

Бадмаева С. В.

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2007/1/11.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2007. № 1 (1). С. 30-33. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2007/1/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

Основой успешной деятельности в любой сфере является опора на знание объективных законов и использование вытекающих из них следствий в интересах достижения определенных целей.

Успех в любой сложной сфере деятельности прямо определяется знанием объективных законов этой сферы деятельности. Даже тогда, когда человек «не проходил» во время обучения науку о законах его сферы деятельности, а работает успешно, не обесценивается утверждение о том, что основой успеха человеческой деятельности является знание действия объективных законов. Просто есть два пути постижения законов – научный и эмпирический (опытный).

Относительно психологических законов с самого начала следует сделать две принципиальных оговорки. Смысл первой в том, что в теоретической и прикладной психологии по какой-то давней традиции избегают употребления понятия «закон» даже по отношению к тому, что, безусловно, является объективными законами субъективного. Как ни странно, даже многих крупных специалистов пугает приложение понятия объективного закона к субъективному психологическому миру людей. Большинство из них, естественно, соглашается, что психологическое объективно детерминировано физическим (внешним материальным миром и телесной организацией и функционированием организма человека).

И к этому часто сводят понимание объективных законов функционирования психики, забывая, что некоторые компоненты психического могут находиться в состоянии зависимостей друг от друга. Это такие зависимости, которые не изменить, ни тем более отменить человек не может. Они объективны.

Внимательное изучение психических явлений в человеке со всей очевидностью показывает, что многие связи между этими субъективными явлениями полностью (разумеется, в статистическом смысле) подпадают под научное понимание объективных законов. Вторая оговорка относится к использованию законов психологии в организации управления. Дело в том, что не все психологические законы можно считать, исключительно законами управленческого процесса. Они действуют не только в сфере управления. Но важна не эта их особенность, а то, что успех управленческой деятельности существенным образом зависит от учета действия и последствия законов человеческой психики.

Все к настоящему времени открытые законы можно несколько условно разделить на **три группы**:

1. **Законы**, управляющие психическими механизмами **побуждения** людей к деятельности. Их знание позволяет понять, чем побуждается **любой человек** к поступкам, действиям и деятельности.
2. **Законы действия**, или функциональные законы. Они детерминируют механизмы деятельности людей, определяют, от чего именно зависит **качество и динамика** их деятельности.
3. **Законы взаимодействия**, знание которых фиксирует зависимости между свойствами психики людей и их возможностями продуктивно взаимодействовать друг с другом.

Законы побуждения. Закон первичности личного интереса. Этот закон регулирует участие человека в деятельности, которая может быть как социально значимой, так и в его представлениях сугубо личной. При условии свободы выбора и минимальном числе ограничений человек начинает действовать прежде всего и в основном в направлении удовлетворения личных потребностей. Общественно значимая работа, таким образом, осуществима лишь при условии, если она для работника становится личным делом. И в меру этого превращения общественного в личное изменяется (возрастает) трудовая активность человека.

Из этого анализа вытекает существенное практическое следствие для хозяйственной деятельности: любая система стимулирования работников к труду только тогда может привести к повышению их активности. Когда она строится так, чтобы этот труд становился на деле их собственным личным делом и удовлетворял какие-либо их потребности. Только через этот канал личного интереса можно повысить эффективность производства, что опять-таки пойдет на пользу личностям, составляющим общество, и обществу в целом.

Закон самосохранения. Знание этого закона позволяет понять решающее социально-психологические условия успеха работы человеческого мозга в группе. Соблюдение руководителями требований объективного закона самосохранения является организация обсуждения любой сколь-нибудь серьезной и сложной проблемы в режиме разделенного времени: сначала сбор предложений без критического разбора, затем уже критический анализ предложений под углом зрения задачи, определения соответствия этих предложений требованиям решаемых задач. В своих высших проявлениях учет действия закона самосохранения проявляется в принятии владельцами предприятия или руководителями на себя защиты достоинства своих работников от любых негативных воздействий. В настоящее время такой подход фиксируется в качестве одного из важнейших принципов так называемой корпоративной этики управления.

