

Раздел 1. Субъект социально-психологического пространства

Тема 1.1 Организация социально-психологического пространства

В результате изучения материала вы узнаете:

- что представляют собой социальное взаимодействие и социальная компетентность;
- что социальное пространство состоит из множества слоев и полей;
- что лежит в основе социальной стратификации,
- почему люди выбирают тот или иной стиль жизни,
- как переместиться из привычного социального слоя в более высокий;
- какие функции выполняют социальные институты и могут ли они причинять вред обществу;
- как общество заботится о своем благополучии и следит за соблюдением социальных норм.

1.1.1 Введение в учебный курс.

Цель данного учебного курса – освоить психологический и социологический инструментарий для обретения социальной компетентности. Социальная компетентность подтверждает, что индивидуальные способности и умения человека отвечают требованиям ситуации межличностного и социально-ролевого взаимодействия.

Социальное взаимодействие (Г. Блумер) – это не обмен действиями, а непрерывный диалог. Взаимодействие происходит тогда, когда действие еще не совершено, но намерения субъекта уже осознаны, проинтерпретированы человеком и вызвали у него соответствующие состояния, стремления и ответные реакции.

Социальное взаимодействие, подчеркнем, – это не само действие, а подготовка к нему. Результатом такой подготовки выступает социальная компетентность человека.

Современному человеку необходимо много знать о природе человека и человеческого сообщества, уметь взаимодействовать с представителями разных культур, понимать и принимать людей во всем их многообразии. Поэтому проблемами социальной компетентности занимаются представители различных областей гуманитарного и социального знания: социологи, психологи, педагоги, юристы, экономисты.

Мировое сообщество разработало и предложило включить в процесс обучения подрастающего поколения ряд универсальных компетенций. Овладение этими компетенциями поможет молодому человеку встроиться в сложно организованный современный мир.

Учебный курс «Социальное взаимодействие в отрасли» ориентирован на формировании четырех компетенций. Основой для разработки теоретических и практических занятий являются семь индикаторов как показатели освоения соответствующей компетенции (табл.).

Таблица

Универсальные компетенции в учебном курсе

Компетенция	Индикатор
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Восприятие целей и функций команды, идентификация ролей членов команды и собственной роли в ней
	УК-3.2 Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия, самопрезентация
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.4 Использование различных цифровых средств, позволяющих во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.4 Идентификация собственной личности в условиях культурного разнообразия
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Формулирование целей личностного и профессионального развития, условий их достижения с учетом личностных и временных ресурсов
	УК-6.2 Самооценка уровня развития в различных сферах жизнедеятельности, определение путей саморазвития
	УК-6.3 Выбор приоритетов профессионального роста, выбор направлений и способов совершенствования собственной деятельности

Учебный курс «Социальное взаимодействие в отрасли» включает 8 теоретических и 16 практических занятий (см. Рабочую программу).

Изучение лекционного материала позволит вам сформировать информационную составляющую социальной компетентности. Вы освоите знания из различных научных областей психологии и социологии

Целью практических занятий является формирование новых умений и совершенствование уже приобретенных вами умений.

В каждом практическом занятии вам необходимо выполнить задания и изучить комментарии к ним.

Освоение практических занятий проверяется при выполнении контрольной работы.

1.1.2 Общество как социальное пространство

Социальное пространство — многомерное пространство социальных процессов, социальных отношений, социальных практик, социальных позиций и социальных полей, функционально связанных между собой. Это среда, в которой осуществляются социальные отношения.

Общество делится на множество автономных «полей» или «слоёв» (см. рис. 1) с особой социальной жизнью, независимой от воли действующих в них лиц: поле экономики, поле науки, религии, искусства и др., причем Экономический интерес утвердился в качестве господствующего принципа. На каждом поле существуют свои законы. Поля представляют собой «пространства игры». Стратегические победы «игрока» на различных полях зависят от его возможностей распоряжаться определенными ресурсами.



Рисунок 1. Социальное пространство

Организация социального пространства осуществляется через общественный договор и теории социального обмена.

Теория общественного договора предлагает объяснение происхождения

взаимных обязанностей и прав в обществе и их обязывающей силы. Т. Гоббс утверждал, что в досоциальном состоянии у людей есть абсолютная личная свобода, и они подвергаются угрозе физического насилия и эксплуатации. С целью устранения этой угрозы люди вступают друг с другом в общественный договор, посредством которого они отказываются от абсолютной индивидуальной свободы в пользу третьей стороны (государства), гарантирующей в этом случае социальный порядок и стабильность.

В социологии теория общественного договора не имела важного значения. Т. Парсонс пытался показать, что фундаментом общества является не общественный договор и государственный аппарат принуждения, а существование консенсуса относительно ценностей и норм. Таким образом, на смену классической теории общественного договора пришли теории консенсуса, взаимности и обмена. Они подчеркивают взаимную ответственность и зависимость друг от друга.

В *теории социального обмена*, человек стремится максимизировать выгоду и минимизировать издержки в социальном пространстве. Например, элементы семейной жизни включают в себя: издержки (усилия, вложенные в отношения, и негативные стороны партнера), затраты (время, деньги, усилия и т.д.), вознаграждение (чувство принятия, поддержки, дружеского общения и т.д.) Результатом обмена является удовлетворение и зависимость отношений. Ценность тех или иных отношений определяется как вознаграждение - издержки ($Worth = Rewards - Costs$).

1.1.3 Социальная структура

Каждое общество имеет свою структуру. Элементами этой структуры являются социальные группы, а также связи и отношения между ними.

Роль социальной структуры:

- 1) организует общество в единое целое;
- 2) способствует сохранению целостности и стабильности общества.

В основе социальной структуры лежит общественное разделение труда, наличие специфических потребностей и интересов, ценностей, норм и ролей, образа жизни и иных признаков различных социальных групп. Для описания системы неравенства между группами (общностями) людей в социологии широко применяют понятие «социальная стратификация».

Очевидно, что люди различаются во многих отношениях, и далеко не все эти различия приводят к образованию социальных слоев. Слои складываются на основе таких различий, в которых проявляется неравенство между членами общества. Что это за различия?

В самом общем виде неравенство означает, что люди живут в условиях, при которых они имеют неравный доступ к ограниченным ресурсам материального и духовного потребления. В тех случаях, когда эти различия между людьми позволяют провести иерархическое ранжирование социальных слоев, можно говорить о наличии в обществе социальной стратификации, т.е. системы социальных слоев (страт).

Социальная стратификация (от лат. *stratum*— слой, настил и *facere*— делать) – это система, включающая множество социальных образований, представители которых различаются между собой неравным объёмом власти и материального богатства, прав и обязанностей, привилегий и престижа.

Страта - это реальная, эмпирически фиксируемая общность, социальный слой, группа людей, объединённая каким-либо общим социальным признаком (имущественным, профессиональным, уровнем образования, властью, престижем и др.).

Историческими примерами стратификационных систем могут служить рабство, кастовая система, сословия и классы. Переход людей между этими стратами практически невозможен.

Существуют два основных подхода к объяснению стратификации. Один из них (функционалистский) получил наибольшее развитие в американской социологии. Его сторонники считают, что есть люди, «сделавшие» себя —

победители (winners) и есть неудачники (losers). Из такой логики анализа вырисовываются страты, определяемые только с помощью количественных сравнений: высшая, средняя, низшая.

Второй подход (структуралистский) рассматривает социальную стратификацию через призму отношений социальных групп. Причиной стратификации является иерархическое устройство общества. У него всегда есть верх и низ; чем выше, тем меньше мест. Поэтому даже если все будут гениальны и наделены героическим характером, наверх смогут попасть лишь немногие.

При этом успех индивидов объясняется не только и не столько их личными качествами, сколько тем, с какого уровня они стартовали: получившему в наследство млн. долларов или/и дорогое образование легче стать миллионером или крупным чиновником, чем сыну безработного.

1.1.4 Стиль жизни

Одной из важных характеристик любого общества является то, как живут люди этого общества: как они питаются, одеваются, чем занимаются. В любом обществе не только всегда существуют богатые и бедные, но определяются характерные для них способы поведения и потребления. Например, для более образованных и состоятельных слоев западного общества свойственны предпочтения шампанского, гольфа и оперы, а для рабочих - пива, футбола и популярной музыки.

Как и почему происходит формирование таких достаточно устойчивых структур поведения, и призвана ответить концепция стиля жизни.

Стиль жизни – это система практик, повторяющихся в повседневном поведении и определяющих положение человека в социальном пространстве.

Стиль жизни распознается по ряду внешних признаков, среди которых существенны: внешний вид (одежда, прическа, макияж и т. д.), дизайн и функциональность жилища, вещей, язык повседневного общения, знаки и

символы как средства коммуникации, особенности труда, быта, досуга, круг интересов, отличие «своих» и «чужих» в разных сферах жизнедеятельности.

Более сложным является понимание внутренних характеристик стиля жизни, и прежде всего организующей его картины мира (культурной картины мира). Влияние на стили жизни моды, рекламы, СМИ и других сильных средств потребительских ориентаций возможно в той мере, в какой это допускается картиной мира, в преимущественно образной, дологической форме, отражающей ценностно-нормативную систему, освоенную личностью в ходе социализации.

Выбор жизненных стилей предопределен в одних случаях стремлением усилить социальную позицию путем демонстративного потребления, в других - стремлением закрепить свой статус ориентацией на «высокую культуру». Следовательно, потребление и становится формой знаковых различий социальных страт, а стилизация жизни усиливает эти различия и выступает формой воздействия на группы с другими жизненными стилями, навязывания им своего видения человека и мира.

Психологи понимают стиль жизни несколько иначе. Для них жизненный стиль – это уникальный способ, выбранный человеком для следования своей жизненной цели, это интегрированный стиль взаимодействия с жизнью вообще. Каждый человек создает свое представление о себе и мире, которые и определяют его поведение. Он избирательно преобразует и интерпретирует свой опыт, активно выискивает одни переживания и избегает других, формируя различные паттерны по отношению к миру.

Стиль жизни личности складывается у ребенка в первые четыре-пять лет жизни и наиболее отчетливо проявляется в установках относительно профессии, сотрудничества и любви. А. Адлер выделяет четыре типа установок, сопутствующих стилю жизни:

1. Управляющий тип - человек самоуверенный, активный, деятельный, но в своих интересах. Ему присуща установка превосходства. Такие люди склонны

к антисоциальным действиям.

2. Берущий тип – человек склонный удовлетворять свои потребности за счет других. Его задача - получить от жизни как можно больше, не затрачивая усилий.

3. Избегающий тип – человек, не нацеленный на социальную активность; у него нет стремления самостоятельно решать собственные проблемы. Больше страшится неудач, чем стремится к успеху.

4. Социально полезный тип – зрелая личность. У такого человека высокая активность и высокие социальные интересы. Он не боится неудач, самостоятельно решает свои проблемы, способен проявить ответственность и заботу о других.

1.1.5 Социальная мобильность

В мире не существует общества, которое характеризуется полной, стопроцентной закрытостью. Даже в кастовых системах существуют исключения, и люди могут перемещаться из более низких страт в более высокую.

Социальная мобильность – это любое перемещение индивида или группы от одной социальной позиции к другой.

П. Сорокин выделяет два основных типа социальной мобильности:

1) горизонтальная мобильность – момент перехода, передвижения индивида или социальной группы от одной социальной позиции к другой, лежащей на одном уровне (религиозная мобильность, территориальная, семейная);

2) вертикальная мобильность - движение, переход индивида или группы в вертикальном направлении (вниз или вверх) с одного уровня общественной иерархии на другой, связанное с изменением социального статуса индивида (экономическая, политическая, профессиональная и др.).

Одна из форм горизонтальной мобильности – миграция - перемещение

людей из одного региона или страны в другой регион или страну. Например, трудовая миграция из Средней Азии в Россию в поисках более выгодной работы. Более подробно этот феномен рассмотрим в одной из следующих тем.

Продвижение индивидов по каналам социальной мобильности регулируется с помощью социальных барьеров и фильтров — совокупности ролевых требований, соответствующих тому или иному месту в социальной системе. Пути, по которым перемещаются люди из одних социальных групп в другие, называют каналами социальной мобильности или социальными лифтами. В открытых обществах существует большое количество социальных лифтов. В закрытых обществах смена статуса не поощряется, существуют барьеры на этом пути. Необходимо отметить, что не только индивиды, но и социальные группы могут изменить привычную социальную среду и свою позицию, переместившись вниз или поднявшись вверх по социально-экономической шкале.

Групповая мобильность вносит изменения в структуру стратификации, влияет на соотношения основных социальных пластов, ведет к появлению новых групп в сложившейся системе иерархии. Причины групповой мобильности связаны с глубокими изменениями социально-экономической структуры общества, со сменой политических приоритетов, идеологических ориентаций, системы ценностей и норм. В этом случае «наверх» поднимаются те политические силы, которые уловили изменения, произошедшие в обществе.

1.1.6 Социальные институты

Одной из форм социального пространства является социальный институт.

Социальный институт — исторически сложившаяся или созданная целенаправленными усилиями форма организации взаимодействия людей в определенной сфере жизни общества, в рамках которой происходит удовлетворение разнообразных потребностей. Основу социального института составляют роли и правила поведения, которых должны придерживаться все

члены общества, то есть социальные нормы.

Обычно выделяют пять основных комплексов институтов:

(1) экономические институты, служащие для производства и распределения товаров и услуг;

(2) политические институты, регулирующие осуществление власти и доступ к ней;

(3) институты стратификации, определяющие размещение позиций и ресурсов;

(4) институты родства, связанные с браком, семьей и социализацией молодежи;

(5) институты культуры, связанные с религиозной, научной и художественной деятельностью.

В рамках основных институтов существуют институты более частного порядка, например, в сфере института политики можно выделить институты государственной власти, политические партии, вооруженные силы и др.; в рамках института экономики – институт банковской деятельности, институт торговли, строительную сферу и др.

Определить принадлежность социальной общности к социальному институту можно по следующим признакам (см. рис.)



Рис. Признаки социальных институтов

При изучении социальных институтов следует обратить особое внимание на их социальные функции.

Функция – это роль, которую социальные институты вносят в благополучие общества. Функции социального института можно разделить на явные и латентные, универсальные и специфические.

Явными называются те функции социального института, для выполнения которых он создавался.

Латентные (скрытые) функции – это позитивные последствия реализации явных функций, которые не программировались создателями социальных институтов. Например, США и Европа перестраивали институт экономики по принципу глобализации, то они перенесли часть промышленного производства в Китай. Это укрепило их государственные и экономические позиции (явная функция). Но они не могли предвидеть, что ровно через 40 лет после этого Китай займет второе место в мировой экономике и позиции США и Европы станут слабее (латентная функция).

Из *универсальных* функций можно выделить функции социализации, закрепления и воспроизводства определенных общественных отношений, интегративную (содействие социальной сплоченности), коммуникативную, функцию трансляции культурных образцов.

Но у каждого института существуют и свои *специфические*, свойственные только ему, функции.

Кроме функций можно выделить **дисфункции** социального института – вред, который институт наносит обществу неудовлетворительным решением поставленных задач.

Возникновение дисфункций обусловлено следующими основными причинами:

1. Социальные институты не успевают за быстрым ростом общественных потребностей
2. В ситуации, когда социальный институт вынужден брать на себя

ответственность за удовлетворение какой-либо новой общественной потребности, должно пройти некоторое время, прежде чем он научится делать это качественно. В течение этого времени деятельность института носит зачастую дисфункциональный характер.

3. Дисфункции могут возникать при попытке какого-либо социального института монополизировать удовлетворение всех или, по крайней мере, большинства социально значимых потребностей. В историческом опыте можно отметить такие попытки со стороны религии, государственных или негосударственных политических институтов.

Строительная сфера обладает всеми указанными выше признаками социального института. Вместе с тем она является составной частью социального института экономики.

Строительная сфера выполняет чрезвычайно важные социальные функции:

- удовлетворение потребности граждан в жилье;
- удовлетворение потребности государства в различных гражданских и военных объектах;
- удовлетворение потребности различных отраслей экономики в промышленных и инфраструктурных объектах;
- природоохранная деятельность, связанная со строительством дамб, мелиоративных сооружений и др.;
- стимулирование роста других отраслей экономики: транспорта (до 30 % перевозок – строительные грузы), химической промышленности (используемые в строительстве лаки, красители, линолеум и др.), лесной и деревообрабатывающей промышленности (пиломатериалы, паркетная клепка и др.), металлургии (арматура, прокат), горнодобывающей промышленности (песок, гравий, гранитная крошка).

Можно перечислить также дисфункции строительства:

- выполнение работ на невыгодных для клиентов условиях (например,

завышение стоимости работ);

- присвоение средств участников долевого строительства;
- «точечная застройка», съедающая социальное пространство жителей соседних домов;
- наем бесправных мигрантов, что понижает стоимость отечественной рабочей силы;
- несвоевременная выплата зарплаты персоналу.

Поиск путей минимизации дисфункций в строительной сфере целесообразно искать в следующих направлениях:

- 1) широкое привлечение общественности к решению вопросов градостроительства;
- 2) снижение уровня монополизма в строительстве;
- 3) усиление правового контроля в сфере строительства;
- 4) привлечение социологов для диагностики и оптимизации социальной обстановки вокруг строительства;
- 5) совершенствование миграционного законодательства.

1.1.7 Социальные нормы и социальный контроль

Для того чтобы общество стабильно функционировало, составляющие его индивиды должны поступать в соответствии с установленными социальными нормами. Социальные нормы с социологической точки зрения – это неформальные договоренности, которые регулируют поведение членов общества. Если поведение выходит за нормы, принятые в обществе, оно называется отклонением или *девиантным поведением*. Это то, что общество в данный момент считает ненормальным, т.е. в большей степени это социальная договоренность, ведь одни и те же действия одобряемы в одних обществах и не допустимы в других.

В сложном, изменяющемся мире (вследствие реформ, революций, кризисов, миграций) традиционные стандарты и нормы разрушаются. В этих

условиях люди испытывают тревогу, страх перед неопределенностью, запутанность и дезориентацию в выборе линии поведения. На научном языке это явление называется аномия.

Аномия – состояние общества, характеризующееся распадом норм, регулирующих социальное взаимодействие. Данное понятие введено Э. Дюркгеймом. В коммерческой и промышленной сферах социальной жизни аномия является хроническим явлением.

Соответствие поведения индивидов принятым в обществе нормам жизненно важно как для социума в целом, так и для каждого человека. Социальным механизмом, регулирующим поведение индивида в рамках общественно принятых норм, является социальный контроль. Социальный контроль оберегает общество от социальной аномии и избыточного уровня девиации.

Социальный контроль представляет собой совокупность ценностей и норм общества (моральных, правовых), а также санкций к их нарушителям.

Социальные нормы – социально одобряемые или законодательно закреплённые правила, стандарты, образцы, регулирующие социальное поведение людей.

Социальные санкции – средства поощрения и наказания, стимулирующие людей соблюдать социальные нормы

Важными механизмами социального контроля являются привычки, традиции, ритуалы. Они особенно действенны в ситуациях чрезвычайной социальной напряженности: болезни, безработицы, смерти, стихийного бедствия и т. п. Ритуальные действия в таких ситуациях смягчают эмоциональное напряжение, приводят в порядок мотивационную сферу.

Социальный контроль подразделяется на несколько видов.

Самоконтроль – применение санкций, совершаемое самим человеком, направленное на себя.

Внешний контроль – совокупность институтов и механизмов,

гарантирующих соблюдение общепринятых норм поведения и законов.

Внешний контроль, в свою очередь делится на:

- *неформальный*, основанный на одобрении или осуждении родственников, друзей, коллег, знакомых, а также общественного мнения, которое выражается через обычаи и традиции либо средства массовой информации. Он связан с процессом взаимного контроля участников какого-либо процесса, коллектива, а также с различными формами реакции общественного мнения на поведение людей (социальное вознаграждение, наказание, убеждение, переоценку норм, осуждение, отказ от контактов и т.п.).

- *формальный*, основанный на одобрении или осуждении официальных органов власти и администрации. Формальный контроль осуществляют созданные государством контрольные органы, выполняющие функции контроля, различные организации, учреждения, а также правила, нормы, предназначенные для защиты порядка. К организациям социального контроля относятся правоохранительные органы, спецслужбы, суды и т.д.

В современном обществе, в сложном социуме, в многомиллионной стране невозможно поддерживать порядок и стабильность неформальными методами, так как неформальный контроль ограничен небольшой группой людей, поэтому он носит локальный характер. Напротив, формальный контроль действует на всей территории страны. Его осуществляют агенты формального контроля – специально обученные и получающие заработную плату за выполнение контрольных функций лица, носители социальных статусов и ролей – судьи, сотрудники правоохранительных органов, социальные работники, служители церкви и т.д. Формальный контроль осуществляют такие институты современного общества, как суды, образование, армия, производство, средства массовой информации, политические партии, правительство. Школа контролирует нас через экзаменационные оценки, правительство – посредством системы налогообложения и социальной помощи населению, государство – через полицию, секретную службу, государственные каналы телевидения,

органы печати и радио.

Тема 1.2 Субъект социального взаимодействия

В результате изучения материала вы узнаете:

- что человек формирует себя через активность, взаимодействуя с внешним физическим миром, с людьми, с самим собой;
- способы описания человека
- что генетически заданная конструкция является основой формирования психофизиологических свойств;
- как проявляются психофизиологические черты;
- что для самореализации человек использует внешние и внутренние ресурсы;
- список ограничений, который человек сам на себя налагает;
- психологические особенности мотивов и мотивации;
- что в профессиональной деятельности реализуются физиологические, социальные и психологические мотивы.

1.2.1 Уровни описания человека

Человек живет в сложном, изменчивом, неустойчивом мире, и ему жизненно необходимо найти ответы о самом себе, своих возможностях и своем предназначении. Человеку необходимо понимать других людей, а люди все очень разные.

Психологические черты – это то, что принадлежит человеку как нечто постоянное. Это устойчивые, повторяющиеся в различных ситуациях особенности поведения человека. Психологические черты отражают потребности, стремления человека, показывают другому как с ним надо взаимодействовать. Определив характерные особенности человека, можно предугадывать его поведение.

Все психологические черты Р. Кеттел разделил на две группы: исходные и поверхностные.

Поверхностные черты – психологические особенности человека, лежащие, так сказать, на поверхности. Проявляются эти черты в конкретных ситуациях, поэтому их можно зафиксировать в результате наблюдений или психологического эксперимента. Поверхностные черты не являются достаточным основанием для того, чтобы охарактеризовать личность в целом.

Исходные черты – основные обобщенные черты личности, которые и являются источником или причиной наблюдаемых на поверхности психологических особенностей.

Уровни, по которым психологи описывают человека, определяются по среде взаимодействия.

Конституциональный уровень. Каждый человек – это, в первую очередь, физическое тело, имеющее определенные физиологические особенности. Психофизиологические свойства индивида возникают на основе задатков, то есть того, что получено от рождения.

Психологов интересует конституция человека (строение тела), его мозг и нервная система. Ученые изучают тип нервной системы, темперамент, экстравертность-интровертность, природную и обусловленную ею социальную активность.

При взаимодействии физиологической природы человека с окружающей внешней средой проявляются вторичные свойства – психофизиологические черты.

Ролевой уровень. Человек живет среди людей, взаимодействуя с ними. В обществе каждый человек «играет роль».

Роль в психологии рассматривается как социальная функция личности и способ поведения человека, соответствующий принятым нормам в зависимости от его статуса или позиции в обществе. Все роли парные: ребенок – взрослый, мужчина – женщина, учитель – ученик, начальник – подчиненный, и т.д.

На ролевом уровне изучаются: мировоззрение, убеждения, моральные качества, чувства, социальная активность и социальный интеллект. Эти

психологические свойства человек приобретает при освоении ролевых норм и стереотипов.

