

Карпова С.В. – зав. кафедрой маркетинга и логистики, д.э.н., проф.

Доклад на тему: «МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ БИБЛИОТЕКЕ»

Коллектив — это сложная система, состоящая из множества связанных между собой групп людей и отдельных личностей. **Личность** — это данный конкретный человек со всей совокупностью его общественных отношений, психологических и физиологических реакций, индивидуальность которых выражается внутренним духовным миром человека. **Индивидуальностью** психологи называют какие-либо особенности личности, делающие ее непохожей на других людей.

Потребности, интересы, убеждения определяют направленность личности. Но при одной и той же направленности деятельность человека может быть различной по целеустремленности, интенсивности, равномерности и т.д. Это определяется *темпераментом личности*, в котором выражаются такие врожденные особенности, как сила и скорость психических процессов, степень эмоциональной возбудимости, проявляющейся в различной интенсивности внешнего выражения эмоций. Основные четыре типа темперамента были выделены еще Гиппократом: сангвиник, меланхолик, флегматик и холерик. Представителям каждого типа присущи особые черты, работоспособность и выносливость.

Руководителю следует учитывать, что *люди с различными типами темперамента по-разному реагируют на его замечания*. Если сангвиник и холерик реагируют мгновенно, то флегматик и меланхолик будут долго переживать это замечание, не показывая своих чувств. Особенно тяжело будут переживать меланхолики. Флегматики трудно приспособляются к новой обстановке, поэтому их не нужно без крайней необходимости перемещать с одного рабочего места на другое. Зато сангвиникам и холерикам нужно постоянно разнообразить работу.

Следует отметить, что *сангвиники, холерики, флегматики и меланхолики в чистом виде почти не встречаются*. Можно говорить об относительном преобладании у данного человека черт того или иного типа темперамента. Отрицательные свойства врожденного темперамента можно сгладить путем систематической работы над собой (упражнений, специальных тренировок, закаливания и т.д. Коллектив как первичная ячейка общества выполняет две взаимосвязанные между собой функции: экономическую и социальную.

Экономическая функция заключается в том, что коллектив осуществляет совместную трудовую деятельность в организации, в результате которой создаются ценности. Экономическая функция является ведущей в деятельности коллектива.

Социальная функция заключается в удовлетворении социальных потребностей членов коллектива, которые выражаются в возможности трудиться, получать материальное вознаграждение, признание, общаться с членами коллектива; участвовать в управлении, общественной деятельности, реализовывать свои права на отдых, охрану здоровья, жилище, образование, пользование культурными ценностями.

Процесс формирования и развития коллектива осуществляется в несколько этапов. Чтобы управлять коллективом, руководитель должен знать, на каком этапе развития в настоящий момент находится коллектив. Не разобравшись в конкретной обстановке, он невольно может стать причиной замедления развития коллектива.

Первый этап представляет собой процесс формирования коллектива, когда люди присматриваются друг к другу и к руководителю, а он, в свою очередь, изучает подчиненных. Руководитель знакомит коллектив с задачами, распределяет обязанности, определяет режим работы, организует выполнение заданий. Особое внимание на этом этапе руководитель должен уделять контролю за исполнением своих распоряжений, что в дальнейшем поможет формированию чувства ответственности, обеспечит точность и; аккуратность при выполнении работы. Таким образом, на этом этапе развития коллектива твердые требования, в том числе этические, его членам предъявляются только со стороны руководителя.

Второй этап характеризуется тем, что внутри коллектива формируются микрогруппы на основе личных особенностей и интересов, которые могут по-разному относиться к задачам коллектива и руководителю. Выявляются наиболее сознательные, энергичные, инициативные люди, из которых формируется актив, призванный помогать руководителю в достижении основных целей коллектива. На этом же этапе выявляются люди добросовестные, но пассивные, не проявляющие инициативы и активности в работе, а также негативно настроенные по отношению к руководителю люди, которые могут мешать работе, дезорганизовывать коллектив. Руководитель должен, опираясь на актив, стимулировать добросовестных, инициативных работников и в то же время быть жестким к нарушителям дисциплины, формировать общественное мнение коллектива о его членах. Характерной особенностью этого этапа является то, что руководитель начинает управлять коллективом через актив, т. е. через наиболее авторитетную группу.

Третий этап характеризуется тем, что все члены коллектива предъявляют установившиеся требования, в том числе и этические, друг к другу и к себе. Это высшая стадия развития коллектива, к которой должен стремиться каждый руководитель. На этом этапе он должен изменить стиль руководства. Если на первом этапе руководитель в основном использует автократический стиль, то на третьем он применяет в максимальной степени демократический, являясь представителем и выразителем интересов коллектива. Теперь он только незаметно регулирует этическую и социальную жизнь коллектива и организацию трудовых процессов, определяет пути его развития.

Развитие коллектива не заканчивается третьим этапом. Этот процесс должен постоянно продолжаться и выражаться в развитии творческих сил коллектива, самоуправления, улучшении морально-психологического климата, деятельности общественных организаций, социальной сферы, этических норм поведения.

