**Лекция 5. Групповая деятельность операторов**

План:

1. Основы групповой деятельности операторов СЧМ. Взаимодействие операторов.
2. Проблемы лидерства в группе
3. Типы социально-психологических производственных конфликтов

**1. Основы групповой деятельности операторов СЧМ.** **Взаимодействие операторов**

Современный этап развития механизации и автоматизации производственных процессов характеризуется тем, что управление техническими комплексами осуществляется группой операторов Эффективность таких социотехнических систе ем зависит не только от деятельности каждого оператора, но и от взаимодействия между ними, межличностных отношений, форм общения, совместимости и сработанности между членами группы, композиции группы, рас илу функций и т.д. Вот почему надежность и эффективность сложных систем управления существенно зависят от групповой деятельности операторов, при которой все члены группы связаны между собой одной целью, проблемно ю ситуацией или ситуацией задачи и определенными средствами деятельноститі.

В изучении групповой деятельности инженерная психология сочетается с социальной 199; 145 | Наибольший интерес вызывает изучение особенностей этих процессов в малых группах

Реальной малой группой называется небольшой круг людей, который существует в общем пространстве и времени и объединенный реальными отношениями взаимодействия и общения Примерами таких групп являются производственные бригады, эк кипажи, специальные подразделенияи.

Малая группа может насчитывать от двух (или трех) до 30 человек, ее размер детерминированный определенной системе факторов: сложностью и спецификой решаемых проблем, задач, условиями жизнедеятельности группы, форм мою и способами взаимодействия в системе, уровнем развития групп.

Взаимодействие операторов в малой группе может рассматриваться на двух основных уровнях:

o официальном, формальном, в котором реализуются деловые взаимоотношения;

o неофициальном, неформальном, для которого характерны межличностные отношения

Деловые взаимоотношения определяются содержанием задача, решаемая, штатным расписанием, должностными инструкциями и другими официальными документами, направленными на получение необходимого результата, учи ховуючы объективные условия его достижения По своему характеру деловые взаимоотношения могут быть как непосредственные (личностное общение), так и косвенные с помощью других людей или технических с асоби, например ЭВМ В последнем случае о результатах действий других членов группы оператор получает информацию из информационных моделей, с помощью которых в дальнейшем и регулируются его действия Соотношение между двумя формами взаимодействия зависит от решаемых задач, средств и условий деятельности, т.е. типа СЛСЛМ.

Межличностные отношения возникают на основе субъектных отношений между членами группы и строятся на принципах моральных групповых норм поведения, субъективных установок и стереотипов, чувств симпатии аб потому антипатии, доверия или недоверия, привлечение или отталкивания, благодарности или негативизм.

В зависимости от вида взаимоотношений (лиловые и межличностные) выделяют формальную и неформальную структуру группы Формальная структура отражает взаимодействие операторов по деловым, официальным признакам, а н неформальная определяется системой эмоциональных связей, взаимными симпатиями и антипатиями Считается оптимальным, когда официальная структура группы может регулировать межличностные отношения в ней Значительную роль в ней регуляции играют грунте ценности и оценки, опосредованные личностно значимым и общественно ценностным содержанием групповой деятельности Характер взаимодействия в группе во многом зависит вол особо ивостей задача, решаемая Для него операторы должны обмениваться необходимой информацией, оптимально взаимодействуя между собой, принимать совместные решения и с помощью органов управления согласован их выполнять При этом основными формами взаимодействия могут быть: психомоторная взаимодействие, коммуникативное взаимодействие, взаимодействие при решении мыслительных и перцептивно-познавательных задач (анализ и дешиф рування различных изображенийажень).

В процессе совместной деятельности люди общаются между собой Специфика общения по сравнению с другими видами взаимодействия, в том, что в нем, прежде всего, оказываются психологические качества людей Спил лкування всегда связано с практической деятельностью людей, в которой и реализуются его коммуникативные функции: информационная, регулятивная и аффективная (777).

Рассматривая информационную функцию, необходимо отметить, что в процессе общения информация не только передается или воспринимается, но и формируется Изучение процессов формирования информации имеет большое зна ачення для оптимизации процессов группового принятия решений и выполнения совместных управляющих дий.

