Министерство культуры Российской Федерации

Московский государственный университет

 культуры и искусства

 Факультет социально-культурной деятельности

Кафедра социально-культурной деятельности

Допущен к защите:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Моздокова Ю.С.

" \_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2001 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ

(ДИПЛОМНАЯ) РАБОТА

на тему: "Общение как феномен культуры"

Студентки 5 курса

Беловой Марии Николаевны

Специальность:

социально-культурная деятельность

Руководитель:

кандидат педагогических наук

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Зива В.Ф.

Диплом защищен.

Протокол ГАК № \_\_\_\_\_\_ от " \_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2001 г.

с оценкой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Москва

2001 г.

Содержание

Введение ……………….………………………………………. 3

Глава 1. Общение ………………………………………………12

§ 1. Сущность, специфика и функции общения …………….. 12

§ 2. Культура, как специфика человеческой деятельности … 21

§ 3. Коммуникабельность как признак культуры общения
 человека …..……………………………………………….. 31

Глава 2. Культура общения в трудовом коллективе ….……. 38

§ 1. Социально-психологический климат и деловые взаимо-
 отношения в коллективе …………………………………. 38

§ 2. Межличностные отношения малых групп …………….. 50

Заключение. …………………………………………………… 74

Список использованной литературы ….……………………... 79

Приложение 1

Приложение 2

Приложение 3

Приложение 4

Введение

Умеем ли мы общаться? Уверена, что все скажут: «Да, конечно». Но в какой форме проходит это общение? Чаще всего это просто разговор, обмен информацией. В тоже время, всем известно, что понятие «общение» много обширнее, чем наше обычное «Привет!» - «Пока!».

Если заглянуть в прошлое, то нам, считающим себя людьми современными, станет просто стыдно. Ведь люди уже начиная с XVI-XVII веков общались на таком высоком уровне, что нам и не снилось. Сейчас мы оправдываемся перед самим собой, мол «бешеный век», нам и присесть некогда, не то, что поговорить. И, утешая себя этой мыслью, продолжаем общаться на том же низком уровне.

Предполагая, что «умею общаться» означает «умею правильно общаться», а только так и надо понимать поставленный вопрос, то ответ на него можно посчитать, как недостаточно скромный. Экзюпери считал человеческое общение единственной настоящей роскошью. Это на мой взгляд, отличное определение. Слово «роскошь» имеет два значения - нечто приносящее удовольствие, и нечто, до поры – или всегда доступное лишь немногим. Кроме того, синонимом этого слова – богатство. Роскошь нужно уметь ценить, но без излишнего пиетета – были бы средства, и было бы не жалко потратить их.

«Умение общаться с людьми, - писал Дж. Рокфеллер, - это товар, который можно купить точно так же, как мы покупаем чай или кофе.… Но я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете». И действительно, коль скоро едва ли не все свое время мы общаемся, умение это делать, пожалуй, самое важное в жизни умение.

Это, казалось бы, вечная тема. Но для нас и именно сейчас - в особенности. Мы живем в новом Вавилоне, где как когда-то было описано в Библии, существовал раньше один язык, который вдруг оказался перемешенным так, что, один перестал понимать речь другого, что привело к разобщенности людей, и к тому, что «перестали они строить город и башню».

Общением занимается более пяти миллиардов человек. Ежедневно восемь часов большинство из нас проводят на работе, после этого – еще восемь часов с друзьями и родными. Шестнадцать часов общества, контактов, общения. А после этого мы, наконец, оставшись одни, продолжаем серию диалогов с теми, с кем только – что расстались и сами с собой – наяву или – не важно – во сне.

Львиную долю жизни мы, иногда не отдавая себе в этом отчета, общаемся. Как правило, мы плывем по течению.

Существуют люди, которые, входя в комнату, как бы мгновенно наполняют ее энергией и положительным зарядом, с ними легко делать дело, веселиться или просто молчать, и неким таинственным образом у них все получается. С другими людьми постоянно ощущаешь неловкость и с трудом подбираешь удивительно отяжелевшие слова. Несмотря на то, что первые эффективные технологии в этой области появились только десятилетий назад, секрет общения пытались раскусить и в прошлом веке и еще больше в начале нашего, когда одна за другой выходили книги о «Личном магнетизме» и «Искусстве влиять на людей».

Человек единое целое, организм, которому присущи физические, а так же психические функции. Этот целостный организм ведет единую жизнь в целостном мире, причем внутренний и внешний мир его так же представляют собой единое целое, расщепление которого правильнее всего считать болезнью.

Прежде чем учиться общаться друг с другом, нужно научиться общаться с собою.

Мир не просто меняется, он меняется принципиально. Мы начинаем жить во время коммуникации. Основным источником благ более не является земля или капитал. На смену им приходит информация, человека кормят уже не руки, а голова, а основным экономическим отношением становится вместо ренты или прибавочной стоимости коммуникации. Управление коммуникациями - завораживающий увлекательный вид творчества, к тому же все более востребованный временем в качестве профессионального занятия. Дефицит профессиональных коммутаторов в политике, бизнесе, социальной сфере, образовании, просто в бытовой жизни ощущается все сильнее. Недостаточно быть просто обаятельным человеком, что бы добиться необходимых результатов, нужно уметь находить общий язык с собеседником, быть режиссером. Аналитиком и бог весть кем еще одновременно – человеком коммуницирующим.

Совсем недавно таких специалистов в стране не было. «Не хочешь – заставим, не можешь – научим» - вот и вся роскошь общения. Новый предмет появляется в сознании людей тогда, когда появляется слово, его обозначающее.

За рубежом коммуникатор – одна из самых престижных профессий. У нас это слово только – только начинают писать по-русски. Расхожим заблуждением является знак равенства между этой специальностью и психологией. В лучшем случае психолог видит одну сторону медали, у которой их парадоксальным образом несколько. И управление персоналом, безусловно, требует и знания психологии.

Известно, что культура – это совокупность достижений всего человечества в производственном, общественном, умственном, эстетическом и физическом отношении. Основой всякой культуры является уважение к личности человека, нравственные законы и принципы.

Естественно. Что культурный человек и его поведение взаимосвязаны. Но эта взаимная связь может быть качественно различной. Мы иногда говорим «культурное поведение человека», иногда – «поведение культурного человека». Представляется, что это далеко не одно и то же.

Культурное поведение – это поведение человека в соответствии с теми нормами, которые выработало и которых придерживается данное общество. Это определенные манеры, принятые способы общения, обращения к окружающим, которые как бы подсказывают

Как правильно и красиво вести себя за столом, быть вежливым и предупредительным со старшими, с женщинами, уметь держать себя в обществе (как в знакомом, тат и в малознакомом), усвоить азы поведения, связанные с профессиональной этикой, понимать, что прилично и что неприлично делать в данной обстановке. Общая культура предполагает определенную начитанность человека, более или менее широкий круг интересов и знаний. Внешнюю опрятность, доброжелательность и высокую порядочность.

Можно сказать, что культурное поведение – это поведение в соответствии с теми или иными общепринятыми правилами. Оно отражает эти правила, является их внешним воплощением. Эти правила могут меняться – будут меняться и манеры поведения. Главное в понятии «культурное поведение» акцент делается на поведении, которое должно быть культурным. Человек знает правила культурного поведения и выполняет их.

И все-таки, культурное поведение человека – это только часть решения проблемы взаимоотношений людей. Главное, что бы в этих взаимоотношениях встречались культурные люди. Только в таком случае мы можем говорить о поведении культурного человека. Здесь акцент мы уже делаем на человека - каков он

Действительно, что собою представляет культурный человек. Это такой человек, у которого знание этических принципов, моральных норм общества превратилось во внутреннее убеждение, вылилось в нравственное чувство. Он поступает так не потому, что знает как надо поступать, а потому, что не может поступить иначе.

Культурный, воспитанный человек ориентируется прежде всего не на необходимость соблюдать внешние правила, а на свою совесть – чувство нравственной ответственности за свое поведение перед окружающими людьми в обществе.

Я и другой человек. Мы и другие люди. Как много об этом уже написано, однако жизнь показывает, что эти вопросы продолжают волновать очень многих, так как являются главными вопросами человеческого бытия, ибо, как писал Л. Н. Толстой «человек немыслим вне общества».

Мы постоянно находимся среди людей 5 очень близких, родных – дома, в кругу друзей хорошо знакомых или малознакомых – на работе, учебе, в гостях, в различного рода клубах и секциях, совсем незнакомых – на улице, в автобусе и трамвае, театре, кино. Еще Марк Аврелий говорил: «Если бы хотел этого, ты не можешь отделить твою жизнь от человечества. Ты живешь в нем, им и для него. Мы все сотворены для взаимодействия, как ноги, руки, глаза».

Но готовы ли мы, хотим ли и умеем ли вести себя со всеми окружающими нас такими разными людьми так, что бы и мы сами и они чувствовали взаимное удовлетворение общением, как продолжительным так и мимолетным, случайным.

Поведение человека…. Мы как будто знаем о нем все или, во всяком случае, очень многое.

Вместе со всеми мы негодуем и повторяем. Что в нашем обществе – дефицит милосердия, доброжелательности, бескорыстия в отношениях между людьми, очень низкая культура поведения – люди невнимательны и равнодушны друг к другу, часто грубы, нетактичны, невнимательны, многие крикливо и безвкусно одеты, не умеют правильно и красиво говорить на своем родном языке.

Поведение человека – это образ его жизни и действий. Именно в поведении проступает сущность личности человека, особенности его характера, темперамента, его потребности, взгляды, вкусы, желания, предпочтения. Только по поступкам мы судим о внутренних побуждениях, мыслях и чувствах. «Поступки людей, - писал Д. Томас, - подобны указателю в книге, они указывают на самое примечательное в них.»

Общая культура поведения проявляется во всех областях человеческих отношений общественных, политических, служебных, семейных, личных. Любые нарушения правил культуры поведения или отсутствие этой культуры, как таковой, очевидны и ведут к нарушению отношений между людьми. В дурно воспитанном человеке смелость принимает вид грубости, ученость становится в нем педантизмом, остроумие – шутовством, простота – неотесанностью, добродушие – льстивостью.

Человека, который относится благожелательно к окружающим людям, пытается понять их радости, огорчения, настроения, с готовностью, не жалея себя, помогает им и словом и делом, мы считаем культурным, воспитанным человеком. Именно человеколюбие – главная ценность в поведении каждого из нас.

Человек всегда так или иначе «ведет себя» совершает определенные действия, поступки по отношению к окружающему его миру и, прежде всего, по отношению к людям.

В поведении и общении проявляются особенности нашего характера и темперамента, наши потребности, взгляды и вкусы, привычки, желания, степень уверенности или неуверенности в себе и пр. Важную роль в поведении играют эмоции и чувства.

Наше поведение обусловлено теми нравственными нормами и принципами, которые регулируют отношения людей в обществе. Взаимоотношения между людьми - это и есть общественная норма поведения. Поэтому каждый наш поступок обычно соотносят с принятыми в стране ценностями и говорят о поведении как принципиальном или беспринципном, благородном или безобразном. Задавая себе вопрос, как следует вести себя с окружающими нас людьми, какого рода поступки мы должны совершать в той или иной ситуации, при тех или иных обстоятельствах, хорошо бы сразу подумать и о том, а какого рода последствия повлечет за собой наш поступок. Нравственным наше поведение будет только тогда, когда мы будем уверены, что наши поступки будут и меть хорошие последствия как для нас самих, тик и для окружающих.

Темой моего дипломного проекта является проблема делового общения в коллективе и влияние уровня культуры на общение. Отношения в сфере труда занимают очень большое, может быть, даже определяющее место в нашей жизни, мыслях, поведении. И дело не в том, что труд у большинства из нас занимает преобладающую часть активного времени, поглощает наибольшую долю сил. Дело в том, что в процессе труда наиболее полно проявляются многие из наших человеческих качеств, формируется и раскрывается наше социальное «Я». И одна из наиболее важных сторон современных трудовых отношений – это деловые отношения, деловое общение работающих в одном коллективе людей.

Объединяясь в процессе работы, мы создаем новую, коллективную силу, которая гораздо больше, чем сумма наших отдельных сил.

Разумеется, не всякий совместный труд предполагает непосредственное общение. Однако почти у всех работа так или иначе связана с трудовыми отношениями.

Взаимоотношения между людьми на работе подчиняются двум видам правил – нормам юридическим и нормам моральным. Иногда их еще называют писаными и неписаными правилами. Как ни странно, это обстоятельство далеко не всеми понимается и принимается во внимание. Администраторы, например, часто считают, что отношения на работе должны регулироваться только формальными, имеющими юридическую силу предписаниями, имеющими юридическую силу предписаниями, правилами трудового распорядка, должностными инструкциями, приказами администрации, всевозможными нормативными, трудовыми и иным законодательством. Напротив, работники не связанные с управлением, сплошь и рядом даже незнакомые с юридическими нормами, определяющими их права и обязанности, исходят из того, что все определяют не они, а личные связи, общая атмосфера и неформальные отношения.

Объектом исследования является отдел назначения, пересчета пенсий и оценки пенсионных прав. В отделе работает 35 специалистов. Коллектив состоит из женщин в возрасте от 20 до 50 лет. Основной контингент, который обслуживает одел – люди пожилого и старческого возраста (на сегодняшний день числится 42985 получателей пенсии по возрасту, из них - 2934 – люди старше 80 лет, 7 человек перешагнули столетний рубеж).

Все эти люди нуждаются в особом отношении со стороны специалистов отдела. Общение с такой категорией людей требует высокой культуры общения, знания психологии, умения достойно вести себя в любой ситуации. Специалисты отдела должны уметь найти подход к пожилому человеку, уметь его внимательно выслушать, быть с ним искренним и правдивым, а самое главное – терпеливым. Во все времена и во всех сложившихся обществах уровень культуры общества определялся отношением к пожилым людям. Поведение людей в любой обстановке регламентируется правилами, которые соответствуют конкретной ситуации общения. Надо серьезно, с умом, относится к этикету, к умению общаться. Правило довольно простое – то, что может быть неприятно Вам, неприятно и окружающим. Поэтому, надо всегда помнить об этом. Специалисты отдела должны быть внимательны, терпеливы, уметь владеть собой в любой ситуации, уметь грамотно и на высоком профессиональном уровне принять и обслужить клиента. Иногда, бывает все наоборот, но это не дает повода культурному человеку «сорваться». Необходимо сохранять спокойствие, учтивость, такт, терпение, вежливость. И самое главное – никогда не забывать о милосердии. В работе нашего отдела это качество должно стоять первым в ряду тех требований, которые предъявляются к специалисту, владеющему искусством общения.

Известно, что работа накладывает на человека очень заметный отпечаток. Причем это касается не только его внешнего облика, не только физических черт, но и характера, особенностей мышления, отношения к людям, реакций на окружающее. Ведь по своему мироощущению, по манере работы человек, трудящийся на земле, отличается от заводского рабочего, инженер от врача, музыкант – от спортивного тренера. В более общем плане можно сказать, что те, кто работает с неодушевленной материей, отличаются от тех, кто работает с людьми. Причем работа с людьми, даже несложная по своему содержанию, «показана» далеко не каждому. Человек, не способный или не подготовленный к постоянному контакту с другими людьми может причинить неприятности и испортить нервы сотням людей. В то же время в работе, связанной преимущественно с неживыми вещами, он мог бы быть незаменимым специалистом и объективно принести людям массу пользы. Но и внутри своего коллектива не менее важно уметь поддержать контакты.

