

РАЗДЕЛ III. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ВУЗЕ



Никандрова Наталья Петровна, кандидат психологических наук, доцент, заведующая кафедрой «Социальная психология управления», преподает дисциплины «Управление социальным развитием организации», «Социология», «Психология управления», «Организационное поведение», «Психология и педагогика», имеет большой опыт работы в разных сферах образования.

УДК 316.33

Н.П. НИКАНДРОВА

ПОНЯТИЕ «СОЦИАЛЬНОЕ» КАК ОСНОВОПОЛАГАЮЩАЯ КАТЕГОРИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ

Понятие «социальное» рассматривается в литературе с нескольких позиций [1, 9; 10; 11].

Во-первых, под социальным понимается все то, что относится к обществу в целом, выражая прежде всего особую сторону бытия общества, производства и воспроизводства общественных субъектов, совместный характер их деятельности. А потому «социальное» является синонимом «общественного» в его сопоставлении с природным.

Во-вторых, термин «социальное» характеризует качественно новую, особую, специфическую для человека форму регуляции поведения на основе системы взаимных ожиданий-обязательств, порождающей эффект предсказуемости социальной жизни.

В-третьих, «социальным» обозначают только часть общества, в рамках которой удовлетворяются необходимые жизненные потребности членов общества, ту его сферу, непосредственно связанную со взаимоотношениями и взаимодействиями социальных общностей — классов, групп, коллективов, а также отдельных личностей по поводу их положения, места и роли в обществе, образа и уклада жизни. Управленческие взаимодействия, на наш взгляд, характеризует именно данный аспект.

В понятии «социальное» мы выделяем содержательную и субъектно-деятельностную компоненты. Содержательную компоненту «социального» составляют потребности и интересы. Субъектно-деятельностная компонента включает в себя:

- 1) социальное действие;
- 2) последовательность действий — социальный процесс;
- 3) формы социальной организации — культуру (системы ценностей, норм, образцов поведения и взаимосвязей в социальных общностях), социальные институты, социальную структуру (как упорядоченную систему общественного разделения труда и связанную с этим систему отношений собственности, власти,

управления, прав и обязанностей), структуру социальных функций и ролевых предписаний;

4) субъективные конструкции социальной реальности, которые отдельные индивиды выстраивают только благодаря взаимодействию с другими прямо или опосредованно.

Рассмотрим указанные компоненты понятия «социальное» более подробно.

Человек вступает в социальные взаимодействия в соответствии со своими потребностями и интересами, что и составляет *содержательную компоненту понятия «социальное»*.

Понятие *потребности* является исходным для всех общественных наук. Основанием для такого утверждения можно считать слова А. Эйнштейна: «Все, что сделано и придумано людьми, связано с удовлетворением потребностей» [15, с. 28].

В толковом словаре С.И. Ожегова потребность трактуется как надобность, нужда в чем-нибудь, требующая удовлетворения [13, с. 494].

В психологическом словаре потребность — состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности [7, с. 270].

Довольно большое число ученых рассматривают потребность как состояние напряжения [6, с. 33]. Осознаваемые органические потребности (биологические) отражаются в сознании человека не только в виде ощущений («сосание под ложечкой» при голоде), но и как переживание напряжения в виде желания разрядить это напряжение, причем не в белках, жирах и углеводах, а в пище, приготовленной определенным способом. Потребность в определенном способе удовлетворения первичных потребностей формируется в процессе социализации человека, в том числе и в процессе воспитания. При этом человек получает удовольствие от эстетической стороны потребления, но потребность в красивой сервировке не имеет значения при отсутствии потребности в пище.

Подобное «потребностное» состояние является не просто реакцией организма, а реакцией личности на воздействие внешней и внутренней среды, приобретающее для человека личную значимость. Возникновение потребности личности — механизм, запускающий активность человека на поиск и достижение цели, которая может удовлетворить эту потребность.