Личностный уровень. При взаимодействии человека с самим собой образуются индивидуально-личностные черты. Пусковым моментом к формированию индивидуальности выступают *рефлексия*, позволяющая человеку осознать свои природные и ролевые особенности и перестроить их с учетом собственного «Я», а также *система ценностей*, определяющая направление развития личности.

Каждый уровень функционирует по-своему. Свойства одного уровня прямо не выводятся из свойств другого. Поэтому для построения прогноза относительно проявления того или иного свойства следует учитывать уровень, в котором это свойство зарождается, и уровень, в котором оно может проявляться.

1.2.2 Профили и типологии личности

Профессиональные психологи предпочитают описывать личность с помощью профилей. В профилях фиксируются наиболее значимые черты, находящиеся на разных полюсах в зависимости от степени выраженности. Сами профили строятся на основе тестирования с использованием нескольких тестов.

Например, модель «Большая пятерка» выделяет пять универсальных параметров личности (вопросов), позволяющих составить психологическую характеристику человека.

1. На что в большей степени ориентирован человек: на свой собственный внутренний мир или мир внешний? (экстраверсия)
2. Доброжелателен он или не очень? (доброжелательность)
3. Сознательный или безответственный? (сознательность)
4. Эмоционально устойчив или неустойчив? (нейротизм)
5. Умен или не очень? (открытость опыту)

Однако чаще всего, на практике используют типологии.

Типологии личности – это попытка классификации людей по типам с учетом связи между их физическими (физиологическими) и психологическими особенностями. Сторонники этого подхода рассматривают личность как целостное образование, не сводимое к комбинации отдельных психологических черт. Наиболее древней является типология темпераментов Гиппократов. Самая известная типологии XX века – это типология К.Г. Юнга. Теория построена на критерии направленности субъекта на внешний или внутренний мир.

Современные исследования показывают, что описания отдельных черт личности или их совокупности в типологиях недостаточно для понимания и предсказания индивидуальных особенностей поведения человека.

1.2.3 Генетически заданная конструкция

Человек рождается с определенными генетически заданными физиологическими особенностями. Психологов интересует строение тела, мозг и тип нервной системы.

Рассмотрим основные свойства нервной системы.

Сила как свойство нервной системы отражает предел работоспособности клеток головного мозга в ситуации сильного или длительного возбуждения.

На основе силы формируются такие черты поведения как: впечатлительность (порог чувствительности); способность адаптироваться; выносливость; качество настроения; реакция на опасность.

Человек с сильным типом нервной системы сохраняет высокий уровень работоспособности при длительном и напряженном труде. Даже устав, он быстро восстанавливается, в сложных неожиданных ситуациях держит себя в руках, не теряет эмоционального тонуса и бодрости.

Нервная система слабого типа обладает более тонкой чувствительностью, способностью реагировать на стимулы низкой интенсивности. Люди со слабым типом лучше выполняют монотонную работу, быстрее запоминают, у них, как

правило, легче формируются условные рефлексы.

Подвижность нервных процессов влияет на активность, различающуюся темпом, частотой, интенсивностью. Человек, нервная система которого характеризуется высокой подвижностью, обладает способностью быстро и адекватно реагировать на изменения ситуации, легко отказывается от выработанных, но уже не годных стереотипов. Быстро приобретает навыки, легко привыкает к новым условиям и людям. Без труда переходит от покоя к деятельности и от одной деятельности к другой. У него быстро возникают и проявляются эмоции. Он способен к мгновенному запоминанию, ускоренному темпу речи.

Низкая подвижность нервных процессов указывает на высокую инертность, которая затрудняет переход человека к новым навыкам. В этом случае говорят об *инертности* нервных процессов. Такой человек часто избегает незнакомых ситуаций.

Уравновешенность нервных процессов. Известно, что скорость возникновения и скорость прекращения нервного процесса может различаться. У одних людей возбуждение преобладает над торможением, у других преобладают тормозные процессы.

Идеальным вариантом является уравновешенность нервных процессов. Человек с уравновешенными нервными процессами без труда подавляет ненужные и неадекватные желания, прогоняет посторонние мысли. Работает равномерно, без случайных взлетов и падений. Он спокоен и собран даже в обстановке с повышенной нервозностью. На основе уравновешенности нервных процессов формируются такие черты поведения как концентрация внимания, отвлекаемость; ритмичность.

Особенности нервных процессов ярко проявляются в темпераменте.

1.2.4 Темперамент

Это понятие известно более двух тысяч лет. Оно связано с именами врачей

римского Галена и греческого Гиппократ.

Физиологической основой темперамента являются не только свойства нервной системы, но и строение тела (конституция), а также обмен веществ в организме, его особенности и скорость протекания. Характеристики темперамента являются природной основой для формирования определенных психологических черт личности. Первоначальное мнение о другом человеке складывается у нас на основе его темперамента.

В психологической практике используются четыре типа темперамента, которые соответствуют четырем типам нервной системы.

Сангвиник - нервная система I типа: сильная; уравновешенная; подвижная. Он быстро приспосабливается к новым условиям, хорошо контактирует с людьми, обладает богатой, подвижной и выразительной мимикой. У него легко возникают и сменяются чувства, настроение отличается неустойчивостью.

Холерик - нервная система II типа: сильная; неуравновешенная, подвижная. Как и сангвиник, он готов к быстрой реакции, поэтому бывает вспыльчив и раздражителен; не умеет терпеть, сдерживать свои желания и ждать. Увлечшись каким-либо делом, холерик работает до изнеможения. Он настойчив и склонен к нервным срывам.

Флегматик - нервная система III типа: сильная, уравновешенная, инертная. У него хорошая сопротивляемость сильным и продолжительным воздействиям. Настойчивый и упорный. Рассчитав свои силы, доводит дело до конца, не тратя лишних сил. Флегматик с трудом привыкает к новым людям, постоянен в отношениях.

Меланхолик - нервная система IV типа: слабая, неуравновешенная, подвижная или инертная. У меланхолика самая высокая чувствительность и впечатлительность. Ему трудно на чем-то долго сосредоточиться. Мимика и движения у него невыразительны, голос тихий. Чрезмерно обидчив. В группе людей он с трудом налаживает отношения, даже если и стремится к общению.

Необходимо отметить, что у человека в той или иной мере представлены

все типы темпераментов, но в разных пропорциях. Ведущий темперамент наиболее полно проявляется в трудные моменты жизни.

Свойства темперамента являются врожденными. Они наиболее устойчивы и постоянны по сравнению с другими особенностями человека и с большим трудом поддаются изменениям. Знать свои особенности темперамента человеку надо для того, чтобы выявить, какие виды и способы деятельности больше соответствуют его природной предрасположенности.

В современной психологии более, чем темперамент популярны понятия экстравертность и интровертность.

Экстраверт ориентируется на внешний мир, который отличается сложностью, непредсказуемостью, часто меняется, колеблется сильно и неожиданно. Внешний мир предполагает силу и выносливость нервных процессов, быстроту реагирования. Экстраверты – это активные, инициативные и импульсивные люди, гибкие в поведении, легко адаптируются в новой среде, в том числе и социальной, хорошо справляются с работой, требующей быстрого принятия решения.

Интроверт ориентируется на внутренний мир, который существует по иным законам. Он требует особой чувствительности, способности уловить невидимые нюансы движения собственной души. А в быстроте реакции просто нет необходимости. Интроверты – это люди, склонные к размышлению и самоанализу, необщительные и испытывают трудности в социальной адаптации. Они обычно показывают более высокие результаты по тестам интеллекта, лучше справляются с монотонной работой.

1.2.5 Мировоззренческие и психологические установки

Человек взаимодействует с окружающими его людьми по определенным правилам. Эти правила задают «роль». Она же определяет способы поведения человека. На ролевом уровне формируется: мировоззрение и психологические установки, базовые ценности и представления об успехе, убеждения,

моральные качества, социальная активность и социальный интеллект.

Жизненные установки (мировоззренческие и психологические) формируются у человека с момента рождения в той или иной мере, определяют всю жизнь человека.

Самый сложный для изучения и понимания является глубинный уровень *мировоззренческих установок*. Он включает базовые предположения, которые принимаются человеком бездоказательно. Это отношения к природе, работе, человеку, а также понимание реальности, времени и пространства. Глубинный уровень имеет национальную, религиозную составляющую и поэтому с трудом корректируется.

Человека, живущего в третьем тысячелетии, нет необходимости убеждать в том, что мир стремительно меняется, настолько это стало очевидным. Поскольку новая реальность – это изменения, то и люди должны меняться, а вот с этим согласиться крайне сложно, особенно если речь заходит о самом человеке. Человек боится утратить старое, привычное, и боится нового, непривычного.

Психологическая установка – это готовность определенным образом воспринимать и действовать, понимать и трактовать объект восприятия, мышления или будущих событий. Установки складываются в результате прошлого жизненного опыта человека.

В зависимости от направленности выделяются три типа установок: операциональные, целевые и смысловые.

Смысловая установка: «Зачем делаю»

Целевые установки: «Что делаю»

Операциональные установки: «Как делаю»

Как быстро происходит у человека формирование новых психологических установок? Все зависит от характера установки:

Операциональные установки формируются быстрее всего. Это связано с развитием новых технологий. Новым способам (операциям) человека можно

обучить практически в любом возрасте.

Целевые установки вызываются целью и определяют устойчивый характер протекания действия. Если действие по достижению цели какой-то причине прерывается, то целевые установки проявятся в стремлении к завершению прерванного действия, даже если цель уже потеряла актуальность.

Смысловые установки наиболее трудны для корректировки. В процессе жизни у человека формируется тот или иной менталитет, который ориентирует его на определенные ценности и жизненные смыслы. Постепенно смысловые установки закрепляются в чертах личности.

1.2.6 Личностные ограничения

Психологи проводят многочисленные исследования среди населения всего земного шара в поисках ответа на вопрос: «Что мешает человеку быть успешным?». Потенциально человек может многое, а реально оказывается весьма посредственным. И причины, как убеждают психологи, лежат в самом человеке, в ограничениях которых он себе и устанавливает.

Каковы же эти ограничения?

Первое место неизменно остается за «незнанием себя и неумением управлять собой». Почему человеку так сложно понять самого?

Источником информации человека о самом себе является взаимодействие. Человек существует в нескольких группах, имеет различные роли, по-разному себя проявляет. Он получает информацию о себе из разных источников: мнения других людей, которые, конечно же, пристрастны, свое собственное представление как результат опыта, успешного или неудачного, сравнение с другими людьми или некими эталонами.

Центральным звеном, в котором аккумулируются знания человека о самом себе, является образ «Я». Он включает три составляющих: Я – физическое, Я – психическое, Я – социальное.

Образ «Я» предполагает и оценку своих качеств, признаков, перспектив и

возможностей. Желание иметь положительный образ «Я» нередко побуждает человека преувеличивать свои достоинства и преуменьшать недостатки. Чем важнее для личности оцениваемое свойство, тем вероятнее включение в процесс самооценки механизмов психологической защиты.

Самооценка – представление человека о самом себе, своих возможностях и способностях - является устойчивым структурным образованием. От самооценки зависят взаимоотношения человека с другими людьми, его критичность, требовательность к себе, отношение к успехам и неудачам. Самооценка выступает основой для уровня притязаний.

Уровень притязаний – это стремление человека к достижению целей той степени сложности, на которую он считает себя способным.

В процессе саморазвития человек способен создать более или менее достоверный образ самого себя. Образ «Я» нельзя построить раз и навсегда. Человек постоянно меняется, отказывается от чего-то отжившего, устоявшегося и приобретает новое, более перспективное. С возрастом адекватность самооценки повышается. У зрелых людей она более реалистична и объективна. Сказывается жизненный опыт, умственное развитие и уточнение уровня притязаний, приведение его в соответствие с реальностью.

Другой серьезной причиной, ограничивающей возможности человека, является неверная жизненная позиция, эмоционально окрашенная психологическая установка на себя и другого. Она может иметь четыре варианта.

Первая позиция: «Я хороший, другие хорошие и сама жизнь хорошая». Это позиция победителя. Он ощущает радость, оптимизм, стремление сотрудничать и познавать.

Вторая позиция: «Я-то хороший, а вот другие люди и жизнь в целом, плохие». Это позиция озлобленного пессимиста. Он испытывает раздражение, готов к конфликту и агрессии.

Третья позиция: «Все люди как люди, один я плохой в этой жизни». Это

позиция человека с комплексом неполноценности. Он испытывает неуверенность, испытывает страх неудач, избегает отношений.

Четвертая позиция: «Все плохо. Я – плохой. Да и другие не лучше». Это позиция побежденного. Он испытывает грусть, печаль, впадает в депрессию, игнорирует радость.

Как видим, только одна из четырех эмоционально окрашенных психологических установок на себя и другого не ограничивает возможности человека, не препятствует его саморазвитию.

Список ограничений можно продолжить: это отсутствие четких личных целей; неумение организовать себя; отсутствие доступа к энергетическим и психологическим ресурсам...

1.2.7 Время как ресурс

В жизни нужно многое успеть, ничего не упустив. О том, что для достижения любой цели требуются ресурсы, вы знаете. На вопрос о том, чего не хватает человеку, чтобы достигнуть желаемого, чаще всего называют время. Надо найти время, чтобы учиться и работать, играть и веселиться, дружить и любить, мечтать и размышлять ...

Ученые, изучая, особенности восприятия времени, установили, что повышение температуры тела вызывает переоценку времени, а ее понижение влечет за собой недооценку. Психотропные лекарства ускоряют психические процессы и переработку сигналов мозга, что влечет за собой преувеличение оценок времени. Успокаивающие средства, напротив, тормозят физиологические процессы и время недооценивается.

Восприятие времени во многом зависит от содержания деятельности. Когда человек занимается чем-то значимым и интересным, время буквально пролетает. Если событий мало, и они не интересны, то время течет медленно. При ожидании мало приятных событий, время проходит быстро, а вот при ожидании чего-то приятного, кажется, что время остановилось.

В философии и психологии разделяют время на часовое и событийное.

Время часовое определяют по часам и календарю. Любое действие начинается и завершается в определенном момент. Многие люди всегда подчиняются неутомимому бегу часов.

Событийное время. Психологическое время измеряется событиями. Само по себе событие не может быть существовать вне временного контекста. Это всегда событие прошлого, настоящего или будущего.

Управлять временем, совмещать часовое и событийное время – это одно из заветных желаний человека. Не удивительно, что книг по тайм-менеджменту очень много.

1.2.8 Мотивационная сфера

Почему одни люди ставят грандиозные цели и достигают их, с легкостью преодолевают любые преграды, а другие не делают даже попытки? На этот вопрос можно найти много разных ответов. Но есть один главный: человеку просто не хочется. Мотива нет.

Слово «мотив» известно каждому. Оно происходит от лат. *movere* – толкать, приводить в движение. Мотив побуждает человека к активности, он является той причиной (осознаваемой или неосознаваемой), которая лежит в основе выбора действий и поступков личности.

Психологи установили ряд закономерностей и особенностей проявлений мотивов. Вот некоторые из них.

1. Поведение человека всегда мотивировано.

Немотивированное поведение наблюдается только в двух случаях.

Во-первых, когда у человека не сформирована полноценная мотивационная сфера, например, у подростков. Именно поэтому, подростки считаются сложными, мало предсказуемыми.

Во-вторых, когда у человека есть нарушения в мотивационной сфере, например, у психически больных людей. Действия этих людей, как и

подростков, непредсказуемы.

Отсутствие разумных объяснений причин поведения не означает отсутствие мотива. В этом случае можно утверждать, что человек скрывает свои мотивы от других и/или от себя, не может осознать собственную мотивацию, разобраться в том, чего он на самом деле хотел или хочет.

2. Всякая деятельность полимотивирована. В каждой деятельности реализуется определенный набор мотивов. В управленческой деятельности, например, реализуются социальные мотивы. По мнению Г. Мюррея таких мотивов более двадцати.

3. Мотивы «одиночества не любят», они предпочитают жить сложной запутанной жизнью с передеванием, открытой борьбой и скрытыми интригами. Достаточно почитать художественную литературу, чтобы поверить: борьба мотивов – это реальность, кстати тяжелая для человека.

4. Мотивы подчинены строгой иерархии.

Ведущие мотивы находятся на вершине и ведут к определенной цели. Когда цель достигнута, то они уступают место новому мотиву или не уступают. Тогда у человека новых целей не появляется, он продолжает воспроизводить старую цель, хотя такой необходимости нет.

Доминирующие мотивы. Психологи считают, что есть два таких мотива: Стремление к успеху и Избегание неудач. Эти мотивы прямо противоположны.

Латентные или скрытые. Мотив может быть временно скрыт, он, как бы ждет своей очереди. Латентные мотивы могут быть постоянными, сопутствующими какой-то определенной цели. Латентные мотивы, как правило, относятся к неосознаваемым мотивам.

5. Уровень мотивации не постоянен.

Вхождение в деятельность обеспечивают побуждающие мотивы: они дают тот заряд, который обеспечивает человеку преодоление страха перед новым, неизвестным. При наличии таких мотивов говорят, что человек «загорелся».

Однако, как бы не была велика притягательность побуждающих мотивов,

их мощный энергетический запал рано или поздно кончается. Для кропотливой ежедневной работы, которая, возможно, и приведет человека к намеченной цели, нужна иная мотивация – поддерживающая. Поддерживающие мотивы удовлетворяют потребности человека, которые сложились у него ранее.

1.2.9 Мотиваторы трудовой деятельности

Одной из интереснейших практико-ориентированной работ по мотивации является исследование английских инструкторов по подготовке персонала Шейлы Ричи и Питера Мартина. В их исследованиях было задействовано около полутора тысяч менеджеров из различных стран мира.

Ричи Ш. и Мартин П. изучали мотиваторы, то есть то, ради чего человек готов трудиться. Всего было выделено 12 мотиваторов.

Все мотиваторы можно отнести к одному из трех уровней мотивации человека.

Физиологический уровень включает традиционные мотиваторы:

1. Высокий заработок и материальные поощрения.
2. Физические условия труда.

Социальный уровень включает:

3. Социальные контакты.
4. Взаимоотношения.
5. Признание.
6. Стремление к достижениям.
7. Власть и влияние.
8. Интересная и полезная работа.

Психологический уровень включает новые, ранее не учитываемые мотиваторы:

9. Структурирование.
10. Разнообразие и перемены.
11. Креативность.

12. Самосовершенствование.

Традиционные физиологические мотиваторы все чаще стали рассматривать не как мотиваторы, а условия работы. Эти условия (достойная заработная плата и комфортные условия труда) обязаны обеспечивать все работодатели.

Среди социальных мотиваторов самым значимым оказалось стремление к интересной и полезной работе. Это создает широкие возможности мотивации. В понятие интересная работа разные люди вкладывают разный смысл. Важно понимать то, что интересно одному, не интересно другому и не рассматривать интересы другого человека через свои собственные. Более сложным является поиск того, как создать у персонала ощущение полезности собственной деятельности. Внутри каждой организации много различных дел, смысл которых становится понятен только на конечном этапе.

Социальные контакты. Люди стремятся к социальным контактам, они любят общаться, получают удовольствие и положительные эмоции от общения, любят, когда их окружает много людей. Они стремятся работать обстановке, где есть возможность поболтать, обсудить разные проблемы. Они проявляют терпимость к окружающей суете, шуму. В этих людях легко распознать ярко выраженных экстравертов.

Если у человека этот мотиватор низкий, то это не означает, что у него нет потребности в общении с другими людьми или что у него проблемы с общением. Просто эти люди в меньшей степени нуждаются в других (интроверты). На работе они придерживаются практичного, потребительского отношения к окружающим. Им бывает жалко тратить свое время на «пустые разговоры», которые не относятся к работе.

Мотиватор взаимоотношения редко занимает ведущие позиции. Работа – это не то место, где люди стремятся установить долгие и близкие отношения. Но среди старшего поколения все еще прослеживается тяготение к «дружному (семейному) коллективу».

Психологические мотиваторы.

Два мотиватора: «структурированность» и «стремление к разнообразию и переменам» связаны с психофизиологическими особенностями человека.

Стремление к порядку и структурированию напрямую связано с уровнем тревожности и инертностью нервных процессов. Такие люди должны точно знать, что от них требуется. Они желают знать правила и быть уверенными, что они четко выполняют все положенные процедуры. Недостаток структурирования чреват для них серьезным стрессом. Однако следует подчеркнуть, что стремление к стабильности – это одно из естественных условий существования любого человека.

Стремление к разнообразию и переменам также связано с психофизиологическими особенностями человека: высокая скорость нервных процессов, быстрая переключаемость, преобладание возбуждения. С одной стороны, с такими людьми не возникает проблем в период изменений. Они легко включаются во все новое, любят всякие нововведения. Но, если вспомнить психофизиологические особенности этих людей, то не трудно предугадать какие проблемы могут возникнуть. Например, стремясь заняться «чем-то новеньким», они могут бросать задания незавершенными, избегают рутины, не желают устанавливать и обсуждать долгосрочные цели, правила вызывают у них раздражение и агрессию.

Есть еще один очень сложный мотиватор – стремление к самосовершенствованию. Это тот мотиватор, который лежит в основе саморазвития и самообразования. Среди психологических мотиваторов «стремление к самосовершенствованию» оказался самым значимым.

Тема 1.3 Установление контакта в межличностном взаимодействии

В результате изучения материала вы узнаете:

- на каких законах и механизмах строится восприятие человеком другого человека;
- на чем основано первое впечатление;
- как лучше вести себя при установлении контакта;
- как каналы восприятия влияют на понимание;
- как изменяются различные стороны общения при переходе в интернет-среду

1.3.1 Закономерности восприятия человека человеком

Общение предполагает взаимопонимание между участниками процесса, поэтому большое значение имеет то, как один человек воспринимает другого.

В психологии для обозначения процесса восприятия человека человеком используется термин – **социальная перцепция** (Дж. Брунер)

С одной стороны, восприятие человека человеком подчиняется общим закономерностям восприятия. С другой стороны, для человека человек обладает особой значимостью среди других предметов окружающего мира. Поэтому социальная перцепция будет «дополнена» специфическими элементами.

В восприятии другого человека всегда присутствует пристрастность. Это ведет к слиянию познавательных и эмоциональных компонентов, и придает оценочную и ценностную окраску воспринимаемому субъекту. Психологические установки, мотивы, цели воспринимающего – все это влияет на восприятие воспринимаемого.

В общем виде процесс восприятия одним человеком (наблюдателем) другого (наблюдаемого) разворачивается следующим образом.

Восприятие. В человеке доступны лишь внешние признаки, среди которых

наиболее информативными является внешний облик (физические качества, внешность) и поведение (совершаемые действия и экспрессивные реакции).

Интерпретация. Наблюдатель оценивает увиденные внешние признаки и делает некоторые умозаключения (часто бессознательно) о внутренних психологических свойствах партнера по общению.

Понимание. Сумма свойств, приписываемая наблюдаемому, в свою очередь, дает человеку возможность сформировать определенное отношение к нему. Это отношение чаще всего носит эмоциональный характер и располагается в пределах «нравится - не нравится».

Особое значение имеет первое впечатление о человеке. Именно оно является основой для «доставивания» образа другого человека.

1.3.2 Первое впечатление

Первое впечатление – это сложное психологическое явление, которое включает в себя чувственный, логический и эмоциональный компоненты. Несмотря на то, что формирование первого впечатления, сложный процесс, длится он лишь 90 секунд. Именно столько необходимо нам, чтобы оценить человека и составить представление о нем, изменить которое в дальнейшем будет очень сложно. Оценивание осуществляется по ценностным шкалам: «хорошо – плохо», «красиво – безобразно», «полезно – вредно».

Эмоциональный способ напрямую зависит от привлекательности одного человека по отношению к другому. На осознанном уровне ведущим является зрительное восприятие, через которое поступает до 90% всей информации.

Итак, на что человек, в первую очередь, обращает внимание?