Когда говорят о профессиональной этике, то имеют в виду специфические требования нравственности, связанные с особенностями профессии. «Положение, должность имеют влияние на образ мыслей человека, его внутреннюю жизнь, его веру более, чем он сам осознает это. В большинстве случаев уже нельзя отличить образа мыслей по долгу службы от свободных убеждений, того что исходит от самого человека от того, что исходит от него в связи с его внешней профессией. Отнимите у бесконечного множества людей их положение, и вы отнимете у них веру. Вера – это профессиональный долг. Не убеждения поддерживают положение, а положение – убеждения».

Если мы хотим, что бы нас поняли правильно, надо, что бы и форма, и содержание, и смысл того, что мы намерены сообщить, и сообщаем, гармонично сливались бы друг с другом, не внося элементов диссоциации. И каналы связи при этом должны быть свободными от «шума» (так специалисты называют любые, не только звуковые помехи).

Все вышесказанное можно объединить в одно целое и дать ему определение – культура общения. И объединяются все понятия и определения одним словом – коммуникация или коммуникативность. Быть коммуникабельным – значить быть склонным к общению с людьми, быть инициативным в этом общении, уметь и хотеть говорить, легко и быстро устанавливать деловые и творческие контакты, стремиться к расширению сферы общения, к участию в общественных или групповых мероприятиях, удовлетворять потребность людей в широком общении.

 Человека, который не владеет определенными манерами, принятыми способами общения, обращения к окружающим, не умеет правильно вести себя в обществе, не владеет профессиональной этикой нельзя назвать коммуникабельным, а значить и нельзя назвать культурным человеком. Ведь культура формирует личности членов общества, тем самым она в значительной степени регулирует их поведение. Она передается от одного человека к другому в процессе социализации и контактов. И чем выше уровень культуры в малой группе, тем выше показатели работы. И если в группе работают единомышленники – люди, работающие с увлечением и интересом, помогающие друг другу, поддерживающие дружеские отношения основанные на близости основных ценностей и внеслужебных интересов, то можно сказать, что уровень общения между членами группы на высоте.

**Глава 1. Общение.**

**§ 1. Сущность, специфика и функции общения.**

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становиться осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель и средства. Рассмотрим их подробнее.

Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными я являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Процесс общения (коммуникации). Во-первых, он состоит непосредственно из самого акта общения, коммуникации, в котором участвуют сами коммуниканты, общающиеся*.* Причем в нормальном случае их должно быть не менее двух. Во-вторых, коммуниканты должны совершать само действие, которое мы и называем общением*,* т.е. делать нечто (говорить, жестикулировать, позволять "считывать" со своих лиц определенное выражение, свидетельствующее, например, об эмоциях, переживаемых в связи с тем, что сообщается). В-третьих, необходимо, далее определить в каждом конкретном коммуникативном актеканал связи. При разговоре по телефону таким каналом являются органы речи и слуха; в таком случае говорят об аудио-вербальном (слухо-словесном) канале, проще - о слуховом канале. Форма и содержание письма воспринимаются по зрительному (визуально-вербальному) каналу. Рукопожатие - способ передачи дружеского приветствия по кинетико-тактильному (двигально-осязательному) каналу. Если же мы по костюму узнаем, что наш собеседник, допустим, узбек, то сообщение о его национальной принадлежности пришло к нам по визуальному каналу (зрительному), но не по визуально-вербальному, поскольку словесно (вербально) никто ничего не сообщал.

**Структура общения**. К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Таким образом схематически структуру общения мы представим так:

# Общение

**Социальная перцепция**

## **Интеракция**

## **Коммуникация**

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Употребление этих терминов условно, иногда в более-менее аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции – информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная.

Рассмотрим эти три стороны общения поподробнее.

 а) Коммуникативная сторона общения.

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами – субъектами общения. Следовательно, схематично коммуникация может быть изображена так:

S S.

Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодирования и декодирования информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке».

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер.

Сама по себе исходящая от коммуникатора информация может быть побудительной (приказ, совет, просьба – рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение – имеет место в различных образовательных системах).

 б) Средства коммуникации.

Для передача любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная коммуникация использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации – «говорение» и «слушание» «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Модель коммуникативного процесса Лассуэлла включает пять элементов:

КТО? (передает сообщение) – Коммуникатор

ЧТО? (передается) – Сообщение (текст)

КАК? (осуществляется передача) – Канал

КОМУ? (направлено сообщение) – Аудитория

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Эффективность.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Невербальная коммуникация. Выделяют четыре группы невербальных средств общения:

 1) Экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску – тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.)

 2) Оптико-кинетические (это то, что человек «прочитывает» на расстоянии – жесты, мимика, пантомимика)

Жест – это движение рук или кистей рук, они классифицируются на основе функций, которые выполняют:

* коммуникативные (заменяющие речь)
* описательные (их смысл понятен только при словах)
* жесты, выражающие отношение к людям, состояние человека.

Мимика – это движение мышц лица.

Пантомимика – совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве.

 3) Проксемика (организация пространства и времени коммуникативного процесса)

В психологии выделяют четыре дистанции общения:

* интимная (от 0 до 0,5 метра). На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Многое передается с помощью жестов, взглядов, мимики.
* Межличностная (от 0,5 до 1,2 метра). На ней осуществляется общение между друзьями).
* Официально-деловая или социальная (от 1,2 до 3,7 метра). Используется для делового общения, при чем, чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения.
* Публичная (более 3,7 метров). Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

4) Визуальный контакт. Визуалика, или контакт глаз. Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.

 в) Интерактивная сторона общения. Это характеристика тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Есть два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция. Кооперативное взаимодействие означает Координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой.

Конкуренция – одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.

 г) Перцептивная сторона общения – это процесс восприятия и понимания людьми друг друга.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

1. Общение выполняет целый ряд функций в жизни человека:
2. Социальные функции общения
3. Организация совместной деятельности
4. Управление поведением и деятельностью
5. Контроль
6. Психологические функции общения
7. Функция обеспечения психологического комфорта личности
8. Удовлетворение потребности в общении
9. Функция самоутверждения
10. Уровни общения. Общение может происходить на различных уровнях:
11. Манипулятивный уровень, заключается в том, что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера. Примитивный уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент). Высший уровень – это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.
12. Виды общения.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно поделить на несколько видов.

1. По содержанию оно может быть:

 1.1 Материальное (обмен предметами и продуктами деятельности)

 1.2 Когнитивное (обмен знаниями)

 1.3 Кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями)

1.4 Мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями)

1.5 Деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками)

2. По целям общение делиться на:

* 1. Биологическое (необходимое для поддержания, сохранения и развития организма)
	2. Социальное (преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида)
1. По средствам общение может быть:
	1. Непосредственное (Осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу – руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.)
	2. Опосредованное (связанное с использованием специальных средств и орудий)
	3. Прямое (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения)
	4. Косвенное (осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди).

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

1. Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.
2. Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.
3. Обсуждение интересующей проблемы.
4. Решение проблемы.
5. Завершение контакта (выход из него).

**§ 2 Культура, как специфика человеческой деятельности.**

Термин «культура» (от лат.culture - возделывание, обрабатывание) издавна применяется для обозначения того, что сделано человеком. В таком широком смысле данный термин употребляется как синоним общественного, искусственного в противоположность природному, естественному. Однако этот смысл слишком широк, расплывчат и поэтому нуждается в уточнении. Само по себе это уточнение – достаточно сложное мероприятие. Ведь в современной научной литературе встречается более 250 определений культуры. Специалисты по теории культуры А. Кребер и А.Клахкон проанализировали свыше ста основных определений и сгруппировали их следующим образом.

1. Описательные определения, восходящие в своей основе к концепции основоположника культурной антропологии Э. Тейлора. Суть таких определений: культура – это сумма всех видов деятельности, обычаев, верований; она как сокровищница всего созданного людьми включает в себя книги, картины и т. п., знание путей приспособления к социальному и природному окружению. Язык, обычай, систему этикета, этику, религию, которые складывались веками.

2. Исторические определения, подчеркивающие роль традиций и социального наследия, доставшихся современной эпохе от предшествовавших этапов развития человечества. К ним примыкают и генетические определения, утверждающие, что культура является результатом исторического развития. В нее входит все, что искусственно, что люди произвели, и что передается от поколения к поколению – орудия, символы, организации, общая деятельность, взгляды, верования.

3. Нормативные определения, акцентирующие значение принятых правил и норм. Культура – это образ жизни индивида, определяемый социальным окружением.

4. Ценностные определения: культура – это материальные и социальные ценности группы людей, их институты, обычаи, реакции поведения.

5. Психологические определения, исходящие из решения человеком определенных проблем на психологическом уровне. Здесь культура есть особое приспособление людей к природному окружению и экономическим потребностям, и складывается из всех результатов такого приспособления.

6. Определения на базе теории обучения: культура – это поведение, которому человек научился. А не получил в качестве биологического наследства.

7. Структурные определения, выделяющие важность моментов организации или моделирования. Здесь культура представляет собой систему определенных признаков. Различным образом, связанных между собой. Материальные и нематериальные культурные признаки, организованные вокруг основных потребностей, образуют социальные институты, являющиеся ядром (моделью) культуры.

8. Идеологические определения: культура – это поток идей, переходящих от индивида к индивиду посредством особых действий, т. е. с помощью слов и подражаний.

9. Символические определения: культура – это организация различных феноменов (материальных предметов, действий, идей, чувств), состоящая в употреблении символов и зависящая от этого.

Каждая из перечисленных групп определений схватывает какие – то важные черты культуры. Однако в целом, как сложный общественный феномен она ускользает от определения. Действительно, она является результатом поведения людей и деятельности общества, она исторична, включает идеи, модели и ценности, избирательна, изучаема, основана на символах, т. е. не включает биологических компонентов человека и передается отличными от биологической наследственности механизмами, она эмоционально воспринимается или отбрасывается индивидами. И все же этот перечень свойств не дает нам достаточно полного понимания тех сложных явлений, которые имеются в виду, когда речь заходит о культурах майя или ацтеков, Киевской Руси или Новгорода.

Можно рассматривать историю, как целесообразную деятельность людей. Именно этот деятельный подход и позволяет ответить на вопрос о том, что такое культура? Говоря и размышляя о культуре, мы представляем себе не только продукты человеческой деятельности, но и саму эту деятельность: каменщиков, возводящих пирамиды или строящих Акрополь, современное автоматизированное производство с его высокой технической культурой. Понятно, что деятельность, осуществляемая с помощью каменного молотка или обычной пилы, существенно отличается от деятельности рабочего, налаживающего автоматическую линию, включающую в себя станки с программным управлением.

В соответствии со сказанным мы будем рассматривать культуру , как совокупность всех видов преобразовательной деятельности человека и общества, а так же результатов этой деятельности, воплотившихся в материальных и духовных ценностях. Под ценностями понимаются материальные и идеальные объекты, способные удовлетворить какие – либо потребности человека, класса, общества, служить их интересам и целям. Мир ценностей многообразен, он включает в себя природные, этические, эстетические и другие системы. Системы ценностей историчны и, как правило, иерархичны.

Один из высших уровней такой иерархии занимают общечеловеческие ценности. Подчеркивая разницу между –материальными и духовными ценностями, многие исследователи разграничивают материальную и духовную культуру. Под материальной культурой понимается совокупность материальных благ, средств и форм их производства и способов овладения ими. Духовную культуру определяют как совокупность всех знаний, форм мышления, сфер идеологии (философия, этика, право, политика и т. д.) и способов деятельности по созданию духовных ценностей.

Необходимо обратить внимание еще на один важный момент – на социальный характер культуры. Культура – это неотъемлемая сторона жизни общества, она неотделима от человека как социального существа. Не может быть общества без культуры, как и культуры без общества. Поэтому, то обыденное понимание культуры, с которой мы часто сталкиваемся, когда говорим: « Это некультурный человек, ему неведомо, что такое культура», - неверно с философской точки зрения. Говоря так, мы обычно имеем в виду, что человек, о котором идет речь, плохо воспитан или недостаточно образован. Однако с философской точки зрения человек всегда культурен, ибо он есть социальное существо, а общество без культуры не существует. Как бы ни было слабо развито то или иное общество, оно всегда создает соответствующую культуру, т. е. совокупность материальных и духовных ценностей и способов их производства. Другое дело, что степень развитости культуры может быть различной: сильной или слабой, высокой или низкой. Эта степень зависит от конкретного исторического этапа развития общества, от условий, в которых, развивается человечество, от возможностей, которыми оно располагает.

 Культура – цемент здания общественной жизни. И не только потому, что она передается от одного человека к другому в процессе социализации и контактов с другими культурами, но так же и потому, что она формирует у людей чувство принадлежности к определенной группе. По всей видимости, члены одной культурной группы в большей степени испытывают взаимопонимание, доверяют и сочувствуют друг другу, чем посторонним. Их общие чувства отражены в сленге и жаргоне, в любимых блюдах, моде и других аспектах культуры.

Культура не только укрепляет солидарность между людьми, но и является причиной конфликтов внутри групп и между ними. Это можно проиллюстрировать на примере языка, главного элемента культуры. С одной стороны, возможность общения способствует сплочению членов социальной группы. Общий язык объединяет людей. С другой – общий язык исключает тех, кто не говорит на этом языке или говорит несколько иначе.

Язык – явление социальное. Им нельзя овладеть вне социального взаимодействия, т. е. без общения с другими людьми. Хотя процесс социализации в значительной мере основан на имитации жестов – кивков, манеры улыбаться и хмуриться, - язык служит основным средством передачи культуры. Другой его важной чертой является то, что на родном языке практически невозможно разучиться говорить, если его основной словарный запас, правила речи и структуры усвоены в возрасте восьми или десяти лет, хотя многие другие аспекты опыта человека могут быть забыты полностью. Это свидетельствует о высокой степени приспособляемости языка к потребностям человека; без него общение между людьми осуществлялось бы значительно примитивнее.

Язык организует опыт людей. Поэтому, как и вся культура в целом, он вырабатывает общепринятые значения. Коммуникация возможна только лишь при наличии значений, которые принимаются, используются ее участникам и поняты ими. В самом деле, наше общение между собой в повседневной жизни во многом обусловлено нашей уверенностью, что мы понимаем друг друга.

Общий язык так же поддерживает сплоченность общества. Он помогает людям координировать свои действия благодаря убеждению или осуждению друг друга. Кроме того, между людьми, говорящими на одном языке, почти автоматически возникают взаимопонимание и сочувствие. В языке находят отражение общие знания людей о традициях, сложившихся в обществе, и текущих событиях. Короче говоря. Он способствует формированию чувства группового единства, групповой идентичности.

В большинстве европейских обществ к началу ХХ века сложились две формы культуры.

Высокая культура – изящное искусство, классическая музыка и литература – создавалась и воспринималась элитой. Народная культура, включавшая сказки, фольклор, песни и мифы, принадлежала бедным. Продукты каждой из этих культур были предназначены для определенной публики, и эта традиция редко нарушалась. С появлением средств массовой информации (радио, массовых печатных изданий, телевидения, грамзаписи, магнитофонов) произошло стирание различий между высокой и народной культурой. Так возникла массовая культура, которая не связана с религиозными или классовыми субкультурами. Средства массовой информации и массовая культура неразрывно связаны между собой. Культура становится « массовой», когда ее продукты стандартизируют и распространяют среди широкой публики.

