**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

**НОВГОРОДСКОЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО**

**Реферат**

**По дисциплине: «Этика менеджмента»**

**Выполнил:**

**Проверил: преподаватель**

**В.Новгород 2009**

**Содержание**

Введение.................................................................................................................3

1. Культура и этика проведения тестирования работников..............................4

2. Технология манипулирования при воздействиях на людей.......................13

Заключение..........................................................................................................19

Список литературы.............................................................................................20

**Введение**

Особым методом исследования систем управления, наиболее популярным в современных условиях и, пожалуй, достаточно эффективным является метод тестирования.

В управлении при помощи тестирования можно исследовать проблемы использования ресурсов (в частности, важнейшего из них – времени), уровень квалификации персонала, распределение функций управления, сочетание формального и неформального управления, стиль управления и многие другие.

Тестирование являются достоверным индикатором будущих успехов при исследовании систем управления, и признается универсальным методом исследования, оно экономически эффективно и способно приносить материальную выгоду предприятию.

В управленческой практике часто встречаются ситуации, когда цели управления расходятся с целями и интересами объектов управленческого воздействия. В таких случаях приходится преодолевать естественное сопротивление управляемой системы, и субъект управления прибегает к приему, который называется манипулированием.

Всякие манипуляции и акты манипулятивного воздействия выступают как составные элементы процесса социального управления и коммуникации.

**1. Культура и этика проведения тестирования работников**

Существует множество определений теста. Тест - это удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура. Очень общее определение. Но есть определения и более конкретные. Например, тест - это система высказываний, позволяющая получить объективное отражение реально существующих отношений между людьми, их свойств, признаков и количественных параметров. Но можно сформулировать более точное определение теста относительно проблем исследования управления. Тест - это метод изучения глубинных процессов деятельности человека, посредством его высказываний или оценок функционирования системы управления. Сфера применения тестирования не ограничивается только психологической проблематикой [6, с.81].

Большую роль в исследовании систем управления при помощи тестирования играет конструкция теста.

Тест включает набор высказываний и оценок по определённой проблеме или ситуации. Оценки могут быть упрощённые (типа «согласен» - «не согласен» или шкалированные (типа «совершенно верно», «верно», «скорее верно, чем неверно», «трудно сказать» и.т.д.). Шкала может иметь цифровые оценки в виде рейтинговых коэффициентов или выбора степени согласия.

Конструкция теста должна предполагать возможность обработки его результатов по определённым статистическим программам.

Каждый тест имеет ключ, позволяющий обработать полученную информацию в соответствии с целями тестирования [6, с. 81].

Тестирование развивалось и продолжает развиваться нарастающими темпами, оказывая эффективное содействие в решении широкого круга вопросов в различных сферах повседневной жизни [1, с. 16].

При проведении тестирования следует использовать следующие методологические принципы:

1. Проблема – это противоречие, которое предстаёт нам иногда в качестве абсурда (неожиданно, непривычно, необъяснимо, нелогично, абстрактно). Методология работы с проблемой обеспечивает качественное планирование исследования, и его организацию.

2. Принцип оценки: любые события, явления, противоречия мы оцениваем по критериям важности, объективности, актуальности, связи с другими явлениями, сложности.

3. Принцип распознавания. Всегда возникает необходимость отождествления, сравнения, определения класса явления, принадлежности к определённой типологической группе. Это позволяет глубже понять новое явление, определить его свойства и характер, сделать оценку более существенной.

Методологические принципы исследования помогают найти эффективный вариант его проведения, целенаправленного осуществления. Принципы – это правила деятельности, которые её, с одной стороны, ограничивают, а с другой стороны – поддерживают, потому что они отражают концентрированный опыт успешного исследования [5, с. 18].

Организация проведения тестирования во многом зависит от верного подбора и соблюдения принципов тестирования

). К основным принципам тестирования, которые находят своё применение в исследовании систем управления, относятся принципы действенности и достоверности.