Таким образом, потребность личности, по определению Е.П. Ильина, [там же, с. 38] — это отражение в сознании нужды (желанности чего-то в данный момент), часто переживаемое как внутреннее напряжение (потребностное состояние) и побуждающее психическую активность, связанную с целеполаганием (стремление к чему-либо). Данное определение позволяет говорить не только о базовых (первичных) потребностях человека (в пище, одежде, жилище), но и вторичных — социальных потребностях (в знаниях, определенных средствах, умениях, в общении, в признании другими людьми и т.п.), формирующихся в процессе социализации, в том числе и в процессе воспитания. А именно социальные потребности и способствуют возникновению социальных взаимодействий.

Отличие социальных потребностей от потребностей физического существования заключается в том, что их удовлетворение связано не с потреблением конкретных вещей, не с физиологическими свойствами человеческого организма, а с социально-психологическими механизмами, регулирующими отношения внутри человеческого коллектива или социальной группы [5, с. 27]. Для

отдельных индивидов социальные потребности являются прежде всего стимулами действия, получающих те или иные формы социального признания и означающих определенное место индивида в системе общественных отношений. Отказ от их удовлетворения для индивида не сопровождается чувством боли или голода, однако он порождает отрицательные эмоции личностного, психологического порядка.

При рассмотрении управленческих взаимодействий интересна, на наш взгляд, *общая теория потребностей, предложенная Б.М. Генкиным* [4, с. 65–77]. Он выделил две группы потребностей: потребности существования и потребности достижения целей жизни.

К группе *потребностей существования* были отнесены потребности физиологические, безопасности и причастности (человек не может существовать сколько-нибудь продолжительное время вне какого-либо коллектива, в частности семьи). Были выделены два уровня удовлетворения этих потребностей: минимальный – обеспечивает выживание человека; базовый – обеспечивает возможность появления потребностей, соответствующих основным целям жизни данного человека.

Традиционная иерархия потребностей существования (физиологические – безопасности – причастности) может быть единой для всех людей только до минимального уровня удовлетворения, т.е. на грани выживания. Выше этого уровня последовательность удовлетворения потребностей определяется индивидуальностью человека и конкретной ситуацией. Во многих случаях люди стремятся сначала к обеспечению безопасности и лишь потом к насыщению. Например, группа альпинистов, закончив дневной переход, прежде всего ищет безопасное (в отношении лавин, камнепадов) место для ночлега, затем ставит палатки (что может занять более часа) и только после этого приступает к приготовлению пищи. Или вспомним народную мудрость «С милым рай в шалаше», которая провозглашает приоритет потребности в причастности для большинства женщин.

Среди *потребностей достижения целей жизни* Б.М. Генкин выделяет пять видов:

- материальные — в пище, одежде, жилье, транспорте, безопасности;
- социальные — в общении и совместной деятельности;
- интеллектуальные — в знаниях, научном и техническом творчестве;
- эстетические — в красоте, гармонии, художественном творчестве, искусстве;
- духовные — в нравственном совершенствовании, честности, доверии, истине, правде, помощи другим людям, любви к Богу.

Как цель жизни можно рассматривать стремление к тому, чтобы удовлетворять материальные потребности, превышающие базовый уровень для соответствующей группы населения. Практически речь идет о потребностях в роскоши.

Роскошь – излишества в комфорте, в удовольствиях [13, с. 595]. Однако это понятие условно, поскольку то, что для одних социальных групп считается роскошью, для других признается нормой (тем, что соответствует базовому уровню потребностей существования).

К материальным потребностям можно отнести и стремление к накоплению богатства, если индивид рассматривает это в качестве цели своей жизни. Богатство при этом может отождествляться с наличием власти. Как утверждал Аристотель, «кто делает деньги, тот делает это вынужденно, и богатство — это

не то благо, которое мы ищем; ибо это лишь полезно для чего-то иного» [Сен. С. 18].

В зависимости от индивидуальных склонностей, способностей и притязаний после достижения базовых уровней удовлетворения потребностей существования у человека будет доминировать стремление к максимизации потребления материальных благ или к власти и славе, к знаниям и творчеству, к эстетическим благам или к духовному совершенствованию. Структура потребностей может меняться у одного и того же человека на протяжении различных периодов его жизни.