Закон субъективного превосходства. Выживание человека в далекой древности базировалось на его личном превосходстве в силе, сообразительности, ловкости и т.п. над другими людьми. Потребность выживания «отпечатывалась» в психике людей в форме установок на превосходство. Эти внутренние установки, как закон, требуют от человека искать и находить области (места, сферы) своего превосходства над другими людьми, даже когда никакой серьезной и даже несерьезной опасности для его существования нет. Хоть в чем-нибудь, хоть как-нибудь, но превосходить кого-либо – так действует объективная, от нас не зависящая потребность в превосходстве. Внешним проявлением действия этого закона является соревновательность (в

экономике – конкуренция), доминирование государств, партий и т.п., в политике, а крайним – война. Его использование в практике управления состоит в организации дела таким образом, чтобы большинство членов коллектива (лучше, чтобы каждый член коллектива) могли ощущать за счет личных достижений в работе свое деловое превосходство над каждым другим.

Закон нелинейной зависимости стимула и результата был открыт в начале XX в. американскими психологами Р.М. Йерксом и Дж. Додсоном. Закон фиксирует зависимость качества (продуктивности) выполняемой деятельности от интенсивности (уровня) мотивации. Его смысл в том, что по мере увеличения интенсивности мотивации (усиления стимулирования) качество деятельности изменяется по колоколообразной кривой: сначала повышается, затем, после перехода через точку высших показателей успешной деятельности, сравнительно быстро понижается. Уровень мотивации, при котором деятельность выполняется максимально успешно, называется оптимумом мотивации. Этим же ученым принадлежит честь открытия и другого закона, детерминирующего активность людей.

Это **закон обратной зависимости между сложностью деятельности и уровнем внешней мотивации**. Согласно этому закону, чем сложнее для человека выполняемая деятельность, тем более низкий уровень внешней мотивации является для нее оптимальным.

Практические следствия, вытекающие из действия этих законов, состоят, во-первых, в том, что при стимулировании работников на деятельность средней трудности следует постоянно следить за тем, чтобы не "переборщить", то есть не передозировать факторы, побуждающие к труду, а, во-вторых, в случае выполнения сложных или особо сложных для субъекта заданий исходить не из необходимости его стимулирования, а из поиска людей, уже "запрограммированных" психологически на такую сложную деятельность и (или) на организацию так называемого подогрева творческой деятельности.

Законы действия. Закон соответствия. Его знание фиксирует зависимость успехов деятельности человека от соответствия его склонностей и способностей определенным видам работ. Сама эта зависимость давно известна. Но учитывается она в практике просто поразительно мало. Опросы показывают, что более 60% людей в нашей стране заняты работой, которая имеет минимальное отношение к их склонностям и способностям. И это несмотря на то, что очень многие люди понимают, что нахождение человеком работы "по душе и по уму" - это условие перехода его на принципиально иной уровень качества работы, качества и продолжительности жизни. В настоящее время уже имеются методологические и методические средства, позволяющие с высокой точностью определять зоны успеха любых людей в огромном списке профессий и видов деятельности. О качестве этих инструментов говорит хотя бы такой факт, что ошибки в определении зоны успеха людей составляют менее одной десятой доли процента от всех испытуемых. Закон соответствия фиксирует зависимость "человек - дело" (Ч + Д).

Закон прямой зависимости успехов в работе человека от уровня развития его способностей. Знание этого закона позволяет установить, чем определяются успехи разных работников, работающих в одинаковых условиях и при одинаковой мощности стимулов к деятельности.

Чем выше интеллектуальные и организаторские способности человека, тем выше его успехи в работе. Чем ниже способности, тем соответственно ниже его успехи. Есть такой низкий уровень способностей, при котором никакое изменение условий не приведет к успеху в работе данного человека.