Действенность теста – точность, с которой тест, интервью и т.п. оценивает то, для чего он был разработан, или выполняет предопределённую ему функцию. Действенность отвечает на вопрос: «Оценивает ли этот тест то, для оценки чего он был предназначен?». Действенность теста всегда определяется по тому, что он оценивает. При найме на работу термин «действенность» означает, что тест относится к выполнению данной работы, другими словами, что результаты теста должны дать представление о способности человека выполнять определённую работу. Если это не подтверждается, то дальнейшая проверка не имеет никакого смысла. Тестирование характеризуется двумя основными параметрами, показывающими его действенность: эффективностью критериев и действенностью содержания [4, c. 100].

Эффективность критериев – эффективность, основанная на том, что баллы теста (прогноз) связаны с уровнем исполнения (критерий). Эффективность критериев указывает на то, что тест («прогноз») находится в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду деятельности («критерий»). Демонстрация действенности критериев предполагает доказательство того, что те, кто успешно проходят испытания, хорошо работают, и наоборот. То есть тест действенен, если люди, набравшие большее количество очков при тестировании, наилучшим образом соответствуют данной деятельности. С точки зрения психики, прогноз – это оценка, которую вы стараетесь связать с критерием – выполнение реальной работы.

Действенность содержания – тест, содержание которого эффективно, содержит ряд задач и навыков, действительно необходимых для выполнения рассматриваемой работы.

Действенность содержания – набор задач и навыков, включённых в тест, необходимых для выполнения рассматриваемой работы.

Основная задача – определить содержание работы в виде поведенческих стереотипов, затем случайным образом осуществить набор этих задач и образцов поведения и включить их в тесты. Примером служит тест на скорость печатания при найме машинистки. Если этот тест – достоверный образец работы машинистки, то он, возможно, содержательно действенен.

Доказательство содержательной действенности теста на практике сложнее, чем в теории. Доказать, что задания, предлагаемые испытуемым при тестировании, на самом деле являются образцом задач, выполняемых в процессе реальной работы, и что условия тестирования адекватны реальным рабочим условиям, не всегда легко [5, c. 197].

Помимо действенности имеется другая важная характеристика теста – достоверность.

Достоверность – постоянство баллов, набранных одним и тем же человеком при повторном тестировании с теми же эквивалентными тестами.

Достоверность теста оценивает его устойчивость, т.е. постоянство результатов, полученных одним и тем же испытуемым при повторном прохождении подобного или похожего теста.

Выделяют также следующие принципы тестирования.

1. Принцип научной обоснованности предполагает высокий научный потенциал тестирующего, его профессиональную практическую подготовку на основе профессионально-этических стандартов в области тестирования. Соблюдение этого принципа способствует устранению ошибок диагноста и артефактов (искусственных, ложных фактов, полученных в результате неправильного применения тестовых методик).

2. Принцип обеспечения суверенных прав личности испытуемых означает исключение обманного пути в тестовом исследовании систем управления. Это принцип охраняет право индивида отказываться от участия в тестировании, защищает тайну его личности.

3. Принцип объективности выводов предусматривает беспристрастный подход к результатам тестирования со стороны пользователя. На него не должны оказывать влияние общее впечатление о личности обследуемого, симпатии и антипатии, субъективное состояние и настроение.

4. Принцип эффективности предлагаемых рекомендаций обеспечивает соблюдение соответствующих мер предосторожности, направленных против неправильного использования и неверной интерпретации полученной информации, передаваемой испытуемому.

5. Принцип конфиденциальности предполагает предоставление информации только тем, кому она предназначается.

6. Принцип профессиональной тайны обеспечивает неразглашение содержания тестовых методик и результатов их применения без персонального согласия того лица, которое было обследовано [2, с. 68].

В обще виде морально-этические нормы могут быть представлены в виде правил, которые должны соблюдать любые пользователи тестирования.