Между указанными пятью группами нет четко выраженных границ. У них одинаковый уровень иерархии. Но это не исключает существенных различий между ними как по содержанию, так и по другим признакам, к примеру, по характеру деятельности. Для удовлетворения потребностей в богатстве, роскоши и власти, необходимо совершать действия, которые нормальному человеку не могут доставить удовлетворения. В противоположность этому люди, стремящиеся к творчеству и духовному совершенствованию, испытывают удовлетворение не только от результата, но и от самого процесса интеллектуальной и духовной деятельности.

Полезной для управления, на наш взгляд, может быть *FIRO (Файро)* — теория, предложенная американским исследователем У. Шутцом [3, с. 140–148]. Основная идея этой теории — ориентации межличностных отношений. Каждый человек ориентирован вести себя в межличностном плане по отношению к другим характерным для него способом. Знание этих ориентаций позволяет понять как индивидуальное поведение человека, так и процесс его взаимодействия с другими.

Особенностью подхода У. Шутца является детальное рассмотрение именно социальных потребностей (межличностных), заключающихся в необходимости установить удовлетворяющие человека отношения с другими людьми. Каждый человек, по мнению У. Шутца, имеет три межличностные потребности — присоединения, контроля и открытости, и они характеризуют весь спектр межличностного, группового взаимодействия. При установлении и поддержании определенных отношений с другими людьми межличностная потребность присоединения акцентирует внимание на процессе взаимодействия и объединения, потребность в контроле — на контроле и распределении власти, потребность в открытости — на сфере любви и привязанности.

Потребность быть присоединенным означает желание принадлежать к какой-либо группе или организации (определенной партии, клубу, профессиональному сообществу и т.д.), привлекать внимание и интерес. Люди как бы «предъявляют» себя, те или иные свои качества, остальным, чтобы понять, что именно в них может заинтересовать других. Присоединение является начальным этапом в установлении отношений и для группы, и для диады. Главный вопрос заключается в определении того, хочу я быть «в» или «вне» данных отношений.

Потребность в контроле означает желание контролировать / не контролировать других или быть / не быть контролируемым. Эта потребность возникает на этапе распределения в группе различных ролей и зон ответственности. Данный процесс характеризуется отношениями напряжения, столкновения, конкуренции.

Потребность в открытости означает, насколько открытыми и близкими будут отношения между людьми. В развитии отношений этот этап является заверша-

ющим после того, когда члены группы приняли решение о том, будут ли они в группе, когда разделены зоны власти и влияния.

У. Шутц считает, что групповое взаимодействие в любой интервал времени может быть описано как поведение, преобладающее в одной из трех областей межличностных потребностей – присоединения, контроля, открытости. Например, отношение «офицер – солдат» может быть описано преимущественно как отношение контроля, отношения дружбы – в основном присоединение, отношение возлюбленных – это открытость.

У. Шутц разработал методику измерения индивидуального и группового поведения с целью наиболее эффективного управления социальными процессами организации [там же, с. 148–151].

Таким образом, главной побудительной силой человека, группы, общества является потребность, под которой понимается объективно обусловленный запрос личности в необходимых для существования благах и деятельности по их приобретению. Однако активизируют человека именно осознанные потребности. В процессе осознания в психике отражается несоответствие внешних условий внутренним требованиям человека, что и предопределяет его деятельность по устранению такого несоответствия.

Осознанные потребности являются глубинными источниками возникновения интересов к определенным объектам, обеспечивающим удовлетворение потребностей. *Интерес* – это избирательное отношение личности к объекту, в силу его жизненного значения и эмоциональной привлекательности. Интересы возникают на основе потребностей, но не сводятся к ним. Потребность выражает необходимость, интерес – личную приязнь к какой-либо деятельности. Если потребность ориентирована прежде всего на предмет ее удовлетворения, то интерес направлен на те социальные отношения, институты, учреждения, от которых зависит распределение предметов, ценностей, благ, обеспечивающих распределение потребностей [5, с. 74]. Другими словами, если потребность характеризует, *что* нужно субъекту для его нормального функционирования, то интерес отвечает на вопрос, *как* действовать, чтобы иметь необходимое для удовлетворения этой потребности. Интересы выступают на первый план, когда достигнут определенный уровень удовлетворения потребностей. В свою очередь, углубившийся, утвердившийся интерес может стать потребностью. Например, интерес к театру может стать настоящей потребностью посещать спектакли или даже заняться сценической деятельностью.