На основе этого закона можно сделать следующие выводы: работой в сложных видах деятельности должны заниматься действительно способные люди. А это значит, что необходимо развивать такую научную систему методов, защищенную от любых попыток кандидатов на определенную работу к приукрашиванию или принижению своих возможностей, которая позволяла бы вскрывать и измерять такое число интеллектуально-психических качеств человека и с такой точностью, что информации было бы достаточно для достоверных выводов о степени соответствия уровня способностей испытуемого требованиям работы.

Закон компенсации. Его суть в том, что при высоком уровне мощности стимулов к данной работе или высоких требованиях среды к человеку нехватка каких-либо способностей для успешного осуществления именно данной деятельности может возмещаться другими способностями или навыками и умениями работать. Этот компенсаторный механизм часто срабатывает бессознательно, и человек приобретает опыт работы в ходе проб и ошибок. Но эффект может быть увеличен, если компенсацию человек осуществляет на основе детального знания закона компенсации и механизма его действия. Одной из форм компенсации, обеспечивающей разным лицам высокую эффективность деятельности, несмотря на имеющиеся у них типологические различия, является "приспособление к деятельности путем выработки индивидуально-типологического стиля (способа) деятельности, который использует сильные стороны человека, компенсируя слабые".

К компенсаторным эффектам следует отнести и результаты деятельности того, что в наше время чаще называется коллективным интеллектом, который создается так, чтобы какие-либо слабо развитые способности одного члена группы возмещались высоким уровнем развития этих способностей у кого-либо из других членов коллектива.

Законы взаимодействий людей. Закон неопределенности отклика. В формулировке этого закона фиксируется различие в откликах (ответах, реакциях) разных людей на одинаковые воздействия других людей в зависимости от различий психических качеств этих людей.

Самое важное, что необходимо знать, состоит в том, что разные люди и даже один человек в разное время могут реагировать качественно по-разному на одинаковые воздействия. Всех людей несколько условно можно разделить на два типа: адаптирующиеся (приспосабливающиеся) к внешней среде и адаптирующие

(приспосабливающие) внешнюю среду к своим потребностям. Эти два крайних типа в жизни в чистом виде практически не встречаются. Разумеется, в рамках такого подхода можно выделить определенные промежуточные типы. Но главное состоит в том, что через анализ соотношения адаптирующего и адаптирующегося начал в людях можно выйти на эффективные способы влияния на любой из этих типов.

Практическое следствие из действия закона неопределенности отклика состоит в том, что на основе знания психологических особенностей людей нужно по-разному осуществлять воздействие на них, дифференцировать форму команд в соответствии с ожиданием подчиненных, влиять такими методами, которые позволяют использовать максимально возможности каждого работника.

Закон неадекватности отображения человека человеком. Его смысл заключается в том, что ни один человек не может средствами, которые человечество накопило **в рамках обыденного здравого смысла**, постичь другого человека с такой степенью достоверности, которая была бы достаточной для принятия серьезных решений относительно этого человека.

Каким бы ни был человек, он что-то **скрывает** о себе, что-то **ослабляет**, что-то **усиливает**, какие-то сведения о себе **отрицает**, что-то **подменяет** (особенно это касается побудителей деятельности), что-то попросту **приписывает** себе (придумывает), на чем-то **делает акценты**. И, пользуясь всем этим, демонстрирует себя людям не таким, какой он есть на самом деле, а таким, каким бы он хотел, чтобы его видели другие. Разумеется, у разных людей стремление к маскированию своего внутреннего "Я" имеют разную степень выраженности, но все же люди отличаются друг от друга не тем, что один в психологическом плане защищается, а другой - раскрывается. Их отличие в "мощности защитных сооружений". Нормальный человек психологически защищается от полного раскрытия. Вот почему нельзя утверждать, что средством обыденного сознания можно постичь человека и его сущность. Оценивающий другого человека человек определенным образом относится к объекту оценки (он его может любить, ненавидеть, презирать, быть абсолютно равнодушным), проблема адекватного постижения человека человеком начинает представляться неразрешимой. А людям, действующим в реальной человеческой среде, предстоит ее разрешать каждодневно, и не один раз, и не с одним человеком.