Телосложение, форма силуэта, цветовое предпочтение

«Высоко статусными» считаются силуэты, которые приближаются к вытянутому прямоугольнику с подчеркнутыми углами. Эти фигуры ассоциируются с серьезностью, основательностью. Не даром официальные встречи предполагают строгие костюмы. А вот шар и фигуры,

приближающиеся к нему, воспринимаются с улыбкой. Эти силуэты относят к «низко статусным». Поэтому на дружеских встречах («домашняя обстановка») предпочтительнее «мягкие», округленные вещи.

М. Люшер назвал цветовые предпочтения сигналами личности, «которые использует один человек, чтобы дать другому человеку понять, какого рода личностью он хотел бы считаться... «Сигнальщики», осознанно посылают сигналы, и таким образом быстрее достигают задуманных целей. Многочисленные исследования, проведенные психологами разных стран, позволило выдвинуть предположение, что за цветовым предпочтением скрывается определенный психологический типаж со своими потребностями, отношением к жизни, к проблемам и способам их разрешения.

Модуляция голоса, интонация, громкость, паузы

«Заговори со мной, чтобы я мог увидеть тебя» - фраза, произнесенная Сократом, точно передает огромное значение голоса человека, его интонациям, динамики. Человек произнес одну фразу – и все очарование исчезло, или, наоборот. И дело совсем не в том, что он сказал, а как сказал!

Акустический спектр речи отличается большой сложностью. Основные приметы речевой динамики – это мягкость и сила голоса, богатство интонационных характеристик, паузы, использование эффекта неожиданности. Продуманная речевая динамика способна придать любому сообщению убедительность, повысить силу внушения. Тембр речи – также один из факторов внушения. По наблюдениям психологов, в рекламных целях выигрышнее использовать мужской голос: баритон, особенно низкий, "бархатный".

Запах

Каждый человек имеет свой неповторимый запах. Этот запах так же уникален, как отпечатки пальцев. Восприимчивость к запахам тоже разная: натренированный человек способен различать до 10 тысяч всевозможных оттенков запаха. Африканец, живущий в дикой природе, способен уловить

запах своего друга, прошедшего по лесной тропинке несколько часов назад. Горожанин не ощущает до 70% городских запахов. Кстати, искусственные запахи действуют иначе, чем природные. Неважно, осознает человек запах или нет, он его все равно воспринимает и оценивает его.

Исследования показывают, что сенсорные каналы получения и переработки информации у разных людей представлены по-разному.

Репрезентативная система – это то, как человек кодирует информацию в своем мозге в одной или нескольких сенсорных системах, визуальной, аудиальной, кинестетической, вкусовой, обонятельной.

Каждый человек владеет всеми видами сенсорных каналов получения информации, но одна из трех систем представления информации, как правило, развита лучше других, выступая ведущей по отношению к другим. У подавляющего большинства людей ведущим каналом выступает зрение («визуалы»), у других – слух («аудиалы»), у третьих – осязание («кинестетики»). Преобладание обонятельного и вкусового восприятия мира встречаются редко.

Преобладание того или иного сенсорного канала оказывает значительное влияние как на психологические особенности человека, так и на его особенности восприятия другого. Особое значение это имеет при установлении контакта.

1.3.3 Репрезентативная система

Люди с разными ведущими репрезентативными системами отличаются друг от друга по характеру дыхания, тональностью голоса, темпу и ритму речи, жестикациям, напряжению тела. Слова (глаголам, прилагательные и наречия), которые эти люди предпочитают использовать, так же различны. Различия в репрезентативных системах партнеров усложняют общение, а сходство систем, напротив, упрощает. Вот краткая характеристика основных типов.

Визуальный тип, получаемую информацию представляет в виде зрительных образов, ярких картин. Их принцип слушания: «я должен видеть, чтобы слышать». Рассказывая что-то, эти люди жестикулируют руками, как бы воспроизводя в воздухе увиденное. В момент воспоминания визуалы обычно смотрят прямо перед собой, поднимая глаза, переводя их влево вправо. Темп речи визуала ускоренный; интонации голоса повышенные.

В речевых высказываниях люди данного типа используются глаголы, наречия и прилагательные преимущественно визуальной модальности, например, «представьте, взглянуть, вообразить, заметить, обрисовать, осветить, прояснить... мутный, наглядный, точка зрения и т.д.».

В процессе общения визуалу необходима дистанция, чтобы держать партнера в поле своего восприятия.

Аудиальный тип, получаемую информацию представляет в виде слуховых образов. Принцип слушания: «не смотреть, чтобы слышать». В момент воспоминания аудиалы как будто прислушиваются к тому, что им наговаривают на ухо. Поэтому их взор устремлен вниз, с наклоном головы влево или вправо. Темп речи ровный, размеренный; интонации голоса монотонные.

В речевых высказываниях они используют глаголы, наречия и прилагательные преимущественно аудиальной модальности, например, «послушайте, беседовать, заявлять, заглушать, молчаливый, громогласный, громко, тон, логично».

Кинестетический тип, получаемую информацию представляет в виде образов ощущений и движений. Их принцип слушания: «ощутить, чтобы слышать». В процессе общения кинестетику необходимо приблизиться поближе к партнеру. Вспоминая, эти люди как воссоздают, повторяют движения и ощущения тела. Их взор устремлен вниз или вправо вниз. Темп речи кинестетиков замедленный, интонации голоса пониженные.

В речевых высказываниях они используют глаголы, наречия и

прилагательные преимущественно кинеститической модальности, например, «расставьте, активный, болезненный, гладко, закидывать, ловко, неподвижный, нащупать, толчок, трудно, тупой и т.п.».

Ведущая сенсорная система человека оказывает большое влияние на совместимость и эффективность общения с другими людьми. Для того чтобы найти общий язык с человеком, установить с ним хороший контакт, надо уметь разговаривать с ним на «одном языке».

1.3.4 Способы интерпретации перцептивной информации

Как получается, что за 90 минут у человека складывается представление о другом, которое крайне редко меняется? Социальная перцепция – это не только восприятие, но и другие психические процессы: память, мышление, воображение. Человек интерпретирует увиденное определенным образом.

Экспериментально обнаружены четыре основных способа интерпретации:

- Аналитический: каждый из элементов внешности связывается с конкретным психологическим свойством личности.
- Эмоциональный: качества личности приписываются человеку в зависимости от эстетической привлекательности его внешности.
- Перцептивно-ассоциативный: человеку приписываются качества другого человека, внешне на него похожего.
- Социально-ассоциативный: человеку приписываются качества того социального типа, к которому он отнесен в процессе восприятия его внешности.

Эти способы являются результатом тысячелетнего познания человека человеком. И они действенны, но только в тех условиях, в которых человек вырос. Все меняется, когда человек попадает в другую среду, где внешние признаки человека не совпадают с привычными. «Перенос» ведет к серьезным ошибкам и служит порой причиной трагических недоразумений.

Приведем несколько примеров.

Европейцы описывали свое первое посещение азиатских территорий. До этого момента ни те, ни другие друг друга не видели. У европейцев глаза широко раскрыты, а у монголоидной расы глаза узкие с нависающим верхним веком. Вспомните, что происходит с глазами человека, который злится. Да, глаза расширяются и это у европейцев показатель агрессии, выраженной злости.

Что же могли подумать азиаты о вновь увиденных людях – «они такие злые и агрессивные, поэтому у них глаза всегда раскрыты». Что обычно происходит, когда человек лжет? Глаза естественным образом сужаются, человек прячет глаза. Что можно подумать в этом случае? «Они все время лгут, им нельзя доверять».

Способы, которые человек использует в социальной перцепции, имеют не высокую достоверность. Следует учесть еще и тот факт, что в процессе восприятия могут происходить искажения. Среди них наиболее исследованы три: эффект ореола («гало-эффект»), эффект новизны и первичности, а также эффект, или явление, стереотипизации.

Суть *эффекта ореола* заключается в формировании специфической установки на наблюдаемого. Если первое впечатление о человеке благоприятно, то в дальнейшем его поведение, черты и поступки начинают переоцениваться в положительную сторону.

Часто бывает так, что до начала взаимодействия у людей уже имеется определенный образ-установка в отношении партнеров по общению. Эта установка может быть связана с опытом прошлого общения или полученной информацией. Этот образ, появившийся ранее, выполняет роль «ореола». Он мешает увидеть другие черты и проявления объекта восприятия. Эффект ореола, при формировании первого впечатления, проявляется в том, что общее благоприятное впечатление ведет к позитивным оценкам и новым качеств. Общее неблагоприятное впечатление умножает негативные оценки. Этот эффект проявляется особо тогда, когда воспринимающий имеет минимальную

информацию об объекте восприятия.

Эффекты «первичности» и «новизны» касаются значимости порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. В ситуациях восприятия незнакомого человека преобладает эффект первичности. Как более значимая воспринимается информация, полученная ранее, и именно она оказывает влияние на общее впечатление, если появляются новые, противоречивые данные об этом человеке.

Эффект новизны противоположен эффекту первичности. В ситуациях восприятия знакомого человека, определяющей оказывается последняя информация. Известен также *эффект проекции* - когда приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному - свои недостатки, то есть наиболее четко выявлять у других именно те черты, которые ярко представлены у нас.

Стереотипизация – это в психологии процесс образования стабильного образа или представления определенных событий, явлений, людей. В дальнейшем человек следует своим убеждениям, личному опыту и не желает ничего менять. Все рассмотренные эффекты можно рассматривать как проявление особого процесса стереотипизации.

1.3.5 Установление контактов

Устанавливать контакты – это условие человеческой жизни во всех сферах ее проявления, не только в профессиональной сфере. Человек не может ориентироваться на свое первое впечатление и общаться исключительно с теми, кто произвел на него хорошее впечатление.

При установлении контакта в межличностном взаимодействии человеку необходимо решить две задачи: показать себя с наиболее выгодной стороны и как можно лучше «рассмотреть» партнера. И обе задачи очень сложны. Скрыть свою антипатию к человеку практически невозможно, поскольку эмоциональное отношение мы чувствуем на неосознаваемом уровне,

практически также как чувствуют животные и маленькие дети.

Как можно облегчить установление контакта?

Первое условие – *психологическая настройка*.

Наблюдаются три основных типа психологических установок к партнеру по общению: позитивная, негативная, адекватная.

Позитивная установка – это хорошая установка, но она порождает, порой, неосознаваемую доверчивость, способствует завышению оценки положительных качеств, и игнорированию других.

Негативная установка – это наихудший вариант. Такая установка делает человека недоверчивым и подозрительным. Он воспринимает, специально «выискивает» только отрицательные качества другого человека, игнорируя положительные.

Обе эти установки лежат в основе типичных искажений представления о другом человеке. *Адекватная установка* состоит в следующем: положительные и отрицательные качества есть у каждого человека. Главное, как они сбалансированы и оцениваются самим человеком.

Второе условие – *зрительный контакт*.

Считается, человеческие глаза обладают особой силой и властью, точно также как глаза животных. Прямой, направленный взгляд в животном мире служит сигналом опасности. Следует также учитывать этнические особенности глаз, играющие роль в процессе общения. Суеверия и религия наложили свой отпечаток на поведение людей, предопределив положение глаз во время разговора. У многих народов существуют запреты на откровенное рассматривание человека. Поэтому в одном случае, отсутствие зрительного контакта расценивается как игнорирование собеседника, в другом, как проявление уважения.

Зрительный контакт может быть долгим или мимолетным. Он может быть прямым как откровенное, бесцеремонное разглядывание, или поверхностным, неглубоким. Зрительный контакт может также быть периодическим. Это

бывает необходимо, чтобы убедиться в том, что собеседник следит за нашей мыслью.

Пристальные (неотрывный взгляд) у большинства людей вызывают неприятные ощущения. Пристальное разглядывание обычно воспринимается по меньшей мере как проявление фамильярности. Непрерывный взгляд – верный способ спровоцировать человека или выбить его из состояния душевного равновесия.

Большинство выразительных проявлений глаз определяется непосредственным контекстом, в котором возникает зрительный контакт. Однако есть и одинаково воспринимаются почти повсюду в мире:

1. Слишком широко открытые глаза, «вытаращенные» – верный признак того, что их владелец стремится, подчас бессознательно, получить максимум информации, чтобы не ускользнули даже мелочи.

2. Прищуренный взгляд – пристальное внимание; наблюдение; сильная готовность осуществить какое-то действие.

3. Закрытые глаза: сосредоточенность на самом себе; тщательное обдумывание; кратковременное прикрывание глаз может означать неосознаваемое выражение согласия, понимания.

4. Резкое усиленное и неравномерное моргание («хлопанье глазами»): затруднение, нервозность.

5. Прямой взгляд, лицо полностью обращено к партнеру – признание собеседника, интерес к нему.

6. Недостаточный зрительный контакт расценивается как свидетельство невнимания, нежелания проявлять уважение, как неискренность собеседника, наличие у него нечистых помыслов или проявление застенчивости

7. Взгляд искоса через плечо – пренебрежение, презрение или осторожность, наблюдение.

8. Фиксированный, твердый, прямой взгляд, одновременно суженный, «пронизывающий» — расценивается как критическое испытание, основанное

на недоверии, бесцеремонность, вплоть до агрессивности.

Третье условие – *улыбка*.

Чаще всего улыбка выражает дружелюбие, стремление понравиться и наладить общение. Однако улыбаться можно по-разному. Исследователи творчества Л.Н. Толстого подсчитали, что он описал 97 оттенков улыбки.

В процессе восприятия человек способен неосознанно правильно «считывать» улыбку. Психологи считают, что:

Чрезмерная улыбчивость указывает на потребность в одобрении.

Кривая улыбка – это знак контролируемой нервозности.

Улыбка при приподнятых бровях демонстрирует готовность подчиниться.

Улыбка при опущенных бровях – это способ выказать превосходство.

Улыбка без подъема нижних век скрывает неискренность.

Улыбка с постоянным расширением глаз без их закрывания – способ угрозы.

Итак, что же делает человека привлекательным в общении? Многочисленные опросы демонстрируют одни и те же ответы, независимо от национальной принадлежности людей. Привлекательными называют тех, кто

- оптимистичны, веселы, жизнерадостны;
- часто и охотно улыбаются;
- обладают хорошим чувством такта и юмора, умеют смеяться над собой;
- ведут себя естественно и ровно в разных ситуациях;
- уверены в себе, дружелюбны, контактны;

Как видите, в общении ценится умение быть приятным и коммуникабельным гораздо больше, чем природная внешняя красота. Замечено также, что влияние внешней привлекательности обычно выше в начале знакомства и снижается по мере того, как мы узнаем о других чертах человека.

1.3.6 Неречевые средства языка

Невербальные знаки в общении гораздо более важны, нежели обычный язык. Почему? Согласно исследованиям, по степени влияния на собеседника или аудиторию лидируют жестово-мимические средства выразительности, на которые приходится 55% воздействия, в то время как естественному языку принадлежит лишь 7%. А на так называемый «параязык» (интонации, паузы, вздохи и т.д.) приходится 38% влияния. Неречевые средства являются не самостоятельным, а вспомогательным средством коммуникации. Они подготавливают, сопровождают, комментируют, разъясняют речь, вскрывают ее глубинную суть.

Паралингвистические (околоязыковые) средства общения характеризуются двойственностью. С одной стороны, они позволяют экономить речевые средства. Обращаясь, допустим, к продавцу, мы, указывая на предмет, говорим: «Покажите, пожалуйста, вот эту чашечку», – и не тратим лишних слов на ее описание. С другой стороны, они компенсируют многое из того, что недоговорено словами, вскрывают подтекст, многозначность речи, ее стилистические оттенки, чувства, отношения и т.д. Действительно, суть такой, например, незаконченной фразы, как «Ну, знаете?!», можно понять только через интонацию, мимику, жесты говорящего.

Параязык делится на два больших вида: кинесику (жесты, мимика, движения тела) и фонацию (интонации речи, паузы, вздохи).

1.3.7 Общение в интернет-среде

Социальное взаимодействие – очень многоплановое явление. Оно основывается на общении и невозможно без него. Общение онлайн и общение офлайн дополняют друг друга примерно так, как письменная речь дополняет устную. И каждый вид общения организуется по собственным правилам.

В общении выделяют три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Рассмотрим, как они изменяются при перемещении в интернет-пространство.

Коммуникативная сторона – обмен информацией – выигрывает в режиме онлайн. Цифровые средства связи быстро передают информацию в различных форматах: документ, картинку, звуковой файл. Вы делаете один клик, проходит несколько секунд времени, и адресат получает нужную информацию без каких-либо искажений.

Но пользователи сети чаще обмениваются не файлами. Они передают друг другу информацию через личные сообщения. Наиболее полно можно передать информацию через голосовые сообщения. Они передают фонацию, которая помогает партнерам по общению понимать друг друга.

И все же в сети доминирует письменная речь. Но действует она по особым законам. Она теряет многие невербальные средства передачи информации, поэтому в личностном интернет-общении письменная речь приобретает черты устной речи. Пользователи используют незавершенные фразы, опираются на общий контекст, не используют обращений. В письменной интернет-речи появляются своеобразная пунктуация, сокращенное и упрощенное написание слов, обценная лексика, жаргонизмы. Эти изменения более характерны для личной переписки в мессенджерах. Но постепенно они проникают и в деловую переписку хорошо знакомых людей. В официальном интернет-общении нормы письменной речи все еще сохраняются.

Широкое распространение интернет-общения потребовало создания специальных правил онлайн-коммуникации.

Нетикет (сетикет) – это набор правил для уважительного и уместного общения в Интернете. Его часто называют этикетом интернета.

Правила сетевого этикета в значительной степени зависят от сообщества и его участников. Как правило, их определяет администратор сообщества. Нетикет не является набором обязательных правил. Это рекомендуемые правила поведения. Но за их нарушение следует наказание: предупреждение и бан.

Вот несколько правил для комфортного онлайн-общения.

- не разбивайте сообщения на отдельные слова. Отправка сообщения по слову или предложению, нередко приводит к путанице. Вы ещё не закончили мысль, а собеседник уже начал отвечать. Вы реагируете на его замечание, он на ваше, и получается хаос

- не используйте CapsLock. Писать БОЛЬШИМИ БУКВАМИ в интернете означает кричать

- голосовые сообщения удобны тому, кто отправляет сообщение. А адресат должен использовать наушники или уединяться, чтобы послушать присланный «войс»

- в групповой беседе недопустимо ведение личных бесед. Это мешает общению других пользователей. Для обсуждения вопросов или споров с одним определенным собеседником следует перейти в приватное общение

- в интернет-переписке для передачи интонаций используют стикеры и смайлы. Не используйте эмодзи в середине предложения, не заменяйте смайликами слова. То же самое относится к #хэштегам. Их нагромождение затрудняет чтение и понимание того, что вы хотите сказать.

- флуд, флейм и троллинг являются формами речевой агрессии. Не используйте их, если не хотите настроить против себя сообщество и получить бан от модератора

- обмен сообщениями происходит мгновенно. Но не стоит обижаться, если собеседник не ответил в мессенджере или чате социальной сети сиюминутно (даже если его статус онлайн)

- не выкладывайте фотографии с друзьями без разрешения. Во-первых, фото может не нравиться вашему приятелю. Во-вторых, не все горят желанием выставлять на обозрение свою личную жизнь. Самовольная публикация фотографий может привести к ссоре. Исключение: групповые снимки (например, команды).

В виртуальной коммуникации соблюдать традиционные правила речевого этикета иногда невежливо. Это противоречит требованиям сетикета. Например,

в чатах и форумах отсутствие приветствия и прощания не является нарушением этикетных требований. Напротив, в инструкциях по сетикету указано, что приветствия и прощания пользователей, присоединяющихся к полилогу и покидающих его, мешает процессу коммуникации.

Общаясь в режиме on-line, собеседники стремятся сократить время написания текстового сообщения. Для этого они часто сокращают этикетные лексемы. Причем делают это не только в неформальной, но и в деловой коммуникации: пжл, пж-ста - вместо пожалуйста, спс -спасибо, споки - спокойной ночи и др. Большинство интернет-пользователей не воспринимает использование подобных сокращённых слов как проявление невежливости. Однако в деловом общении не следует ими злоупотреблять.

Интерактивная сторона — взаимодействие между людьми: сотрудничество, противоборство. Социологи считают нужным различать «сильные» социальные связи: любовь, дружба, ненависть и «слабые» социальные связи: френды, фолловеры, подписчики.

«Слабые» связи в интернет-среде более интенсивные. Люди чаще знакомятся и «френдятся» в режиме онлайн, чем в обычной жизни, чаще вступают в тематические группы обсуждений, в сообщества для поддержки каких-то инициатив или протеста против них, чаще участвуют в акциях (например, в массовых флешмобах). «Слабые» интерактивные связи часто носят временный характер. Ими легко пожертвовать. Но отсутствие таких связей, и особенно нарочитое игнорирование и обрывание контактов, переживается людьми очень остро. Это равносильно изоляции в реальной жизни, и в ряде случаев травмирует самооценку.

«Сильные» связи при онлайн взаимодействии поддерживаются, но существенно не укрепляются. Любовь, дружба могут возникнуть онлайн, а потом перейти в офлайн. Но для этого нужно умело использовать возможности перцептивной стороны интернет-коммуникации.

Перцептивная сторона общения - восприятие человека человеком -

заметно изменяется в интернет-взаимодействии в сравнении со взаимодействием «лицом к лицу».

Восприятие и оценка конкретных участников социальных сетей другими участниками основывается на самопрезентациях. Как правило, они не чисто вербальные, а дополнены фото- и видеоизображениями. Относительная анонимность и дистантность побуждают желание и дают возможность «приукрасить» свой перцептивный образ в сети: изменить биографию, жизненный опыт, умения, подобрать подходящий аватар, сделать коррекцию фотографий. Самопрезентацию часто дополняют элементами некоторых культурных кодов – сведениями о предпочитаемых музыкальных произведениях, их авторах или группах исполнителей, а также о привлекательных медиаперсонах, кинофильмах или книгах. Разработчики социальных сетей сами определяют список запрашиваемых у каждого пользователя культурных кодов. При этом игнорирование запроса (например, отсутствие сведений о музыкальных вкусах) является значимой информацией, и также работает на выстраиваемый образ. В цифровой образ включаются и способы взаимодействия с друзьями/френдами и подписчиками/фолловерами, например, пренебрежение, угрозы или подчеркнутая внимательность, вежливость. Не последнюю роль в конструировании образа играют общая культура и степень грамотности вербальных сообщений. Низкая степень грамотности, незнание значимых событий в мире культуры служат разрушению созданного образа.

Но создание собственного образа и демонстрация собственной идентичности разным личностям и сообществам – это только часть процесса социальной перцепции. Параллельно пользователи сети анализируют идентичности других участников, определяют потенциальных или реальных «френдов». При этом никогда нет уверенности в том, что лично не знакомый (в непосредственном общении) пользователь есть тот, за кого себя выдает. Презентация может оказаться намеренно фальшивой, фотоматериалы могут не

относиться к автору презентации, биографические данные могут не совпадать с реальной биографией пользователя либо совпадать лишь частично. Определенную пользу здесь оказывает доступный список «друзей» конкретного участника. Если среди них есть общий знакомый, репутация этого знакомого служит индикатором и эффектом ореола для оценки участника.

Каждый участник социальной сети может иметь много различных цифровых образов для разных целей. Анонимность и ограниченный сенсорный опыт, порождают уникальную возможность экспериментирования с собственной идентичностью. Больше информации об идентичности вы узнаете в следующей лекции.

Тема 1.4 Социально-культурная идентичность субъекта

В результате изучения материала вы узнаете:

- чем отличается идентификация и идентичность;
- с какими группами идентифицирует себя человек;
- какие существуют сложности при определении идентичности;
- как изменяется культурное разнообразие общества и в чем это выражается;
- с помощью каких механизмов осуществляется межкультурное взаимодействие в поликультурной среде организации.