Некоторые ученые считают, что формирование интереса не всегда начинается с осознания потребностей. «Интерес может появиться стихийно и неосознанно вследствие эмоциональной привлекательности объекта, а уже потом осознается его жизненное значение, которое может определяться многими причинами: потребностями, общественными требованиями, способностями» [12, с. 86]. Однако объект привлекает внимание, доставляет радость, наслаждение благодаря тому, что по своим свойствам отвечает в какой-то мере психическому настрою и потребностям личности. Вот почему один и тот же объект не может вызвать у всех людей одни и те же переживания. Правда, одни объекты отвечают общечеловеческой природе людей, другие – возрастным особенностям, третьи – социально-групповым и четвертые – специфическим склонностям, взглядам и вкусам личности. У всех подростков, например, звуковой ритм и громкая мелодия вызывают наслаждение.

Интересы зависят от психических качеств человека, его способностей, характера, образовательного и культурного уровня, социального опыта, материальной обеспеченности. На их развитие могут оказывать влияние и коллективы, и отдельные личности, и общество в целом. Так, в период расцвета авиации молодежь стремилась в авиацию, в век космонавтики массовым стал интерес к космическим полетам, сейчас, во времена бурного развития информационных технологий, наибольший интерес вызывают компьютеры.

Интересы людей чрезвычайно разнообразны, как разнообразна человеческая деятельность. Интересы классифицируют по содержанию, по уровню действенности, по объему и по направленности.

По содержанию различают материальные, духовные и социальные интересы. Материальные интересы проявляются в стремлении приобрести материальные блага. Духовные интересы связаны с интеллектуальным, творческим и эстетическим развитием человека. Социальные – это интересы к общественной работе, организационной деятельности.

По уровню действенности интересы могут быть пассивными и активными. Пассивные – это созерцательные интересы, при которых человек ограничивается восприятием интересующего объекта, например, любит свою работу, испытывает наслаждение при ее выполнении, но не проявляет активности для более глубокого познания объекта и творчества в интересующей области. Активные – это действенные интересы, когда человек не ограничивается выполнением функциональных обязанностей, а действует, совершенствуя объект интереса.

Различают интересы и по объему. Такое различие не определяет видов интересов, а скорее характеризует структуру интересов личности. Встречаются люди с широкими, разносторонними и глубокими интересами – это обычно яркие, известные личности (М.В. Ломоносов, Д.И. Менделеев, Л.Н. Толстой и др.). С широкими, но поверхностными интересами люди проявляют любознательность ко всему, но «скользят» по поверхности явлений, глубоко не проникая в их сущность, не увлекаясь серьезно и постоянно чем-либо одним. Бывают люди с глубокими, но очень узкими интересами. Узость интересов в известной мере может ограничивать развитие личности. Наиболее предпочтительным является такой тип человека, у которого на фоне широких, многосторонних интересов есть основной интерес, определяющий смысл жизни и важнейшие направления его деятельности.

По направленности различают непосредственный и опосредованный интересы. Непосредственный – это интерес к самому процессу деятельности (к процессу труда, творчества, овладению знаниями), опосредованный интерес направлен на результаты деятельности (приобретение профессии, определенное служебное и общественное положение, ученое звание, материальные результаты труда).

Оптимальное сочетание непосредственных и опосредованных интересов способствует активной и продуктивной деятельности. Еще И.П. Павлов рассматривал интерес как то, что активизирует состояние коры головного мозга. Если человеку нравится сам процесс труда, и он заинтересован в его результатах, то работает он с полной самоотдачей и добивается хороших успехов в труде. При этом человек испытывает положительные эмоции (радость, удовлетворение), демонстрирует деловую активность, выполняя работу легко и непринужденно.