Во всех обществах существует множество подгрупп, имеющих различные культурные ценности и традиции. Система норм и ценностей, отличающих группу от большинства общества, называют субкультурой.

Субкультура формируется под влиянием таких факторов, как социальный класс, этническое происхождение, религия, место жительства

Ценности субкультуры воздействуют на формирование личности членов группы.

Культура – это неотъемлемая часть человеческой жизни. Культура организует человеческую жизнь. В жизни людей культура в значительной мере осуществляет ту же функцию, которую в жизни животных выполняет генетически запрограммированное поведение.

Каждое общество, а порой и отдельные его социальные группы вырабатывают определенные регулятивные принципы общения, которые не только закрепляются в принятых им нормах поведения, но и воспитываются у людей с большей или меньшей степенью сознательности. Это дает основание утверждать, что существует тот или иной уровень культуры общения.

Культура – понятие более широкое, нежели общение, она включает в себя все материальные и духовные ценности, которые накоплены людьми. В том числе культура включает в себя способы человеческой деятельности, тот круг форм, приемов, и норм, которые характеризуют особенности функционирования общества и без которых невозможно его существование. В этом плане можно говорить о культуре производства, отдыха, общения. Здесь особо подчеркивается нормативность культуры, которая «очерчивает именно то, как надо действовать».

Взаимоотношения людей непосредственно регулируются социальными нормами, прежде всего правовыми и нравственными, которые представляют собой важнейшие элементы культуры. Нормы морали и права. Которые действуют при общении людей, включаются в культуру общения. Они сближают выработанные в обществе требования, предъявляемые к общению, с самой его практикой. Норма не просто указывает на то, что значимо с точки зрения принятых в обществе ценностей, а предполагает их обязательное исполнение, устанавливает степень дозволенного. Нарушение этих норм неприемлемо не только в плане морали, но и в плане культуры поведения.

Поэтому, говоря о культуре общения в широком смысле слова, можно включить в нее нормы и способы их реализации в человеческих отношениях. Но есть и более узкий смысл в понимании культуры общения; в этом случае она определяется степенью владения людьми навыков общения, созданных и принятых в конкретном обществе.

Думается, нельзя разрывать указанные два понимания культуры общения, поскольку и сами навыки. И возможность овладения ими зависят от правовой системы, от нравственного климата социальной группы. Основой всех аспектов общения являются экономические отношения данного общества. Но в непосредственных контактах эта связь от людей ускользает. Люди прежде всего сталкиваются с поступками, словами, жестами, манерами, которые сами по себе не оцениваются с точки зрения права или морали. Они лишь форма, в которой проявляется или не проявляется моральное содержание, которое и определяет смысл поступка.

Вместе с тем нельзя сказать, что сами по себе поступки безразличны для людей. Одни поступки создают предпосылки для взаимопонимания, предполагают удобства для окружающих людей, проистекают из их интересов, другие ведут к дискомфорту во взаимоотношениях провоцируют отрицательную реакцию окружающих. Это внешняя сторона взаимоотношений и расценивается прежде всего с точки зрения культуры людей и характеризуется как культура общения. Разумеется, в реальной жизни все ее стороны, о которых шла речь, органически сливаются друг с другом, взаимно дополняют и проявляют друг друга. Раздельное их рассмотрение возможно лишь для уяснения содержания понятия культуры общения.

Таким образом, культура общения представляет собой совокупность норм, способов, форм взаимоотношений людей как своеобразные эталоны общения. Но такое описательное определение должно быть дополнено и уточнено установлением тех эталонов, которые действительно соответствуют интересам людей (а следовательно, и самому процессу общения) или противоречат им, несмотря на свое реальное существование. Без такой важнейшей поправки нельзя говорить ни о социальной ценности общения, ни о его содержательной стороне.

В сфере культуры общения основные общечеловеческие нормы, «простые нормы нравственности и справедливости», как называли их К. Маркс и Ф. Энгельс, играют роль гораздо большую, нежели в какой либо другой области человеческих отношений.

Как известно, в своем развитии личность сначала постигает более очевидные, более простые нормы человеческих отношений и только потом усваивает более сложные. При этом нельзя забывать, что без более простых не было бы и более сложных норм. Вот почему в самых сложных отношениях между людьми нельзя игнорировать те элементарные нормы, которые в сложную систему культуры общения. Никакие требования морали не могут быть осуществлены и даже поняты без элементарной порядочности в человеческих отношениях. Их же противопоставление искажает само содержание высоких нравственных принципов.

**§ 3 Коммуникабельность как признак культуры общения человека.**

В нашем ежедневном общении друг с другом, часто даже не думая об этом, мы пытаемся продраться друг к другу сквозь шумы, сопутствующие на каждом этапе коммуникации. Под коммуникацией вообще понимается происходящий между людьми обмен информацией, настроениями, идеями, эмоциями. Несколько упрощая этот процесс и воспользовавшись терминами теории информации можно представить в виде следующей схемы:

декодирование

анализ

адресат

приемник

передатчик

кодировка

отбор

## источник

На первом этапе отправитель сообщения сообразуясь с его целью из всего объема информации отбирает необходимую.

На втором этапе отобранная информация кодируется, т.е. выбирается наиболее эффективный язык передачи. Часто одно и тоже сообщение, хотя бы элементарную реплику «Пошел вон!» можно передать вербально, графически, на языке жестов, и просто мимикой, а можно и прямым действием.

Далее следует передатчик и, соответственно, приемник. Бессмысленно корчить рожи перед незрячим собеседником и пересылать радиосообщения, пигмеям, живущим в джунглях Заира.

Декодирование – расшифровка – предполагает обязательное знание адресатом того языка, на котором направлено сообщение. При этом сообщение должно быть составлено так, чтобы при его анализе получатель обратил внимание именно на те аспекты, которые были наиболее значимы для отправителя.

Насколько эффективным было переданное сообщение, показывает реакция получателя или обратная связь. И даже отсутствие реакции представляет собой обратную связь, показывающую, что сообщение не достигло цели.

Такая схема помогает анализировать общие черты процесса коммуникации, но, конечно, не учитывает множество факторов, влияющих на успешность общения между людьми. В ходе человеческого общения информация не только передается, но постоянно преобразуется, изменяется. Вместе с ней меняется часто и сам тип отношений, например, едва знакомые люди постепенно становятся приятелями, а потом и близкими друзьями. Оба участника межличностного общения являются его активными субъектами и, постоянно меняясь местами, сообразно своим мотивам, целям и установкам влияют на коммуникативный процесс. В результате человеческого общения происходит взаимное поведение его участников.

Наконец, на каждом этапе коммуникации возникают барьеры, препятствующие ее эффективности, причем в первую очередь те, которые присущи исключительно человеческим отношениям и самой человеческой природе.

Очень часто возникающая иллюзия взаимопонимания связана с тем, что они пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей. Семантические – смысловые – барьеры могут вызываться социальными, культурными, психологическими и другими причинами.

Индивидуальные расхождения людей в их системе ценностей и потребностей часто не позволяют найти общий язык даже при обсуждении таких универсальных категорий, как добро и зло.

Средний российский служащий с опытом двадцатилетней работы на государственном предприятии, имеющий деградированное трудовое сознание, в котором интенсивность и качество труда никак не связаны с размером оплаты труда в котором доминируют иждивенческие мотивы типа «Работодатель должен мне денег, потому что у него их много» - такой служащий не хочет, да и не может понять образ мыслей предпринимателя.

Чрезвычайно тонкий процесс человеческого общения может быть нарушен сбоями в кодировке информации, недоучетом мировоззренческих, религиозных, политических, профессиональных и возрастных отличий.

Кроме того, для человеческой коммуникации, в отличии от модели простого обмена информацией, чрезвычайно важны такие факторы, как стиль, контекст. Неожиданная фамильярность обращения может свести на нет всю его информационную насыщенность, а его уместность и ценность определяется всей системой общения. Основной же смысл сообщения может вовсе не выражаться вербально, а только подразумевается. Например, сообщение мужа о предстоящем на завтра ответственном выступлении хватает его жене для того, чтобы она привела в порядок его костюм.

В начале, конечно, было не слово, а мысль, побуждение или образ. Но для того, чтобы сделать их понятными, нужно было облечь их в слова. Для человека понятие или явление в полном смысле начинает существовать тогда, когда оно названо. Наиболее универсальное средство человеческого общения – язык. Слова – это символы, при помощи которых мы кодируем информацию. «Это могучая, прекрасная и великая» система кодирования, но и она оставляет возможности не только для разрушения, но и для создания барьеров. Язык не только одного народа, но и одной социальной группы отличается от языка другой группы.

Существует профессиональный язык, местный диалект, молодежный сленг, воровской жаргон и т.д. Коммуникативная функция всех этих языков одна – если ты его не понимаешь, ты не будешь принят данным социумом, как свой. Стилистика языка предполагает уместность ситуативного использования по-разному окрашенных синонимов, целых оборотов и соматических форм: разговорных и публицистических, официально-бюрократических, научных или художественных.

Важнейшая группа коммуникативных барьеров связана с особенностями механизма восприятия человека.

Масса факторов способна ввести нас в заблуждение. Очень часто нас обманывает первое впечатление, мы «встречаем по одежке», «понимаем в меру своей испорченности», выдаем желаемое за действительное и «судим по себе». Иначе говоря, вольно или невольно приписываем человеку, его словам или поступкам определенный смысл и содержание, часто не соответствующее действительности. Такое приписывание (атрибуция) накладывает отпечаток на весь процесс нашего восприятия (перцепции) мотивов поведения чувств и личностных качеств другого человека.

Считается, что человек «выигравший» первые четыре минуты общения, выигрывает минимум год, если ему удалось произвести хорошее впечатление в первые мгновения, расположить к себе собеседника, то довольно длительное время после этого он может особо не утруждать себя заботой об отношении к себе, оно сформировано, и разбить его будет нелегко.

Серьезнейшим барьером на пути к глубокому общению становиться у многих страх перед ним, болезнь попасть в зависимость, связать себя этим знанием, раскрыться в нем. Такие люди приучаются сдерживать себя не только внутренне, но и извне - их можно узнать по неэмоциональным интонациям, постоянной нервозности и напускному спокойствию, неяркой, как правило, застегнутой на все пуговицы одежде, осторожным словам и поступкам, скованной и зажатой позе. Самодисциплина иногда полезна, но в одном случае цена за нее слишком велика, насилие над собственной природой. По настоящему общаться с такими людьми очень трудно.

Жесткость социальных ролей может также являться препятствием, осложняющим общение. Подавляющее большинство служащих будет даже в неформальной обстановке «держать себя в узде» в присутствии начальника, который в свою очередь, за редким исключением, будет продолжать играть роль солидного, серьезного, умудренного руководителя.

Если человек не умеет «переключаться», переходя из одной роли в другую, успевая только на одной из них, с ним очень трудно общаться, его социальную активность никак нельзя назвать высокой.

Кроме того, наше восприятие может значительно искажаться по причине подверженности стереотипам, усвоив которые, мы начинаем по одной детали достраивать общую картину, домысливая недостающие элементы, а те, которые выбиваются из схемы, будем бессознательно пытаться игнорировать.

Жесткость и однобокость убеждений так же серьезно затрудняет общение. Люди чаще всего крайне тяжело пересматривают свои взгляды, а то, к чему привыкли верить не сомневаясь, обычно крайне ревностно отстаивают.

При любой форме контактов суждения партнеров по общению должны быть убедительным, что означает прежде всего аргументированность не заезженными истинами, которые никого не трогают, а весомыми для партнера по общению доводами.

При непосредственном общении важно соблюдать «деловые формальности», но не малую роль играет так же этикет, умение быстро находить общий язык и даже первое впечатление.

Всякое общение отличается не только определенным содержанием, но и формой. Если содержание общения, что было отмечено ранее, предстает, как «коммуникативный процесс взаимного выражения психического состояния и обмена информацией «, то форма – это процесс «взаимодействия людей, их поведения по отношению друг к другу». Решающее значение имеет, надо полагать, содержательность общения, его насыщенность полезным для дела смыслом, поскольку в противном случае и самая эффективная его форма не может привести к требуемым результатам. Вместе с тем, неудачно выбранная форма общения способна принизить или вовсе свести на нет его смысловую нагрузку.

Общение возможно опосредованное (косвенное) или непосредственное (контактное). Общая тенденция такова, что все большее распространение получает по причине закономерного усложнения связей в объектах управления опосредованное общение, но больше достоинств, несомненно, у непосредственного общения, которое обеспечивает прямое, не обусловленное опосредующими звеньями восприятие партнеров и их поведения.

В общении используются средства коммуникации двоякого рода – вербальные, связанные с речью, и невербальные, основанные на применении различных неречевых знаковых систем (жестов, мимики, а так же качества голоса, его диапазона и тональности). Преобладает. Конечно, вербальная коммуникация, которая всегда предваряет общение и остается в дальнейшем самым результативным средством общения. В любой форме вербальной связи заметен эмоциональный элемент, выражающийся в подтексте или модальности речи, дополнительном смысловом значении

Общение с точки зрения преследуемых им целей и результативности выступает в трех видах: как обмен информацией (знаниями и идеями), как взаимодействие, связанное с организацией совместной деятельности по решению определенных задач, и как восприятие партнерами друг друга, являющееся предпосылкой их взаимопонимания. Все виды общения связаны между собой, образуя ступени единого процесса восхождения от контактов с целью простого обмена информацией до коммуникации на основе единства взглядов по основным вопросам, представляющим общий интерес, когда каждый считается не только с тем, каковы потребности, установки и мотивы другого, но принимает к сведению и то, как этот другой понимает и насколько разделяет его потребности, установки и мотивы.

Взаимопонимание партнеров по общению достигается идентификацией и эмпатией. При идентификации человек сознательно уподобляет себя партнеру, пытаясь проникнуться его внутренним состоянием, а для эмпатии характерно не столько осмысление проблем партнера, сколько эмоциональный отклик на них. В обоих случаях каждый стремится взглянуть на вещи с позиций партнера, но в условиях эмпатии принять во внимание линию поведения партнера вовсе не означает разделить ее.

**Глава 2. Культура общения в трудовом коллективе**

**§ 1. Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе.**

Важное место в жизни человека занимает его работа, трудовой коллектив. С коллегами по работе нас нередко связывают не только служебные, но и другие отношения, причем некоторые из них необходимы и дороги нам не в меньшей степени, нежели отношения с близкими людьми.

Тем не менее среди всех отношений, складывающихся в трудовом коллективе, наиболее важными являются служебные. Их особая роль определяется, во-первых, тем, что сама природа трудовой деятельности делает их необходимыми, и в этом смысле они независимы от воли их участников. Во – вторых, без них невозможна никакая трудовая деятельность, выполнение задач, стоящих перед коллективом. В-третьих, служебные отношения влияют на настроение людей, влияют на тот нравственный микроклимат, без которого невозможно существование здорового коллектива. Как правило, в них участвуют люди, давно и более или менее неплохо знающие друг друга. Эти знания результат не только совместной трудовой деятельности, но и участия в различных видах общественной деятельности. Культура служебных отношений отражает требования коллективизма.

Главная цель коллектива - успех дела. Хорошие служебные отношения складываются там, где все работники слаженно, дружно решают поставленные задачи. В тех же коллективах, где на первый план выступают «хорошие отношения» плохо выполняются его основные функции, а сами отношения перестают служить интересам дела, становятся неуправляемыми.