1.4.1 Идентификация и идентичность

Социальные качества, приобретенные человеком в ходе воспитания и саморазвития, позволяют ему стать активным участником сложной системы социальных отношений. Совокупность социальных характеристик человека не является жестко заданной и может меняться на протяжении его жизни. Такие изменения могут происходить как под влиянием внешних, не зависящих от индивида условий, так и по его собственному желанию.

Социальная идентичность — это понятие, с которым сталкивается каждый специалист. Оно может обозначать как феномены индивидуального сознания, так и характеристики социальных групп.

При изучении межгрупповых отношений очень важно различать понятия идентичности и идентификации. Идентификация представляет собой бессознательный процесс подражания. В социальной психологии считается, что идентификация является важным условием социализации, усвоения человеком схем и образцов поведения в обществе. В результате социализации индивид принимает свои социальные роли. Он осознает, что принадлежит к определенной группе (возрастной, профессиональной), нормам которой нужно следовать.

Понятие идентичность относится к состоянию внутреннего мира индивида.

Оно включает в себя две большие подсистемы: личностную идентичность и социальную идентичность.

Первая относится к самоопределению (физические, интеллектуальные и нравственные личностные черты). Э. Эриксон в структуре идентичности выделил четыре элемента:

1. Индивидуальность. Человек осознает, что он и его опыт уникален, он воспринимает себя как отдельную, независимую единицу общества.

2. Тождественность, целостность. Человек ощущает осмысленность и слаженность жизни. Он видит и принимает связь между прошлым, настоящим, будущим, между тем, каким он был и каким хочет стать.

3. Синтез. Ощущение внутренней гармонии, единство и синтез образов из детства и настоящего.

4. Социальная солидарность. Человек разделяет идеи общества и отдельной группы, к которой относит себя. Он ожидает признания, уважения, поддержки со стороны референтной группы. Он рассчитывает, что ее участники оценят его причастность.

Вторая подсистема – социальная идентичность – определяется принадлежностью человека к различным социальным категориям: расе, национальности, классу, полу и т.д. *Социальная идентичность* – это часть Я-концепции, которая возникает из осознания своего членства в социальной группе (группах) вместе с ценностным и эмоциональным знанием, придаваемым этому членству. Социальная идентичность помогает индивиду:

- находить баланс между личным и общественным;
- объединять свой опыт и опыт общества;
- охранять свою цельность и неизменность, несмотря на перемены во внешнем мире.

В структуре социальной идентичности можно выделить три компонента:

- когнитивный (знание о моей принадлежности группе);
- ценностный (позитивная или негативная оценка группы);

- эмоциональный (принятие либо отвержение своей группы).

1.4.2. Виды социальной идентичности

Группы, с которыми идентифицирует себя человек, бывают разными: политическими, этническими, гендерными, культурными и т.д. Соответственно, и социальная идентичность личности бывает разных видов.

Гендерная идентичность

Гендер – это система характеристик образа мужчины (маскулинность) и образа женщины (феминность). Это ожидания общества о том, как человек должен себя вести, какими чертами характера обладать, как выглядеть и т.д. Чаще всего гендер соответствует полу, но это не обязательно. Вместе с этим гендер не имеет никакого отношения к сексуальной ориентации, хотя иногда бывает связан с этим.

Гендерное самоопределение подразумевает выбор социальной роли в обществе. Как правило, это навязывают еще в детстве. Поэтому мальчики выбирают мужской гендер, девочки – женский. Однако в нашем мире не так уж редко встречаются женственные мужчины и мужественные женщины.

Половая идентичность

Пол – это набор психофизиологических характеристик. С полом рождаются. Первое осознание половой принадлежности приходит примерно в 2–3 года.

Сексуальная идентичность

В этом случае речь идет о сексуальной ориентации. То есть человек относит себя к гетеросексуалистам, гомосексуалистам или бисексуалам. Пик становления этой идентичности приходится на подростковый-юношеский возраст.

Этническая идентичность

Это понимание человеком своих корней и ощущение принадлежности к ним, общности с этнической группой. Этническая идентичность во многом

зависит от культуры общества. Проявляется на когнитивном, ценностном и эмоциональном уровне.

Национальная идентичность

Формируется в процессе социализации личности. Зависит от общества, в котором живет человек. Предполагает усвоение языка, жестов, мимики, поведения, характерного для того этноса, в котором живет индивид. Конечно же, вместе с этим вырабатывается менталитет, характерный для этого народа. Из-за активного смешения народностей все чаще наблюдаются проблемы с этническим самоопределением.

Профессиональная идентичность

Выбор профессии, призвания – одна из самых сложных частей самоопределения. Большинство людей считает, что профессиональное самоопределение происходит только в юности. На самом деле это непрерывный, пожизненный этап. Смена работы или профессии, повышение навыков, прохождение курсов переподготовки и повышения квалификации и т.д. – все это входит в систему профессионального самоопределения.

Культурная идентичность

Это принадлежность к культуре какой-либо группы. Человек разделяет ее ценности, нормы, атрибуты. Ярче всего это заметно на примере подростковых субкультур. Эмо, готы, рокеры, вейперы – всех и не перечислишь. В широком смысле идентичность культурная – это отождествление индивидом себя с культурой общества, в котором он живет.

Проблема культурной идентичности – очень сложный вопрос. Так как в структуру культурной идентичности входят другие типы: этническая, гендерная, сексуальная, религиозная. Все они взаимосвязаны, а иногда вступают в противоречие друг с другом.

Идентичность цивилизационная

Это восприятие человеком себя как субъекта конкретной цивилизации. То есть это отношение к конкретному государству, обществу на определенном

этапе его развития.

Групповая и Эго-идентичность

Их нужно рассматривать вместе, потому что и формируются они параллельно. С первых дней жизни родители приучают ребенка к социальному взаимодействию, подталкивают его к общению с группой. Первая группа в жизни ребенка – это семья. Потом появляются друзья. Это и есть групповая идентичность: включение в жизнь группы, принятие ее мировоззрения.

В это же время развивается эго-идентичность. Она предполагает ощущение устойчивости, неизменности сущности человека. Вокруг может меняться многое, сам человек растет, взрослеет, но при этом у него остается чувство единства, непрерывности своего Я, принятие своей внешности и внутреннего мира на любом этапе как единства. Эго-идентичность – это в психологии целостность личности («в целом, сейчас я такой же, каким был в детстве, несколько лет назад»). Формирование эго-идентичности происходит на протяжении всей жизни через возрастные кризисы.

Социальная идентичность позволяет человеку делить мир на «мы» и «они». Социальная идентичность складывается из тех аспектов образа «Я», которые вытекают из восприятия индивидом себя как члена определенных социальных групп. Различные социальные группы, к которым принадлежит индивид, и членство в них связаны с различной оценкой, существующей в обществе. В зависимости от знака этой оценки социальная идентичность может быть положительной или отрицательной. Например, на протяжении столетий принадлежность к мужскому полу ценилась выше, чем к женскому, аристократические слои общества – выше плебейских и т.д. Таким образом, идентификация себя с различными социальными группами может влиять на самооценку: повышать или понижать ее.

Оценка собственной группы индивидом определяется через социальное сравнение с другими группами. Если в результате сравнения своя группа

положительно отличается от других, то это порождает высокий престиж, если отрицательно – низкий. Для такого сравнения нужны отличительные черты. Поэтому члены группы стремятся дифференцировать, отделить свою группу от любых других групп. Особенно важна такая дифференциация для тех групп, которые не определены формально (как это бывает в случае школьного класса), но тем не менее реально существуют. Так, стремление некоторых групп молодежи отличаться от поколения «консервативных» взрослых зачастую приводит к нетрадиционным формам одежды, прически, образованию молодежного сленга и т.п.

Цель дифференциации – сохранить или достигнуть превосходства над другими группами по некоторым параметрам. В этих условиях можно предсказать возникновение межгруппового соперничества, которое может и не зависеть от «объективных» конкурентных взаимоотношений между группами. Так, в школах среди детских групп можно наблюдать непреходящее выяснение вопроса: чей класс лучше?

Одни считают себя самыми дружными, другие – самыми сильными, третьи – самыми активными и т.д., хотя такое «соперничество» не дает никакой реальной выгоды и не имеет под собой никакой реальной основы, т.е. его цель – поиск позитивных отличий.

Когда социальная идентичность не удовлетворяет членов группы, они стремятся либо покинуть группу, к которой в данный момент принадлежат, и присоединиться к более высоко оцениваемой ими группе, либо сделать так, чтобы их настоящая группа стала позитивно отличной от других.

1.4.3 Сложности определения и потеря идентичности

Некоторые исследователи утверждают, что нынешнее состояние общества открывает невиданные возможности изменять социальный мир и самим изменяться под его воздействием. С возникновением постмодернистского сознания, согласно К. Джерджену, мы теряем личность, ощущение

аутентичности и искренности. Вместо них – чистая доска, на которой можно написать, стереть и переписать свою идентичность.

Иногда утверждается, что в современных обществах идентичности становятся фрагментированными. В недавнем прошлом индивиды располагали рядом основополагающих элементов для конструирования собственной идентичности, таких, как семья, место жительства, нация, социальный класс, этничность, гендер. Однако в современном обществе эти источники идентичности пересекается с новыми факторами, порождающими более сложные образцы идентичности и принадлежности человека. Например, более интенсивная географическая мобильность приводит к утрате индивидами своих связей с местным окружением и семьей, глобализация подрывает чувство национальной принадлежности, наконец, прекращают свое существование крупные социально-классовые образования. Все более значимыми становятся идентичности, основывающиеся на многообразии жизненных стилей.

В современном обществе идентичность более подвижна, и в течение своей жизни люди способны ее изменять. В обществе, в котором традиционные привязанности уже не имеют прежнего значения, можно выбирать, кем ты хочешь быть.

Ряд социологов рассматривает идентичность как чувство принадлежности, что делает ее свойством воображения. Индивиды воображают, что они принадлежат к некоему более широкому образованию, например местное территориальное сообщество (община), или интернет-сообщество.

Глубокое проникновение цифровизации во все сферы жизни породило особый вид идентичности – цифровую идентичность. В современном мире цифровые личности — обычное дело. Цифровая идентичность предполагает, что человек создает в сети свою цифровую проекцию. Чтобы сформировать себя в сети, люди ведут практически непрерывную самопрезентацию.

Экспериментирование с самовыражением в Сети позволяет создать новую, виртуальную личность, в которой можно полностью изменить внешний облик,

устранить нежелательные признаки. Желание создавать виртуальные образы может быть связано с тем, что реальный мир не предоставляет разнообразных возможностей для проявления всех аспектов личности. Другой вариант – настоящая жизнь слишком обезличенная, конформная, нормативная. И то и другое порождает желание создавать виртуальные нестандартные и, порой, ненормативные типажи. Виртуальное самовыражение может удовлетворять потребность в признании и славе. Для этого люди создают такую виртуальную личность, которая соответствует их идеалу. Экспериментирование с самовыражением влияет на самоидентичность человека, может приводить к личностным изменениям – как в лучшую, так и худшую сторону.

Образ, который мы создали себе в цифровой среде, интегрируется в нашу реальную жизнь. Наш цифровой след условно состоит из трех слоев.

Первый слой включает те данные, которые мы размещаем о себе и контролируем. Это информация, которую мы загружаем в социальные сети и контролируем (заполнение профиля, посты, комментарии, опросы). Однако, в сеть попадает даже та информация, которой мы предпочитаем не делиться. И она влияет на мнение о нас даже в большей степени.

Второй слой состоит из информации о нашем поведении в сети. Это метаданные, которые распространяются, чтобы мы могли выбрать то, что нам нужно, чем мы хотим делиться (геолокация, детали личных и профессиональных связей, время пребывания в сети, эмоциональное состояние, настроение, особенности).

Третий слой состоит из интерпретации первого и второго слоев. На этом этапе формируются выводы о том, не что мы делаем в интернете, а кто мы такие (психометрический профиль, уровень IQ, зависимости, болезни, намерения). Именно на основе этих данных нам предлагают контекстную рекламу. И этот образ может существенно расходиться с тем, который мы пытаемся создать сознательно, а также с тем, кто мы есть на самом деле.

В настоящее время кризис идентичности приобретает массовый характер,

становится нормальным состоянием людей, которые ощущают неспособность справиться с внешними социокультурными изменениями, отсутствием жизненных моделей и сценариев. Более того, любое сильное психологическое потрясение может привести к потере идентичности. Притом это может быть как неприятное переживание, так и весьма приятное. Например, свадьба, долгожданный переезд в другую страну, рождение ребенка.

«Потерял себя», «Не знаю, кто я», «Запутался в себе», «Не знаю куда иду, чего хочу» – такие мысли посещают человека, который утратил идентичность. Человек теряет веру в себя, понимание своего места в мире, целостность своего Я. У некоторых людей кризис заметен невооруженным глазом. Они бесцельно проводят время, скитаются, у них нет работы или они часто меняют ее, либо застревают на одной должности (как правило, низкой). Кто-то не может даже получить образование. Кто-то попадает в плохую компанию, кто-то в тюрьму. Но большая часть людей просто существует. Они несчастны, не понимают, чего хотят и что могут, куда им нужно двигаться. В общем, человек в таком состоянии не знает, кто он, а потому не может быть собой и сильно страдает от этого.

1.4.4 Основные направления усиления культурного разнообразия

Современный мир в культурном отношении сближается. Это происходит вследствие усиливающейся глобализации и унификации культур, однако, с другой стороны, мир становится разнообразнее и сложнее.

Человеческие культуры очень разнообразны. Вместе с возникновением человеческого общества возникли и культуры. Поскольку люди принадлежат к одному биологическому виду, их физиологические и социальные потребности универсальны, следовательно, мы можем говорить о существовании культурных универсалий.

Культурные универсалии – черты свойственные всем культурам.

Исследователи насчитывают более 60 культурных универсалий: семья и

брак, родственные отношения, запрет инцеста, спорт, праздники, украшение тела и т.д. Однако эти универсалии в каждой культуре проявляются по-разному. Люди образуют разные формы семей, по-разному строят родственные отношения, запрет инцеста в разных культурах охватывает разные степени родства, есть этнические виды спорта, традиции, обряды, праздники. В разных культурах сформировались различные ценностно-нормативные системы, в чем-то похожие (общечеловеческие ценности и нормы), в чем-то различные (этнические, групповые ценности и нормы).

Культурное разнообразие также необходимо для общества, как и биологическое разнообразие для живой природы. Оно расширяет возможности выбора для каждого человека, является одним из источников развития, обогащения индивидуальной и групповой жизнедеятельности, обеспечивает полноценную интеллектуальную, эмоциональную, нравственную и духовную жизнь.

Культура не статичное явление, а процесс постоянного развития, изменений. Каков вектор этих изменений? В классических теориях (Н. Данилевский, О. Шпенглер, А. Тойнби и др.) культурная динамика характеризовалась как поступательно-линейное, фазовое, циклическое, волновое, круговое, или взрывчатое движение. В противовес традиционным взглядам в постмодернистской парадигме динамика рассматривается как некие беспорядочные явления, не имеющие определенного вектора.

Тем не менее, постараемся определить основные направления происходящих культурных изменений.

Во-первых, под воздействием процессов глобализации формируется глобальная культура – т.е. увеличивается количество культурных универсалиев. Контакты между странами расширяются, превращаясь в потоки товаров, информации и самих людей.

На уровне глобальной экономики формируется поток товаров. По всему миру распространяются транснациональные корпорации, выставляющие на

рынок одни и те же марки товаров. Гуляя по улицам Пекина, Мехико или Амстердама мы видим людей, одетых в одинаковые одежды: джинсы и футболки, слышим американскую поп-музыку.

Глобальная коммуникация формируется посредством спутниковой связи, которая позволяет людям немедленно узнавать о событиях, происходящих на другом полушарии земного шара в режиме реального времени.

Глобальная миграция характеризует массовые потоки людей, устремляющихся в регионы в поисках лучшей жизни.

Эти международные связи усиливают сходство мировых культур. Однако нужно учесть тот факт, что культурная принадлежность человека проявляется на уровне бессознательного. Слушая музыку другого народа или купив джинсы американского производства, человек не меняет свою культурную и этническую принадлежность. Культурное разнообразие сохраняется, более того, оно усиливается.

Выделим основные направления формирования культурного разнообразия:

1. Информатизация и расширение применения цифровых технологий приводят к расширению информационных связей между регионами, странами, народами, связывают их в единое информационное поле. В результате контакты и взаимовлияние разных социокультурных систем усиливаются, что приводит к изменениям материальной культуры, норм, обычаев и верований, то есть к *аккультурации*.

Аккультурация – взаимосвязь культур, при которой часть представителей одной культуры перенимают нормы, ценности и традиции другой культуры.

Техника, технологии опережают развитие такой области духовной культуры, как ценностно-нормативная система, которая не успевает эти перемены усвоить. Американский исследователь Уильям Огборн назвал это несоответствие *культурным лагом* или культурным запаздыванием, под которым понимается тот факт, что некоторые элементы культуры изменяются быстрее других, происходит запаздывание развития нематериальной культуры

по сравнению с материальной, в частности технологией. Например, некоторые племена Новой Гвинеи, Океании, Южной Африки, овладев компьютерами, телефонами сохраняют традиционные элементы культуры: дикие формы инициации, каннибализм. Такие культуры, не вступившие своевременно на путь гуманизации, обречены не только на экономические, технологическое и политическое отставание, но и в целом на культурное. Эти явления усиливают разнообразие существующих культур на земном шаре.

2. Массовая миграция ведет к расселению представителей разных этносов на разных территориях рядом друг с другом. Люди вынуждены постепенно адаптироваться к новым условиям и менять свою идентичность. Однако полной ассимиляции переселенцев не происходит, они превращаются в новое специфическое культурное сообщество, влияя на культуру страны-реципиента. Следовательно, меняется культура обеих групп, постепенно порождая некую новый культурный комплекс.

Ассимиляция - процесс, в котором одна национальная общность постепенно перенимает обычаи, традиции другой доминирующей группы, вплоть до полного растворения в ней.

3. Значительные перемены вследствие быстрого технико-технологического развития ведут к усложнению общества, его социальной структуры, появляются новые социальные группы и сообщества (профессиональные, досуговые), соответственно, возникают новые субкультуры со своим ценностно-нормативным рядом и моделями поведения. Таковым сегодня являются новые городские сообщества (молодежные, профессиональные, спортивные и иные субкультуры).

Следовательно, в эпоху глобализации культурное разнообразие не исчезает, из традиционных этнических форм оно переходит на уровень новых групповых моделей поведения (манеры, стиль, одежда, язык и особенности образа жизни).

В обществе, которое становится все более разнообразным, возникает

задача обеспечить гармоничное взаимодействие и стремление к сосуществованию людей и сообществ с плюралистической, многообразной и динамичной культурной самобытностью на всех уровнях их существования.

1.4.5 Межкультурное взаимодействие в поликультурной среде

В наиболее общем определении, **межкультурное взаимодействие** как вид социального взаимодействия — это общение людей, представляющих разные культуры.

Российский исследователь Г.А. Аванесова отмечает: «Взаимодействие культур — особый вид непосредственных отношений и связей, которые складываются между, по меньшей мере, двумя культурами, а также тех влияний, взаимных изменений, которые появляются в ходе этих отношений. Решающее значение в процессах взаимодействия культур приобретает изменение состояний, качеств, областей деятельности, ценностей той и другой культуры, порождение новых форм культурной активности, духовных ориентиров и признаков образа жизни людей под влиянием импульсов, идущих извне».

Межкультурное взаимодействие осуществляется на разных уровнях

- 1) Межличностное взаимодействие.
- 2) Межкультурное взаимодействие в малых группах.
- 3) Межкультурное взаимодействие в больших группах.

Социальное взаимодействие, в том числе, межкультурное взаимодействие, возможно в любой сфере жизни общества. Поэтому можно дать следующую типологию видов межкультурного взаимодействия по сферам:

- экономическое (между представителями т.н. этнического бизнеса и покупателями или правовыми структурами);
- профессиональное (представители одной или разных профессий вступают во взаимодействие в одной профессиональной среде);

- политическое (индивиды противоборствуют или сотрудничают в качестве представителей политических партий, общественных движений, групп интересов или в качестве субъектов государственной власти);
- демографическое (включая контакты между представителями различных полов, возрастов, этничностей и рас);
- семейно-родственное (между представителями одной семьи, принадлежащими к разным этническим группам);
- территориально-поселенческое (столкновение, сотрудничество, конкуренция между мигрантами и коренным населением, местными и пришлыми группами);
- религиозное (контакты между представителями разных религий, а также верующими и атеистами).

Подавляющее большинство современных организаций являются поликультурными. Здесь встречаются коренное население и иммигранты, представители различных этносов, идеологических воззрений, религиозной принадлежности, молодежь и представители старшего поколения, сотрудники с разным образованием и квалификацией, что вызывает необходимость налаживания толерантных отношений в коллективе. Взаимодействие должно быть направлено на предупреждение, снятие межкультурных барьеров, разрешение межкультурных конфликтов в процессе совместного труда.

1.4.6 Психологические способы взаимодействия

Все многочисленные ситуации взаимодействия людей осуществляются через *четыре основных способа взаимодействия*: убеждение, заражение, подражание, внушение. В межкультурных взаимодействиях эти способы имеют особое значение, так как преследуют цель достижения и установления толерантности.

Убеждение – это способ влияния на личность или группу, которое

затрагивает, прежде всего, рациональную сферу личности. Иногда убеждение называют обращением к разуму другого человека словом или делом. И, действительно, нередко можно слышать такое замечание: «Рассказываешь ты красиво. А ты делом докажи».

Процесс убеждения нередко представляет собой явную или скрытую дискуссию двух или нескольких лиц, цель которой состоит в достижении единства понимания друг друга, уважения точки зрения другого и при необходимости, совершения уступок. Убеждение – это обязательно процесс взаимодействия или диалогический процесс. Именно в процессе диалога можно прийти к пониманию позиции друг друга.

Заражение определяется как способ психологического воздействия на личность в процессе общения и взаимодействия, во время которого происходит передача определенного настроения, побуждения не через сознание и интеллект, а через эмоциональную сферу. Заражение в большей степени является групповым феноменом. Конструктивное действие заражения проявляется в укреплении групповой сплоченности, а также используется как средство компенсации недостаточной организационной сплоченности группы. Так, заражение энтузиазмом можно наблюдать в профессиональной деятельности, т.е., если людей объединяет общее дело, то успехи одних заражают других, вызывая у последних интерес к общей деятельности. Например, в случае превалирования в поликультурном коллективе личности или группы, демонстрирующей инновационные модели поведения, направленные на успех, работники-мигранты могут приобрести мотивацию на обучение и повышение своей квалификации.

Подражание направленно, главным образом, на воспроизведение индивидом определенных внешних черт поведения, манер, действий, поступков других людей. Выделяют внешнее и внутреннее подражание. *Внутреннее подражание* проявляется интуитивно. Например, индивид подражает референтной для него личности или группе, выражая это голосом, жестами,

манерой общения, одеждой. Иначе говоря, индивид воспринимает культурные черты другого автоматически, сам того не замечая. Внутреннее подражание проявляется во вне. Подросток подражает кумирам – представителям какой-то субкультуры. Иммигрант, чтобы быстрее интегрироваться в новую среду, подражает образу жизни, манерам поведения представителей коренного населения. Такое подражание естественно. *Внешнее подражание*, идущее от сознания, может быть продуманным, направленным на то, чтобы достичь каких-то нужных результатов. При этом оно не затрагивает мотивационно-ценностную систему человека.