Реализация регулятивной функции предполагает формирование целей, мотивов и программы поведения членов группы, а также взаимную стимуляцию и контроль поведения в процессе общения

Аффективная функция может влиять на психофизиологическое состояние человека, вызывая уровень эмоциональной напряженности При определенных условиях эта функция общения обеспечивает эмоциональную разрядку

В реальном общении определенные функции объединены, и для каждого из членов группы каждая из них может стать доминирующей

**2. Проблемы лидерства в группе**

На малые группы, необходимо учитывать динамику развития внутригрупповых процессов, ее зависимость от проблемно-ролевой структуры и композиции группы, средств его управления, а также механизмы лидерства и руководств.

По мнению Б Парыгин, феномен лидерства связан с регуляцией межличностных отношений, которые имеют неформальный характер, а руководитель является носителем функций и субъектом регуляции официальных, формальных сто осункив в пределах определенной социальной организацииї.

Лидерство - это психологическая характеристика поведения определенных членов группы Руководство - в большей степени социальная характеристика отношений в группе, прежде всего с точки зрения распределения функций управления и установления подчиненности, а также выполнение поставленных перед группой целоей.

Комплектование группы, создания ее определенной композиции должно проводиться в зависимости от специфики производственных задач, условий деятельности операторов и их функционального назначения При этом следует дотримув ваться соответствующей пропорциональности между познавательным, аффективным и регулятивным компонентами структуры человеческого поведения, что, в свою очередь, обеспечивает реализацию информационной, аффективной и регулятивной функций общения у группі.

Психологический климат группы может определяться через удовлетворенность межличностными отношениями по вертикали (руководитель-подчиненные) и горизонтали (исполнители), а также через удовлетворенность содержанием деятельности что проявляется в совместимости и сработанности.

Совместимость - это эффект взаимодействия людей, который означает максимальное субъективное удовлетворение партнеров друг другом при определенных энергетических затрат и значительной взаимной идентификации Субъективная удовлетворенность, с удовлетворенность общением-главные признаки совместимостиі.

Сработанность - это результат взаимодействия конкретных участников деятельности Она характеризуется производительностью, эмоционально-энергетическими затратами и удовлетворенностью собой, партнерами и содержание работ

Совместимость и истощение регулирующих отношение человека к ведущей деятельности, труда и являются главными факторами конфликтных ситуаций Классификация конфликтов на основании выделения причинно-мотивационных с связей, вида отношений, потребностей в общении и принадлежности к определенной производственной группы приведена в таблице 12 (по Н Гришиной) [1200].

Один и тот же конфликт может быть и деструктивным, и конструктивным, в зависимости от плоскости, в которой рассматривается Поэтому понимание природы конфликта, его функций и проявления дает возможность своевременно выявить йог го признака и сформировать соответствующий стиль поведенияи.

Особое место занимает проблема формирования и развития коллективных субъектов деятельности в современных социологических системах Управление такими организациями невозможно без знаний и активного использования за Аконе социально-психологической регуляции деятельности Эти проблемы более полно освещены в работах В П Казмиренка [54[54].

Таким образом, проблема групповой деятельности операторов имеет большое значение для решения задач организации взаимо-

**3. Типы социально-психологических производственных конфликтов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Горизонтальные конфликты | Вертикальные конфликты | Вертикальные конфликты \"сверху\" |
| Действия одного человека является препятствием в успешной деятельности другой | Руководитель не обеспечивает возможности для успешного достижения цели деятельности подчиненными | Подчиненный не обеспечивает руководителю возможности для осуществления основной цели деятельности |
| Действие одного человека является препятствием в достижении личных целей другой | Руководитель не обеспечивает подчиненному возможности для достижения его личных целей | Подчиненный создает препятствия в достижении руководителем его личных целей |
| Конфликт поведения и социальных норм группы | Противоречие между деятельностью руководителя, стилем его работы и ожиданиями подчиненных | Противоречие между деятельностью подчиненного как носителя определенной социальной роли и ожиданиями руководителя |
| Личностная несовместимость | Лидеры и авторитеты группы не оправдывают ожиданий других ее членов | Члены группы не оправдывают ожиданий лидеров и авторитетов |

моде операторов в системах управления и, соответственно, для повышения эффективности функционирования современных СЛМ

Интегральным показателем выполнения группой определенной деятельности является ее эффективность, на которую влияет значительное количество факторов

Модель регуляции групповой деятельности операторов, состоит из трех основных контуров:

o предметно-информационного;

o эмоционально-мотивационного;

o организационно-функционального

Они обеспечивают реализацию трех основных функций взаимодействия в группе: информационной, аффективно-коммуникативной и регулятивной