Нормальные служебные отношения формулируются на основе следующих принципиальных требований: ответственности за дело, уважения к коллегам по работе, культуры.

Ответственность- это прежде всего требовательность к себе и к другим, в основе которой лежит понимание социальных последствий тех или иных поступков. Последнее невозможно без правильного отношения к результатам деятельности коллектива, к тому морально-психологическому климату, который в нем складывается. Коллектив только тогда и становиться коллективом, когда чувство ответственности становиться естественным и необходимым, если не для каждого, то, по крайней мере, для подавляющего большинства работников. Это означает, что члены коллектива в своих служебных отношениях руководствуются не личными выгодами, а интересами общего труда и его результатами. Только такой критерий позволяет наладить успешную работу разных людей.

Ответственность предполагает честное и обязательное отношение к слову, которое не мыслиться в отрыве от дела. Необязательный человек, болтун приносит вред не только своим личным поведением, он создает вокруг себя атмосферу безответственности, недисциплинированности. Особенно такой человек, как руководитель. Безответственность начинается с мелочей. Поэтому их нельзя упускать из поля зрения. Тем более, что оценка факта как «мелочи» очень условна. То, что кажется мелочью одному, может быть значимым и для дела, и для другого человека. Нельзя не согласиться с суждением, что мелкой безответственности не бывает. Нарушения деловой обстановки не компенсирует самая изысканная вежливость и предупредительность, которые в отрыве от решения служебных задач становятся псевдокультурой, поскольку маскируют бесплодное время провождение.

Поэтому точность, аккуратность, исполнительность, ответственное отношение к делу – основа культурного делового общения.

Другим, не менее важным началом культуры служебных отношений является уважение к товарищам, коллегам. Если уважение строится из отношений «по горизонтам», т.е. между людьми занимающими одинаковое служебное положение, то оно является непосредственным выражением принципов коллективизма, и в служебных отношениях не обнаруживается сколько-нибудь ярко выраженной специфик.

Другое дело, когда вопрос уважения к сотруднику рассматривается сквозь призму отношений «по вертикали» т.е. между руководителем и подчиненным.

Грубый, крикливый стиль руководства самым отрицательным образом сказывается не только на деле, но и на моральном самочувствии людей, и что особенно важно, на их здоровье. Иногда можно столкнуться с парадоксальной ситуацией: руководитель вроде бы заботиться об интересах дела, но не понимает простую истину, что действительная забота о деле предполагает бережное отношение к тем, кто его делает, к основной производительной силе общества –трудящемуся человеку.

Между характером взаимоотношений в коллективе и стилем руководства существует тесная связь. Руководитель является не только своеобразным дирижером оркестра, состоящего из разных и делающих разное дело людей, которые должны создать нечто единое. Он еще и арбитр, дающий оценку деятельности всего коллектива и каждого его члена в отдельности. Вполне понятно, что эти его основные функции определяют и те качества, которые он должен обнаруживать и которые в своей действенности создают подлинную культуру руководства, а, следовательно, и культуру служебных отношений. Многочисленные опросы, проводимые как среди рядовых работников, так и среди руководителей, свидетельствуют, что наиболее важными качествами руководителя считаются компетентность, организаторские навыки, справедливость и коммуникабельность.

Справедливость имеет непосредственное отношение к культуре служебных отношений. Не может завоевать доверия подчиненных руководитель, решения которого продиктованы соображениями, противостоящими требованиям дела – корыстными расчетами, соображениями карьеры.

Ответственность, уважение к подчиненным, в сочетании с требовательностью к себе и к ним – единственный надежный стиль руководства, обеспечивающий успешное решение стоящих перед коллективом задач, создание здорового морально – психологического климата в коллективе.

Культура служебных отношений включает в себя ряд общих моментов, которые становятся все более значимыми. Неумение вести служебный разговор, неумение вести себя на деловых совещаниях не только не исключает возможности потери нужной информации, риска быть неправильно понятым, но и создает излишнюю психологическую напряженность, нервные «выхлопы», приводит к потере времени. Порой, чтобы избежать этого, достаточно вспомнить некоторые формальные требования: вежливый тон обращения, лаконизм обращения, продуманность аргументации. Зачастую для выполнения этих требований достаточно продумать цель разговора и его направление, форма же становиться делом привычки.

Отношения в сфере труда занимают очень большое, может быть даже определяющее место в нашей жизни. И дело даже не в том, что у большинства из нас занимают преобладающую часть активного времени, поглощает наибольшую долю сил. Дело в том, что в процессе труда наиболее полно проявляются многие из наших человеческих качеств, формируется и раскрывается наше социальное «Я». И одна из наиболее важных сторон современных трудовых отношений – деловое общение работающих людей.

Объединяясь в процессе работы, мы создаем новую коллективную силу, которая гораздо больше, чем сумма наших отдельных сил.

Разумеется, не всякий совместный труд предполагает непосредственное общение, однако почти у всех работа так или иначе связана с трудовым коллективом. Так что не будет преувеличением сказать: непосредственные прямые, деловые отношения между людьми – одна из важнейших универсальных систем жизнеобеспечения всего общественного организма. И поэтому культура и этика этих отношений - вопросы, которые самым прямым образом затрагивают всех нас. Именно человек, а не организационные структуры, не деньги, в наибольшей степени определяют характер и результаты труда во всех сферах материального и духовного производства.

 Достаточно высокая культура общения предполагает умение избегать случайных разногласий, отстаивая свою правоту во всех случаях жизни или делая предметом заостренного внимания любую действительную или кажущуюся оплошность товарища по общению.

Огромную роль в деловом общении играет климат в коллективе. Причем климат влияет не только на самочувствие работника в трудовом коллективе, на рабочем месте, что и само по себе очень важно. Он оказывает серьезное воздействие на производительность и качество его труда. Это экспериментально обнаружили еще в 20-е годы. Эксперимент показал, что хорошая и доброжелательная атмосфера, дух сотрудничества и товарищества, взаимопонимание и уважение способны поддержать высокую производительность труда даже при накоплении у сотрудников усталости и ухудшения объективных условий труда. Это открытие породило целую школу в теории и практике управления. Но часто приходится сталкиваться с недооценкой и даже непониманием важнейшей роли психологического климата в трудовом коллективе. Что же это такое и из чего он складывается?

В научной литературе под климатом подразумевается преобладающая и относительно устойчивая духовная атмосфера или психический настрой коллектива, проявляющийся как в отношениях людей друг к другу, так и в их отношении к общему делу. Климат трудового коллектива влияет на формирование настроения его членов, что в свою очередь, оказывает существенное воздействие на производительность труда и качество работы. Причем это влияние действует с почти одинаковой силой в самых разных видах коллективов. Например, оно проявляется как в группах работников низкой квалификации, так и среди коллективов, члены которого заняты высококвалифицированным интеллектуальным трудом.

Между тем далеко не везде вопросам создания благоприятного морально – психологического климата уделяется достаточно внимания.

Отнюдь не способствует психологическому раскрепощению и активизации потенциала сотрудников и другой из бытующих недостатков этого рода – практикуемая иными руководителями сухая официальность, безличность в отношения с подчиненными. Подобная «психологическая» глухота свидетельствует о недостаточном уровне управленческой культуры, культуры общения межличностного общения. Между тем руководитель любого ранга должен понимать, что личностный, человеческий фактор является существенным инструментом атмосферы совместной деятельности. В сложнейшем мире эмоционального общения и взаимодействия людей, даже если речь идет об общении сугубо деловом, ограниченном служебными рамками, возникает немало проблем. И те же самые проблемы в одних случаях рождают сочувствие, соучастие и взаимопомощь, а в других – враждебность и отчужденность.

Над созданием и поддержанием в коллективе благоприятного климата нужно постоянно работать, в первую очередь – руководителям. Но и рядовые работники должны усвоить и, главное, выполнять хотя бы элементарные «заповеди» общения в коллективе: быть вежливыми. Выдержанными, справедливыми, не унижать чужого достоинства, помогать оказавшемуся в трудном положении, не использовать чужих неудач для собственной выгоды и т.д.

На современном производстве деловые отношения носят между людьми в большей или меньшей степени неизбежно носят суховатый, обезличенный характер. Как говорится, такова жизнь. И тем не менее многие люди, особенно молодежь и женщины, переживают это обстоятельство и даже страдают от сухости формальных служебных отношений. Это в полной мере относится и к нашему коллективу. Поэтому большое внимание уделяется неформальным служебным отношениям. Только климат в самом трудовом коллективе может компенсировать эмоциональную сухость и тем более жесткость объективной стороны деловых отношений.

Надо учитывать, что он существует на двух уровнях – на уровне всего учреждения или предприятия и на уровне малой группы людей, непосредственно и постоянно соприкасающихся в процессе работы (в производственной бригаде, отделе). Важны и тот, и другой, хотя, например, неблагополучие, существующее в «большом коллективе, до известной степени может компенсировать хороший, дружеский климат в микроколлективе. Правда, если человек может находит «отдушину» лишь внутри своей малой группы, он вряд ли станет проявлять особую активность на уровне всего коллектива – на производственных собраниях, в общественных организациях, при участи в производственном самоуправлении и т.д.

Попробуем теперь более конкретно обозначить, из каких моментов складывается климат в коллективе, какие параметры его определяют.

Тип отношений, который определяется соотношением демократизма и властности (авторитарности). Причем под демократизмом в данном случае понимается широкая и подлинная коллегиальность при обсуждении и решении важных деловых, а также других затрагивающих жизнь коллектива вопросов, а под авторитарностью – господство воли руководителя, обладающего непререкаемым авторитетом либо широко и без особых колебаний использующего свои «командирские» полномочия.

В чистом, крайнем виде авторитарность, несомненно, заслуживает отрицательной оценки как по моральным соображениям, так и с точки зрения интересов дела. Наиболее благоприятному климату способствует преобладание демократического начала, но в сочетании с необходимым минимумом авторитарности.

А в чем заключается это «минимум» зависит от характера производственного процесса, от конкретной ситуации, от типа коллектива, от личных качеств составляющих его людей и от ряда других факторов. Поэтому универсального рецепта на сей счет нет и быть не может. Но, во всяком случае, ясно, что чистым «командирам», которые до недавнего времени явно преобладали у нас на всех постах и, как правило, поощрялись более высоким начальством, теперь придется либо переучиваться, либо уступать свои посты.

Стиль отношений колеблется от максимального личностного насыщенного, целиком персонального до предельно обезличенного, формального, сухого, который часто называют бюрократическим. Нормальное положение «стрелки» стиля отношений тоже во многом зависит от типа решаемых задач, характера коллектива и других конкретных обстоятельств. Все же, как правило, она должна находиться ближе к «личностному» краю шкалы, хотя немалая доля здорового формализма в деловых отношениях тоже необходима. На одних улыбках и личных связях работу строить нельзя. Иначе слишком многое начинает зависеть от симпатий и антипатий, как правило, понижается общий уровень организованности, падает значение необходимых в любом деле формальных моментов. «Личный режим» управления никак не может быть нашим идеалом.

Степень личной независимости, то есть широта сферы, в пределах которой работник имеет возможность действовать и принимать решения самостоятельно. Сознание такой возможности очень важно для психологического раскрепощения человека и, следовательно, для активизации его творческого трудового потенциала. Поэтому руководитель должен поддерживать необходимый уровень контроля за действиями подчиненного посредством способов, наименее сковывающих его инициативу.

Конечно, возможность его оперативного, более активного вмешательства должна сохраняться, но в нормальных условиях человек должен ощущать доверие к своей способности самому найти правильное решение и справиться с порученным делом. Причем определенный уровень независимости необходим не только в квалифицированной работе, где индивидуальные особенности и внутреннее состояние исполнителя определяют почти все, но и на рутинных, малоквалифицированных работах. В них независимость как бы компенсирует монотонность, не интересность самого труда. Иными словами, человек испытывает потребность ощущать себя личностью, а не просто «большим гаечным ключом» где бы, на каком месте он не работал.

Развитие взаимопомощи и доброжелательности в отношениях тоже сильно влияет на формирование благоприятного климата в трудовом коллективе. По-видимому, это не требует специальных пояснений.

Степень терпимости к разным точкам зрения и мнениям по вопросам служебного, а тем более непроизводственного характера – также немаловажный фактор формирования благоприятного климата.

Всем надо учиться прислушиваться к чужому мнению, независимо от того, совпадает ли оно с нашим собственным. Вряд ли нормально, что, как показывают исследования, лишь 10% людей умеют выслушать собеседника и объективно отнестись к его точке зрения.

Весьма существенный момент – реально применяемая шкала поощрений и наказаний, санкций в плане их гибкости и справедливости. В психологическом плане как поощрения, так и наказания действуют не сами по себе, а как бы преломляясь через сознание и самого поощряемого (наказуемого), и окружающих его членов трудового коллектива. Они достигают своей цели далеко не всегда, а только, если соответствующим образом влияют на отношение к труду. При этом важно, что сами работники реагируют на материальные и моральные стимулы и санкции не только как отдельные индивиды, но и как члены определенных групп.

Например, при наказании работника, которое воспринимается его окружением как несправедливое, возникает групповая солидарность с «пострадавшим» и негативная эмоциональная реакция на действия вынесшего наказание должностного лица. Скажем, начальник отдела, сгоряча «влепивший» незаслуженный выговор, может потерять на этом большую долю своего авторитета и восстановить против себя коллектив. Что не замедлить сказаться на производственных делах. В то же время эффективное и воспринимаемое как заслуженная награда поощрение может вызвать положительный отклик в сознании окружающих и активизировать среди них состязательную активность.

 В настоящее время все более возрастает роль стимулирования работников по сравнению с «антистимулами» – административными санкциями и дисциплинарной ответственность. Хотя, с другой стороны, распространенная еще недавно практика «закармливания» работников не заработанными премиями и отсутствие твердого спроса за порученное дело и качество работы имела весьма печальные последствия.

Важное воздействие на степень удовлетворенности членов трудового коллектива оказывает субъективная оценка людьми справедливости или несправедливости отношений. Распределения обязанностей и вознаграждений. Для нас очень существенно не только, сколько мы получаем и сколько мы сделали, но и сознание справедливости оценки нашего вклада. Разумеется, особенно остро переживается недооценка. Но дело к этому не сводится.

Очень важный субъективный момент - сопоставление собственного вклада в работу и полученной отдачи с вкладом и «воздаянием» твоих коллег по работе. Не случайно научная теория, объясняющая это явление, называется теорией социального сравнения. Существенной гарантией против всякого рода недоразумений и обид на этой почве служит широкое использование демократических процедур и учет мнения общественности при решении вопросов. Связанных с распределением служебных обязанностей. Полномочий. Повышением заработной платы, выплатой премий и других поощрений.

В создании благоприятного, способствующего повышению производительности труда и качества работы климата в коллективе большую роль играет руководитель. Очень много зависит от его умения и желания создать хорошую трудовую атмосферу. Причем это отнюдь не предполагает ни снижения требовательности, ни заигрывания с людьми, как иногда пытаются нас уверить сторонники старого «силового» стиля руководства. Суть в другом – в умении выявлять, развивать и использовать индивидуальные способности каждого человека, его заинтересованность, чувство ответственности и, может быть, главное – в умении создать «командный дух», который существует в хороших коллективах, в группах единомышленников, значительно повышая их творческие и производственные возможности.

