться успеха в жизни. М., СП «Интерэксперт». 1992.
16. Т. М. Потапенко, Г. В. Пекин. Основы психологического изучения личности работника (часть 1). Киев. 1989.
17. Г. В. Щекин. Введение в психологию кадровой работы. 1989.
18. Общая психодиагностика. Под ред. А. А. Бодалева, В. В. Столина. М. МГУ. 1987.
19. Б. Г. Ананьев. Человек как предмет познания. Л., 1968.
20. Джо Карбо. Как стать богатым, будучи ленивым. Практические основы успеха. Мн., МП «Интеллект». 1992.
21. Ф. Зимбардо. Застенчивость. Пер. с англ. М., «Педагогика». 1991.
22. Джерард Ниреноерг. Генри Калеро. Читать человека – как книгу. М.-. «Экономика». 1990.
23. С. А. Гарибян. Школа памяти (Суперактивизация памяти через возрождение эмоций) №., 1992.
24. В. А. Пронников. И. Д. Ладанов. Управление персоналом в Японии. М.; Наука. 1989.
25. Ф. М. Воронкин, Н.М. Коряк. Внимание: конфликт! Новосибирск «Наука», Сибирское отделение. 1989.
26. З. В. Дружинин, Д.С. Конторов, М. Д. Конторов. Введение в теорию конфликта. М., «Радио и связь». 1989.
27. Эрик Берн, Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. Пер. с англ. Лен-издат. 1992.
28. Вернер Зигерт, Лючия Ланг. Руководить без конфликтов. Сокращ, пер. с нем М., «Экономика». 1990.
29. Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. Психология малой группы. М., МГУ. 1991.
30. В. А. Доскин, Н. А. Лаврентьев. Ритмы жизни. М., «Медицина». 1991.
31. В. И. Шапошникова. Биоритмы – часы здоровья. М., «Советский спорт». 1991.

32. Г. Селье: Стресс без дистресса. Рига «Виeда», 1992.
33. Д. Рейнуотер. Это в ваших силах как стать собственным психотерапевтом. М, «Прогресс». 1992.
34. Г. Гольб, П. М. Зигель. Обезболивание бег лекарств. Мн., "Полымя". 1990.
35. Истбуд Атватер. Я Вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М., «Экономика». 1988.
36. В. Маяцкий. Графология. М., СП «ХГС». 1990.
37. Г. В. Щекин, Т. М. Потненко. Формирование стабильных трудовых коллективов. Организационно-психологическое обеспечение. Методические рекомендации (ч. 1, 2, 3). Киев. 1990.
38. Р. С. Немов, К.А Хзостов. Межличностная активность в условиях группового обучения. Педологический журнал №6. 1984.
39. И. Г. Венецкий. Вариационные ряды и их характеристики. М., 1970.
40. Как провести социологическое исследования. Под ред. М. К. Горшкова, Ф. Э. Шереги. М., Политиздат. 1990.
41. Рабочая книга социолога. М., "Наука". 1983.
42. А. В. Петровский, В.В. Шпалинский. Социальная психология коллектива, м., 1978.
43. Официальный сайт ИСО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/> – Дата доступа: 20.04.2021.
44. Менеджмент качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.kpms.ru/Standart/ISO_Develop.htm – Дата доступа: 22.04.2021.
45. Стандарты в области управления качеством и обеспечения качества. Часть 1. Руководящие указания по выбору и применению: ISO 9000-1:1994. – Введ. 01.07.1994.: ISO TC 176 Управление качеством и обеспечение качества. – 28 с.
46. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ISO 9000-2000. – Введ. 01.07.2001. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: БелГИСС, 2001. – 27 с.
47. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ISO 9000-2006 (ISO 9000:2005, IDT). – Взамен СТБ ИСО 9000-2000; введ. 01.05.2007. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: БелГИСС, 2007. – 26 с.
48. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001-2009 (ISO 9001:2008, IDT). – Взамен СТБ П ИСО 9001-2001; введ. 01.06.2009. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: БелГИСС, 2009. – 32 с.
49. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества: СТБ ISO 9004-2010 (ISO 9004:2009, IDT). – Взамен СТБ ИСО 9004-2001; введ. 01.01.2011. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: БелГИСС, 2010. – 45 с.
50. Высоцкий О.А. Теория и методология переходных процессов: на примере многоотраслевых производственных предприятий жилищно-коммунального хозяйства / О.А. Высоцкий; под науч. Ред. В.Ф. Медведева. – Минск: Право и экономика, 2013. – 220 с.

Научное издание

Серия «Высшая школа бизнеса»

**Высоцкий Олег Арсентьевич
Хвисевич Наталья Юрьевна**

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Редактор *В.Г. Гавриленко*

Подписано в печать 30.06.2021 Формат 60x84_{1/16} Бумага офсетная
Печать цифровая Усл.печ.л. 12,5 Уч.изд.л. 12,8 Тираж 150 экз. Заказ 3899
ИООО «Право и экономика» 220072 Минск Сурганова 1, корп. 2 Тел. 8 029 684 18 66
Отпечатано на издательской системе Gestetner в ИООО «Право и экономика»

Свидетельство о государственной регистрации издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий, выданное
Министерством информации Республики Беларусь 17 февраля 2014 г.
в качестве издателя печатных изданий за № 1/185