1. Тестирование должно проводиться при участии профессионального психолога – специалиста по психодиагностике или при последующем его участии в качестве консультанта.

2. Человека нельзя подвергать обследованию против его воли или обманным путём. Человек, если это не оговорено законом, имеет право знать результаты своего тестирования испытуемый должен быть информирован о целях тестирования и способах использования его результатов.

3. Тестирующий должен обеспечить конфиденциальность информации, полученной от испытуемого на основе «личного доверия».

Применение тестов в исследовании систем управления всегда связано с выполнением исследовательских или практических задач, с совместной деятельностью тестирующего и тестируемого. Важное значение при этом имеет соблюдение техники психологического тестирования. Процесс тестирования может быть разделён на три этапа: выбор тестовой методики, непосредственное тестирование, интерпретация результатов тестового исследования.

Выбор тестовой методики зависит от ряда взаимодействующих факторов, основными из которых являются области применения тестов, цели и задачи исследования. К областям применения тестовых методик относятся: система образования; профессиональная подготовка, профессиональный отбор (подбор), определение профессиональной пригодности определение профессиональной пригодности; психологическое консультирование; психологическая коррекция; психотерапевтическая работа; судебная практика [2, с. 57].

Выбор тестовой методики зависит также от целей и задач исследования, которые ставит перед собой тестурующий. Так, при индивидуальной работе с клиентами такими задачами могут быть:

- составление плана необходимой профилактической или консультационной работы с испытуемым;

- составление рекомендаций по изменению соответствующих психологических факторов, затрудняющих нормальную трудовую деятельность на предприятии, снижающих мотивацию к труду и т.п.

Однако существует и ряд социально-психологических просветительских задач (передавать психологические знания, умения и навыки; проводить индивидуальное и групповое консультирование по вопросам взаимоотношений с другими людьми, проблемам самоуправления, самовоспитании и саморазвитии и др.).

На начальном этапе тестирования составляется раппорт. В контексте проведения тестирования термин «раппорт» относится к попыткам проводящего тест специалиста вызвать у испытуемых интерес к тесту, добиться от них сотрудничества и содействовать тому, чтобы их реакции соответствовали целям теста.

Практическая подготовка специалистов по тестированию, помимо овладения методиками проведения различных тестов, предусматривает и обучение приёмам установления рапорта. При установлении рапорта, так же как и при других процедурах тестирования, единообразие условий – существенный фактор получения сравнимых результатов [1, с. 31].

Следующим этапом является непосредственное тестирование. Существуют определённые строгие правила, которые следует соблюдать при проведении тестирования. Эти правила сводятся к следующему:

1. Прежде чем использовать выбранную тестовую методику по прямому назначению, специалист подробно знакомится с нею, убеждается, что тесты отвечают предъявляемым к ним требо­ваниям, после чего пробует тест на самом себе (в крайнем случае - на другом человеке). Профессионализм психолога пред­полагает умение ставить опыты на себе, в том числе опыты по применению к самому себе соответствующих тестовых методик.

2. Перед началом выполнения теста проводится тщательный инструктаж испытуемых, им разъясняются цели и задачи тес­тирования, порядок и правила выполнения тестовых заданий, основные положения сопровождающей тест инструкции.

3. Во время проведения тестирования психолог следит за работой испытуемых. Последние должны работать самостоятельно, независимо друг от друга, без посторонней помощи, способной изменить результаты тестирования. Отдельные уточняющие вопросы в процессе тестирования испытуемый задаёт, обращаясь непосредственно к психологу, проводящему тестирование [2, с. 60].

Завершающим этапом тестирования является интерпретация результатов исследования.

Каждая тестовая методика должна сопровождаться обоснованной и выверенной программой обработки и интерпретации результатов тестирования. Такая программа включает в себя и применение статистико-математической обработки первичных данных (к примеру, установление корреляционных связей ме­жду различными показателями психологических свойств лично­сти испытуемых, порядок и способы расчетов социометриче­ских индексов и т.п.).