При формировании коллектива большое значение имеет *его состав по возрасту, полу, уровню квалификации и образованию, также необходимо учитывать психологические характеристики работников, их темперамент, опыт, знания.* Это способствует созданию устойчивых групп, выявлению лидеров, подбору руководителей, пользующихся авторитетом, созданию здорового морально-психологического климата.

Морально-психологический климат коллектива — это устойчивое состояние его внутренних связей, которое проявляется в эмоционально-этическом настрое коллектива, результатах его деятельности, формировании общественного мнения. Морально-психологический климат в трудовом коллективе зависит от следующих факторов:

- уровня механизации и автоматизации, дисциплины и охраны труда, организации труда и управления;
- способов производства, распределения и потребления материальных ценностей, системы оплаты труда;

- квалификационно-образовательного уровня коллектива, творческого и интеллектуального потенциала работников, уровня технической эстетики и культуры производства, физического и духовного развития коллектива;

- системы нравственного воспитания коллектива, формирования моральных и этических принципов;
- системы психологических установок; социально-психологических характеристик личностей;
- условий быта и отдыха членов коллектива.

Влияние трудового коллектива на личность зависит от *характера сложившихся этических отношений между его членами*. На результаты деятельности людей влияет их **настроение**. Умение создать хорошее настроение в трудовом коллективе — одна из важнейших задач управленческого персонала, так как это равносильно росту производительности труда. Настроение людей зависит и от самих членов коллектива, от их отношения друг к другу. В коллективе с нормальным морально-психологическим климатом все его члены, как правило, отличаются доброжелательным, товарищеским отношением к новому человеку. Уважение и доверие, желание и умение увидеть лучшее в человеке в таком коллективе являются этической нормой. Взаимное уважение и взаимопомощь, внимание к личности члена коллектива присущи нормальному морально-психологическому климату и являются этической нормой межличностных отношений.

Межличностные отношения – специфическое явление, которое обусловлено, как социальными, так и психологическими факторами. **Межличностные отношения и общения** взаимосвязанные, неразрывные явления. Можно сказать, что **межличностные отношения – сущность общения, его своеобразный результат**.

Более 200 лет назад группа философов из Шотландии – среди них Адам Смит, Адам Фергюсон и Давид Юм утверждали, что именно различные отношения, формирующиеся и воспитываемые в ассоциациях близких друг к другу, отличают человека от других животных.

В течение нескольких последних десятилетий интересы психологов сосредоточены на изучении контактов между людьми. По мнению американского психолога и психиатра Г.С. Салливана, **развитие личности обусловлено межличностными отношениями**. Существует несколько теорий межличностного взаимодействия.

Психологическая теория **З. Фрейда** доказывает, что в процессе взаимодействия людей воспроизводится их **детский опыт**, и люди невольно применяют те же понятия, которые **усвоили в раннем детстве**.

Различают следующие способы регулирования создавшихся сложных межличностных отношений в коллективе.

1. Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений. Практика кадровой работы показывает, что руководители не всегда учитывают то, что кроме формальной организационной структуры, существует еще и неформальная структура, основанная на личностных взаимоотношениях работников. Формальные организационные структуры нередко препятствуют связям между индивидами различных подразделений, которые крайне важны для оперативного разрешения возникших проблем.

2. Учет социально-психологических процессов и явления в коллективах в интересах оптимального функционирования как подразделения, так и организации в целом. Эффективность решения этих задач во многом будет зависеть от умения специалистов кадровых служб анализировать и учитывать в своей

практической деятельности такие психологические факторы, как межличностная совместимость, руководство, лидерство, конформизм и др.

Межличностная совместимость проявляется в сфере общения и основывается на общности целей, отношения к деятельности, межличностных предпочтений, симпатий людей.

Лидер в основном осуществляет регуляцию неформальных отношений, а руководитель выступает как регулятор официальных отношений в коллективе. Лидерство возникает стихийно, а руководитель назначается или избирается. Явление лидерства менее стабильно, выдвижение лидера в большей степени зависит от настроения группы. Руководитель в отличие от лидера обладает более определенной системой санкций. Сфера деятельности, распространения влияния лидера — в основном часть группы, а руководителя — коллектив организации.

Конформизм — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшей им позицией большинства.

3.Целенаправленное систематическое обучение персонала современным технологиям правильного (нормативного с точки зрения этики) взаимодействия. За счет улучшения межличностных отношений в организациях решаются самые различные вопросы, связанные с ускорением производственных, социально-бытовых, культурно-этических процессов при одновременной экономии значительных средств.

4.Регулирование межличностных отношений. Процесс регулирования межличностных отношений предполагает решение следующих задач:

- обеспечение передового стиля управленческой деятельности руководителей всех уровней;
- внедрение системы стимулирования (поощрение работников не только за их профессионализм, но и за умение правильно взаимодействовать с партнерами);
- своевременное предупреждение и разрешение конфликтов в коллективе.