Внушение – это психологическое воздействие одного человека на другого или других. Суть внушения, как подчеркивает российский исследователь Б. Ф. Поршнев, «заключается в том, что если иметь полное и безоговорочное доверие слушающего к говорящему, то слова второго вызывают у первого те самые представления, образы и ощущения, какие имеет в виду говорящий, а полная ясность и безоговорочность этих вызванных представлений с той же необходимостью требует действий, как будто эти представления были получены прямым наблюдением или познанием самого слушающего, а не посредством другого лица». При внушении происходит восприятие информации, содержащей готовые выводы, затем на этой основе формируются мотивы и установки определенного поведения. Это исключительно эмоциональное воздействие. Внушение часто используют в тех случаях, когда для воздействия через убеждение нет ресурсов или возможностей.

Характер социального взаимодействия в организации зависит от организационной культуры. В поликультурной организации организационная культура неоднородна, в ней можно выделить превалирующий тип и несколько явно или латентно существующих. Задача руководства организации – формирование такой организационной культуры, которая создавала бы благоприятную творческую среду для всех работников.

О проблемах и трудностях взаимодействия, которые возникают в

поликультурной среде вы узнаете в следующей теме.

Тема 1.5. Барьеры, разногласия и конфликты в профессиональном взаимодействии

- как и почему возникают межкультурные барьеры;
- каковы способы преодоления межкультурных коммуникативных барьеров.
- какие существуют причины межличностных конфликтов;
- каковы способы разрешения межличностных конфликтов
- каковы причины конфликтов в профессиональном взаимодействии;
- какую роль играет руководитель в разрешении конфликтов в профессиональном взаимодействии.

1.5.1 Причины возникновения межкультурных барьеров в коммуникациях

Социальные контакты не всегда устанавливаются легко и свободно, иногда возникают серьезные препятствия, которые нужно преодолеть.

Межкультурные барьеры – это препятствия, которые искажают содержание сообщения, мешают эффективному диалогу между представителями разных народов.

Можно выделить три вида явных межкультурных барьеров:

Языковые барьеры. Они проявляются в незнании языка партнера по взаимодействию, а также содержатся в языковых конструкциях, стилях устной и письменной коммуникации.

Невербальные барьеры. Используемые символы могут иметь различное значение для участников взаимодействия. Есть визуальные барьеры: определенные позы, жесты, мимика, движения рук, общая моторика различных частей тела, дистанция; акустические барьеры: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами; тактильная чувствительность: рукопожатия, похлопывания; ольфакторные

барьеры: запахи. Плохое слушание или неумение слушать также может стать барьером эффективной коммуникации.

Барьеры стереотипов и предрассудков. Привычные представления и суждения о других народах, неосознаваемые заблуждения, возникающие в массовом сознании, могут представлять серьезный барьер в коммуникациях.

Стереотипы являются привычными знаниями и привычными убеждениями относительно каких-либо социальных явлений или черт характера другого индивида. Они выполняют одновременно и положительные, и отрицательные функции в межкультурном взаимодействии.

Среди положительных функций можно назвать:

- 1) Объясняют человеческие поступки путем предоставления готовой и простой информации;
- 2) Дают возможность прогнозировать поведение партнеров по взаимодействию;
- 3) Формируют собственное поведение в ситуации взаимодействия;
- 4) Защищают традиции и обычаи своей культуры;
- 5) Предоставляют обществу эталоны, модели, стандарты поведения.

Отрицательные функции стереотипов:

- 1) Создают препятствия во взаимодействии;
- 2) Могут способствовать неверному толкованию поведения партнера по взаимодействию;
- 3) Могут создать ошибочное представление о другом народе.

Если стереотипы могут затруднить взаимодействие и сотрудничество, то предрассудки могут привести к конфликту.

Предрассудок – это установка на предвзятое и враждебное отношение, поскольку базируется на негативной оценке группы или индивида. Как правило, предрассудки возникают в отношении групп или индивидов,

информации о которых недостаточно или они резко отличаются от собственных культурных групп.

Наряду с межкультурными барьерами можно выделить коммуникационные барьеры – психологические препятствия на пути передачи информации.

1. *Логический барьер*. Если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики, то мы не только затрудняемся в понимании информации, но и эмоционально воспринимаем отрицательно.

2. *Стилистический барьер* возникает при несовпадении формы представления информации с ее содержанием, или коммуникатор в своей речи нарушает правила построения предложения. В этом случае мы можем воспринимать человека как недостаточно грамотного, и следствием этого может быть недоверие к исходящей от него информации и невозможность найти в ней смысл.

3. *Фонетический барьер* возникает, когда коммуникатор говорит на непонятном для нас языке (например, на иностранном); или коммуникатор говорит быстро, невнятно, с акцентом; или коммуникатор использует незнакомые или несоответствующие контексту жесты или слишком активную и быструю жестикуляцию.

4. *Семантический барьер* возникает в том случае, если в процессе коммуникации наш собеседник использует непонятные нам по смыслу слова, или непривычный смысл знакомых слов.

1.5.2 Способы преодоления межкультурных барьеров

Основным способом преодоления барьеров в межкультурной коммуникации является формирование межкультурной компетентности путем совершенствования культурной образованности и толерантности. Основными и обязательными признаками межкультурной компетентности являются:

1) открытость к познанию чужой культуры и восприятию психологических, социальных и других межкультурных различий;

2) психологический настрой на кооперацию с представителями другой культуры;

3) умение разграничивать коллективное и индивидуальное в коммуникативном поведении представителей других культур;

4) способность преодолевать социальные, этнические и культурные стереотипы;

5) владение набором коммуникативных средств и правильный их выбор в зависимости от ситуации общения;

6) соблюдение этикетных норм в процессе коммуникации.

Наиболее известна модель формирования межкультурной компетенции Милтона Беннета, американского специалиста по межкультурной коммуникации. Модель описывает процесс поступательного освоения другой культуры с акцентом на чувственном восприятии культурных различий. В процессе увеличения чувствительности человек окончательно признает существование культурных различий и начинает рассматривать как часть собственной идентичности. В результате происходит формирование нового типа личности, сознательно отбирающей и интегрирующей элементы разных культур.

Модель М. Беннета



3. Удаление

- физический универсализм
- трансцендентный универсализм

6. Интеграция

- контекстуальная оценка
- конструктивная маргинальность

Разрешению конфликта, безусловно, помогает переход участников взаимодействия на релятивистскую позицию.

Как известно, есть два подхода к оценке других культур и определению своего отношения к ним: этноцентризм и культурный релятивизм.

Этноцентризм проявляется тогда, когда члены этноса признают ценности и нормы своей культуры эталоном, с которым сравнивают другие ценностно-нормативные системы. Другая культура оказывается высокой или низкой, развитой или неразвитой, но всегда по отношению к своей культуре.

Культурный релятивизм – противоположный подход, согласно которому любая культура может быть оценена только в рамках собственных ценностей. Нужно признать, что ценности и нормы каждой культуры относительны, они могут быть поняты только в собственном контексте. Принцип культурного релятивизма: «Все культуры разные! Все культуры равные!» Каждая культура сложилась в определенных, специфических условиях, прошла свой сложный путь становления и сформировала свою особенную картину мира, свои модели поведения.

Для подготовки к межкультурному взаимодействию на различных уровнях коммуникации (например, при подготовке к выезду в какую-либо страну на длительный срок) разработаны методики, которые называются «культурные ассимиляторы», или техники повышения межкультурной сензитивности.

Цель использования данного метода – научить человека видеть ситуации с точки зрения членов чужой группы, понимать их картину мира (в конкретном случае, с точки зрения ценностей, моделей поведения культуры той страны,

куда индивид отправляется).

Культурные ассимиляторы включают в себя ситуации (примерно, до 200), в которых предполагается взаимодействие представителей двух культур. Сюда включаются четыре интерпретации поведения участников ситуации, а также выделение «правильной» с точки зрения представителей чужой для обучаемых культуры интерпретации и анализа ее особенностей. При создании ситуаций принимаются во внимание сложившиеся взаимные стереотипы, различия представителей участвующих культур в ролевых ожиданиях, их обычаи, особенности невербального поведения.

Исследователи отмечают трудности работы с помощью культурных ассимиляторов с мигрантами из Средней Азии и Кавказа, особенно выходцами из сельских районов, для которых традиционные ценности являются непреложными.

1.5.3 Межличностный конфликт и его причины

Каждый из нас в своей жизни неоднократно сталкивался с таким социальным феноменом как конфликт. Что же это такое?

Конфликт – это столкновение противоположных интересов (целей, позиций, мнений, взглядов и др.) на почве соперничества.

Необходимо запомнить, что конфликт – это не сами противоречия, а способ их разрешения и что конфликт всегда связан с острыми эмоциональными переживаниями.

Отсюда возникает вопрос: что есть конфликт – благо или зло?

На первый взгляд конфликт есть зло, потому что он:

- Ведет к ухудшению социально-психологического климата
- Повышает нервозность людей, приводит к стрессам
- Отвлекает внимание многих людей от выполнения непосредственных обязанностей.

Но, с другой стороны, ряд психологов утверждает, что конфликт есть благо, потому что он:

- Помогает выявить проблему и различные точки зрения на нее, разные подходы к устранению проблем

- Способствует повышению эффективности деятельности

- Иногда может сплотить людей против внешнего давления.

Истина, как всегда, кроется где-то посередине. При всех плюсах и минусах конфликтов они неизбежны, более того, зачастую необходимы. Иногда без открытого конфликта проблема так и не решается.

В зависимости от *способа организации* А.В. Аграшенков делит конфликты на конструктивные и деструктивные.

Конструктивным конфликт бывает тогда, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. Разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы.

Деструктивный конфликт возникает в двух случаях:

- когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны;

- когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и уничтожая его.

По *источнику возникновения* конфликты обычно делят на социальные и внутриличностные.

Социальные конфликты делятся на межличностные, межгрупповые и личностно-групповые.

Межличностные конфликты возникают между отдельными людьми;

Межгрупповые конфликты возникают между социальными группами. Часто этот вид конфликтов является результатом межличностного, когда его оппоненты поддерживаются единомышленниками.

Личностно-групповым называют конфликт, в котором один человек противостоит целой группе.

Межличностные конфликты – это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Причины таких конфликтов – как социально-психологические, так и личностные, собственно, психологические. Межличностные конфликты охватывают практически все сферы человеческой жизнедеятельности. Любой конфликт так или иначе сводится к межличностному, который фактически первичен по отношению ко всем остальным видам конфликта, за исключением внутриличностного.

Во всяком межличностном конфликте существуют, как минимум, два участника и определенная конкретная ситуация их взаимодействия, в которой происходит начальный инцидент и развиваются его последствия. Следует подчеркнуть, что в межличностном конфликте человек может выступать его инициатором. А может быть втянутым в него случайно, неожиданно для самого себя. В межличностном конфликте всегда присутствуют два взаимосвязанных компонента: содержательный и психологический.

Содержательная сторона конфликта - предмет спора, вопрос, вызвавший разногласия. *Психологическая сторона конфликта* связана с индивидуальными социально-психологическими особенностями его участников, их эмоциональными реакциями на причины и течение конфликта, и лично друг на друга. Таким образом, межличностный конфликт следует рассматривать как частную, специфическую форму взаимодействия между людьми в процессе их общения и совместной деятельности.

1.5.4 Структура конфликта

Структура конфликта описывается по-разному разными авторами, но основные элементы практически принимаются всеми. Это – конфликтная ситуация, субъекты (участники, оппоненты) и их позиции, объект (то, что хочет получить каждый из оппонентов), инцидент (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта

Субъектами межличностного конфликта выступают конкретные личности - индивидуумы, обладающие несовпадающей системой притязаний.

Объектом межличностного конфликта выступает конкретная потребность (материальная, духовная), а основной причиной - способ её удовлетворения. Предметом межличностного конфликта, как правило, служат противоречия, в которых проявляются противоположные интересы его субъектов.

Динамика конфликта или развитие конфликта проходит несколько этапов, отличающихся один от другого по содержанию и форме протекания. Такие этапы в каждом конкретном конфликте имеют различную продолжительность, но последовательность их неизменна. Представить ее можно следующим образом:

1) *этап предконфликтной ситуации* характеризуется возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта;

2) *этап инцидента* характеризуется осознанием конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта. Это формирует значительное эмоциональное переживание им этого факта. На втором этапе могут проявляться критические, недоброжелательные высказывания, ограничение контактов, резкое изменение настроений и пр.;

3) *этап развития конфликта* характеризуется переходом участников (одного или нескольких) к активным действиям, направленным на нанесение ущерба «противнику». Участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Одновременно они

могут не осознавать конечных целей конфликта, собственных интересов и до конца не понимать суть и предмет конфликта;

4) *этап кульминации конфликта* – своего рода верхняя точка развития; выражается пиковыми значениями и характером проявления. В кульминации конфликт достигает такого накала, что сторонам (хотя бы одной из них) становится очевидно – продолжать его больше невозможно. Кульминация приводит стороны к осознанию необходимости снизить активность противодействия и искать средства и пути разрешения конфликта в посреднических сферах. Кульминация – вариант острого конфликта. Часто конфликт не развивается до такой фазы и разрешается на предыдущей;

5) *этап разрешения конфликта*, т. е. завершения. Сравнение цены конфликта и цены выхода из него позволяют рационально решить вопрос о продолжении конфликта. Если цена резко возрастает, то выгоднее прекратить его. Это ведет к необходимости договариваться с другой стороной с целью поиска максимально лучших условий выхода из конфликта и его минимально низкой цены;

6) *этап постконфликтной ситуации* очень ответственный период. Здесь необходимо ликвидировать деструктивные последствия и закрепить конструктивные изменения в группе или личности. Такую ситуацию называют еще последствием конфликта.

В конечном счете любой межличностный конфликт рано или поздно имеет свое разрешение. А рядом межличностных конфликтов необходимо управлять.

1.5.5 Способы разрешения межличностного конфликта

Способ поведения любого человека в конфликте определяется: мерой удовлетворения собственных интересов; активностью или пассивностью действий; мерой удовлетворения интересов другой стороны; индивидуальными или совместными действиями.

Графически это изображается посредством сетки Томаса-Килмена, которая определяет место и название способов поведения. Исходя из предложенной модели выделяют пять способов регулирования конфликта:

1. *Конкуренция* (соперничество, соревнование) - разрешение конфликта силой, как способ характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в разрешении конфликта, но без учета позиций другой стороны. Это способ "выигрыш - проигрыш" в межличностном конфликте. Для применения данного способа необходимо обладать властью или физическими преимуществами. Это может в отдельных случаях помочь в достижении индивидуальных целей. Но в общественном мнении этот способ не пользуется популярностью.

2. Способ, предполагающий *уход от конфликта (избегание)*, связан с отсутствием личной настойчивости и желанием кооперироваться с другими по его разрешению. Человек старается избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

3. *Сотрудничество* как способ характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы оппонента. При таком подходе выигрывают обе стороны. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Сотрудничество - самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть

полное удовлетворение сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен, а не запрятан до поры до времени в дальний угол.

4. *Приспособление (уступка)*. Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов оппонента. Это может быть связано с психологическими особенностями - неспособностью и нежеланием человека вступать в конфронтацию. На уступку можно пойти из-за неадекватной оценки предмета конфликта - занижение его ценности для себя. В этом случае уступка является самообманом и не ведет к разрешению конфликта. А иногда уступка может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели - отдать малое, чтобы выиграть большее. При всех выделенных особенностях уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию» на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

5. *Компромисс* предполагает умеренный учет интересов каждой из сторон. При компромиссе ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна - каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены. Мнение, что компромисс - лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс, нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска

приемлемого решения проблемы.

Таким образом, выигрывают обе стороны лишь в ситуации сотрудничества, когда удовлетворяются интересы обеих сторон. Однако этот стиль является наиболее трудным, поскольку для совместного принятия решений требуются желание, усилия и время для разрешения конфликта. Именно стиль сотрудничества приводит к оптимальному решению вопроса. Знание этих стилей разрешения конфликта позволяет каждому сознательно делать тот или иной выбор, исходя из конкретной ситуации.

1.5.6 Конфликт в организации и его причины

В самом общем виде конфликты, возникающие в организации, могут быть вызваны следующими *тремя группами причин*, обусловленных:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, т.е. симпатиями и антипатиями; культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя и т.д.;
- личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать своё эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью.

Существуют люди, чьи характерные черты, поступки и поведение в целом провоцируют возникновение конфликтной ситуации. К таким чертам относятся:

- неадекватная самооценка, которая бывает как завышенной, так и заниженной. И в том, и в другом случае есть почва для возникновения конфликта;
- стремление доминировать во что бы то ни стало;
- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
- излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях;

- определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

При общении с конфликтными сотрудниками формы поведения могут быть самыми разнообразными. Например, в разговоре с «неудобными» оппонентами можно ориентироваться на их личностные особенности.

«*Вздорный человек*» — часто выходит за рамки профессиональной беседы, несдержан, нетерпелив, своей позицией и подходом к ситуации смущает собеседников или сотрудников подразделения и неосознанно подталкивает их к тому, чтобы с ним спорили. *Форма поведения* — оставаться в рамках профессиональной беседы и стараться сохранять спокойствие, опровергать вздорные утверждения следует аргументировано, прибегая к помощи других сотрудников.

«*Всезнайка*» — всегда всё знает лучше других, требует слова, всех перебивает. *Форма поведения* — потребовать от остальных собеседников выразить определенную позицию в отношении его утверждений.

«*Болтун*» — часто и бестактно вмешивается в разговор, не обращает внимания на время, которое он расходует. *Форма поведения* — с максимальным тактом его остановить, ограничить время выступления, вежливо, но твердо направить на предмет обсуждения.

«*Неприступный собеседник*» — замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, так как всё недостойно его внимания. *Форма поведения* — заинтересовать в обмене опытом, признать его знания и опыт, привести примеры, соответствующие его кругу интересов.

Для регуляции конфликта на межличностном уровне специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от:

- адекватности восприятия конфликта, т. е. достаточно точной, не

искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как оппонента, так и своих собственных;

- открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего, предлагают пути выхода из конфликтной ситуации, создают атмосферу взаимного доверия и сотрудничества.

Несмотря на то, что сотрудник старается строить свои взаимоотношения с другими на принципах доброжелательности и гармонии, конфликты, увы, случаются. Поэтому очень важно обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы трудовые взаимоотношения не рушились с каждым конфликтом, а наоборот, развивались и крепились.

Усилия по разрешению конфликта могут прилагать не только непосредственно втянутые в него лица, но и своего рода люди со стороны – *посредники*. И, нужно заметить, этим последним порой удается сделать гораздо больше, чем представителям конфронтующих сторон. Почему же так происходит?

Американские психологи пришли к следующему заключению. Оказывается, для разрешения конфликтной ситуации наличие посредника чрезвычайно важно, скорее всего, в психологическом плане, поскольку позволяет участникам конфликта, несмотря на взаимные уступки, что называется, «сохранить лицо».

Если в процесс разрешения конфликта включается посредник, возникает любопытная в психологическом отношении ситуация: при необходимости уступок (даже преимущественно в пользу одного из соперников) конфликтующие стороны идут на них, адресуясь не друг к другу, а к третьей стороне. Именно ей как бы делается «одолжение» в ответ на соответствующую просьбу об уступке (обычно в форме совета, рекомендации), но отнюдь не противной стороне. Таким образом, чисто психологические шаги

противоборствующих участников конфликта навстречу посреднику означают не уступку ему (и уж тем более друг другу), но скорее демонстрацию готовности сотрудничать с ним (а, следовательно, и друг с другом) в решении общей проблемы, следуя при этом некоторым «правилам игры». Поэтому при выборе посредника нужно подходить с особой тщательностью.

Роль руководителя в управлении конфликтами заключается в анализе ситуации и урегулировании конфликта.

Выбор руководителем способа разрешения конфликта сильно влияет на эффективность его урегулирования. Обладая властью по отношению к подчиненным, руководитель может реализовать любой тип медиаторства (третейский суд, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель).

Однако иногда руководителю целесообразно ориентироваться на роль посредника в конфликте, а не на арбитра.

В роли посредника руководителю при урегулировании конфликтов следует выступать в ситуациях: равенства должностных статусов участников конфликта; длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон; наличия у оппонентов хороших навыков общения и поведения; отсутствия четких критериев разрешения проблемы.

С согласия оппонентов руководитель может вынести проблему на собрание коллектива или совещание экспертов, привлечь к посредничеству неформальных лидеров или друзей оппонентов.

И в заключение разговора о межличностном конфликте буквально несколько слов о его последствиях. Они, как известно, могут быть самые разные: раскол или, напротив, сплочение коллектива, укрепление или ослабление позиции отдельной личности, выдвижение умелых посредников или поиск «козлов отпущения» и т. д. Прекрасно, когда люди выходят из конфликта, обогащенные новым пониманием жизни и себя, осознанием ценности

человеческих отношений, но печально, когда итог конфликта – душевные раны и ожесточение.

Раздел 2. Организация социального пространства профессиональной деятельности

Тема 2.1 Социальное пространство строительной отрасли

В результате изучения материала вы узнаете:

- какова специфика социального и социально-профессионального пространства строительной сферы, ее взаимодействий во внутренней и внешней среде;
- каково состояние современной строительной отрасли, и какие изменения в ней происходят;
- каковы каналы социальной и профессиональной мобильности;
- какова роль высшего образования в осуществлении социальной мобильности;
- каковы масштабы трудовой миграции;
- почему трудовая миграция все время расширяется;
- как мигрант интегрируется в культуру страны, куда переехал

2.1.1 Специфика социального пространства строительной отрасли

Современная строительная отрасль – это сложная производственно-технологическая система. Это возведение зданий и сооружений, капитальный и текущий ремонт, реконструкция, реставрация и реновация. В процесс производства работ включается множество субъектов - участников строительства:

- инвесторы/девелоперы, вкладывающие средства в строительство;
- застройщики – лица, обеспечивающее строительство;

- заказчики, уполномоченные инвестором лица, которые осуществляют реализацию инвестиционных проектов (заказчиками могут быть и сами инвесторы);

- подрядчики – лица, которые выполняют работы по договору подряда;

- саморегулируемые организации (СРО) изыскателей, проектировщиков и строителей;

- профессиональные, научные и творческие организации (например, РААСН, Союз архитекторов, международные организации);

- государство (органы власти и местного самоуправления), определяющие градостроительную и жилищную политику, осуществляющие регулирование и надзор строительства;

В процессе строительства также участвует множество физических лиц - работников: инженеров, архитекторов, проектировщиков, рабочих и т.д., непосредственно занимающихся строительством.

Различные посредники (логистические компании, транспортные компании, агентства недвижимости, рекламные фирмы, сервисные фирмы) на определенных этапах строительства также включаются в процесс взаимодействия.

Кроме того, строительство как сфера производства и бизнеса, тесно связана с потребителями и не может существовать в отрыве от интересов и потребностей в целом общества и конкретных людей. Благодаря строительству развиваются регионы и территории, города и индустрия, создаются миллионы рабочих мест, укрепляются семейные, родственные, общественные отношения. Благодаря строительству растет общественное благосостояние и повышается уровень и качество жизни социальных групп и слоев.

Таким образом, строительная отрасль представляет многоуровневое социальное пространство взаимодействующих лиц. Специфика социального пространства строительной отрасли связана с необычно широким набором взаимодействующих лиц, выполняющих разнообразные профессиональные и

социальные функции: архитектурно-проектная, планирование, организация и контроль реализации проектов нового строительства и реконструкции зданий и сооружений, комплексное обновление существующей застройки. Все функции связаны с широким кругом задач, связанных с удовлетворением потребностей общества, социальных групп и организаций, индивидов.

Есть разные схемы взаимодействия участников инвестиционно-строительного производства (ИСП) в социально-профессиональном пространстве:

1. Традиционная схема взаимодействия предполагает, что строительные и проектные работы выполняются разными участниками. Эта схема широко применяется в строительстве.

2. Схема «проектирование и строительство» предполагает передачу функций проектирования и строительства одному участнику ИСП.