К счастью, действует общий объективный гносеологический закон - закон познаваемости мира. А ведь человек - это просто "частица" этого познаваемого мира, правда, частица, по степени сложности не имеющая себе "конкурентов". Человек - это частный случай среди объектов окружающей нас действительности и как таковой может быть познан. Все дело в том, что средства его познания должны соответствовать степени сложности такого объекта.

Закон дуальности самооценок помогает ответить на вопрос: чем определяется уровень адекватности самооценки человека? В гипотетическом плане его предложил Ю.А. Цагарелли (1982). Он описал зависимость уровня адекватности самооценки от соотношения в ней гностического (Г) и защитного (З) компонентов. Согласно Ю.А. Цагарелли, гностический (познавательный) компонент самооценки детерминирует ее адекватность, в то время как защитный действует в обратном направлении (чем большую роль в процессе формирования самооценки играет функция психической защиты, тем менее адекватна оценка). Эти связи можно выразить формулой $A = Г/З$, где A - адекватность самооценки, $Г$ - гностический компонент, $З$ - защитный компонент.

Наблюдения показывают, что предложенная Ю.А. Цагарелли формула отображает объективную зависимость и, таким образом, может быть признана с большой степенью достоверности объективным законом. Приняв формулу $A = Г/З$ за исходное в анализе самооценок работников, можно получить дополнительную информацию, весьма важную для понимания различий между людьми и потому весьма полезную для превентивного определения различий способов их самоорганизации и соответственно методов их деятельности.

Адекватная самооценка невозможна именно потому, что человек существо эмоциональное. Он либо любит, либо ненавидит себя, он желает сохранить внутренний психологический комфорт - чувство собственного достоинства и самоуважение, высоко ценит в себе что-то, быть может, вовсе незначительное для другого человека и пренебрегает, возможно, чем-то значительным, наконец, он защищается от возможной неблагоприятной оценки других людей, даже если остается наедине с собой. Вот почему человек вольно или чаще невольно пропускает в сознание и закрепляет в нем лишь ту из самооценок, которая соответствует его отношению к себе.

Большой успех за тем, кто может "наращивать" объективность своих самооценок независимо от потребностей своей сферы деятельности. Вот почему нужен специальный научно разработанный инструментальный для самооценок, выработка у работников установок на ограничение субъективизма в самооценках и корректировка этих самооценок на основе использования всего арсенала современных средств психодиагностики.

Закон расщепления смысла информации. Его знание позволяет понять изменения командной информации в процессе ее движения в системах управления и производства. Этот закон открыт в нашей стране более 40 лет назад. Но социальная потребность в использовании знания этого закона проявилась наиболее резко в последние 15 лет в связи с трудностями преодоления так называемого информационного кризиса и реформирования экономики. В общем виде смысл этого закона состоит в том, что любая информация (директивы, постановления, приказы, команды, распоряжения, инструкции, указания...) имеет объективную (от нас, в принципе, независимую) тенденцию к изменению смысла в процессе движения от человека к человеку, из организации в организацию. Причем изменение этой информации прямо зависит от числа людей, через руки (головы) которых она проходит (чем большее число работников знакомится с этой информацией, тем выше величина отклонения ее смысла от первоначального), от количества и разнообразия людей и от числа ступеней в иерархической структуре передачи информации.

На практике чаще всего оказывается необходимым сводить уровень расщепления любой информации к минимуму. Средствами уменьшения расщепления можно признать: создание особых функциональных язы-

ков, в которых все понятия имели бы статус терминов, то есть были бы однозначно определены и эксплицированы; изменение процедуры отдавания команд в ключе, напоминая прошлый опыт армий ряда стран (повторение подчиненным смысла полученного распоряжения); повышенное и постоянное внимание работников к собственной речи как инструменту воздействия на людей; оптимизация путей движения информации в системах управления; выработка таких решений, которые максимально учитывали бы интересы работников и по форме соответствовали бы ожиданиям людей.