Интерпретация результатов исследо­вания во многом зависит от продуктивного взаимодействия клиента с психологом-диагностом. На это справедливо указы­вает Г.С. Абрамова. Ее рассуждения на этот счет сводятся к сле­дующему.

Анализ и интерпретация данных исследования проводятся с целью точной оценки свойств, состояний или уровня психического развития, достигнутого индивидуумом или группой. Полученная в результате этого психологическая информация позволяет решать следующие задачи:

- выявлять состояния развитости соответствующего психологического свойства у индивидуума и определять динамику развития этого свойства в течение определённого времени;

- устанавливать реальные изменения в поведении индивида (группы) под влиянием учебно-воспитательных воздействий;

- разделять обследуемых на подгруппы для последующей дифференцированной работы с ними с учётом достигнутого результата их развития;

- определять профессиональную пригодность индивида или группы для выполнения своих служебных обязанностей;

- разрабатывать рекомендации для последующего проведения психокоррекционной работы;

- составлять прогнозные оценки развития качеств личности испытуемых;

- разрабатывать предложения и рекомендации для индивида по выбору его жизненного пути (режим работы и отдыха, проведение досуга, образ жизни, выбор профессии, брачного партнёра и т.п.), а также по проблемам самообразования, саморазвития, самоорганизации, самовоспитания [2, с. 62].

Таким образом, методология тестовых исследований систем управления имеет достаточно сложное содержание. Эффективное проведение тестирования во многом определяется соблюдением принципов тестирования (действенности и достоверности) и верным выбором основных методов тестирования (метод факторного анализа, проективные методы и др.). Процесс проведения тестирования включает в себя три основных этапа: выбор тестовой методики непосредственное тестирование, интерпретация результатов исследования. Точное соблюдение техники тестирования позволяет решить ряд важных задач в области управления предприятием (подбор сотрудников с необходимыми личностно-профессиональными качествами, повышение мотивации работников и т.д.).

Важные рекомендации по проведению тестирования включают в себя:

1. Тестирование эффективнее применять в комбинации с другими методами исследования систем управления.
2. Необходимо оценить действенность теста в конкретной организации, недостаточно удостоверится в том, что этот тест оказался действенным в похожих организациях.
3. Необходимо вести подробные записи результатов тестирования.
4. Важно использовать услуги специалиста психолога.
5. Очень важны условия тестирования.
6. Необходимо периодически проверять тесты на действенность.

**2. Технология манипулирования при воздействиях на людей**

В управленческой практике часто встречаются ситуации, когда цели управления расходятся с целями и интересами объектов управленческого воздействия. В таких случаях приходится преодолевать естественное сопротивление управляемой системы, и субъект управления прибегает к приему, который называется манипулированием. Т.е., он не просто управляет, воздействуя на объект, но как бы полностью игнорирует его, пренебрегая его интересами. Ценность человеческой личности манипулятор сводит к полезности с точки зрения собственных сиюминутных интересов.

По содержанию манипуляция и манипулирование — это форма социального управления, при которой игнорируются собственные цели и интересы объекта управления. Социальная практика свидетельствует, что понятие «манипуляция» употребляется в следующих значениях. Во-первых, как обозначение специфического общего подхода к социальному взаимодействию и управлению, предполагающего активное использование разнообразных способов скрытого принуждения людей. Во-вторых, манипуляция используется как обозначение специфического вида психологического воздействия. В этом значении используются также понятия «манипулятивное воздействие», «психологические манипуляции», «манипулирование общественным мнением» и «манипулирование общественным сознанием», «межличностные манипуляции», «социально-политические манипуляции личностью» и т.п. В-третьих, понятие манипуляции используется для обозначения определенных организационных форм применения тайного принуждения человека и отдельных способов или устойчивых сочетаний приемов скрытого психологического воздействия на личность.