3. Концессионная схема участников ИСП предусматривает государственно-частное партнерство в форме концессий, обеспечивающих привлечение бизнеса к реализации проектов: к строительству дорог, объектов энергетики, коммунальной инфраструктуры и т.д. Механизм концессии предусматривает широкие внешние взаимодействия с организациями, обеспечивающими и поддерживающими все процессы строительства и последующей эксплуатации объекта.

Предприятия строительной отрасли чрезвычайно раздроблены, в основном это малые фирмы, что в целом характерно для строительной отрасли развитых индустриальных стран. Например, в США количество строительных фирм постоянно растет и в настоящее время составляет около 2 млн. В 2020 году в России зафиксировано 367 700 действующих строительных компаний. В основном это организации, насчитывающие до 100 сотрудников.

Многие строительные организации и предприятия объединяются в ассоциации. Например, Ассоциация строителей России - некоммерческая организация, созданная на основе общности целей и интересов своих членов –

юридических лиц, осуществляющих деятельность в сфере строительства и смежных с ним областях. В Германии созданы союзы строителей земель (областей) и страны в целом. В их задачу входит решение общих проблем для всех членов союза, маркетинг состояния и оценка конъюнктуры строительного рынка, защита их прав в органах государственного и муниципального управления, организация подготовки рабочих кадров, выполнение отдельных поручений конкретных фирм за отдельную плату. В США существует общество инженеров гражданского строительства, в Великобритании - Федерация подрядчиков по гражданскому строительству, Национальная федерация предпринимателей в строительстве.

Институт саморегулируемых организаций, как профессиональных объединений в сфере бизнеса, финансов и производства, распространен во всем мире. В России крупным отраслевым объединением саморегулируемых организаций в сфере строительства является Нострой - осуществляющий *строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства*. Крупнейшей СРО в США - Национальная ассоциация дилеров по ценным бумагам - NASD. В соответствии с федеральным законодательством практически каждая фирма, специализирующаяся на операциях с ценными бумагами, которая осуществляет бизнес на американских рынках, обязана стать членом NASD.

Принадлежность к СРО облегчает взаимодействие во внутренней и внешней среде и решение разных вопросов, связанных с профессиональной деятельностью.

2.1.2 Проблемы современной строительной отрасли

Строительная отрасль – одна из крупнейших в мировой экономике, в ней занято 7% работающего населения мира, но влияние этой отрасли распространяется на другие сферы жизни, поскольку эти 7% работников возводят здания и сооружения, в которых мы все живем и работаем, которые

позволяют нам вырабатывать энергию и производить товары.

На протяжении 20 последних лет строительная сфера отстает от других отраслей. Основные проблемы, с которыми сталкивается строительная отрасль:

- невысокие темпы модернизации и цифровизации;
- обеспечение экологичности отрасли (строительные технологии, строительные материалы);
- низкая производительность труда;
- превалирование неформальных связей и коррупции;
- высокая степень травматизма работников;
- дефицит высококвалифицированных работников;
- проблемы адаптации трудовых мигрантов;
- градостроительные конфликты.

Одной из основных проблем является низкая *производительность труда* по сравнению с другими отраслями, которая связана с остальными перечисленными проблемами. В США производительность труда в строительном секторе сегодня ниже, чем в 1968 году. В Европейских странах производительность труда в строительстве также не растет. В таких странах, как Бразилия и Саудовская Аравия, производительность в строительном секторе начинает отставать все больше. Нескольким небольшим странам (особенно Австралии, Бельгии и Израилю) все же удается поддерживать производительность труда на высоком уровне, и даже добиваться ее дальнейшего роста. Между тем Китай и ЮАР демонстрируют высокий рост производительности из-за эффекта низкой базы. В целом производительность труда в строительных отраслях различных стран неодинакова. Между регионами также имеются серьезные различия. В России производительность труда в отрасли особенно низка. Есть различия и внутри отрасли. Производительность выше в области промышленного и гражданского строительства (строительство больших жилых комплексов), но ниже в компаниях, специализирующихся в слесарных, электротехнических или

сантехнических работах и выступающих в качестве субподрядчиков и реализующих проекты небольшого объема (особенно в Европе и США).

Серьезным препятствием повышению производительности труда служит вовлечение в строительную отрасль трудовых мигрантов с низкой квалификацией. Особенно это характерно для России, где в строительной отрасли сохраняется большая доля низкоквалифицированного труда. Ни для кого не секрет, что на некоторые виды работ коренное население страны идет крайне неохотно. Это не уникальная ситуация для России, данное правило существует по всему миру. Причины одинаковы – низкий престиж профессии, зарплаты кратно ниже средних по рынку труда. Тяжелый физический труд также не привлекает местных. В развивающихся (и в развитых) странах на такие позиции приходят трудовые мигранты из соседних государств. Дело в том, что у себя дома они практически ни при каких условиях не могли бы получать равноценную заработную плату.

Кроме того, строительная отрасль сильно зарегулирована и серьезно зависит от спроса на ее услуги и продукты в государственном секторе. На рынок влияют неформальные связи и контакты и явная коррупция. Сформировавшиеся в отрасли процессы социального и профессионального взаимодействия только усугубляют эти проблемы и консервируют низкую производительность труда, что требует постоянного совершенствования субъектов и каналов взаимодействий в соответствии с изменяющейся ситуацией и потребностями потребителей.

2.1.3 Социальная и профессиональная мобильность

Социальная мобильность является одним из характеристик социального пространства и фактором формирования стратификационного профиля общества. Согласно взглядам П. Сорокина, социальная мобильность – это «любой переход индивида или социального объекта (ценности), то есть всего того, что создано или модифицировано человеческой деятельностью, из одной

социальной позиции в другую». Различают вертикальную и горизонтальную мобильность. В первом случае мобильность сопровождается повышением или понижением социального статуса. Во втором случае этого не происходит, индивид остается в рамках своего социального статуса, т.е. занимает позицию, лежащую на том же самом социальном уровне. Например, переход доцента на должность ст. научного сотрудника научно-исследовательского центра означает лишь перемену места работы. Или переезд человека из одного региона в другой лишь свидетельствует о смене места жительства.

Профессиональная мобильность является одним из видов социальной мобильности и связана с изменением профессионального статуса. Это либо рост, восхождение по профессиональной лестнице, передвижение из одного социально-профессионального слоя в другой, либо, наоборот, профессиональное падение, утеря квалификации, т.е. вертикальная восходящая и нисходящая мобильность. Горизонтальная профессиональная мобильность не связана с повышением уровня образования, профессионального мастерства. Причиной горизонтальной профессиональной мобильности может явиться неудовлетворенность местом работы, социально-психологическим климатом в коллективе. В данном случае смена места работы может положительно сказаться на дальнейшей траектории личного роста индивида, побудить к росту профессионального самосознания.

П. Сорокин выделял 8 каналов социальной мобильности или социальных лифтов:

- школа, образование, наука;
- армия,
- политика, политические партии;
- искусство, спорт;
- церковь, религиозные организации;
- собственность, бизнес;
- семья и брак.

Особое место среди каналов мобильности занимает образование. Образование как социальный лифт может поднять индивида по социальной лестнице, так как отбор в профессиональные организации осуществляется на основе наличия соответствующих знаний и умений, вне зависимости от прирожденного статуса. Многие ученые, врачи, юристы, по своему происхождению, принадлежащие к социальным низам, поднялись благодаря именно этому каналу и достигли высокого экономического и социального положения.

Строительной сфере также требуются квалифицированные кадры, их катастрофически не хватает. Подготовка специалистов нужного уровня квалификации возможна в рамках высшего строительного образования.

Большинство специализированных строительных университетов предоставляет полный спектр основных образовательных курсов по разным направлениям. Университеты также предоставляют возможности академической мобильности студента, т.е. возможности выехать на учебу в другие университеты. В вузах ЕС академическая мобильность студентов обязательна, получение кредитов (зачетных единиц) в другом университете считается обязательным, таким образом, университеты обмениваются своими образовательными, материальными и человеческими ресурсами. Наиболее активные и мотивированные студенты отправляются за более высокой профессиональной подготовкой и насыщенной творческой жизнью в другие страны. В Московском государственном строительном университете также обучаются более 1000 студентов из 85 стран ближнего и дальнего Зарубежья. Они учатся во всех институтах университета и практически по всем направлениям, по которым ведется учебная подготовка.

2.1.4 Трудовая миграция

Миграция – перемещение людей через границы тех или иных территорий с переменной места жительства навсегда или на более или менее длительное

время. Различаются иммиграция — въезд в страну и эмиграция — выезд из страны.

Причины миграции разные, среди них, *общие*: экономические, политические, социальные, военные, экологические; *частные*: правовые, расовые, национальные, религиозные, культурные, психологические.

Экономическая миграция связана с улучшением материального благополучия, *трудовая миграция* вызвана желанием найти работу с достойной заработной платой, *социальная миграция* реализует потребность в повышении социального статуса индивида.

В мире насчитывается 281 млн. мигрантов, 52 % международных мигрантов составляют мужчины; 48 % - женщины. 74 % всех международных мигрантов находятся в трудоспособном возрасте (от 20 до 64 лет).

Наибольшее число мигрантов, живущих за рубежом (17,5-18 млн.), являются выходцами из Индии (11,8 млн.), за которой следуют Мексика (более 11 млн.), Россия (11 млн.), Китай. Среди стран назначения, куда выезжают мигранты, на первом месте находятся США (50,7 - 58 млн. международных мигрантов). На втором месте – Германия, за ней следуют Саудовская Аравия, Россия и Великобритания. В России, по данным ООН, проживает 12 миллионов мигрантов.

Трудовая миграция – это переезд в другую страну в поисках работы. Различают внутреннюю трудовую миграцию в пределах одного государства и международную – с пересечением государственной границы. Внутренняя трудовая миграция регулируется национальным законодательством. Международная трудовая миграция регулируется Конвенцией о защите прав всех трудящихся, принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 1990 году, здесь же определено содержанием понятия трудящийся-мигрант. Регулированием международных миграционных потоков занимается МОМ – Международная организация по миграции (входит 173 государства-члена), хотя принимаемые документы носят лишь рекомендательный характер. Россия не является членом

МОМ и не может участвовать в принятии этих документов.

Есть отрицательные и положительные стороны трудовой миграции для стран, откуда выезжают работники.

Положительные последствия:

- частично снижается безработица;
- в страну возвращаются более квалифицированные работники, имеющие передовой опыт работы;
- мигранты отправляют родным денежные переводы.

Недостатки:

- отток трудовых ресурсов в трудоспособном возрасте;
- потеря понесенных затрат на образование и профессиональную подготовку мигрантов.

Страны, принимающие трудовых мигрантов, получают преимущества:

- экономия на зарплате, так как трудовые иммигранты, въехавшие в эту страну, получают более низкую заработную плату;
- экономия на затратах на образование и профессиональную подготовку трудовых иммигрантов;
- трудовые мигранты не обеспечиваются пенсией, не учитываются при реализации социальных программ.

К отрицательным последствиям, связанным с импортом рабочей силы, можно отнести: недовольство со стороны местного населения, возможные конфликты, дискриминация, нарушение прав человека.

Во всех западных странах сложилась мигрантозависимая экономика, так как не хватает собственной рабочей силы вследствие быстрого старения населения.

Россия также зависима от труда мигрантов. Существует огромный дефицит низко- и среднеквалифицированной рабочей силы во многих сегментах экономики. В большей степени это касается строительного сектора, который мог бы стать точкой роста, если бы не острая нехватка рабочих на

строительных площадках по всей России. В конце 2020 г. было заявлено о том, что 40% компаний, использующих труд приезжих работников, страдают от недостатка рабочих рук, в 2021 г. речь шла уже о 60%.

Трудовые мигранты – это работники различной квалификации. Есть высококвалифицированные работники. Они уезжают из страны в поисках более высокой заработной платы или лучших возможностей для творческого развития и повышения квалификации. Въезд квалифицированных специалистов многими странами приветствуется.

Однако в потоках мигрантов преобладают те, кто не имеет квалификации, они находят ниши, не занятые местным населением. Зарплаты в сфере строительства в России с начала 2021 г. выросли с 50 до 80 — 90 тыс. руб. Но россияне не спешат занять места иностранных рабочих на стройках, так как в основном это малоквалифицированный и непрестижный физически тяжелый труд. Мигранты согласны работать на любой должности и за меньшую оплату. Этой ситуацией пользуются работодатели, не доплачивая мигрантам за более длительный по продолжительности рабочий день. В ряде случаев мигранты более дисциплинированы, они более удобны для работодателя, поскольку от него зависят, но бесправны.

Через 10–15 лет низкоквалифицированные рабочие становятся профессионалами в своей области, которых работодатель зачастую оценивает выше, чем таких же по квалификации сотрудников — россиян. С ними всегда можно договориться о переработках (не всегда оплачиваемых согласно ТК РФ), они не жалуются на условия труда. С ними всегда можно «усилиться» по числу сотрудников — несколько звонков от них домой, и в течение недели из соседней республики прилетел целый самолет строителей. До сих пор существует практика работы с «баями» — людьми, которые за определенный процент от зарплаты предоставляют нужное количество сотрудников необходимой квалификации. По сути, они представляют собой отдел кадров в единственном лице, ещё и не требующий зарплаты (почти все деньги бай

получает от приведенных людей).

Из-за экономической дискриминации многие мигранты уезжают. Следовательно, возникают вопросы об уважении труда мигрантов, их правах, необходимости создания приемлемых условий работы и проживания.

2.1.5 Социальная адаптация и интеграция мигрантов в поликультурную среду

Проблемы адаптации и интеграции мигрантов на повестке дня всех стран, так как каждый седьмой житель на планете – мигрант и вынужден приспособливаться к новой среде. Наибольшее количество мигрантов – это выходцы из восточных регионов планеты, культура которых резко отличается от культуры тех стран, куда они переселились.

Специалисты отмечают, что психологическое состояние мигранта в процессе адаптации проходит 3 этапа:

Первый этап. «Медовый месяц», когда знакомство с новой культурой, ее достижениями или представителями рождает оптимизм, приподнятое настроение, уверенность в успешном взаимодействии.

Второй этап. «Культурный шок». Это период крушения надежд, когда положительный эмоциональный настрой сменяется депрессией, смятением и враждебностью. Шок возникает в первую очередь в эмоциональной сфере, однако важнейшую роль играют такие социальные факторы, как неприспособленность и неприятие новых обычаев, стиля поведения и общения, темпа жизни, изменений в материальных условиях жизни, инфраструктуре жизни (интенсивность уличного движения, социальные контрасты, шум, яркая реклама и т.п.) и ценностях.

Симптомы культурного шока могут быть самыми разными: они могут проявиться в психосоматических расстройствах, общей тревожности, депрессии. Культурный шок имеет не только негативные последствия, современные исследователи рассматривают его как нормальную реакцию, как

часть обычного процесса привыкания к новым условиям.

Третий этап предполагает выработку разных стратегий поведения. В одном случае это «адаптация», когда формируется реалистическая оценка ситуации, возникает адекватное понимание происходящего, возможность эффективно добиваться собственных целей; в другом – «бегство» – полное отвержение новой культуры и неизбежное в этом случае отступление, бегство как в переносном смысле («уход в себя»), так и в прямом, физическом смысле.

Следовательно, цепочку этапов мы можем рассмотреть таким образом: медовый месяц – беспокойство – привыкание – бикультурализм – адаптация – интеграция.

В процессе адаптации мигранты испытывают некоторые трудности и встречают преграды:

- ощущение невозможности принятия новой культуры и нежелание интегрироваться в новую среду;
- очень тяжелые условия труда и быта, которые препятствуют адаптации;
- распространение антимигрантских настроений в обществе;
- отсутствие последовательной государственной политики по вопросам миграции.

Ситуации, в которых происходит взаимодействие нескольких культур, социологи связывают с явлением аккультурации.

Аккультурация – это процесс взаимовлияния культур, обмен культурными особенностями между этносами, восприятие одним народом полностью или частично культуры другого народа.

Джон Берри, психолог, определил 4 стратегии аккультурации: ассимиляция, сепарация, интеграция и маргинализация.

Ассимиляция происходит, когда люди не хотят сохранять свое культурное наследие и самобытность и полностью растворяются в инокультурной среде.

Сепарация означает, что представители этнического меньшинства отрицают культуру большинства и сохраняют свои этнические особенности.

Маргинализация означает, что мигрант не идентифицирует себя ни с культурой этнического большинства, ни с культурой этнического меньшинства. Это может быть следствием отсутствия возможности (или интереса) поддержания культурной идентичности (часто из-за вынужденных или навязанных культурных потерь) и отсутствия желания установления отношений с окружающим обществом (из-за отвержения доминирующей культурой или дискриминации)

Интеграция происходит тогда, когда и у доминантного общества, и у мигрантов есть обоюдный интерес в сохранении культурного наследия и самобытности, и в то же время – существует потребность в повседневном общении с другими группами.

При этом представления доминантного общества и этнокультурной группы о стратегии аккультурации отличаются, акценты расставляются по-разному. Однако Дж. Берри отмечает, что в Москве при аккультурации членов этнокультурных групп могут иметь место все представленные стратегии.

Насколько хорошо адаптируются мигранты? Исследования показывают, что адаптация мигрантов различна, в зависимости от ряда факторов. Основными из них являются:

1. Продолжительность пребывания: необходимо время, чтобы найти успешное и подходящее место в доминантном культурном обществе.
2. Социальная поддержка: социальное взаимодействие, поощрение, помощь важны для достижения положительной адаптации
3. Стратегии аккультурации: стратегии аккультурации напрямую связаны с адаптацией
4. Дискриминация (как личная, так и системная): такие негативные действия уменьшают возможность добиться первых двух факторов адаптации.

С учетом необходимости тех или иных видов, форм и трудностей адаптации на уровне государства разрабатываются соответствующие стратегии, программы и планы, в которых определяются основные направления и средства

адаптации.

В России в 2017 году Правительством утверждена Государственная программа "Реализация государственной национальной политики". Программа была рассчитана до 2020 года. В состав госпрограммы включены подпрограммы "Общероссийская гражданская идентичность и этнокультурное развитие народов России"; "Русский язык и языки народов России"; "Коренные малочисленные народы Российской Федерации"; "Социально-культурная адаптация и интеграция мигрантов в Российской Федерации"; "Профилактика экстремизма на национальной и религиозной почве".

Среди приоритетов программы: сохранение и развитие этнокультурного многообразия народов России, создание условий для социальной и культурной адаптации и интеграции мигрантов, гармонизация национальных и межнациональных (межэтнических) отношений. Одно из направлений – языковая адаптация мигрантов, обучение русскому языку и создание эффективных технологий и инструментов обучения.

Средства адаптации мигрантов также представляются организациями гражданского общества, производственным коллективом, учебной группой.

Например, в организации личность вступает во взаимодействие с различными структурами, прежде всего, сталкивается с ценностями и нормами организационной/корпоративной культуры, отношением других сотрудников, их толерантностью или интолерантностью.

Толерантность – это терпимость к чужому. Неважно, идет ли речь о чужом мнении, чужой религии и конфессии. Вопреки расхожему мнению быть толерантным – не значит быть равнодушным и безразличным ко всему. Толерантность предполагает наличие собственного мнения и собственной позиции по тому или иному вопросу. Важно то, что это мнение не навязывается, не насаждается насильно.

При этом необязательно для себя допускать возможность делать что-то не соответствующие нашим убеждениям или нашему характеру. Толерантность

просто гарантирует другим людям иметь право делать то, что они считают нужным. Или быть такими, какими они стали или родились. Так как нетерпимость может касаться даже цвета глаз или кожи.

Напряжения и конфликты могут возникать из-за того, что у представителей разных субкультурных групп (возрастных, профессиональных, этнических, религиозных) разное понимание отношения к работе, долга, дисциплины, порядка, приоритета и т.д. Например, американский деловой стиль предполагает напористость, компетентность, прагматичность, пунктуальность. На деловых переговорах американцы формируют сильную позицию и твердо стоят на своем. Любят рассматривать различные вопросы в комплексе и предпочитают «пакетные» решения. В тоже время, уверенные в своей правоте, американцы проявляют эгоцентризм, агрессивное, чересчур напористое поведение, некоторое высокомерие и фамильярность. Эти особенности могут привести к непониманию и конфликту. У китайцев представления об организации переговоров иные. Большое значение в подготовке переговоров придается налаживанию неформальных отношений, во время деловых встреч китайские участники внимательны к двум вещам: сбору информации относительно предмета обсуждения и о партнерах по переговорам, а также формированию «духа дружбы». Последнее имеет особое значение и обусловлено китайскими культурными традициями и ценностями. В данной ситуации только толерантное отношение друг к другу, взаимопонимание и стремление адаптироваться к такой ситуации могут способствовать рациональному, эффективному взаимодействию представителей разных деловых культур.

Тема 2.2 Группы и команды в организации

В результате изучения материала вы узнаете:

- что общество состоит из множества социальных групп;
- что группы обладают определенными признаками.
- что психологи изучают малую группу как самостоятельного субъекта деятельности;
- что не всякая работа требует организации команды
- каковы характеристики функциональных и командных ролей
- почему учет командных ролей позволяет повысить эффективность работы

2.2.1 Социальные группы

Человек как существо биологическое и социальное, не может существовать и развиваться вне группы, в группе он удовлетворяет потребность в принадлежности, формируется как личность, осваивает ценности и нормы, усваивает социальные роли.

Социальная группа образуется двумя (диада), тремя (триада) или большим числом людей, которые идентифицируют себя друг с другом и взаимодействуют. Люди образуют пары, семьи, клубы, деловые предприятия, крупные организации.

В классической и современной науке основными признаками социальной группы называются:

- а) обязательное взаимодействие членов группы;
- б) долговременность и регулярность этого взаимодействия;
- в) идентификация членов группы по формуле «Мы - Они»;
- г) создание и четкое следование сложившимся в группе нормам поведения и способам социального контроля;
- д) разделяемые ролевые ожидания каждого члена группы относительно других ее членов;

е) генезис особых «групповых» социальных отношений, основанных на необходимости реализации общих интересов и потребностей;

ж) внутренняя организация, образование внутри группы различных субгрупп на основе сложившегося распределения ролей/полномочий и обязанностей.

Таким образом, опираясь на выделенные признаки можно сказать, что социальная **группа** – совокупность индивидов, взаимодействующих друг с другом на регулярной основе, осознающих свою принадлежность к группе и ожидающих друг от друга определенных форм поведения.

Некоторые группы возникают случайно, непреднамеренно, быстро распадаются (толпа), другие создаются искусственно, целенаправленно, существуют долгое время (организации), хотя есть разновидности групп, существующих лишь до выполнения цели, ради которой они были созданы (команда для разработки проекта).

Какие совокупности людей, находящихся в одном пространстве, можно назвать группой? Например, являются ли группой индивиды, едущие в одном вагоне электрички, хотя они каждый день ездят на работу в этой электричке. Или, люди, живущие на одной улице города, представляют ли собой социальную группу, ведь они могут иногда проходить мимо друг друга и обмениваться двумя-тремя актами взаимодействия. Однако они расходятся в разные стороны, каждый из них спешит по своим делам. По мнению исследователей, такую совокупность людей можно отнести к *социальной категории* или к *номинальным группам*. Они не обладают всеми характеристиками групп. Прежде всего, в таких образованиях нет взаимодействия, однако они нужны для определения категорий людей по определенным параметрам для статистического анализа, включения в стратегии и планы социально-экономического развития.

Еще одна совокупность людей, формирующаяся непреднамеренно, и являющаяся временной, называют *квази-группой* или *агрегацией*. Иначе говоря

«это люди, оказавшиеся в одно время в одном месте».

Для квази-группы характерны:

- спонтанность возникновения;
- неустойчивость взаимосвязей;
- кратковременность совместных действий;
- отсутствие разнообразия во взаимодействиях;
- неопределенность состава и границ и т.д.