По мнению, **Б.Ф.Ломова, общение** – это сложный, многоплановый социально-психологический процесс установления и развития контактов между людьми, порождённый потребностью в совместной деятельности, коммуникации и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Общение и межличностные отношения неразрывно связаны друг с другом. Именно совместная деятельность общения вскрывает характер межличностных отношений, которые в этом случае могут быть положительны или отрицательны, отличаются разнообразием эмоциональных переживаний и сопереживаний, адекватностью или неадекватностью взаимопониманий, готовностью к содействию, сопротивлению друг другу.

Необходимым компонентом формирования межличностных отношений является **самооценка**. Все определения и теоретические представления о самооценке с некоторой долей условности можно разделить на три группы в зависимости от того, компонентом какой более широкой системы (личности, самосознания или «я») представляется самооценка, и какой её аспект (когнитивный, эмоциональный или регулятивный) выступает на первый план.

На формирование межличностных отношений большое влияние оказывает **уровень тревожности**. Психологическая тревожность проявляется в ощущениях напряжения, озабоченности, беспокойства,

нервозности и переживается в виде чувства неопределённости, беспомощности, бессилия, незащищённости, одиночества, грозящей неудачи, невозможности принять решение.

Не менее важную роль в формировании межличностных отношений играет **характер**. Характер представляет собой устойчивое сочетание психических свойств человека, в которых выражается его отношение к окружающему, способы поведения и реагирования. Характер – это единство индивидуального и типического, потому что в каждом симптомокомплексе свойств характера имеются свои особенные подструктуры с их неповторимыми взаимоотношениями. Вероятно, главными в симптомокомплексе характера являются волевые черты, которые при интеграции их свойств личности определяют силу и слабость характера. Таким образом, характер не является простой совокупностью или случайным набором отдельных черт. Все его свойства взаимосвязаны, взаимозависимы. В результате закономерных взаимосвязей черт характер представляет собой целостную иерархическую структуру. В этой иерархии одни черты основные, определяющие, ведущие, а другие – подчинённые. Каждое из структурных свойств характера формируется при жизни в онтогенезе как способ реализации отношений в деятельности и общении.

В структуре характера могут преобладать **интеллектуальные, эмоциональные или волевые компоненты**. Физиологической основой характера является **динамический стереотип**. Его особенности, так же как **воспитание и сложности отношений с людьми** могут породить акцентуации характера, то есть чрезмерные усиления отдельных черт, которые приводят к дисгармоничному обращению человека с другими людьми, неадекватному отношению к себе, деятельности и т.д.

Важным условием формирования межличностных отношений является **темперамент**. Темперамент – психическое свойство, особенности которого зависят от условий жизни и деятельности конкретного человека.

Взаимодействие со студентами

В условиях современного российского образования, когда происходит кардинальная смена подходов к обучению и воспитанию и учебно-дисциплинарная модель образования постепенно вытесняется личностно-ориентированной, реальным субъектом в рамках образовательной практики становится **обучающийся студент**.

Однако его **субъектность** не может быть описана, объяснена и понята без учета **социально-психологической характеристики социальной ситуации развития** и, прежде всего, его позиции в системе взаимодействия с ближайшим референтным окружением.

Анализ специальной литературы обнаруживает преимущественное внимание исследователей к учащимся наиболее массовых образовательных учреждений, хотя и здесь собственно социально-психологические аспекты проблемы нередко либо остаются на периферии исследовательской практики, либо выступают как фоновые, связанные с проблематикой психологии развития и педагогической психологии.

Безусловно, психологические проблемы студенчества не обойдены вниманием психологов-теоретиков и практиков, но совершенно очевидно, что этот круг вопросов до конца еще не прояснен.

Учебные группы студентов на разных курсах имеют качественно отличный уровень социально-психологического развития, проходя в рамках своей жизнедеятельности ряд этапов — от «становящихся», затем «зрелых» и до, по сути дела, «умирающих» контактных сообществ. При этом интрагрупповая

структура на каждом из вышеперечисленных этапов носит специфическую форму как в аттракционном, референтном, так и во «властном» плане. Понятно, что подобная специфика решающим образом влияет на характер взаимоотношений и в системе «студент – студент», и в системе «педагог – студент».

Обнаруженные в исследовании социально-психологические зависимости интрагруппового статуса студентов разных курсов и их собственного взаимовосприятия и восприятия их преподавателями могут использоваться практическими психологами вузов в качестве базового материала при анализе межличностных отношений в конкретном учебно-воспитательном коллективе вуза и формулировании практико-ориентированных рекомендаций по их оптимизации.

Таким образом, межличностные отношения – социально-психические явления, заключающиеся во взаимодействии людей, находящихся в какой-либо группе, составляющей ядро их общения и объективно проявляющихся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

(Источники: <http://psychlib.ru/mgppu/periodica/VP042007/Ком-056.htm>] Попков В. А., Коржуев А.В. Теория и практика высшего профессионального образования. М.: Изд-во МГУ, 2004; Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. М.: Изд-во МГУ, 2003; Социальная психология образования. /Под ред. А.Н. Сухова. М.: Изд-во МГУ, 2005 [<http://psychlib.ru/mgppu/periodica/VP042007/Ком-056.htm>])