**§ 2 Межличностные отношения малых групп**

Непосредственным проводником влияния общества и больших социальных групп на индивида является малая группа, в данном случае отдел. Она представляет собой небольшое объединение людей (от 2 - 3 да 20 – 30 человек), занятых каким – либо общим делом и находящихся в прямых взаимоотношениях друг с другом. Малая группа представляет собой элементарную ячейку общества. В ней человек проводит большую часть своей жизни. Известный тезис о зависимости психологии и поведения личности от социальной среды правильнее бы было сформулировать как мысль о зависимости личности от психологии и отношений, существующих в малых группах. Примерами малых групп, наиболее значимых для человека являются семья, школьный класс, трудовой коллектив, объединения близких друзей, приятелей и т.д.

Малую группу характеризует психологическая и поведенческая общность ее членов, которая выделяет и обособляет группу, делает ее относительно автономным социально – психологическим образованием. Эта общность может обнаруживаться по разным характеристикам – от чисто внешних (например, территориальная общность людей, как соседей) до достаточно глубоких внутренних (например, члены одной семьи). Малые группы могут быть разными по величине, по характеру и структуре отношений, существующих между их членами по индивидуальному составу. Особенностям ценностей, норм и правил взаимоотношений, разделяемых участниками, межличностными отношениями, целям и содержанию деятельности.

Количественный состав группы на языке науки называется ее размером, индивидуальный – композицией. Структуру межличностного общения или обмена деловой и личностной информацией именуют каналами коммуникаций, нравственно – эмоциональный тон межличностных отношений – психологическим климатом группы. Общие правила поведения, которых придерживаются члены группы называют групповыми нормами. Все перечисленные характеристики представляют собой основные параметры, по которым выделяют разделяют и изучают малые группы в социальной психологии.

Все естественные группы можно разделить на высокоразвитые и слаборазвитые. Слаборазвитые малые группы характеризуются тем, что в них нет достаточной психологической общности, налаженных деловых и личных взаимоотношений, сложившейся структуры взаимодействий, четкого распределения обязанностей, признанных лидеров, эффективной совместной работы. Вторые представляют собой социально – психологические общности, отвечающие всем перечисленным выше требованиям.

Среди высокоразвитых групп особо выделяются коллективы. Психология развитого коллектива характеризуется тем, что деятельность, ради которой он создан и которой на практике занимается, имеет, несомненно, положительное значение для очень многих людей. Не только для членов данного коллектива. В коллективе межличностные отношения основаны на взаимном доверии людей, открытости, честности, порядочности, взаимном уважении и т. д.

Для того, что бы назвать малую группу коллективом, она должна соответствовать ряду весьма высоких требований: успешно справляться с возложенными на нее задачами (быть эффективной в отношении основной для нее деятельности), иметь высокую мораль, иметь хорошие человеческие отношения, создавать для каждого своего члена возможности развития как личности, быть способной к творчеству, т. е. как группа давать людям больше, чем может дать сумма того же количества индивидов, работающих в отдельности, иметь высокий уровень культурного общения.

Психологически развитой как коллектив, считается такая малая группа, в которой сложилась дифференцированная система различных деловых и личных взаимоотношений, строящихся на высокой нравственной основе. Такие отношения можно назвать коллективистскими.

 Что же такое коллективистские отношения? Они определяются через понятие нравственности, ответственности, открытости, коллективизма, эффективности и информированности.

Под нравственностью имеется в виду построение внутриколлективных и внеколлективных отношений на нормах и ценностях общечеловеческой морали.

Ответственность трактуется как добровольное принятие коллективом на себя моральных и других обязательств перед обществом за судьбу каждого человека независимо от того, является он членом данного коллектива или нет. Ответственность так же проявляется в том, что члены коллектива свои слова подтверждают делом, требовательны к себе и друг к другу. Объективно оценивают свои успехи и неудачи, никогда не бросают начатое дело на полпути, сознательно подчиняются дисциплине, интересы других людей ставят не ниже своих собственных, по-хозяйски относятся к общественному добру.

Под открытостью коллектива понимается способность устанавливать и поддерживать хорошие, строящиеся на коллективистской основе взаимоотношения с другими коллективами или их представителями. А так же новичками в своем коллективе. На практике открытость коллектива проявляется в оказании разносторонней помощи другим коллективам. Не членам коллектива. Открытость является одной из важнейших характеристик. По которой можно отличить коллектив от внешне похожих на него социальных объединений.

Понятие коллективизма включает в себя постоянную заботу членов коллектива о его успехах, стремление противостоять тому, что разобщает. Разрушает коллектив. Коллективизм – это так же развитие добрых традиций, уверенности каждого в своем коллективе. Чувство коллективизма не позволяет его членам оставаться равнодушными, если задеты интересы коллектива. В таком коллективе все важные вопросы решаются сообща и, по возможности, при общем согласии.

Для подлинных коллективистских отношений характерна контактность. Под ней понимается хорошие личные, эмоционально – благоприятные, дружеские, доверительные взаимоотношения членов коллектива, включающие внимание друг к другу, доброжелательность, уважение и тактичность. Такие взаимоотношения обеспечивают в коллективе благоприятный психологический климат, спокойную и дружелюбную обстановку, высокую культуру общения.

Организованность проявляется в умелом взаимодействии членов коллектива, в бесконфликтном распределении обязанностей между ними. В хорошей взаимозаменяемости. Организованность – это также способность коллектива самостоятельно обнаруживать и исправлять недостатки, предупреждать и оперативно решать возникающие проблемы. От организованности непосредственно зависят результаты деятельности коллектива.

Одним из условий успешной работы коллектива и установления доверительных взаимоотношений является хорошее знание членами коллектива друг друга и состояние дел в коллективе. Это знание называется информированностью. Достаточная информированность предполагает знание задач, стоящих перед коллективом, содержания и итогов его работы, положительных и отрицательных сторон, норм и правил поведения. Сюда же входит хорошее знание членами коллектива друг друга.

Эффективность понимается, как успешность решения коллективом всех имеющихся у него задач. Одним из важнейших показателей эффективности высокоразвитого коллектива является сверхаддитивный эффект. Он представляет собой способность коллектива, как целого добиваться результатов в работе гораздо более высоких, чем это может сделать такая же по численности группа людей, работающих независимо друг от друга, не объединенных системой описанных отношений.

Социально-психологическую основу всех отношений составляет, складывающихся в группе, составляют принятые в ней нормы и нравственные ценности. Ценностями является то, что в данный момент наиболее значимо, важно и ценно. Из нравственных ценностей обычно вытекают те нормы, которыми в своих отношениях руководствуются члены группы. В управлении деятельностью групп нормы выполняют ряд важнейших функций. Наиболее существенные из них – регулятивная оценочная, санкционирующая, стабилизирующая.

Регулятивная функция норм состоит в том, что они определяют (регулируют) поведение людей в группе и за ее пределами (если речь идет о них как о представляющих свою группу), задают образцы их взаимодействий и взаимоотношений, формируют основные требования, предъявляемые к членам данной группы самими ее участниками.

Соответствие поведения человека, принятым в группе нормам существенно влияет на его положение в системе отношений данной группы. Влияние это многостороннее: с одной стороны, если человек следует сложившимся и принятым в группе нормам, то повышается его авторитет в глазах окружающих; с другой - признание значимости человека, повышение его статуса влияет на других членов групп. От него в определенной степени начинает зависеть и сама совокупность складывающихся в группе норм и отношений: он становится ее генератором.

Представление о правильности или неправильности групповых ценностных ориентаций и норм в известном смысле относительно. Оно бывает различным у людей, которые эту правильность определяют. Поэтому в каждом конкретном случае при определении групповых норм, их приемлемости или неприемлемости целесообразно предварительно уточнить субъекта, с позиций которого они оцениваются.

Важно ввести еще одно разграничение. Относительность норм выражается так же и в том, что для одного и того же человека одновременно могут существовать нормы разного уровня (степени) обязательности. Под групповой нормой первого уровня обязательно понимается социальная норма, нарушение которой совершенно недопустимо. Нормой среднего уровня обязательности можно назвать такую, которая допускает некоторые незначительные отклонения от нее. Наконец, нормой низкого уровня обязательности является такая, соблюдение которой считается делом вкуса, а отклонения от нее никакому наказанию не подлежат. К нормам первого уровня относятся, например, юридические нормы, нарушение которых карается по закону; к числу норм второго уровня можно отнести большую часть норм нравственности, не сформулированных в жесткой форме нравственных императивов (например, норма «быть честным» в некоторых случаях жизни допускает отклонения). Нормой низкого уровня обязательности может быть такая, которую человек сам себе устанавливает для себя и которой вовсе не обязательно должны следовать остальные члены группы. К этой категории можно отнести особо высокие нравственные социальные нормы, выступающие в форме идеалов. Носителями этих норм являются обычно передовые люди своего времени. Для характеристики поведения таких людей существует специальное понятие «сверхнормативная деятельность».

Сверхнормативная деятельность проявляется в том, что не довольствуясь нормами, которыми руководствуются другие, человек сам для себя выбирает и устраивает более высокие нормы и следует им.

Управление группой, ее самоуправление, воздействие на психологию и поведение отдельных членов группы обычно осуществляется и через официально назначенных лиц – руководителей и через неофициальных лиц, пользующихся авторитетом среди членов данной группы, имеющих в ней высокий статус и именуемых лидерами. Авторитет лидера в группе обычно менее силен, чем авторитет руководителя. Лидер в состоянии поднять, увлечь членов группы на любое дело. Нужен ли лидер в группе и почему он появляется в ней.

Права, данные руководителю группы, не всегда достаточны для того, чтобы в любой момент деятельности побудить членов группы на совершение нужных поступков. В жизни группы немало таких моментов, когда нужно убеждать, а не приказывать, просить, а не распоряжаться, и здесь лидер незаменим. В роли лидеров могут выступать и официальные руководители групп, но на практике это встречается редко, так как качества лидера и руководителя, их внутригрупповые функции не только не совпадают, но иногда и прямопротивоположны. Например, задача руководителя в конфликтной ситуации, мешающей работе заключается в том, чтобы снять конфликт и сделать так, чтобы он не мешал работе. Права, данные руководителю, иногда допускают делать это ценой ущерба, наносимого некоторым личным интересам отдельных членов группы. В этой же ситуации задача лидеров будет совсем иной: снять конфликт путем принятия во внимание личных интересов каждого участника, даже ценой нанесения некоторого ущерба работе. В заботах руководителя на первом месте обычно находится дело, а в хлопотах лидера - человек со всеми его эмоциями. Далеко не все руководители успешно справляются с «деловыми функциями» столь же уютно чувствуют себя, когда в группе возникают проблемы межличностных отношений. Часто хороший руководитель является посредственным лидером и наоборот.

Но при всех условиях лидер в группе нужен. Его необходимость диктуется тем, что в каждой группе существуют и должны кем-то регулироваться две взаимодополняющие системы отношений: деловые и личные. Если каждая из них не отрегулирована, если отношения, складывающиеся в одной системе противоречат отношениям, культивируемым в другой, то такая группа не может успешно работать, никогда не станет высокоэффективной. Это обстоятельство и требует наличия в группе лидера наряду с официальным руководителем.

Кроме понятия лидерства в психологии используется другое уточняющее представление о нем, в частности понятие стиля лидерства. Стиль лидерства - это совокупность средств психологического воздействия, которым пользуется лидер для оказания влияния на других членов группы, среди которых он имеет высокий статус. Традиционно принято различать три основных стиля лидерства: авторитарный, демократический и либеральный.

Авторитарный стиль характеризуется выраженной властностью лидера, директивностью его действий, едино началом в принятии решений, систематическим контролем за действиями ведомого. Авторитарный лидер обычно не позволяет зависимым от него людям вмешиваться в руководство, подвергать сомнению, оспаривать принимаемые им решения. Он четко разделяет свои собственные права и обязанности ведомых, ограничивая действия последних лишь исполнительскими функциями. Для него идеальный подчиненный - дисциплинированный подчиненный.

Демократичный стиль лидерства отличается от авторитарного тем, что лидер постоянно обращается к мнению зависимых от него людей, советуется с ними, привлекает их к выработке и принятию решений, к сотрудничеству в управлении группой. Он не проводит четкой линии между собственными правами и обязанностями ведомых. Часть своих полномочий он добровольно передает членам группы, они в свою очередь так же добровольно принимают на себя часть его обязанностей, если в этом возникнет необходимость. Демократичный лидер особенно ценит таких подчиненных, кто самостоятелен и инициативен, творчески подходит к работе. Он уделяет большое внимание не только деловым, но и личным взаимоотношениям в группе.

Либеральный стиль лидерства - это такая форма поведения лидера, при которой он фактически уходит от своих обязанностей по руководству группой и ведет себя так, как будто он не лидер, а рядовой член группы. Все вопросы внутригрупповой жизни в этом случае решаются коллективным мнением, которое в группе принимается как закон, и этому в своем поведении следуют не только рядовые участники группы, но и сам ее лидер. Фактически в данном случае он является лидером лишь номинально.

Таких малых групп, которые полностью бы отвечали всем перечисленным требованиям коллектива, в действительности почти нет. Большинство реально существующих малых групп занимает промежуточное положение между слаборазвитой группой и высокоразвитым коллективом. Группа на пути продвижения к коллективу обычно проходит ряд этапов, включающих не только прогрессивные изменения, но и своеобразные кризисы. Всякая группа на пути своего развития как коллектив (если развитость оценивать по психологическому климату) обязательно проходит через период временного спада. В самом начале развития группы наблюдается, как правило подъем, сопровождающийся повышенной активностью, приподнятым настроением, энтузиазмом, которые затем сменяются более или менее заметным спадом.

Вслед за ним, если группе удается сохранить себя как общность и приобретенные ранее коллективистские качества, снова наблюдается подъем, который, однако, не достигает той высоты, на которой коллектив находился вначале.

Временный психологический спад в группе объясняется сложными внутренними процессами перестройки групповой психологии, в частности межличностных отношений, по мере продвижения группы к коллективу. Вначале эти взаимоотношения строятся почти исключительно на эмоционально непосредственной основе. Новизна ситуации, первые благоприятные впечатления членов группы друг о друге создают у них эмоционально-положительный настрой, который отражается в показателях психологического климата. Затем вновь созданная группа включается в совместную деятельность, и новый более разносторонний опыт общения друг с другом, получаемый членами группы в процессе их совместной деятельности, обнаруживает, что у каждого есть не только достоинства, которые были заметны вначале, но и недостатки. Обнаружение этого факта, а так же возникающие на основе такого значения трудности взаимопонимания снижают удовлетворенность, получаемую от общения друг с другом, и это сказывается на общем эмоциональном настрое группы. Он временно понижается, но способен подняться, если в ходе совместной деятельности членами группы удастся преодолеть возникающие трудности межличностного характера.

Путь движения разных малых групп к коллективу индивидуален, и каждая из них проходит его по-своему, включая период кризиса. Этот кризис может наступить в разные периоды существования группы, быть более или менее глубоким, преодолеваться с разной успешностью и в различные сроки. Но главное в том - и на это надо обратить внимание, - что практически в каждой малой группе остаются свои внутренние проблемы, которые не позволяют подняться до уровня развития идеального коллектива.