Интересы выступают реальной причиной социальных действий, которые и являются основой *субъектно-деятельностной компоненты понятия «социальное»*.

Социальное действие — это простейший элемент любого вида социальной деятельности людей [14, с. 113]. Это частично осознанные поступки, преследующие более или менее ясные цели и ориентированные на поведение других людей. Эти другие могут быть знакомыми, сослуживцами, отдельными лицами или неопределенным множеством.

Обычно социальное действие является попыткой одного индивида или социальной группы изменить поведение другого индивида или группы. Однако на практике такое социальное действие в обособленном виде встречается редко. Когда кто-нибудь пытается убедить в своей правоте другого, то этот другой может активно возражать, соглашаться или проявлять пассивность, но так или иначе он будет совершать ответные социальные действия. В результате словесных реакций изменяется способ нашего убеждения, его содержание. Наконец, беседа может привести к тому, что человек вынужден прекратить оказывать воздействие на поведение своего собеседника. Очевидно, что, совершая социальные действия, каждая личность испытывает на себе действия других. Происходит обмен действиями, или социальное взаимодействие.

Социальное взаимодействие — система взаимообусловленных социальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой действия одного субъекта являются одновременно причиной и следствием действий других субъектов.

Большую роль в осуществлении социальных взаимодействий играет система взаимных ожиданий, предъявляемых индивидами и социальными группами друг к другу перед совершением социальных действий. Общепринятые ожидания дают нам возможность оценивать поведение данного индивида и принимать решение о продолжении взаимодействия.

Взаимодействие может продолжаться и стать устойчивым и даже постоянным. В ходе постоянного взаимодействия ожидания индивидов постоянно видоизменяются, но в то же время появляется набор устойчивых социальных ожиданий, которые придают взаимодействию достаточно упорядоченный, предсказуемый вид. Такие устойчивые и упорядоченные социальные взаимодействия называют социальными отношениями. Так, вступая во взаимодействие с коллегами, с членами своей семьи, мы знаем, как они должны вести себя по отношению к нам и как мы должны взаимодействовать. Нарушение таких устойчивых ожиданий, как правило, приводит к видоизменению характера взаимодействий и даже к прерыванию общения.

Вторым элементом субъектно-деятельностной компоненты понятия «социальное» является *социальный процесс*. Социальный процесс есть социальное явление, взятое в развитии, где под воздействием внутренних и внешних факторов происходит постоянная смена его состояний, его изменение. Целенаправленное, управляемое развитие социальных процессов укрепляет и обогащает социальные отношения.

Управление, осуществляемое в виде совокупности последовательных действий в целях достижения определенного результата, способствует поддержанию качественной определенности объекта, целостности компонентов его структуры,

упорядоченности его отношений с другими объектами, а также определенной направленности всего социального процесса.

Слепенков И.М. и Аверин Ю.П. выделяют следующие взаимосвязанные *структурные элементы социальных процессов* [9, с. 29–30]: субъект процесса и отношения, объективные условия процесса, субъективные условия и факторы.

Субъектом социального процесса могут выступать действующая личность, различные общности людей, трудовые коллективы, классы, общество в целом и присущие ему социальные отношения. Социальное управление в качестве объекта включает личностей и как носителей социальных процессов, и одновременно как субъектов социального действия в рамках данного конкретного общества. Поэтому социальное управление следует рассматривать в единстве и взаимодействии субъекта и объекта социального процесса.

Объективными условиями социального процесса является сама общественная система, окружающая среда, вещественная сфера. Иначе говоря, субъект социального процесса всегда действует в объективных конкретно-исторических условиях, в той или иной общественной среде. Это экономические, общественно-политические, социальные и другие условия. Более конкретно – это производственно-технические и технологические условия труда, производственно-бытовые и материально-бытовые условия, содержательные возможности реализации свободного времени, система профессиональной подготовки, общего и специального обучения людей, их жилищные и культурные условия, социально-психологический климат на предприятии, демографическая, экологическая ситуация и др.