Виды квази-групп: аудитория; толпа; социальные круги.

Аудитория – общность людей, объединенных с коммуникатором – индивидом или группой, владеющей информацией. Коммуникация может осуществляться как непосредственно (например: встреча зрителей с творческой группой), так и опосредованно (с помощью средств массовой информации).

Толпа – временное собрание людей, связанных между собой особым эмоциональным состоянием и общим интересом. Толпа имеет следующие характеристики: заражаемость; внушаемость; подражание, анонимность; низкий интеллектуальный уровень, неуязвимость.

В зависимости от способа ее формирования и поведения выделяют:

1) случайную толпу (люди, собравшиеся в цирке, или наблюдатели уличного происшествия);

2) обусловленная толпа (: люди, собравшиеся на митинг, демонстрацию);

3) экспрессивная толпа (люди, собравшиеся для получения удовольствия, выражения эмоций. Например: рок-фестиваль, зрители футбольного матча);

4) действующая толпа (объединение людей с экстремальным типом поведения. Мирная толпа может превратиться в крайне радикальную. Например: погромы фанатов-болельщиков).

Социальные круги – социальные общности, созданные с целью обмена информацией между их членами. Наиболее близки к реальным социальным группам.

2.2.2 Виды социальных групп

Социальные группы дифференцируются по определенным признакам:

- по характеру взаимодействий в группе;
- по ощущению идентичности.

По характеру взаимодействия принято выделять:

- *малые группы* – совокупность людей, взаимодействующих лицом к лицу.

Здесь люди знают друг друга и взаимодействуют на регулярной основе. Примеры малых групп: семья, круг друзей, учебная группа, спортивная команда, бригада. Численность малых групп – от 3 до 30 человек.

- *большие группы* – взаимодействие в основном опосредованное, так как из-за большого количества, люди могут не встречаться и не взаимодействовать лицом к лицу. К большим группам относятся организации, студенческие потоки, цеха. Численность больших групп – от нескольких десятков до сотен тысяч.

- *первичные группы*, в которых члены связаны личными и длительными отношениями. В первичной группе индивид находит заботу, помощь, доверие. Люди могут здесь ощущать безопасность, быть «самим собой», получать эмоциональное удовлетворение. Характерным примером первичной группы является семья и круг друзей. У такой группы нет конкретной, далеко идущей цели.

- *вторичные группы*. Это малые или большие группы, в которых отношения деловые, формально-ролевые (научный коллектив, студенческая группа, футбольная команда, организация). Эмоциональные связи слабые, личное знакомство незначительно, хотя небольшие вторичные группы могут сочетать и формально-ролевые и личностные отношения, например, дружеские отношения могут возникнуть в футбольной команде и или учебной группе. В крупных вторичных группах - организациях десятки и сотни людей работают вместе в одном офисе, отношения между ними официальные и подчиняются установленным требованиям деловой/организационной культуры.

В рамках организаций возникают *неформальные малые группы*. Люди устанавливают дружеские отношения, встречаются после работы, проводят вместе праздники или ходят друг другу на день рождения. Неформальные отношения могут отразиться на формальных, деловых отношениях, и иногда препятствовать им. Изучением неформальных связей, структуры малых неформальных групп в организациях занимается социометрия. Социометрический анализ позволяет выявить степень сплочённости группы, эмоциональные связи, конформность, симпатии-антипатии членов группы.

По ощущению идентичности исследователи выделяют: ингруппы; аутгруппы; референтные группы.

Ингруппы – это те социальные группы, принадлежность к которым индивид ощущает. Это «моя группа» - моя семья, мои друзья, моя улица, мой город, мой народ. Ингруппа сообщает своим членам чувство достоинства и преданности. Она увязана с *аутгруппой*, под которой понимается социальная группа, выступающая объектом соперничества или оппозиции. Это не «мы», а «они». Очень часто противостояние обостряется, так как ингруппа часто воспринимается завышено позитивно, а аутгруппы – неоправданно негативно.

Ответу на вопрос: «Как мы оцениваем свои установки и поведение?» помогает *референтная группа* – социальная группа, которая служит эталоном при оценках. Это та группа, к которой индивид хотел бы принадлежать, поведению членов группы которой он подражает. Они служат для него эталоном при выборе стандарта поведения или решения, и на них равняется индивид. Суждения о себе мы выносим не в изоляции, не сравниваем себя с первыми попавшимися людьми, мы сопоставляем себя только с теми людьми и группами, которых признаем, уважаем.

2.2.3 Малая группа как субъект деятельности

Психологи считают, что группа подобна человеку. Она имеет свой собственный характер. Группа, подобно человеку, рождается, развивается и

распадается. В группе происходят определенные психологические процессы как результат межличностного и межгруппового взаимодействия.

Характер группы описывается через особенности взаимоотношений, устремлений, настроения, традиций. *Устремления группы*, ее цели, задачи, потребности лежат в основе поведения отдельных людей и группы в целом. Каждый человек имеет свои собственные интересы, которые могут не совпадать с интересами других членов группы, идти вразрез с интересами группы.

Настроение группы представляет собой сложное эмоциональное состояние. Это состояние очень изменчиво и обладает большой силой воздействия. Нет сложности в том, чтобы отличить радостную, веселую группу от агрессивной или подавленной.

Групповое мнение вырабатывается постепенно как некоторое общее представление, которое разделяется всеми членами группы.

В малых группах протекают определенные психологические процессы: групповое давление, принятие решения, взаимное обучение, сплочение, руководство и лидерство, конфликты.

В ходе развития группы формируются и устанавливаются некоторые нормы и правила, которые обязаны выполнять все. Если кто-то начинает их игнорировать, то на него оказывают психологическое или иное воздействие, которое и называют *групповым давлением*.

Процесс *группового принятия решений* подразумевает групповое обсуждение имеющейся проблемы, в результате которого группа принимает определенное решение.

Понятие *групповой сплоченности* характеризуется степенью приверженности к группе ее членов. В качестве конкретных показателей групповой сплоченности, как правило, рассматриваются: уровень взаимной симпатии в межличностных отношениях (чем большее количество членов группы нравятся друг другу, тем выше ее сплоченность); степень

привлекательности (полезности) группы для ее членов (чем больше число тех людей, кто удовлетворен своим пребыванием в группе, тем выше сила ее притяжения).

Руководство группой осуществляется руководителем как посредником между социальной властью (государством) и членами общности на основе правовых полномочий и норм, данных ему. *Лидерство* – процесс межличностного влияния. Лидера порождает структура и характер взаимоотношений в каждой конкретной группе.

Особый интерес представляет такое явление как *групповое мышление*. При определенных условиях приверженность группе перевешивает способность реалистично оценивать ситуацию. Такие условия возникают, если перед группой стоит необходимость принять важное решение в жесткие временные сроки.

Поскольку проблемы, порождаемые особенностями группового мышления, могут иметь серьезные последствия, то разрабатываются различные способы их преодоления. Так считается, что в группы, имеющие влияние на решение серьезных и общественно значимых вопросов, должны входить люди с разными точками зрения. При этом степень консенсуса в группе должна быть умеренной.

Развитие группы

Группа возникает, развивается и проходит ряд этапов. Первоначально это диффузные группы, затем появляется структура группы, и они постепенно из слаборазвитых переходят в разряд высокоразвитых групп. Вершиной группового развития становится коллектив, создающий наиболее благоприятные условия для совместной деятельности. Однако со временем коллектив обрывает не только положительными, но и отрицательными чертами. Коллектив является результатом естественного развития малой группы.

Особое внимание исследователи уделяют изучению трудового коллектива.

Характеристики трудового коллектива будут зависеть от количества ее членов. Однако большим и малым трудовым коллективам свойственны одни и те же признаки:

- наличие системы формальных отношений, основанной на функциональных обязанностях каждого члена коллектива;
- наличие формальной структуры и формального лидера;
- наличие внешне заданных целей, для достижения которых формировался коллектив;
- существование коллектива закреплено юридически и ограничено пространственными и временными рамками (место и время работы);
- участники коллектива осознанно подчиняют себя целям и задачам, которые стоят перед коллективом.

Большие коллективы являются вторичными группами, они имеют сложную многоуровневую структуру и неизбежно разделяются на малые группы. Участники малых групп непосредственно взаимодействуют друг с другом, что приводит к возникновению неформальных отношений, основанных на межличностных договоренностях и эмоциональном принятии друг друга.

Одним из видов малых групп являются команды.

Особенность команды в том, что в отличие от обычной малой группы, она создается искусственно с учетом профессиональной подготовки ее членов, и командных ролей, которые базируются на психофизиологических особенностях людей.

Команду имеет смысл организовывать только в тех ситуациях, когда требуется решение сложных задач с неопределенностью и множественностью возможных вариантов решения. Для команды предпочтительны специалисты с широким диапазоном различных профессиональных компетенций. Они должны обеспечить необходимый разносторонний подход к решению.

2.2.4 Команда как разновидность малой группы

Команда – небольшая группа людей численностью шесть – двенадцать человек. Численность команды имеет принципиальное значение: команда строится на межличностном взаимодействии, которое подчиняется определенным закономерностям.

Количество межличностных взаимодействий можно подсчитать математически с помощью следующей формулы: $n(n-1)/2$, где n - количество членов команды. В команде из четырех человек потенциально возможных взаимодействий шесть, в команде из девяти человек возможность взаимодействий достигает 36! Поэтому достижение консенсуса между всеми членами команды становится затруднительным.

Если сократить численность команды нельзя, то ее разбивают на подгруппы и поручают каждой выполнять часть общеконандной задачи. Если этого не сделать, то люди сами разделятся на подгруппы, но, не исходя из интересов дела, а, опираясь на взаимные симпатии и общие интересы. Еще один довод к сокращению численности: в больших группах часть людей начинает работать меньше, чем при индивидуальной работе; в группах легче слабому, он использует ресурс группы для компенсации своей слабости, а сильному приходится тратить силы не только на себя, но и на остальных членов группы.

Члены команды дополняют друг друга, а иногда могут заменять друг друга в ходе достижения поставленных целей. К членам команды предъявляются серьезные требования. Во-первых, требования к профессиональной подготовке. Это должны быть специалисты высокой квалификации. Во-вторых, требования к психологической культуре каждого члена команды. Это навыки в интенсивной совместной работе; умение продумывать и планировать индивидуальные и групповые процессы; умения в проведении встреч и переговоров, логистики, представлении результатов своей работы; способность решать проблемы и переводить конфликтные ситуации в задачи, организовывать себя и других.

Есть еще одна отличительная особенность тех, кто работает в команде. Эти люди ориентированы на себя и занимаются тем, что им интересно. На первый взгляд, эти характеристики, кажется, полностью противоречат требованиям работы в группе. Как раз напротив! Эффективность работы команды определяется тем, что каждый видит в работе свой личный интерес, свою заинтересованность.

Существуют разные виды команд.

Лидерская команда. Это команда создается одним человеком, с ярко выраженными лидерскими способностями. Он является ее эмоциональным лидером, организатором. Это человек, который имеет великую идею, и хочет реализовать ее в жизни. Для этого ему нужны люди, иногда очень много людей. Статус членов такой команды не одинаков, и определяется он не по профессиональному признаку, а по признаку близости к лидеру. Главенствующую роль отводится личным симпатиям лидера. Потеря симпатии автоматически исключает человека из команды.

Серьезным недостатком такой команды является борьба за влияние на лидера, неприятие новых людей, особенно если эти люди умны и сильны. На такую борьбу тратиться много времени и энергии. Срок существования лидерской команды определяется временем жизни лидера. Уходит лидер – распадается команда.

Демократическая команда. В команде этого типа лидерские роли распределены в соответствии с профессиональным уровнем и желанием каждого работать вместе. Руководитель есть, он один, и он, как и полагается, несет ответственность.

Лидеров в демократических командах может быть несколько, и вокруг них группируются члены группы. За каждую группу несут ответственность «местные» лидеры.

Самоорганизующаяся команда. Это команда, в которой происходит разделение не только ролей лидерских, но и ролей руководителя.

Проектная команда. В строительстве широко используются проектные работы по созданию зданий, сооружений, инженерных сетей и т.д. Эта работа предполагает совместное участие различных специалистов. Для такой работы создаются проектные команды.

Проектная команда включает группу специалистов, объединенных для достижения общих целей и решений, поставленных перед ними задач в течение жизненного цикла проекта. Каждый включенный в команду специалист обладает специфической экспертизой и каждый выполняет определенные функции. После завершения проектных работ команда распадается.

Команда проекта формируется поэтапно.

- 1) определяются общие задачи проекта;
- 2) определяется квалификация, роли и количество требуемых специалистов;
- 3) согласовывается выделение требуемых специалистов с линейными руководителями для участия в проекте;
- 4) создаются условия и предоставляются ресурсы (материальные, технические, человеческие и организационные), необходимые для эффективной работы;
- 5) окончательно формируется функциональная проектная команда с разделенными ролями, определенными и понятными задачами, степенью ответственности и общей целью.

В заключении, руководитель проекта формирует детальные задачи и определяет дальнейшую тактику действий.

В проекте участвуют команды заказчика и команды исполнителя. И та, и другая сторона работают ради единой цели – завершить проект с максимальной успешностью и минимальными затратами. В случае возникновения проблем, эксперты исполнителя выступают как консультанты и разрабатывают несколько решений, а заказчик, проанализировав предложения, принимает оптимальный вариант.

2.2.5 Функциональные роли в команде

Изучая особенности функционирования команды, разные исследователи выделяют разные основания для описания функциональных ролей. Например, целевые роли, обеспечивающие результативное решение поставленных задач, и роли поддержки, направленные на эффективное взаимодействие внутри команды

Целевые роли:

Инициатор предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям; способы преодоления трудностей и решения задач

Разработчик детально прорабатывает идеи и предложения, выдвинутые другими

Координатор комбинирует идеи и предложения, координирует деятельность других

Контролер направляет группу к ее целям, подводит итог того, что в ней уже произошло, выявляет отклонение от намеченного

Оценщик критически оценивает работу и предложения других, сравнивая их с существующими стандартами

Погонщик стимулирует группу и подталкивает ее к действиям, к новым решениям

Роли поддержки:

Вдохновитель поддерживает начинания других, высказывает понимание чужих идей и мнений

Гармонизатор посредник в ситуациях разногласия

Примиритель поступает в чем-то своим мнением, чтобы привести в соответствие мнение других

Диспетчер создает возможности для общения, побуждая к нему других членов, регулирует процессы общения

Нормировщик формулирует или применяет стандарты для оценки

происходящих в группе процессов

Ведомый пассивно следует за группой. Выступает в роли зрителя и слушателя в групповых дискуссиях

2.2.6 Командные роли

Команда – это не собрание людей, обладающих разными названиями должностей. Все в команде стремятся выполнять определенные психологические роли, и их работа наиболее эффективна при тех ролях, которые наиболее естественны для них, соответствуют физиологической и психологической природе человека.

Концепция командных ролей Р.М. Белбина завоевала авторитет среди менеджеров благодаря тому, чтобы была разработана система оценки, позволяющая определить наиболее подходящую для того или иного человека роль. Автор полагает, что его концепция может принести большую пользу тем, кто целенаправленно строит свою карьеру. Ведь она помогает человеку найти оптимальную для себя роль, именно ту, реализовать которую ему будет легче всего. Хорошо известно, что порой талантливые люди, находясь в неподходящей ситуации, теряют возможность вносить вклад в общее дело и реализовывать себя. Важно, что люди, даже с незначительными способностями, но с хорошей самоорганизацией, умеющие работать в команде достигают больших успехов в карьере.

Все командные роли ценны для команды, но каждая из них имеет и обратную сторону. М.Р. Белбин ввел понятие «допустимые недостатки». «Слабое» и «сильное» является одной природной сущности, которую разделить нельзя.

Роль «*Исполнитель*». Некоторые думают, что это нетворческий человек, способный лишь реализовывать чужие идеи. Ничего подобного! Его цели идентичны целям команды. Именно Исполнитель систематически составляет планы и эффективно претворяет их в жизнь. Он как никто другой понимает

«Мыслителя» и может переводить его идеи на язык понятный большинству. Его характеризует высокая работоспособность, самодисциплина и ориентированность на практическую значимость идей и решений.

Допустимые недостатки «Исполнителя» - недостаточная гибкость, неприязнь к фантастическим идеям, к частым изменениям планов.

Роль «*Председатель*». Это человек, как правило, экстравертированного типа. Он ориентирован на людей, поощряет их вклад в общее дело, легко общается. Председатель имеет ясное представление о сильных и слабых сторонах членов команды, способен максимально использовать потенциал каждого члена команды. Он четко формулирует цели, хорошо выполняет функции ведущего во время дискуссий. Порой обладает харизмой и демонстративностью поведения. Председатель является спокойным, несуетливым, самодисциплинируемым. Поощряет и поддерживает всех членов команды.

Допустимые недостатки «Председателя»: может производить впечатление человека (действительно быть им), склонного к манипуляциям. Порой приписывает себе заслуги всей команды. Может не обладать высоким интеллектом и творческими способностями.

Роль «*Мыслитель*»: человек, как правило, интровертированного типа. Он индивидуалист, серьезный, обладает широкими познаниями и высоким уровнем интеллекта. В команде выступает как источник оригинальных идей, разрабатывает стратегию.

Допустимые недостатки Мыслителя: часто «витают в облаках», упускает практические моменты и не обеспокоен внедрением собственных идей в практику. Психологически не устойчив, мало общителен. У Мыслителя, как правило, недостаточно опыта в межличностных отношениях.

Роль «*Доводчик*». Это человек старательный, организованный, добросовестный и искренне переживающий за общее дело, стремится все задачи довести до качественного решения. Доводчик продвигается вперед и

настаивает на продолжении работы, когда энтузиазм других людей исчерпан. Он хорошо планирует, выполняет и доводит до конца задачи команды. Доводчик раздражается и теряет удовлетворение от работы, если она не завершена.

Допустимые недостатки: чрезмерная обеспокоенность состоянием дел, нежелание перепоручать свои обязанности, неприятие несерьезного отношения к его обязанностям со стороны других, склонность к внутренним переживаниям.

Роль «*Формирователь*»: постоянно ориентирован на решение задач, стимулирует работу всей команды. Это честолюбивый, предпринимательский тип лидера команды. Энергичный, стремится к превосходству, к полной отдаче сил при работе. Цели формулирует четко, ясно и жестко отслеживает их выполнение. В противном случае легко раздражается и устраивает «разгон».

Допустимые недостатки: склонен к раздражению, к импульсивности и нетерпению, провокациям. Не выносит нечеткие формулировки и нерешительность в поведении.

Роль «*Исследователь ресурсов*». Это человек экстравертированного типа, обличается общительностью, энтузиазмом и любознательностью. Он исследует и докладывает об идеях, ресурсах и новых усовершенствованиях, которые имеются вне команды. Умеет налаживать связи, любит все новое и реагирует на «брошенный вызов». Он обычно знает, кто может помочь решить проблемы.

Допустимый недостаток: теряет интерес по мере угасания энтузиазма, перескакивает от одной задачи к другой. Нуждается в повышенном внешнем давлении.

Роль «*Оценщик*». Это человек рассудительный, неэмоциональный и осторожный, придерживается линии благоразумия и практичности. Исповедует беспристрастный критический анализ ситуации, стратегический подход и пронизательность в оценках. Его отличает точность суждений, стремление рассматривать все возможные варианты решения. Он ориентирован на

качественное решение практических задач.

Допустимые недостатки: недооценка факторов стимулирования и воодушевления; недостаточность вдохновения и воображения; способность сбивать других, подавляя их инициативу.

Роль «*Коллективист*». Это социально ориентированный человек, мягкий, чувствительный к окружающим, не самоуверенный. Способен адекватно реагировать на людей, поддерживать их командный дух. Он способствует гармонизации отношений в команде и устранению разногласий; умеет внимательно слушать собеседника, опирается на мнения других.

Допустимые недостатки: нерешительность в критических ситуациях, в момент принятия нужных, но не популярных мер. В такие моменты он может препятствовать совершению действий, стремясь, избежать обострения ситуации.

Роль "*Специалиста*" добавилась последняя. Значение и важность знаний "*специалиста*" становятся очевидными сразу, как только команда приступает к работе. Совет эксперта нужен всегда, однако проблема в том, что часто "*специалисты*" оказываются слабыми командными игроками. Вопрос, стоит ли вводить "*специалиста*" в команду, или пользоваться его советами как аутсайдера, часто остаётся открытым.

Каждая роль значима, но ее место в команде будет определяться конкретными требованиями ситуации. Например, ситуации, которые требуют нововведений или открытие нового бизнеса. В этом случае ключевыми ролями станут Мыслитель, Оценщик и Специалист. Расширение рынка сбыта или открытие нового филиала потребует слаженной работы Исследователя ресурсов, Координатора и Коллективиста. В ситуации внедрения эффективной системы продаж ключевыми ролями станут Мыслитель, Исследователь ресурсов и Исполнитель.

Тема 2.3 Построение профессиональной карьеры

В результате изучения материала вы узнаете:

- что целеполагание бывает активным и пассивным;
- что мешает людям ставить собственные цели;
- какие этапы построения карьеры проходит человек в течение жизни;
- какие существуют варианты и векторы карьеры
- каковы требования современного рынка труда к специалистам строительной отрасли;
- особенности строительного рынка труда в России и за рубежом.
- какие мероприятия включают программы интеграции новых сотрудников в организациях

2.3.1 Целеполагание активное и пассивное

Цели – это стержень, который сохраняет целостность человека и в любых обстоятельствах позволяет ему оставаться самим собой. Можно сказать, так: цель создает человека, она же и сохраняет его.

Цели делятся на те, которые ставятся самим человеком (активное целеполагание), и на те, которые задаются ему извне, в частности, на работе (пассивное целеполагание). К самостоятельной постановке целей человек прибегает редко, предпочитая многократно реализовывать одни и те же цели.

Активное целеполагание (ценностное) является результатом социального творчества, основанного на социальных ценностях. К ним относятся:

Идеалы – это абсолютные ценности, такие как жизнь, гармония, здоровье, счастье, любовь, справедливость и т.п. Идеалы показывает людям, куда следует стремиться.

Идеологемы – это тоже ценности, только прикладные. К идеологемам относятся ценности порядка, развития, благополучия. Например, законность, дисциплина, конкуренция, демократия, качество, инновационность и т.п.

Миссия – это то, что общество (организация, человек) несет людям.

Миссия сообщает о смысле существования, о пользе, которую приносит. Она направлена во вне, указывает на то, что мы хотим отдать.

Пассивное целеполагание (заданное) чаще всего называют условиями жизни. Они возникают самопроизвольно и для человека не являются предметом выбора. Это цели, которые диктуют наши потребности и которые никогда нельзя удовлетворить раз и навсегда. Потребности в пище, отдыхе ... Эти потребности формируются неизбежно, ежедневно проявляются сами по себе. Мы не можем их игнорировать

Цели можно рассмотреть и по-другому. Такая классификация многим кажется привычной.

Стратегические цели – они же цели ценности. Они ориентированы на жизненные перспективы в целом. Они отвечают на запрос: «каким хочу быть». Для достижения таких целей у людей уходит практически вся жизнь.

Если учесть, что человек ежедневно вынужден реагировать на повседневные, сиюминутные цели (*оперативные*), то станет понятно почему так сложно «удержать» стратегическую цель.

Между этими двумя полюсами целей: стратегические и оперативные, человек формулирует для себя цели *тактические*. Эти цели отражают отдельные этапы достижения стратегических целей. В противном случае, условия нашей жизни так и не позволят достичь желаемого.

2.3.2 Постановка собственных целей и принятие чужих

На протяжении всей жизни человеку приходится постоянно решать две серьезные задачи.