Однако многозначность социально-психологического феномена манипуляции не позволяет дать какое-то конкретное определение только в русле социологии или психологии Обычно исследователь акцентирует характеристики, имеющие значимость для него или для анализа проблематики в русле конкретного исследовательского подхода. Например, Е. Л. Доценко определяет манипуляцию как:

• вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого чело века намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

• вид психологического воздействия, при котором мастерство манипулятора используется для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые имеются у адресата в данный момент;

• вид психологического воздействия, направленного на изменение активности другого человека, выполненного настолько искусно, что остается незамеченным им;

• вид психологического воздействия, направленного на неявное побуждение другого к совершению определенных манипулятором действий;

• искусное побуждение другого к достижению (преследованию) косвенно вложенной манипулятором цели;

• вид психологического воздействия, используемого для достижения одностороннего выигрыша посредством скрытого побуждения другого к совершению определенных действий.

Соответственно, Е.Л.Доценко предлагает следующее определение манипуляция - это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

Всякие манипуляции и акты манипулятивного воздействия выступают как составные элементы процесса социального управления и коммуникации. Манипуляцию порождает ситуация, когда присутствует внешняя для коммуникации цель и отсутствует ее открытое объяснение для всех участников коммуникации. Целевая коммуникация, где в самой коммуникации внешняя для нее цель не объявляется, открыто или, более того, скрывается специальными средствами, является манипуляционной коммуникацией. Целевая коммуникация и коммуникация понимания, где помимо любых внутренних или внешних для коммуникации целей выполняется условие достижения взаимопонимания участниками коммуникации, является конвенциональной коммуникацией. Собственно этому и будет посвящен анализ различия конвенциональной и манипуляционной стратегий, где коммуникационная стратегия является более универсальным определением коммуникации, нежели ее тип (коммуникация понимания или целевая коммуникация).

Коммуникационные стратегии делятся на коммуникативные и некоммуникативные. Последние нередко называют манипулятивными. Соответственно, коммуникационное действие является актом не только коммуникационным, но иногда имеющим внекоммуникационную природу: например, в том случае, когда для взаимопонимания необходимо осуществлять дополнительные шаги по нейтрализации специальных средств сокрытия внекоммуникационной цели манипуляции. Обязательным условием действенности манипуляции является сокрытие, как факта воздействия, так и намерений манипулятора. В этой связи Г.В. Грачев и И.К. Мельник связывают манипуляцию с тайным принуждением личности. Они справедливо отмечают, что способы скрытого психологического принуждения человека как межкультурного социально-психологического феномена социального взаимодействия издавна широко распространено в различных культурах. Многоликость проявлений тайного принуждения чело века в зависимости от культурно-исторических и социальных условий трансформировалась в многообразие понятий, отражающих практику их использования в социальном взаимодействии и общении людей. Аферы, махинации, блеф, мошенничество, манипуляции, политические интриги, мистификации, провокации, психологическое и тайные операции, рекламные кампании, дезинформация — вот далеко не полный набор понятий, которые использовались и используются для обозначения проявлений феномена тайно го принуждения человека.

Способы тайного принуждения людей в различных куль турах широко применяются в разнообразных сферах социального взаимодействия. В самом общем виде традиционными областями их использования выступают дипломатия, военное искусство, тайная деятельность спецслужб (особенно интенсивно в деятельности разведки и контрразведки), конкурентная борьба в экономической сфере, политическая борьба. Деятельность соответствующих организационных структур в этих сферах как бы пронизана сетью человеческих взаимоотношений и контактов. От решений конкретных людей с их личностными характеристиками, индивидуально-психологическими особенностями, собственным жизненным и профессиональным опытом, от их симпатий и антипатий, привычек, взглядов, привязанностей и т.п. зависят судьбы и благополучие или неблагополучие множества других людей, важные социальные, экономические и политические изменения в обществе.