Содержание понятия коллектива со временем меняется, так как это не только психологическое, но и социально-идеологическое понятие. Оно несет на себе явный отпечаток тех условий, в которых зарождается, живет и развивается коллектив. Если сравнить между собой те определения коллектива, которые давались учеными в первые годы Октябрьской революции, когда еще некоторое время существовал определенный плюрализм политических взглядов и идеологий, а гуманитарные науки еще не находились под тяжелым прессом единственной идеологии, с теми определениями коллектива, которые появились позднее, начиная с 30-х годов, то между ними можно обнаружить серьезную разницу. В определении коллектива предложенным в свое время В. М. Бехтеревым, не подчеркивался приоритет коллективного начала над индивидуальным, общности над личностью, не содержалось идеи доминирования коллектива над личностью, необходимости обязательного подчинения личности коллективу. Это появилось позже в трудах А. С. Макаренко, которые создавались уже в другую эпоху, под прямым идеологическим давлением тоталитарной системы.

Сейчас времена меняются вновь, и это естественно, должно отразится на определении коллектива соответствующем новой эпохе. Если в понимании развитии личности на первый план вышли такие категории, как совесть, нравственность, гуманизм, доброта, свобода и ответственность, то нечто аналогичное должно произойти и с пониманием коллектива: ведь теоретически и практически личность и коллектив самым тесным образом связаны друг с другом. Поэтому, определение коллектива на сегодняшний день, существенно отличается от определений, которыми мы совсем недавно, например в 70-е годы, встречались на страницах психологической литературы.

Основу прежней коллективности (до начала перестройки) составляло чувство общности, сплоченности, единства. При этом каждый член коллектива выступал не как личность, а как индивид - типичный представитель данного коллектива, и в своей индивидуальности рассматривался как отражение психологии коллектива. Чтобы преуспеть в жизни и работе, каждый человек должен выработать для себя некоторую совокупность правил и принципов и стремиться придерживаться их в различных жизненных ситуациях. Естественно, что правила эти должны соответствовать нормам общечеловеческой нравственности и культуры.

Самым верным, простым, неоспоримым требованием человеческой справедливости и морали служит заповедь: «Владей собой настолько, чтобы уважать других как самого себя, и поступай с другими так, как ты хочешь, чтобы поступали с тобой». Философы тысячелетиями рассуждали о нормах человеческих взаимоотношений, и из всех этих рассуждений выкристаллизовалась эта заповедь. Она так же стара, как и сама история. Конфуций проповедовал ее в Китае двадцать четыре столетия назад. Будда проповедовал ее на берегах священного Ганга за пятьсот лет до дня рождения Христа. Иисус Христос провозгласил ее среди каменистых холмов Иудеи двадцать столетий назад.

Мы все хотим одобрения и понимания со стороны тех, с кем общаемся. Искреннего признания своих подлинных достоинств. Хотим, что бы наши друзья и коллеги были чистосердечны в оценке наших поступков и щедры на похвалу. Поэтому – то и нужно другим давать то, что мы хотели бы получить от них сами.

Немаловажную роль в этом играет искусство общения. Потребность в общении и умение общаться, качества, необходимые для проявления этих замечательных черт человеческого характера, возникают, естественно не на пустом месте. Наиболее развиты такие качества у людей, имеющих соответствующие природные задатки – способность к логическому мышлению, самостоятельность суждений и принятия творческих решений, хорошая память (готовая в подходящий момент напомнить о требуемых фактах и событиях), развитое воображение (нужное для широкого взгляда на объект воздействия и всестороннего обоснования решений, проникновения в суть рассуждений собеседника), гибкость (позволяющая избегать шаблона и рутины, быстро приспосабливаться к изменяющейся обстановке), воля и решительность (необходимые для преодоления трудностей, возникающих при исполнении решений), умение точно передавать свою мысль партнеру по общению и др.

Наряду с этим нельзя не сказать о таких качествах, как умение общаться, умение быть инициативным в этом общении, уметь и хотеть говорить, легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты, стремиться к расширению сферы общения, удовлетворять потребность людей в широком, интенсивном общении. Нельзя забывать и о моральных качествах: милосердии, терпении, такт, умении сопереживать.

Наличие и овладевание всеми этими качествами, которые применяются в ежедневном общении в коллективе, дает нам право сделать вывод о культуре общения в коллективе.

Отдел по назначению пенсий и оценке пенсионных прав существовал в городе всегда. Только в прошлом он назывался «отдел социального обеспечения», а в простонародье «райсобес». Выполнял функции не только по назначению пенсий и пособий, но и функции по социальной защите населения. Однако в связи с реорганизацией и увеличением объемов работ по социальной защите населения, а так же с повышением внимания к наименее защищенным в социальном плане категориям населения, в 1992 было создано Управление социальной поддержки населения. Часть функций была передана вновь созданному управлению и введении отдела остались вопросы назначения, выплаты пенсий и пособий.

На сегодняшний день на учете в отделе состоит 53924 получателя пенсий и пособий. Как правило – это люди пожилого и старческого возраста.

В отделе работает 35 специалистов. (смотри приложение 1). Коллектив чисто женский, интернациональный. У нас работают русские, татары, украинцы, белорусы, представители мордвы и башкиры.

Если обратиться к истории, то можно сказать, что в системе социального обеспечения, в основном работали специалисты, не имеющие образования, а большинстве случаев – имеющие только среднее образование. Причин тому было немало: это и низкая заработная плата, и непрестижность профессии, и большой объем работы, и большая психологическая нагрузка.

Если сравнить заработную плату работников «райсобесов». То она была гораздо ниже заработной платы по стране. Например, средняя заработная плата по стране была в 70-х годах более 150 рублей, а оклад работников «райсобеса» – 60 – 70 рублей. Т. е. уровень заработной платы был более, чем в 2 раза ниже, чем в среднем по стране. А если сравнивать уровень заработной платы в таких ведущих отраслях, как машиностроение, строительство, энергетику, то этот показатель в 4 – 5 раз выше. В 80-х годах уровень заработной платы поднялся, но он все равно был далек от показателей средней заработной платы за тот же период по стране. Например, ведущий специалист в 1981 году имел оклад 95 рублей, в то время, как средняя заработная плата по стране была 174 рубля. Специалисты отдела ( они назывались тогда «счетоводы») имели и того меньше. Им устанавливался оклад 60 – 70 рублей. Естественно, что при таком уровне заработной платы не могло быть и речи о качественном подборе кадров.

Если коснуться профессионального уровня, то в стране не было ни одного высшего учебного заведения, которое бы готовило специалистов для работы в системе социального обеспечения. В основном специалистов готовили средние специальные заведения – это Челябинский юридический техникум, Армавирский юридический техникум и Ташкентский юридический техникум. В этих учебных заведения учащиеся получали специальность «Правоведение и учет в системе социального обеспечения». Специалистов для нашего региона поставлял Челябинский юридический техникум. Естественно, что таких специалистов было недостаточно, что бы обеспечить ими все отделы социальной защиты. До 1986 года даже заведующий отделом социального обеспечения не имел высшего специального образования. И только, начиная с марта 1986, отдел возглавил выпускник Казанского Государственного Университета, имеющий специальное юридическое образование.

Как правило, работа в отделе социального обеспечения требовала знания психологии пожилых людей, инвалидов и других, социально-незащищеных категорий. Естественно, что этому не учили ни в одном учебном заведении, и специалисты, работающие в отделе, руководствовались только интуицией и природными качествами. Немаловажным отрицательным фактором было и то, что в отделе совершенно отсутствовала перспектива роста в профессиональном плане. Все эти перечисленные причины и приводили к тому, что в отделах социальной защиты люди долго не задерживались. Особенно это относилось к молодежи. Средний возраст работающих в отделе социальной защиты в 1986 году был 45 лет. Следствием всех вышеперечисленных причин была большая текучесть кадров.

Ситуация начала меняться в лучшую сторону только с мая 1992 года – когда государство «повернулось лицом» к службам социального обеспечения. В связи с проведением экономических реформ с мая 1992 года в отделе было введено новое штатное расписание и увеличены должностные оклады. Следует сказать, что до этого не существовало даже нормативов для работников социального обеспечения, занимающихся вопросами назначения и выплаты пенсий. Новое штатное расписание было составлено с учетом нормативов, разработанных Комитетом по труду и социальным вопросам, а так же с учетом территориальности. И работники отдела теперь стали называться не «счетоводы», а инспектора по назначению и выплате пенсий.

С мая 1992 года вступил в силу новый Закон о государственных пенсия в Российской Федерации, который в корне менял существующую до сих пор законодательную базу. Реализация нового закона требовала высоко профессиональных специалистов. Вместе с тем увеличилось количество людей, выходящих на пенсию. Резко поменялся качественный состав люде, достигших пенсионного возраста и имеющих право не пенсию. Если до этого пенсионерами были, в основном, коренные жители города и прилегающих к нему сельских районов, то теперь пенсионного возраста достигли представители рабочего класса и интеллигенции. Естественно, это требовало и иного подхода и к профессиональным качествам, и к моральным качествам, и к таким качествам, как умение общаться, как с обслуживающим контингентом, так и между собой. Именно, начиная с 1992 года, резко выросли требования к специалистам, работающим в отделе социального обеспечения.

Вступление в силу Закона о государственных служащих в Республике Татарстан еще выше подняло планку требований к специалистам. Работников системы социального обеспечения, в соответствии с этим Указом , отнесли к государственным служащим. В марте 1996 года все работники прошли государственную аттестацию и, требования предъявляемые к государственным служащим, привели к тому, что 18 специалистов отдела поступили заочно в высшие и средние учебные заведения. Лица, не имеющие среднего специального образования, поступили в Челябинский юридический техникум, а те, кто уже имел среднее специальное образование – в высшее учебное заведение - Московский социальный университет. Впервые, в должностных обязанностях, предъявляемых к специалистам отдела, были такие требования, как владение служебной этикой, соблюдение норм и правил, предъявляемых к государственным служащим (см. приложение 2). Теперь для того, что бы работать в отделе социального обеспечения, недостаточно было иметь соответствующее образование. Большая роль отвадилась и умению общения, и не просто общения, а общения, основанного на знании психологии, умении общаться между собой, умении устанавливать контакты друг с другом, обмениваться информацией для того, что бы строить совместную деятельность, сотрудничество. Необходимо было, что бы специалисты общались беспроблемно. Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. К людям легко, вступающих в контакты и умеющих располагать к себе, мы относимся с симпатией, с замкнутыми, нелюдимыми стараемся общаться, как можно реже. Словом, как сказал поэт, «потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь».

Помимо общения между собой, к специалистам отдела стали предъявляться и повышенные требования по отношению к пожилым людям. Необходимо умение сопереживать и умение понимать. Ведь в цивилизованном обществе – уважение старости – ведущая нравственная норма. Законы природы неумолимы: у старого человека век недолог, потому надо беречь его жизнь.

Облегчи седому путь,

Помоги хоть малость.

Сам поймешь когда-нибудь,

Что такое старость.

Наличие всех вышеперечисленных качеств, по-моему, должно свидетельствовать о том, можно или нельзя назвать общение культурным.

Начиная с 1996 года, на работу в отдел принимались только те люди, которые соответствовали всем вышеперечисленным требованиям. Человек, который принимался на работу в отдел, проходил собеседование со специалистом-психологом. Была разработана и используется методика оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС- 1). Методика разработана для диагностики потенциальных возможностей людей в развитии коммуникативных и организаторских способностей. Она базируется на принципе отражения и оценки испытуемым некоторых особенностей своего поведения в различных ситуациях. Так же, при приеме на работу определяется и учитывается темперамент будущего претендента на должность специалиста по вопросам назначения и выплаты пенсий.

Немаловажным фактором при приеме на работу в отдел я считаю и индивидуальное собеседование, проводимое начальником отдела. Первое впечатление, говорят обманчивое, но именно оно, как показывает практика, бывает самым верным.

 Комплекс всех этих мероприятий позволил создать дружный, сплоченный, работоспособный коллектив, способный не решение любых производственных задач. Если рассмотреть работу отдела, начиная с 1996 года, то можно сказать, что методики отбора специалистов зарекомендовала себя только положительно. Специалисты подобраны не только по профессиональному признаку, но и с учетом особенностей характера каждого индивидуума. Данный отбор дает возможность показывать коллективу более высокие результаты как в профессиональной деятельности, так и в общении между собой. В совместной деятельности межличностное общение порождает такие психологические явления, как сочувствие и сопереживание, коллективные традиции, тесно связанные с нормами трудовой морали, подражание общему настроению мнению.

Представление об общем уровне психологического климата в коллективе и об уровне культуры взаимоотношений можно получить с помощью ряда показателей, важнейшими из которых являются:

* зрелость коллектива;
* константность (постоянство), выражаемая в твердом намерении работников быть именно в данном коллективе;
* развитость межличностных отношений;
* высокий уровень общения.

Если рассматривать все эти показатели, то можно сказать, что все эти показатели в отделе выполняются.

Начиная с 1996 года, из отдела не ушел ни один специалист (за исключением только тех работников, которые уволились в связи переменой места жительства и переехали в другую местность). Постоянство коллектива выражается в том, что специалисты отделы проявляют желание работать именно в этом отделе. Об это свидетельствует тот факт, что при реорганизации отдела ни один из работников не изъявил желания перейти в другую структуру, а остался именно в данном коллективе, хотя была возможность перейти на более высокооплачиваемую работу. Немаловажным фактом в развитии межличностных отношений является тот факт, что в отделе существует хорошая традиция проведения совместных праздников. Это и проведение производственных мероприятий, и празднование торжественных дат, и проведение субботников, и празднование таких торжеств, как свадьбы, дни рождения, проводы на пенсию, проведение «Дня пожилого человека» и др.

Немаловажным показателем высокого уровня общения в коллективе является такой показатель, как отсутствие в коллективе конфликтов. Многие социологи оценивают конфликт как дефект общения, тогда, как другие усматривают в его отсутствии опасность для нормального функционирования и развития коллектива. Я категорически не согласна с последней точкой зрения. Можно только согласиться с тем, что некоторый конфликт всегда неизбежен и иногда полезен. Цели членов коллектива различны, отличается так же и их восприятие ситуации, информации, которой они обладают. Улучшение коммуникации само по себе может устранить только тот конфликт, который возник из-за искажения информации. Даже на самых высоких уровнях руководства, где существует согласие относительно целей и сходное восприятие реальности, возможен конфликт по поводу средств достижения цели.

При проведении тестирования среди работников отдела на предмет определения коммуникабельности, выявлены следующие результаты (см. приложение 3).

Анкетирование проводилось с 21 апреля по 26 апреля 2001г. В нем приняло участие 25 специалистов отдела. Все они ответили на 16 вопросов анкеты. После обработки данных анкетирования отдел разделился на три группы.

Первая группа – наиболее многочисленная, состоит из 14 опрошенных работников. Эти респонденты набрали от 14 до 18 очков и по результатам получили такую характеристику: нормальная коммуникабельность. Любознательны, охотно слушают собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаивают свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идут на встречу с новыми людьми. В то же время не любят шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у них раздражение.

Вторая группа состоит из 8 человек. Количество набранных балов – от 9 до 13. Эта группа респондентов характеризуется следующим образом: весьма общительна (порой, может быть, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любят высказываться по разным вопросам. Охотно знакомятся с новыми людьми. Любят бывать в центре внимания, никому не отказывают в просьбах, хотя не всегда могут их выполнять. Бывает, вспылят, но быстро отходят. Чего им недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, смогут заставить себя не отступить.