Под *субъективными условиями* социального процесса понимается способность людей действовать в определенном направлении. В сущности, здесь проявляется человеческий фактор во всем многообразии его воздействий на социальные процессы.

Наконец, важным элементом структуры социального процесса, *фактором целенаправленного его развития* выступают потребности и интересы его субъекта. Напомним, что объективно существующие потребности и интересы являются источником деятельности личности, социальной группы. «Люди привыкли объяснять свои действия из своего мышления, — писал Ф. Энгельс, — вместо того, чтобы объяснять их из своих потребностей (которые при этом, конечно, отражаются в голове, осознаются)...» [Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. Т. 20. С. 493]. На основе потребностей, прошедших мотивационную «обработку», возникают интересы.

Социальная значимость интересам придается их специфической принадлежностью субъектам, той или иной социальной группе, социальной системе в целом. Именно в социальном интересе потребность воплощается в конкретное отношение людей к социальной действительности. Поэтому важен тщательный учет в социальной политике и управлении характера и специфики интересов социальных групп. В деятельности по удовлетворению потребностей эти интересы трансформируются в соответствующие установки, в четко оформленные цели, которые определяют ориентирующую сторону управления.

Деятельность субъекта социального процесса опредмечивает человеческие потребности, ведет к достижению социально значимых результатов, закреплению и изменению социального положения личности, той или иной группы в обществе.

Можно сказать, что изначально личность и социальная общность становятся непосредственно объектом управления.

Таким образом, анализ структуры социального процесса с точки зрения возможности управления им вскрывает в нем такие взаимосвязанные элементы, как субъект процесса и отношения, объективные условия процесса, субъективные условия и факторы. Связь между объективными условиями и субъектом действия проявляется через социальные отношения, которые выражают положение о роли субъекта социального процесса применительно к данным условиям. Связующую роль в структуре социального процесса выполняют стимулы деятельности, имеющие объективно-субъективное содержание. Сама же деятельность, нацеленная на удовлетворение потребностей людей и социальных групп, наполняет социальный процесс конкретным, реальным содержанием.

Объективными условиями развития социальных процессов являются функционирование и развитие экономической, политической, духовной сфер общества. Но желательные социальные результаты не могут быть достигнуты автоматически, как следствие развития экономики, а требуют усиления ее социальной направленности, гуманизации управленческого воздействия. Направлять социальные процессы в соответствии с социальными целями – функция социальной политики.

Литература

1. *Ворожейкин И.Е.* Управление социальным развитием организации: Учебник. М., 2001.
2. *Галаган А.И.* Социология. Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2004.
3. *Галкина Т.П.* Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. М., 2004.
4. *Генкин Б.М.* Экономика и социология труда: Учебник для вузов. М., 2003.
5. *Здравомыслов А.Г.* Потребности. Интересы. Ценности. М., 1986.
6. *Ильин Е.П.* Мотивация и мотивы. СПб., 2000.
7. *Краткий психологический словарь* / Ред.-сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. Ростов н/Д, 1988.
8. *Ларионов.* Стратегия социального управления. М., 2004.
9. *Слепенков И.М., Аверин Ю.П.* Основы теории социального управления. М., 1990.
10. *Социальный менеджмент: Учеб. пособие* / Под ред. В.Н. Иванова, В.И. Патрушева. М., 2001.
11. *Общая социология: Учеб. пособие* / Под ред. А.Г. Эфедниева. М., 2002.
12. *Общая психология: Учеб. пособие для студентов пед. институтов* / Под ред. В.В. Богословского и др. М., 1981.
13. *Ожегов С.И.* Словарь русского языка / Под ред. Н.Ю. Швецовой. М., 1986.
14. *Фролов С.С.* Социология. М., 2000.
15. *Эйнштейн А.* Наука и религия // Виккерт Й. Альберт Эйнштейн сам о себе. Екатеринбург, 1999.