Закон насыщения общением. Смысл его частично понятен из названия. А суть состоит в том, что в процессе совместной деятельности при достаточной ее длительности у большинства людей наступает "уставание" от непосредственного общения с коллегами, наступает обязательно, только с разными интервалами между "приступами уставания" и разной интенсивностью негативизма. Выше мы говорили о том, что несоблюдение организационных объективных законов управления приводит к патологиям организаций.

Подобно этому, отсутствие учета действия объективных психологических законов или их игнорирование в практике управления приводит к управленческой патологии самих организаторов. Патологии организаторов плавно переводят управление в неэффективное и (или) асоциальное (негуманное) состояние и неизбежно ведут организации по тому же адресу, что и организационные патологии.

Список использованной литературы

1. **Аверченко Л.К.** Психология управления. М., 2000.
2. **Кинан К.** Эффективное управление (пер. с англ. А.А. Хлопецкого). М. Эксмо, 2006.
3. **Козырев Г.И.** Введение в конфликтологию. М., 2000.
4. **Кричевский Р.Л.** Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. М., 1993.
5. **Машков В.Н.** Психология управления. Спб., 2000.
6. **Морозов А.В.** Деловая психология. М., Академический Проект, 2005.
7. **Розанова В.А.** Психология управления. М., 1996.
8. **Розанова В.А.** Психология управления. М., 2000..
9. **Столяренко Л.Д.** Психология управления. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
10. **Станкин М.И.** Психология управления. М., 1999.
11. **Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н.** Основы управленческой деятельности. М., 1999.

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННО-ПРЕДМЕТНОЙ СРЕДЫ УЧЕБНОГО КАБИНЕТА ВУЗА

Баетова Д. Р.

Омский государственный педагогический университет

Среди разнообразных педагогических исследований высшего образования наибольшее значение представляют исследования по качеству высшего образования. Это объясняется тем фактом, что все преобразования в системе высшего образования отражаются на качестве подготовки специалистов. По мнению Н. А. Селезнёвой, и мы с ним соглашаемся, качество высшего образования как объекта системного исследования складывается из следующих взаимосвязанных компонентов: образованность выпускников вузов, качество образовательной системы, качество образовательной среды и влияние высшего образования на общество [Селезнева 2002]. На наш взгляд качество образовательной среды включает в себя качество информационно-предметной среды. Внутреннее качество системы высшего образования автором рассматривается как единство качества образовательных процессов в системе высшего образования и качество управления системой высшего образования. Одним из компонентов качества образовательных процессов в системе высшего образования является качество ресурсного обеспечения, к чему мы относим качество информационно-предметной среды учебного кабинета.

Большая Советская энциклопедия дает следующее определение понятию «критерий»: «– средство для суждения, признак, на основании которого производится оценка, определение и классификация чего-либо». Показатель же – «то, по чему можно судить о развитии и ходе чего-нибудь». Показатель в этом случае является конкретным измерителем критерия. Главная характеристика показателя – конкретность, позволяет рассматривать его как более частное по отношению к критерию. Именно с этих позиций критерии и показатели будут рассматриваться в нашей работе.

В теории и практике педагогического образования существуют требования к выделению и обоснованию критериев, которые сводятся к тому, что «критерии должны отражать основные закономерности; с помощью критериев должны устанавливаться связи между всеми компонентами исследуемой системы» [Сластенин, Подымова, 1997].

Понятие «качество образования» взаимосвязано с понятием «эффективности образования». В самой общей форме понятие «эффективность» обозначает степень приближения к максимальному или оптимальному (наиболее желательному) результату при минимуме негативных последствий или издержек. Последнее является показателем качества образования.

Н.И. Шевандрин под эффективностью обучения понимает с одной стороны позитивное изменение объема и содержания знаний, умений, навыков и понимания, а с другой – удовлетворенность субъектов образовательного процесса этим образовательным процессом [Шевандрин 1999;158]. Под эффективностью воспи-