И наконец, третья группа состоит из 3-х человек. Количество набранных балов – от 19 до 24. Эта группа характеризуется следующим образом: в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуют себя вполне уверенно. Новые проблемы их не пугают. С новыми людьми сходятся с оглядкой. В спорах и диспутах участвуют неохотно. В высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

Анализируя данные тестирования можно сделать вывод, что в отделе работают специалисты, которые в полной мере владеют искусством коммуникации. Анкетирование показало так же, что к третей группе относятся специалисты старшего поколения, т.е. люди, возраст которых приближается к 50. Таких специалистов в отделе трое, и два из них резко отличаются от остального контингента, Исходя из этого, можно сделать вывод, что молодость – это не недостаток, а скорее наоборот. И планируя работу на дальнейшее предпочтение нужно отдавать молодым специалистам.

 В отделе также была методика изучения темперамента. Анкетирование проводилось в период с 14 апреля по 18 апреля 2001 года. В анкетировании принимало участие 20 специалистов отдела. Тест состоял из 20 вопросов (см. приложение 4), на которые нужно было дать ответы. В результате тестирования отдел разделился на две группы.

Первая группа из 12 человек набрала доминирующее процентное содержание типа характера сангвиника.

Вторая группа соответственно из 8 человек – флегматики.

Итак, сангвиник – характеризуется высокой активностью. Выдержан, сохраняет самообладание в сложной обстановке. Речь громкая, быстрая, отчетливая. Общителен, легко входит в новый коллектив, не чувствует скованности. Быстро включается в новую работу и быстро переключается. Инициативен, но часто не собран. Обычно хорошо обучается.

Ко второй группе относятся люди, которые относятся к типу темперамента – флегматик. Этот тип характера характеризуется спокойствием и ровным настроением. Эмоции выражены слабо, устойчивы. Осторожен, рассудителен. Малоподвижен, инертен. Общителен в меру. Внимание устойчивое. Придерживается строго заведенного порядка на своем рабочем месте. Устойчив в интересах и склонностях. Медленно включается в новую работу, медленно переключается с одного дела на другое.

Конечно, в каждом человеке имеют место проявление всех типов характеров, так как в чистом виде типы почти не встречаются. Все люди имеют так называемую акцентуацию характера. Акцентуация характера – чрезмерная выраженность отдельных черт характера и их сочетаний. Акцентуации характера могут переходить друг в друга под влиянием различных факторов, среди которых важную роль играют особенности семейного воспитания, социального окружения, профессиональная деятельность, физическое здоровье. Необходимо заметить, что при обработке результатов тестирования выявилось, что основными типами характеров, доминирующими среди работников были типы сангвиника и флегматика. Такой тип, как холерик не встретился ни в одной анкете.

Исходя из результатов тестирования, можно сделать вывод, что специалисты отдела по типу характера подходят, как для работы с пожилыми людьми, так для межличностного общения внутри коллектива.

**Заключение**

Общение между людьми – важнейший признак именно человеческого существования. Без него невозможны деятельность, формирование и усвоение духовных ценностей, формирование и развитие личности. Общение сопровождает эти процессы, способствует их осуществлению. Однако связь между ним и любыми проявлениями социальной жизни неоднозначна и не проста. Общение многогранно прежде всего потому, что оно реализуется на разных уровнях: общаться могут страны и народы, партии, коллективы и отдельные личности, соответственно этому и взаимодействие между сторонами в этом процессе будет различно по своей социальной значимости. Кроме того, общение может проявляться по-разному: быть непосредственным или опосредованным, различаться по видам и, наконец, в процессе него люди могут обмениваться мыслями, чувствами, опытом, трудовыми навыками и т. д.

Такая многогранность общения связана с тем, что в его основе лежат общественные отношения. Поскольку последние охватывают разные стороны функционирования общества, они выступают как определенные для данной формации типы социально-экономических, политических, правовых и нравственных отношений. В конечном итоге именно они и являются содержанием общения.

Огромное значение межличностного общения объясняется важнейшими функциями, которое оно выполняет. Во-первых, в общении осуществляется обмен информацией между людьми.

Далее. Общение выполняет так называемую регуляционнокоммуникативную функцию. В общении вырабатываются правила поведения, цели, средства мотивы поведения, усваиваются его нормы.

Наконец, общение регулирует уровень эмоциональной напряженности, создает психологическую разрядку и, в конечном счете, формирует тот эмоциональный фон, на котором осуществляет наша деятельность и который в немалой степени определяет само мироощущение.

Каждое общество, а порой и отдельные его социальные группы, вырабатывают определенные регулятивные принципы общения, которые не только закрепляются в принятых им нормах поведения, но и воспитываются у людей с большей или меньшей степенью сознательности. Это дает основание утверждать, что существует тот или иной уровень культуры общения.

В своей дипломной работе я хотела показать, что повседневное поведение человека в труде, в котором находят внешнее выражение моральные и эстетические нормы, является показателем культуры общения. Культура поведения и культура общения тесно связаны между собой и неотделимы друг от друга. В понятие « культура поведения» входят все области внешней и внутренней культуры человека: этикет, правила обхождения с людьми и поведение в общественных местах, взаимоотношение людей на работе и вне, культура речи, умение грамотно выражать свои мысли. Культура поведения предполагает уважительное отношение к людям, такт, деликатность, предупредительность, аккуратность в выполнении обещаний, взаимное уважение.

Человек, который владеет всеми этими качествами, владеет секретом общения. Умение общаться – пожалуй, самое важное в жизни умение.

Одним из главных признаков культуры общения можно считать умение быть коммуникабельным. Понятие коммуникабельность включает в себя такие определения, как склонность к общению с людьми, умение желание говорить, легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты, желание помочь друг другу, соучастие и сопереживание, удовлетворенность потребности людей в широком интенсивном общении. Человека, который владеет всеми вышеперечисленными качествами, можно отнести к категории людей, владеющих искусством общения.

Учитывая тот факт, что работа занимает в жизни человека важное место, производственные отношения необходимы и дороги каждому из нас. Причем некоторые из них необходимы и дороги нам не в меньшей степени, нежели отношения с близкими людьми. Поэтому культура служебных отношений включает в себя создание благоприятного психологического климата. А создание психологического климата в коллективе невозможно без создания устойчивой духовной атмосферы, без взаимного уважения членов коллектива, без высокой профессиональной подготовки, без элементарных знаний психологии человека. Наличие у членов коллектива высоких нравственных качеств так же благоприятно отражается на создании благоприятного психологического климата.

Деловые отношения, основанные на знании правил поведения в обществе, знания служебного этикета, умении выслушать и понять собеседника всегда являются предпосылкой для создания благоприятного климата. Взаимоотношения людей непосредственно регулируются социальными нормами, прежде всего правовыми и нравственными, которые представляют собой важнейшие элементы культуры. Нормы морали и права, которые действуют при общении людей, включаются в культуру общения. Норма не просто указывает на то, что значимо с точки зрения принятых в обществе ценностей, а предполагает их обязательное исполнение Нарушение этих норм неприемлемо не только в плане морали, но и в плане культуры поведения.

Говоря о культуре общения в широком смысле слова, мне хотелось показать нормы и способы ее реализации в человеческих отношениях, в частности в коллективе, в малой группе. В этом случае она определяется степенью владения людьми навыками общения, созданными и принятыми в данной группе. Культура общения в группе зависит от правовой системы, от нравственного климата социальной группы, а так же от уровня культуры каждого индивидуума. Люди в малой группе сталкиваются повседневно, совершают акты коммуникации, пользуются определенными манерами, совершают различные поступки. Все эти действия создают предпосылки для взаимопонимания, проистекают из интересов и желаний. Одни из них создают предпосылки для создания комфортных и благоприятных производственных отношений, другие – наоборот. Это внешняя сторона взаимоотношений и расценивается прежде всего с точки зрения культуры людей и характеризуется как культура общения.

Таким образом, культура общения представляет собой совокупность норм, способов, форм взаимоотношений людей, которые приняты в определенной социальной группе как своеобразные эталоны общения. В данном случае рассматривались нормы, способы и формы взаимоотношений в отделе назначения пенсий и пособий.

Исследования показали, что в отделе существует определенный стиль работы, доверительные отношения среди членов коллектива, уважение и взаимопонимание, соучастие и сострадание, высокий профессионализм и ответственность за порученное дело. Основные нормы общечеловеческой морали и нравственности играют очень большую роль в культуре общения.

Общечеловеческой нормой общения является признание человека высшей ценностью. Поэтому подлинное человеческое общение - форма творчества, помогающая выявить и раскрыть лучшие стороны личности.

Общаясь с людьми, мы должны испытывать радость, если хотим чтобы они испытывали радость от общения с нами. Вне зависимости от статуса человека, ему хочется ощущать собственную значительность, и каждое подтверждение ее радует. Поведение человека – это образ его жизни и действий. Именно в поведении проступает сущность личности человека, особенности его характера, темперамента, его потребности, взгляды, вкусы, желания, предпочтения. Только по поступкам мы судим о внутренних побуждениях, мыслях и чувствах. «Поступки людей, - писал Д. Томас,- подобны указателю в книге, они указывают на самое примечательное в них».

**Список использованной литературы**

1. Андреева Г. М Социальная психология. М., Аспект Пресс, 1996
2. Брудный А. А Психология общения. Понимание и общение. М., Знание, 1989
3. Брушинский А.В., Поликарпов В.А. Мышление и общение. Минск, Университетское, 1990
4. Борисов А. Роскошь человеческого общения. М.,
Академия-Центр, 1998
5. Витаные И. Общество, культура, социология. М., Прогресс, 1984
6. Горелов И.Н., Житников В.Ф. Умеете ли Вы общаться. М., Просвещение, 1991
7. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. М., 1997
8. Данкел Жаклин. Деловой этикет. Ростов-на-Дону, Феникс, 1997
9. Дубровина И.В. Мы живет среди людей. Кодекс поведения, М., Политическая литература, 1989
10. Капитонов Э.А. Социология XX века. История и технология. Ростов-на-Дону, 1996
11. Курс практической психологии. Учебное пособие. М., Аст-пресс, 1999
12. Леонтьев А.А. Психология общения. М., Смысл, 1997
13. Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида. Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 1976
14. Немов Р.С. Психология. Книга 1. М., 2000
15. Немов Р.С. Психология. Книга 2. М., 2000
16. Носков В.Г. Перекличка веков. М., 1990
17. Общение и оптимизация совместной деятельности (под редакцией Андреевой Г.М. и Яноушека Я.М.). МГУ, 1987
18. Омаров А.М. Управление: искусство общения. М., Советская Россия, 1983
19. Общение и оптимизация совместной деятельности. Под редакцией Андреевой Г.М. и Яноушека Я.М., М., МГУ, 1987
20. Психология личности (Альманах психологических тестов). М., КСП, 1996
21. Печерникова И. Вечный пример. М., Политическая литература, 1985
22. Радугин А.А. Социология. (Учебник). М., Центр, 1996
23. Рахматшаева В. Грамматика общения. М., 1995
24. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. М., Владос, 1996
25. Словарь. Эстетика. М., Политиздат, 1989
26. Словарь. Этика. М., Политиздат, 1989
27. Словарь иностранных слов. М., Лист, 1998
28. Талигузова Л.Н. Ступени общения. М., Интор, 1996
29. Фомин Ю.А. Психология делового общения. Минск, Амалфея, 1999
30. Чернышова М.А. Культура общения. Ленинград, 1983
31. Янушкявичюс Р., Янушкявичене О. Основы нравственности. М., Про-пресс, 1998

Приложение 1

Список специалистов Северо-восточного отдела

пенсионного обеспечения

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №пп | Фамилия имя отчество | Должность | Классный чин | Дата рождения | Нацио-Нальность | Образование | Стаж работы |
| 1 | Белова Мария Николаевна | Начальник отдела | Главный государственный советник 3 класса | 14.10.1955 | Бело-руска | 1. незаконченное высшее, 5 курс Московского университета культуры, социальная работа
2. среднее специальное, Пинский гидромелиоративный техникум, гидромелиорация, техник-гидротехник
 | 8 лет9 мес.6 дн. |
| 2 | Фархутдинова Гульнур Фардатдиновна | Зам. начальника отдела | Советник государственной службы 1 класса | 04.10.1956 | Татарка | Высшее, Киргизский государственный университет, прикладная математика, математик | 7 лет7 мес.13 дн. |
| 3 | Уразова Тамара Семеновна | Главный специалист | Советник государственной службы 2 класса | 20.07.1958 | Укра-инка | 1. незаконченное высшее, 5 курс Московского государственного социального университета, социальная работа
2. среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист
 | 23 г.4 мес.21 дн. |
| 4 | Шакирова Василя Нурулловна | Главный специалист | Советник государственной службы 2 класса | 15.05.1961 | Татарка | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист | 19 лет9 мес. |
| 5 | Шархемуллина Альфия Гумеровна | Главный специалист | Советник государственной службы 2 класса | 05.02.1959 | Татарка | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист | 23 г.3 мес.14 дн. |
| 6 | Соломонова Любовь Сергеевна | Ведущий специалист по учету и отчетности | Советник государственной службы 3 класса | 31.01.1965 | Мордовка | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, Бюджетный учет в системе социального обеспечения, бухгалтер-финансист | 14 лет2 мес. |
| 7 | Гарифуллина Лилия Евгеньевна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 26.06.1973 | Татарка | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист | 6 лет5 мес. |
| 8 | КолосоваНатальяАлександровна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 13.05.1964 | Русская | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист | 6 лет10 мес. |
| 9 | КвашнинаТамараДмитриевна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 08.04.1964 | Русская | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист | 8 лет3 мес. |
| 10 | СкарлухинаНатальяМихайловна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 04.10.1973 | Русская | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист | 6 лет4 мес. |
| 11 | МихееваИринаАлександровна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 02.08.1976 | Русская | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, правоведение и учет в системе социального обеспечения, юрист | 6 лет8 мес. |
| 12 | МихееваВалентинаИвановна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 14.05.1954 | Русская | Высшее, Казанский авиационный институт, автоматизированные системы управления, инженер-системотехник | 6 лет3 мес. |
| 13 | ПантелееваГалинаГеннадьевна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 22.01.1952 | Русская | среднее специальное, Камский автомеханический техникум, Бухгалтерский учет, контроль и анализ хозяйственной деятельности, бухгалтер | 6 лет10 мес. |
| 14 | СаттароваЗульфияНургалеевна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 27.03.1952 | Татарка | Незаконченное высшее, КГУ, 4 курс, 1976 г. | 12 лет7 мес. |
| 15 | Сидорова ОльгаНиколаевна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 14.02.1976 | Русская | 1. незаконченное высшее, 3 курса Казанского финансово-экономического института, Экономика

среднее специальное, Камский автомеханический техникум, Планирование и бухгалтерский учет, техник-экономист | 1год7 мес. |
| 16 | КовтунНатальяПавловна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 09.06.1976 | Русская | Среднее | 3 года6 мес. |
| 17 | КоваленкоИринаГеннадьевна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 30.06.1975 | Русская | среднее специальное, Набережночелнинский энергостроительный техникум, Бухгалтерский учет, контроль и анализ хозяйственной деятельности, бухгалтер | 5 лет6 мес. |
| 18 | МукминоваМиляушаХазиахметовна | Специалист 1 категории | Референт государственной службы 3 класса | 03.07.1973 | Татарка | среднее специальное, Челябинский юридический техникум, Право и организация социального обеспечения, юрист | 8 лет8 мес. |
| 19 | ГайнулловаФанияГаязовна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 21.06.1957 | Татарка | Среднее, Татарский республиканский учебный комбинат, бухгалтер | 14 лет8 мес. |
| 20 | ГалиеваРозаГильмутди-новна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 17.04.1975 | Татарка | Среднее | 6 лет10 мес. |
| 21 | ЗахароваЕленаГеннадьевна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 26.09.1968 | Русская | среднее специальное, Уфимский авиационный техникум, Технология обработки металлов, техник-технолог | 7 лет6 мес. |
| 22 | МухамадиеваНагияМударисовна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 07.03.1956 | Татарка | Среднее | 17 лет2 мес. |
| 23 | СалимоваСафияЗакиевна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 10.09.1960 | Башкир-ка | Среднее специальное, Кушнаренковский сельско-хозяйственный техникум, бухгалтерский учет, бухгалтер | 11 лет4 мес. |
| 24 | МансуроваЗульфияХаметовна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 14.03.1968 | Татарка | Среднее специальное, Стерлитамакский технологический техникум, Бухгалтерский учет, бухгалтер | 10 лет4 мес. |
| 25 | ШувероваОльгаАлександровна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 05.01.1946 | Русская | Среднее специальное, Камский автомеханический техникум, Бухгалтерский учет, бухгалтер | 3 года6 мес. |
| 26 | ПринцеваИринаВячеславовна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 08.08.1974 | Русская | 1. высшее, Камский политехнический институт, Промышленное и гражданское строительство, инженер-строитель
2. незаконченное высшее, 3 курса Казанского государственного университета, Экономика и менеджмент
 | 7 лет10 мес. |
| 27 | СтрелковаЕвгенияГеннадьевна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 26.01.1959 | Русская | 1) незаконченное высшее, 3 курса Московского государственного университета культуры, Социальная работа | 9 лет1 мес. |
| 28 | ГусамоваТаибяСултановна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 12.01.1943 | Татарка | Среднее | 7 лет11 мес. |
| 29 | ЛатыповаГульнараМаратовна | Специалист 2 категории | Референт государственной службы 3 класса | 31.10.1971 | Татарка | Высшее, Казанский институт экономики, управления и права, Экономика, экономист | 3 года1 мес. |

**Утверждаю:**

**Вице-мэр г. Набережные Челны**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И. Андреева**

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**главного специалиста**

**Управления пенсионного обеспечения**

1. **Общие положения**

1.1 Управление пенсионного обеспечения является структурным подразделением Департамента социальной защиты и занятости населения мэрии г. Набережные Челны и имеет права юридического лица.