Во-первых, принятие внешних целей как своих собственных. Это является необходимым условием учебы, работы и жизни в целом. На первый взгляд, может показаться, что это просто. Нет. Человек всегда реализует свои собственные цели (задачи). Любую предложенную цель человек трансформирует под себя, чаще всего неосознанно. Принятие предполагает

понимание. Обычный ответ на вопрос, почему делает что-то не так: «Я так понял». Действительно, понимание всегда субъективно, каждый понимает по-своему.

Во-вторых, постановка собственной цели. Мечты, прожекты, образы желаемого будущего могут сопровождать человека всю жизнь. Но как только дело доходит до постановки конкретной цели, многие люди отказываются сделать этот шаг. По результатам международных исследований, менее трех процентов человечества фиксируют свои цели, и менее одного процента из этих трех, более-менее регулярно пересматривают и корректируют цели.

Почему же люди отступают перед постановкой цели?

Исследования выявили ряд типовых причин

Первая причина, состоит в том, что люди не готовы взять на себя ответственность за собственную жизнь. Человеку следует признать, что цель его, значит и ответственность за нее тоже лежит на нем. Принятие на себя полной ответственности за свою жизнь и все, что в ней происходит, является первым шагом к постановке цели. Безответственный человек всю свою творческую энергию использует на придумывание отговорок и оправданий.

Вторая причина, - низкая самооценка, которая мешает человеку ставить достойные цели. Человек, живущий с ощущением того, что он ничего хорошего не заслуживает или что он недостаточно хорош, вряд ли способен оптимистично смотреть на месяцы и годы вперед, ставить перед собой серьезные цели.

Третья причина в том то, что они люди не осознают важности целеполагания. Целеполагание – интеллектуально и эмоционально сложный процесс. Существуют разные социальные сообщества и далеко не в каждом из них люди ориентируются на постановку целей. Как правило, их жизнь строится по принципу ежедневного «выживания», воспроизведения привычных целей. Если человек, живет в таком социальном окружении, то став взрослым ему будет сложно осознать значимость постановки целей.

Четвертая причина встречается чаще других. Люди не ставят цели из-за страха потерпеть неудачу. Неудача приносит боль, отнимает силы, понижает самооценку. Это, с одной стороны. С другой стороны, неудача является предпосылкой успеха. Настоящий успех не бывает случайностью, ему неизбежно предшествует множество поражений. Именно уроки, извлеченные из неудач, и делают достижение успеха возможным.

Пятая причина, когда человек осознает значимость цели, но не знает, как это делается. Кто-то может подумать, что самый простой способ найти свою цель – это выбрать что-нибудь наиболее симпатичное из чужих «хочу» (конкурентное целеполагание). Увы, не получится. Для достижения цели нужна мощная мотивация, а такой мотивацией желание быть похожим на другого не обладает. Может в какой-то момент это желание и способно запустить действие, но на длительный срок его не хватит.

Цель, какой бы она не была стратегической, тактической или оперативной, должна быть четко сформулирована.

Правильно поставленная цель:

- направляет усилия в заданном направлении, помогает в любых обстоятельствах выбирать и делать то, что работает на достижение цели;
- позволяет оценивать успешность действий;
- продвижение к достижению цели придает новые силы и создает положительный настрой, закрепляет конструктивную модель поведения.

В психологии разработана технология целеполагания. Она включает ряд последовательных шагов. Психологи, разработавшие эту технологию, были уверены в ее высокой эффективности. Но результаты оказались значительно ниже ожидаемых. Каждый шаг таил в себе скрытые сложности, которые люди преодолевали с разной степенью успеха.

Оказалось, что люди, стремясь к успеху в достижении цели, по-разному понимают успех, и потому подсознательно идут разными путями как к постановке цели, так и к ее достижению

Исследователи утверждают, что подавляющая часть населения планеты (около 80%) знают только один вид успеха – выживание. Они живут бедно, быстро стареют, «крутятся как белка в колесе», ощущая мимолетное счастье. Для них жизнь – это игра случая, поэтому целей они не ставят, плывут по течению, реализуя чужие цели, чувствуют себя жертвой: «От меня ничего не зависит!»

Если верить американским исследователям, то им к концу XX века удалось выявить порядка 2% населения планеты, которые по всем показателям соответствуют понятиям успешные, счастливые. Они живут дольше всех, здоровы и энергичны, в их душе царят мир и гармония, богаты настолько, насколько им это надо, чувствуют себя свободными и финансово независимыми, имеют хорошие, ровные отношения с окружающими, любят жизнь во всех ее проявлениях.

Что же в них такого, что позволяет достигать истинного успеха, быть способнее других, ощущать счастье как постоянный фон своей жизни?

Оказывается, причина кроется в целях и ценностях: всегда и во всем они стремятся к саморазвитию и самосовершенствованию, главную ценность жизни ищут не вовне, а внутри себя. Творческие, любящие перемены, они в любой деятельности нацелены на поиск универсальных способов решения. Столкнувшись с трудностями, прерывают свою деятельность с единственной целью – подумать! Эти люди ориентированы в будущее, которое сами и строят. Они ставят цели и делают все от них зависящее в тех обстоятельствах, которые сложились на тот момент. Они уверены в себе, потому что знают себя и имеют все основания на себя рассчитывать, выбирая свою дорогу и принимая мир таким, какой он есть.

2.3.3 Этапы построения карьеры

Для многих людей ориентиром успешной жизни является мечта об успешной карьере. Слово карьера имеет сходное звучание во многих языках.

Но значение этого термина различается. Толковый словарь определяет слово «карьера» как «курс или прогресс человека в течение жизни (или отдельной части жизни)». Это толкование самое широкое. Оно охватывает разные стороны развития человека. Второй способ использования термина «карьера» описывает занятость или профессию, которая обычно включает специальную подготовку или формальное образование. В данном случае «карьера» рассматривается как последовательность связанных должностей, обычно реализуемая в рамках одной сферы производства или сектора: можно говорить, например, о «карьере в образовании» или о «карьере в строительном бизнесе». Третий подход рассматривает карьеру как способ самореализации. В отличие от работы в качестве экономической необходимости карьера означает работу в престижных профессиях, с возможностью творчества, роста и организационного опыта.

Развитие карьеры происходит по принципу накопления и трансформации опыта. Более того ученые установили связь между ступенями карьеры и этапами жизни. Российские специалисты, например, разделили карьеру человека на шесть этапов

Предварительная стадия включает в себя учебу в школе, получение профессионального образования. Она длится до 25 лет. В это время человек ищет деятельность, удовлетворяющую его потребности и соответствующую его возможностям. Он может сменить несколько различных работ. И это нормально. Студенты устраиваются на подработку, не требующую высокой профессиональной квалификации (курьеры, официанты, помощники в магазине). Они получают не только деньги, но и опыт. Учатся согласовывать свои желания с требованиями организации, раскрывать и реализовывать свои способности. Если человек мечтает об определенной профессии с детства или быстро делает выбор после окончания школы, уже на первой стадии начинается процесс его интеграции и самоутверждения в профессии.

Стадия становления длится примерно пять лет (от 25 до 30). В этот

период человек уже закончил профессиональное обучение. Он на практике осваивает выбранную профессию, приобретает необходимые навыки. Формируется его квалификация, происходит самоутверждение. Обычно в этом возрасте создаются и формируются семьи, поэтому появляется необходимость получать высокую заработную плату, чтобы обеспечить семью.

Стадия продвижения длится приблизительно с 30 до 45 лет. В этот период идет процесс роста квалификации, продвижения по службе. Накапливаются практический опыт и навыки, растет потребность в самоутверждении, в достижении более высокого статуса и еще большей независимости, начинается самовыражение как личности. В этот период специалисты высокой квалификации легко меняют место работы, если им предлагают лучшие условия или продвижение по службе. Усилия работника сосредоточены на увеличении размеров оплаты труда и получении более высокого статуса.

Стадия стабильной работы - от 45 до 60 лет. Период характеризуется действиями по закреплению достигнутых в прошлом результатов и сохранением статуса. Происходит дальнейшее повышение квалификации в результате активной деятельности и самообучения. Пик профессионального мастерства может приводить к повышениям в должности или к принятию роли наставника. В целом этот период является временем профессионального успеха и творчества. Остается важным уровень оплаты труда, но проявляется внимание к другим источникам дохода (например, прибыли по акциям, облигациям и др.). Независимость, уважение и самовыражение являются наиболее важными потребностями данной стадии. На этой стадии многие люди испытывают кризис середины карьеры. Они не получают удовлетворения от своей работы и, как следствие, испытывают состояние психологического и физиологического дискомфорта.

Стадия отставки (завершения) - от 60 до 65 лет. Карьера полностью завершена, можно попробовать что-нибудь другое. Человек начинает всерьез задумываться о пенсии и готовиться к уходу. Многие люди испытывают кризис

карьеру и получают все меньше удовлетворения от работы. Они находятся в состоянии психологического и физиологического дискомфорта. Самовыражение и уважение к себе и другим подобным людям достигает наивысшей точки за весь период карьеры. Предпенсионеры заинтересованы в сохранении уровня оплаты труда, но стремятся увеличить свои доходы за счет других источников, которые заменят заработную плату при уходе на пенсию.

Пенсионный этап – после 65 лет. На данной стадии появляется возможность для самовыражения в других видах деятельности, которые были невозможны в период работы в организации или выступали в виде хобби (живопись, садоводство, работа в общественных организациях и др.). Стабилизируется уважение к себе и таким же пенсионерам.

Конечно, деление жизненного и карьерного пути на этапы, условно. Работники низкой квалификации очень быстро проходят первые стадии карьеры. Они овладевают простыми профессиональными навыками и выполняют работу ради получения денег на минимальные нужды. Люди с высокой квалификацией и работники творческих профессий, наоборот, часто тратят больше времени на поиск себя и формирование собственной личности. А пика карьеры и признания они достигают на закате жизни. На пенсию они не уходят, потому что реализация себя в профессии это и есть цель их жизни.

Как быстро проходят эти этапы карьеры студенты строительного университета? Строительная сфера характеризуется высоким темпом развития технологий, инновационностью, техническим творчеством и высоким профессионализмом. Но также и сложными условиями труда, высокой концентрацией и выносливостью. Поэтому возрастные этапы карьеры для строительной отрасли являются актуальными.

2.3.4 Варианты развития карьеры

В каждой организации есть разные условия и возможности для карьерного роста. Но каждая организация хочет, чтобы ее сотрудники росли в своей

профессиональной квалификации, чтобы они могли формировать себя, смотреть в будущее. Это основная причина, по которой организации помогают сотрудникам планировать и строить свою карьеру.

Карьера – это понятие, которое находится на стыке внешнего и внутреннего мира. Чтобы построить карьеру человеку приходится постоянно соотносить свои возможности и приоритеты с реальностью и корректировать траекторию движения в зависимости от этого.

Построение карьеры может идти двумя путями:

- работник имеет четкую карьерную цель и использует возможности организации для ее достижения. В этом смысле планирование карьеры в идеале должно начинаться до прихода в компанию;

- карьерные цели ставит организация, а работник идет к ним и старается оправдать оказанное ему доверие. В этом случае планирование карьеры может начаться после прихода в организацию. Оно подходит тем людям, которые демонстрируют высокую приверженность одной организации.

Количество организаций, в которых человек строит свою карьеру определяет тип карьеры.

Первый тип - человек проходит все должностные ступени в организации с самых низких до самых высоких. Это - *внутриорганизационная карьера*.

Второй тип - ступени профессионального роста находятся в различных организациях. Чтобы подняться на следующую ступеньку, человек меняет место работы. Это - *межорганизационная карьера*.

Как мы уже разобрали, карьеру нельзя сводить только к движению вверх по ступеням иерархической лестницы управления. Карьера имеет гораздо больше вариантов проявления. Основных векторов карьеры три:

- деловая карьера;
- горизонтальная карьера;
- вертикальная карьера.

Деловая карьера основывается на приумножении знаний и навыков

работника. Такую карьеру строят обычно работники, которые сосредоточены на самом процессе труда. Они предпочитают индивидуальную деятельность, хорошо знают выпускаемый продукт или процесс производства. Вместе с ростом профессионализма повышается их влияние, авторитет в коллективе. Эксперт обладает большой неформальной властью в организации. Он может продвигать или блокировать важные решения, касающиеся производства продукции или услуг. Профессионал нуждается в осмысленной, продуктивной и интересной работе, признании его достижений.

В настоящее время роль и ценность таких экспертов многократно возрастает из-за большой текучести кадров. Нередки случаи, когда высококвалифицированного специалиста переманивают из одной организации в другую. В строительной сфере профессиональная карьера строится при выполнении специалистом одинаковых функций в разных проектах, на разных строительных объектах.

Горизонтальная карьера – это смена выполняемых сотрудником функций внутри организации, а также переход из одной отрасли в другую с целью роста занятости, зарплаты, разностороннего опыта и т.д. Например, начальник производственного подразделения переходит на должность руководителя службы управления качеством. Сотрудник из отдела маркетинга переходит в финансовый отдел. Однако чаще происходит смена должности в рамках одного подразделения. Например, специалист, проработавший один-два года в группе подбора кадров, переводится в группу обучения персонала. Еще через какой-то период возможен перевод в отдел кадров. Такие перемещения решают несколько задач. Во-первых, сотрудник осваивает смежные специальности и повышает квалификацию. Это является основанием для повышения размера его вознаграждения. Во-вторых, работа подразделения не останавливается, если увольняется один из сотрудников. На время открытой вакансии остальные члены команды выполняют его работу. В-третьих, уменьшается риск профессионального выгорания сотрудника.

Вертикальная карьера – это движение по должностным позициям, повышение разряда в квалификационной лестнице. Вертикальная карьера строится следующим образом. Сначала человек работает разнорабочим. Потом начинает выполнять конкретные функции. Потом становится бригадиром. И так дальше по служебной лестнице. Вертикальная карьера сопровождается повышением статуса, ростом уровня материального вознаграждения.

Ступенчатая карьера совмещает в себе как вертикальную, так и горизонтальную. Она может быть внутриорганизационной и межорганизационной. Ступенчатая карьера внутри одной организации широко распространена в Японии. Японцы убеждены, что каждый руководитель должен пройти все ступени карьерного роста. На каждой должностной ступени он должен уметь работать не по какой-то определенной функции, а во всех участках компании. В процессе подъема по служебной лестнице у человека должна быть возможность взглянуть на организацию с разных сторон. При этом он не должен задерживаться на одной должности на срок больший, чем три года.

Скрытая (центростремительная) карьера. Это самая неочевидная карьера для окружающих. Она предполагает движение к ядру – руководящим должностям. Данная возможность предоставляется сотрудникам, имеющим обширные деловые связи или тесные личные контакты с руководством вне организации.

Движение к ядру выражается в приближении работника к руководству организации. Его приглашают на недоступные другим встречи и совещания, предоставляют доступ к неформальным источникам информации. Такой работник может занимать в организации рядовую должность. Но он получает отдельные важные поручения руководства. Уровень оплаты его труда, как правило, превышает установленное вознаграждение за работу в занимаемой должности.

Чтобы построить центростремительную карьеру, нужно иметь полезные

деловые связи вне организации; необходимо обладать лидерскими качествами, целеустремленностью; нужно уметь заслужить доверие начальства.

2.3.5 Требования современного рынка труда

Рынок труда – это система общественных отношений, связанных с предложением и наймом рабочей силы, или с ее куплей и продажей. На рынке труда формируются спрос и предложение, стоимость рабочей силы, ее цена (заработная плата), проявляется конкуренция между работодателями и наемными работниками.

Различаются внутренний и внешний рынки труда. *Внутренний рынок* образуется в рамках одного предприятия: здесь размещается рабочая сила, происходит движение кадров, т.е. перемещение с одной должности на другую или из одного отдела в другой, определяется заработная плата. *Внешний рынок* охватывает отношения между продавцами и покупателями рабочей силы в масштабах страны, региона, отрасли. Внешний и внутренний рынки тесно связаны.

Различают также международный и национальный рынки труда. *Национальный рынок* труда охватывает все общественное производство - через него каждая отрасль получает необходимые ей кадры не только заданного профессионально - квалификационного состава, но и определенных культурных и этико-трудовых достоинств, адекватных требованиям экономики в настоящее время.

Международный рынок труда определяется как пространство, на котором происходит перемещение (миграция) трудовых ресурсов из одной страны в другую с целью получить работу или трудоустроиться на более выгодных условиях в другой стране

На рынке труда происходит жесткий отбор наиболее способных, подготовленных предприимчивых работников. Рынок стимулирует высококвалифицированный труд, развитие навыки, способствует созданию

жесткой взаимосвязи между вкладом каждого и полученным конкретным результатом.

В связи с этим можно сформулировать требования современного рынка труда к молодым специалистам:

- 1) профессиональная компетентность, «понимание» своей профессии;
- 2) широкий профессиональный кругозор;
- 3) цифровые компетенции;
- 4) практический опыт работы (практические навыки);
- 5) образовательная мобильность, способность непрерывному обучению и переобучению, ответственность за собственное развитие;
- 6) умение решать нестандартные задачи;
- 7) инициативность,
- 8) работоспособность;
- 9) высокая ответственность;
- 10) умение работать в команде;
- 11) умение работать самостоятельно;
- 12) способность к лидерству/

Значительная часть требований относится к профессиональным и универсальным компетенциям или т.н. результатам обучения.

Результаты обучения – это утверждения о том, что человек знает, понимает и может делать по завершении учебного процесса. Спектр результатов обучения широк, он охватывает теоретические знания, практические навыки, а также социальные компетенции, предполагающие способность работать в сотрудничестве с другими. Студент XXI века должен быть наделен большими возможностями для самостоятельной работы и развития личностных компетенций и гибких навыков.

2.3.6 Особенности строительного рынка труда

Рынок строительной отрасли сегодня меняется под воздействием

следующих факторов:

1) происходит активный рост строительного бизнеса. В сфере строительства растет количество рабочих мест и увеличивается спрос на новые кадры;

2) ужесточаются требования к принимаемым сотрудникам, особенно к топ-менеджерам и ключевым специалистам;

3) рынок сохраняет нерегулируемый, стихийный характер, что выражается в нестыковке предложений и направлений подготовки квалифицированных специалистов. Баланс между процессом подготовки кадров и реально существующими потребностями в отрасли нарушен.

4) новое поколение, вступающее в рынок, не планирует посвятить свою жизнь одной компании и находится в постоянном поиске новых мест работы.

Одна из самых актуальных проблем строительной отрасли сегодня – структурный дисбаланс спроса и предложения на рынке труда. В целом рынок труда в строительстве может быть определен как трудоизбыточный, т.е. имеется избыток предложения труда (неквалифицированного или малоквалифицированного в части рабочих профессий). Однако проблема современной строительной отрасли во всем мире другая – дефицит тех или иных квалифицированных специалистов.

С начала пандемии дефицит рабочих рук на российских стройках достиг 40-50%. Однако российским строительным компаниям остро необходимы руководители и узкопрофильные специалисты. Наиболее востребованы сегодня прорабы, архитекторы, инженеры технадзора, главные инженеры и главные архитекторы проектов, руководители проектов по спецработам (инженерные системы), менеджеры по согласованиям и разрешительной документации, директора по строительству, девелоперы, специалисты по комплексному управлению проектированием, специалисты по разработке продукта, брендингу и продвижению, BIM-менеджеры с опытом работы с BIM-технологиями, знанием концепции информационного моделирования,

Для всех этих специалистов обязательно высшее строительное или инженерное образование. Для кандидатов на руководящие позиции с большой степенью ответственности профильное строительное образование и профессиональные знания обязательны, так как современное строительство превращается в высокотехнологичную сферу.

Эксперты вынуждены признать, что подготовленность выпускников строительных вузов и специализированных строительных факультетов в технических университетах недостаточно высока. Это объясняется, прежде всего, немотивированностью молодежи к получению строительной квалификации. Первая причина сложившейся ситуации заключается в том, что выпускники строительных ВУЗов не желают выходить на стройки из-за непрестижности данного вида деятельности. Вторая причина – уровень заработной платы несоизмерим с уровнем ответственности работы. Третья причина – отсутствие у выпускников практических навыков и нежелание работодателей принимать их на работу. Руководители строительных предприятий вынуждены вкладывать большие средства в обучение и переобучение выпускника вуза, не имея гарантии в том, что он останется работать в данном предприятии.

2.3.7 Программы интеграции новых сотрудников в организациях

В быстрой и глубокой интеграции студентов, выпускников и молодых специалистов в профессиональную среду заинтересованы не только сами работники, но и отдельные организации. Эффективная интеграция молодого специалиста в социально-профессиональную среду помогает наиболее полно раскрыть и использовать его потенциал для достижения целей организации.

Подбор и прием на работу представляет собой довольно длительный и дорогостоящий процесс - к первому дню работы нового сотрудника компания уже затрачивает на него значительные средства. Поэтому организация заинтересована в том, чтобы принятый на работу сотрудник не уволится через

несколько месяцев. Однако наибольшее число увольнений на первые три месяца. Основные причины ухода:

- . несовпадение реальности с ожиданиями;
- . сложность интеграции в новую организацию;
- . различные ценности и приоритеты сотрудника и компании;
- . не сложившийся личностный контакт;
- . недовольство стилем руководства;
- . не понимание работником предъявляемых к нему требований;
- . условия труда (финансы, эргономика офиса, высокая или низкая интенсивность труда). Предотвратить увольнения должна хорошо подготовленная программа интеграции.

HR-специалисты называют этап вхождения работника в организацию адаптацией или интеграцией. Но это разные процессы.

Адаптация – это более широкое понятие. Новый сотрудник адаптируется к работе в компании даже тогда, когда ему никто не помогает. Это естественный процесс приспособления человека к новой среде. Работник наблюдает поведение коллег, задает вопросы своему руководителю, изучает инструкции и стандарты. Он тестирует границы своих возможностей на совещаниях и рабочих встречах и таким образом постепенно приспосабливается к должности.

Вывод: новый работник адаптируется к работе в организации независимо от наличия специальной адаптационной программы. Вопрос только в том, сколько времени у него это займет и что будет в фокусе его внимания.

Интеграция персонала – комплекс целенаправленных системных решений компании по встраиванию сотрудника в свою деятельность. Интеграция – это не то, как сотрудник сам приспосабливается к новым для него условиям (с помощью или без помощи HR-службы) Интеграция — это последовательное и системное приспособление сотрудника к деятельности компании в целях повышения его эффективности и продуктивности. Сегодня многие компании специально обучают руководителей, как интегрировать новых работников.

Приглашая на работу молодых специалистов, организации предъявляют к ним ряд требований. Они могут касаться и профессиональных компетенций, и личностных качеств. Чем больше опыта имеет кандидат на вакантную должность, тем более высокие требования к нему предъявляет организация. И эти высокие требования очень часто пугают студентов и выпускников университетов. Это нормально. Организация хочет получить высококвалифицированного специалиста, который сразу включится в работу и начнет приносить прибыль. Выпускник и молодой специалист, скорее всего, не покажет высоких результатов с первого дня работы. Его эффективность будет расти на протяжении трех этапов интеграции:

этап информирования. Это этап, на котором новый сотрудник: знакомится со спецификой своей деятельности и должности; изучает существующие материалы по деятельности подразделения; знакомится с людьми, с которыми будет сотрудничать в профессиональном плане и т. д.;

этап освоения основных задач должности. Это этап, на котором новый сотрудник: начинает выполнять профессиональную деятельность по своей должности, постепенно демонстрирует рост эффективности своей деятельности; личный вклад в деятельность организации;

этап функционирования. Это этап, на котором новый сотрудник: является «хозяином» собственной должности. Он исправляет свои профессиональные ошибки; в полном объеме участвует в деятельности учреждения, в соответствии с требованиями занимаемой должности.

Организация принимает на работу молодого специалиста и также принимает все связанные с ним риски. Но одновременно организация получает возможность воспитать работника в соответствии со своей системой корпоративных ценностей. Это повышает лояльность и приверженность специалиста организации, а также вовлеченность в профессию.