Многие виды технических систем для своего функционирования требуют совместной работы целого ряда специалистов, выполняющих функции управления отдельными элементами. Примерами данных систем служат системы управления энергетическими установками, полётом космических кораблей, перемещением и функционированием сложных объектов военной техники. Особенности работы человека в этих системах связаны с появлением эффектов организационных систем, элементов социальной психологии, коллективного принятия решений. Возникают проблемы общения — специализация в рамках сложных систем препятствует адекватному общению специалистов работающих с разными моделями и использующих отличающийся понятийный язык.

Групповая деятельность предполагает наличие организационной структуры, построенной по иерархическому принципу: наличие руководителя, осуществляющего координирующие и целеполагающие функции и исполнителей, решающих локальные задачи управления. Цель групповой деятельности: обеспечить деятельность системы. Управление группой предполагает наличие административной системы, которая осуществляется с помощью систем коммуникации и является дополнительным фактором, влияющим на поведение оператора в процессе выполнения задачи управления. Наличие высокой концентрации власти у руководителя приводит к особым формам управления в форме приказа. Задача руководителя сводится к созданию обстановки, в которой операторы системы строят своё поведение в наиболее рациональном виде. При этом разрешаются конфликты, возникающие в процессе деятельности, снимается неопределённость, связанная с недостаточной информацией, рационально распределяются ресурсы системы.

Планирование и создание организационных структур выходит за рамки инженерной психологии в её классическом варианте и решается в основном средствами социальной психологии. Тем не менее, разработчики СЧМ не должны недооценивать значение этого фактора в своей практической деятельности.

**Литература:**

**Печатный образовательный ресурс :**

1. Кошкарьов, О. П. Економіка праці та соціально-трудові відносини : навч. посібник / О. П. Кошкарьов, С. В. Коверга, А. О. Коломицева, Т. О. Загорна. – Донецьк : Дмитренко Л. Р., 2011.
2. Купер, К. Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение / Л. Д. Филлип Дж, М. П. Драйскол. – Х. : Изд-во Гуманитарный центр, 2007. – 336 с.
3. Навчальний посібник до проведення семінарських занять і організації самостійної роботи студентів-спеціалістів 5 курсу «Проблеми мотивації поведінки та діяльності людини» / укл. О. М. Собченко, С. В. Ігнатова. – Донецьк : Вебер. 2009. – 150 с.
4. Пащенко, І. Н. Економіка праці та соціально-трудові відносини: навч. посібник. – Львів: «Магнолія 2006», 2007. – 260 с. – 1 шт.

**Электронный образовательный ресурс:**

* 1. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление: учебное пособие / В. А. Бодров. – Москва: ПЕР СЭ, 2007. – 280с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/HYcN/HZtavTXoA>
  2. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие для вузов / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2008. – 511 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/8yaE/WaAwkcKXR>
  3. Дикая, Л. Г. Проблемность в профессиональной деятельности: теория и методы психологического анализа / Л.Г. Дикая. — М. : Издательство «Институт психологии РАН», 2012. — 358 с. илл., таб. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/N2t4/BVzDw7uRJ>
  4. Манухина, С. Ю. Инженерная психология и эргономика: хрестоматия: учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина.– М. : Изд. центр ЕАОИ, 2009. – 224 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/66sP/8fAeBtv7i>
  5. [Леонова](http://lib.mgppu.ru/opacunicode/index.php?url=/auteurs/view/3197/source:default), А. Б. Психологические технологии управления состоянием человека / А. Б. Леонова, А. С. Кузнецова. – Москва: Смысл, 2007. – 311 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/EF9k/2MS5JKrQx>
  6. Леонова, А. Б. Психодиагностика функциональных состояний человека: учебное пособие / А. Б. Леонова. — М. : Изд-во Моск. ун-та. 2007. – 200 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/4p4y/a1jzu78YH>
  7. Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / Сост. В. А. Бодров. — М. : ПЕР СЭ; Логос, 2007. – 855 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/8XQQ/cHX2fwFsn>
  8. Энциклопедический словарь: психология труда, управления, инженерная психология и эргономика / Под ред. Б. А. Душкова. – М. : Смысл, 2012. – 83с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/BUp2/r1Sm1cSyR>