* 1. Управление пенсионного обеспечения возглавляет начальник управления, подчиненный вице-мэру-генеральному директору Департамента социальной защиты и занятости населения.
	2. Главный специалист Управления пенсионного обеспечения подчиняется начальнику управления.
	3. Главный специалист Управления пенсионного обеспечения назначается и освобождается от занимаемой должности начальником управления по согласованию с вице-мэром - генеральным директором Департамента социальной защиты и занятости населения.
	4. Правовую основу деятельности главного специалиста Управления пенсионного обеспечения составляют: действующее законодательство, постановления мэра города, положение об Управлении пенсионного обеспечения.
1. **Квалификационные требования.**

2.1 На должность главного специалиста Управления пенсионного обеспечения назначается работник, имеющий высшее профильное образование, стаж работы по специальности не менее 3 лет.

2.2 Должен знать: Законы Российской Федерации и Республики Татарстан, указы президента, постановления и распоряжения вышестоящих органов государственной власти и Департамента социальной защиты и занятости населения.

1. **Основные обязанности.**

3.1 Исполняет должностные полномочия, законодательные и другие нормативные акты, издаваемые органами государственной власти и управления.

3.2 Выполняет приказы, распоряжения и указания руководителей, изданные в пределах их компетентности, за исключением явно незаконных, а так же унижающих их достоинство.

3.3 Соблюдает установленный в государственном органе служебный регламент, нормы служебной этики.

3.4 Участвует в освоении и внедрении системных и программных средств, обеспечивающих автоматизацию работ по социальному обеспечению на районном уровне.

3.5 Обеспечивает сохранность и работоспособность программного и информационного обеспечения.

3.6 Организует работы по эксплуатации программных средств и обучению специалистов отдела.

3.7 Осуществляет объединение баз данных для решения задач по выпуску сводных документов в целом по району.

3.8 Обеспечивает сохранность локальных баз данных и объединенной базы данных с использованием трех страховых копий.

3.9 Ведет выдачу информации объединенной базы данных по запросам отделов соцзащиты, контролирует наличие необходимой документации, разрешающей такую задачу.

3.10 Контролирует соблюдение правил техники безопасности и охраны труда при работе с ПВЭМ.

1. **Права.**

4.1 Требовать письменного оформления содержания и объема должностных полномочий по соответствующей государственной должности и создания организационно-технических условий для их исполнения.

4.2 В соответствии с действующим законодательством запрашивать в установленном порядке и получать бесплатно от государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений, предприятий и организаций необходимую для исполнения должностных обязанностей информацию.

4.3 Претендовать на продвижение по службе или увеличение размера денежного содержания, с учетом отношения к исполнению должностных обязанностей.

4.4 Знакомиться по первому требованию со всеми материалами своего личного дела, отзывами и другими документами до внесения их в личное дело, а так же требовать приобщения к личному делу своих обязанностей.

4.5 Требовать служебного расследования для опровержения порочащих его честь и достоинство сведений.

4.6 Объединяться в профессиональные союзы.

4.7 Состоять в общественных объединениях, если иное не предусмотрено законом.

1. **Ответственность.**

Главный специалист Управления пенсионного обеспечения несет дисциплинарную ответственность в соответствии с КЗоТ РФ.

Дисциплинарные взыскания накладываются распоряжением начальника управления.

Начальник Управления

Пенсионного обеспечения Каширина Г.М.

**Утверждаю:**

**Вице-мэр г. Набережные Челны**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И. Андреева**

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**специалиста 1 категории**

**Управления пенсионного обеспечения**

1. **Общие положения**

1.1 Управление пенсионного обеспечения является структурным подразделением Департамента социальной защиты и занятости населения мэрии г. Набережные Челны и имеет права юридического лица.

* 1. Управление пенсионного обеспечения возглавляет начальник управления, подчиненный вице-мэру-генеральному директору Департамента социальной защиты и занятости населения.
	2. Специалист 1 категории Управления пенсионного обеспечения подчиняется начальнику отдела, главным специалистам.
	3. Специалист 1 категории Управления пенсионного обеспечения назначается и освобождается от занимаемой должности начальником управления.
	4. Правовую основу деятельности специалиста 1 категории Управления пенсионного обеспечения составляют: действующее законодательство, постановления мэра города, положение об Управлении пенсионного обеспечения.
1. **Квалификационные требования.**

2.1 На должность специалиста 1 категории Управления пенсионного обеспечения назначается работник, имеющий высшее профильное образование либо, при наличии средне-специального профильного образования, стаж работы по специальности не менее 2 лет.

2.2 Должен знать: Законы Российской Федерации и Республики Татарстан, указы президента, постановления и распоряжения вышестоящих органов государственной власти и Департамента социальной защиты и занятости населения, Инструкцию о порядке ведения трудовой книжки на предприятиях, учреждениях и организациях.

1. **Основные обязанности.**

3.1 Исполняет должностные полномочия, законодательные и другие нормативные акты, издаваемые органами государственной власти и управления.

3.2 Выполняет приказы, распоряжения и указания руководителей, изданные в пределах их компетентности, за исключением явно незаконных, а так же унижающих их достоинство.

3.3 Соблюдает установленный в государственном органе служебный регламент, нормы служебной этики.

3.4 При необходимости, в пределах своей квалификации, по указанию руководителя государственного органа выполняет дополнительную работу в соответствии с законодательством о труде.

3.5 Принимает представления, заявления, документы, необходимые для назначения и перерасчета пенсий и пособий, подлежащие рассмотрению в соответствии с действующим законодательством в Комиссии по назначению пенсий и пособий (оформляет пенсионные и личные дела получателей пенсий и пособий), другие документы, предусмотренные действующими правилами (выдает пенсионные удостоверения и удостоверения о праве на льготы различным категориям граждан).

3.6 Осуществляет оформление и выдачу документов на выплату пенсий и пособий через предприятия Министерства связи и учреждения Сбербанка.

3.7 Производит оформление документов для выплаты пособий в виде чеков.

3.8 Осуществляет контроль за соблюдением администрацией предприятий, учреждений, организаций установленного законодательством порядка и правил оформления документов для назначения пенсий.

3.9 Осуществляет контроль за соблюдением законодательства при выплате пенсий и пособий предприятиями Министерства связи.

3.10 Осуществляет пропаганду пенсионного законодательства, обучение представителей предприятий, учреждений, организаций, ответственных за подготовку документов для назначения пенсий.

* 1. Ведет прием населения и представителей предприятий и организаций по вопросам выплаты пенсий и пособий.
	2. Осуществляет запросы пенсионного и личного дела получателей пенсий и пособий из других отделов социального обеспечения, Центров по начислению и выплате пенсий и пособий; по прибытии принимает их на учет и передает для оформления выплатных документов; производит своевременную высылку пенсионных и личных дел получателей по запросам других райгорсобесов и Центров; производит своевременное закрытие пенсионных дел и личных дел получателей пособий при возникновении обстоятельств, влекущих за собой прекращение выплаты пенсий и пособий.
	3. Поддерживает уровень квалификации, необходимый для исполнения должностных обязанностей.
1. **Права.**

4.1 Требовать письменного оформления содержания и объема должностных полномочий по соответствующей государственной должности и создания организационно-технических условий для их исполнения.

4.2 В соответствии с действующим законодательством запрашивать в установленном порядке и получать бесплатно от государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений, предприятий и организаций необходимую для исполнения должностных обязанностей информацию.

4.3 Претендовать на продвижение по службе или увеличение размера денежного содержания, с учетом отношения к исполнению должностных обязанностей.

4.4 Знакомиться по первому требованию со всеми материалами своего личного дела, отзывами и другими документами до внесения их в личное дело, а так же требовать приобщения к личному делу своих обязанностей.

4.5 Требовать служебного расследования для опровержения порочащих его честь и достоинство сведений.

4.6 Объединяться в профессиональные союзы.

4.7 Состоять в общественных объединениях, если иное не предусмотрено законом.

1. **Ответственность.**

Специалист 1 категории Управления пенсионного обеспечения несет дисциплинарную ответственность в соответствии с КЗоТ РФ.

Дисциплинарные взыскания накладываются распоряжением начальника управления.

Примечание: Все работники управления обязаны владеть основами знаний работы на ПВЭМ.

Начальник Управления

Пенсионного обеспечения Каширина Г.М.

**Утверждаю:**

**Вице-мэр г. Набережные Челны**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И. Андреева**

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**специалиста 2 категории**

**Управления пенсионного обеспечения**

1. **Общие положения**

1.1 Управление пенсионного обеспечения является структурным подразделением Департамента социальной защиты и занятости населения мэрии г. Набережные Челны и имеет права юридического лица.

* 1. Управление пенсионного обеспечения возглавляет начальник управления, подчиненный вице-мэру-генеральному директору Департамента социальной защиты и занятости населения.
	2. Специалист 2 категории Управления пенсионного обеспечения подчиняется начальнику отдела, главным специалистам.
	3. Специалист 2 категории Управления пенсионного обеспечения назначается и освобождается от занимаемой должности начальником управления.
	4. Правовую основу деятельности специалиста 2 категории Управления пенсионного обеспечения составляют: действующее законодательство, постановления мэра города, положение об Управлении пенсионного обеспечения.
1. **Квалификационные требования.**

2.1 На должность специалиста 2 категории Управления пенсионного обеспечения назначается работник, имеющий высшее профильное образование либо, при наличии средне-специального профильного образования, стаж работы по специальности не менее 2 лет.

2.2 Должен знать: Законы Российской Федерации и Республики Татарстан, указы президента, постановления и распоряжения вышестоящих органов государственной власти и Департамента социальной защиты и занятости населения, Инструкцию о порядке ведения трудовой книжки на предприятиях, учреждениях и организациях.

1. **Основные обязанности.**

3.1 Исполняет должностные полномочия, законодательные и другие нормативные акты, издаваемые органами государственной власти и управления.

3.2 Выполняет приказы, распоряжения и указания руководителей, изданные в пределах их компетентности, за исключением явно незаконных, а так же унижающих их достоинство.

3.3 Соблюдает установленный в государственном органе служебный регламент, нормы служебной этики.

3.4 При необходимости, в пределах своей квалификации, по указанию руководителя государственного органа выполняет дополнительную работу в соответствии с законодательством о труде.

3.5 Принимает представления, заявления, документы, необходимые для назначения и перерасчета пенсий и пособий, подлежащие рассмотрению в соответствии с действующим законодательством в Комиссии по назначению пенсий и пособий (оформляет пенсионные и личные дела получателей пенсий и пособий), другие документы, предусмотренные действующими правилами (выдает пенсионные удостоверения и удостоверения о праве на льготы различным категориям граждан).

3.6 Осуществляет оформление и выдачу документов на выплату пенсий и пособий через предприятия Министерства связи и учреждения Сбербанка.

3.7 Производит оформление документов для выплаты пособий в виде чеков.

3.8 Осуществляет контроль за соблюдением администрацией предприятий, учреждений, организаций установленного законодательством порядка и правил оформления документов для назначения пенсий.

3.9 Осуществляет контроль за соблюдением законодательства при выплате пенсий и пособий предприятиями Министерства связи.

3.10 Осуществляет пропаганду пенсионного законодательства, обучение представителей предприятий, учреждений, организаций, ответственных за подготовку документов для назначения пенсий.

* 1. Ведет прием населения и представителей предприятий и организаций по вопросам выплаты пенсий и пособий.
	2. Осуществляет запросы пенсионного и личного дела получателей пенсий и пособий из других отделов социального обеспечения, Центров по начислению и выплате пенсий и пособий; по прибытии принимает их на учет и передает для оформления выплатных документов; производит своевременную высылку пенсионных и личных дел получателей по запросам других райгорсобесов и Центров; производит своевременное закрытие пенсионных дел и личных дел получателей пособий при возникновении обстоятельств, влекущих за собой прекращение выплаты пенсий и пособий.
	3. Поддерживает уровень квалификации, необходимый для исполнения должностных обязанностей.
1. **Права.**

4.1 Требовать письменного оформления содержания и объема должностных полномочий по соответствующей государственной должности и создания организационно-технических условий для их исполнения.

4.2 В соответствии с действующим законодательством запрашивать в установленном порядке и получать бесплатно от государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений, предприятий и организаций необходимую для исполнения должностных обязанностей информацию.

4.3 Претендовать на продвижение по службе или увеличение размера денежного содержания, с учетом отношения к исполнению должностных обязанностей.

4.4 Знакомиться по первому требованию со всеми материалами своего личного дела, отзывами и другими документами до внесения их в личное дело, а так же требовать приобщения к личному делу своих обязанностей.

4.5 Требовать служебного расследования для опровержения порочащих его честь и достоинство сведений.

4.6 Объединяться в профессиональные союзы.

4.7 Состоять в общественных объединениях, если иное не предусмотрено законом.

1. **Ответственность.**

Специалист 2 категории Управления пенсионного обеспечения несет дисциплинарную ответственность в соответствии с КЗоТ РФ.

Дисциплинарные взыскания накладываются распоряжением начальника управления.

Примечание: Все работники управления обязаны владеть основами знаний работы на ПВЭМ.

Начальник Управления

Пенсионного обеспечения Каширина Г.М.