Использование тайного принуждения людей в этих сферах характеризуется некоторыми специфическими особенностями, которые отличают использование способов скрытого психологического принуждения в повседневной жизни большинства людей. Во-первых, это наличие и использование специальных процедур выбора объектов и технологий воздействия (способы, средства, временная последовательность и территориальное распределение и т.д.). В качестве объектов могут выступать конкретные лица, социальные группы и организации, население определенных регионов и стран. Во-вторых, наличие организационных структур (управлений, отделов, департаментов, частей, подразделений и т.п.) и специалистов по применению методов скрытого психологического принуждения людей. В-третьих, наличие специальных структур и процедур выявления признаков использования способов скрытого психологического воздействия и защиты от них.

При рассмотрении способов тайного принуждения человека можно выделить две основных группы ситуаций, различающихся по специфичности условий и используемым технологиям психологического воздействия. Во-первых, ситуации, в которых человек является объектом воздействия коллективных социальных субъектов, например, общественных, политических и религиозных организаций, органов государственной власти и управления, финансово-экономических и коммерческих структур, применяющих комплексные технологии скрытого психологического принуждения, в основном, с использованием средств массовой коммуникации. Во-вторых, ситуации, в которых человек становится объектом воз действия и использования способов скрытого психологического принуждения на межличностном уровне в повседневной жизни. Процесс использования способов тайного принуждения человека в этих двух группах ситуаций в связи с их определенной специфичностью и в соответствии с разными подходами к формированию системы защиты требует относительно самостоятельного рассмотрения.

Отношение к манипулированию в научной литературе и общественном сознании остается неоднозначным. Знаменитый американец Дейл Карнеги, популяризатор манипулятивных социальных технологий, стремился избавить их от негативного смысла. Он постоянно настаивал: «Воздействуя на кого-либо, необходимо думать не о своих целях, а о целях того, на кого воздействуешь». Однако, строго говоря, это уже не манипулирование. Другие авторы оценивают манипулирование как аморальную форму управления, говорят о деструктивности манипулирования.

Действительно, в основании этого процесса нередко лежит апелляция к низменным или примитивным влечениям человека. В результате человек искусственно задерживается в своем личностном и духовном развитии. Вместе с тем, как считают многие психологи и социологи, не следует преувеличивать деструктивность манипуляции, поскольку собственно разрушения (а именно в этом смысле понимается деструкции) здесь нет. К тому же не каждый человек позволит манипулятору играть на своих примитивных потребностях.

Не следует преувеличивать и опасность роботизации человека, превращения его в руках манипулятора в «послушное средство». Действительно, регулярное использование одних и тех же механизмов ведет к стереотипизации поведенческого репертуара адресата. В результате создается как минимум психологическая установка. Однако такую же динамику изменений предусматривает подавляющее большинство воспитательных систем, берущихся «сформировать», »привить», «воспитать», «обучить» и т.п. Среди них педагогические, политические, религиозные и прочие системы. В общественном мнении существует определенное представление о допустимости пределов манипулятивного воздействия. Если же субъект управления переступает такие границы, это встречает осуждение.

**Заключение**

На нынешнем этапе развития экономики для эффективной деятельности организации требуются ответственные и инициативные работники, высокоорганизованные и стремящиеся к трудовой самореализации личности. Обеспечить эти качества работника только с помощью традиционных форм стимулирования и строгого внешнего контроля, зарплаты и наказаний невозможно. Сотрудники, которые осознают смысл своей деятельности и стремятся к достижению целей организации, могут обеспечить получение, как собственных высоких результатов, так и общего успеха компании. Для формирования таких работников, изучения мотивационной системы применяется тестирование.

Список литературы

1. Анастази, А. Н. Психологическое тестирование [Текст]: учебник / А.Н. Анастази, С.Л. Урбина. СПб.: Питер, 2003. 688 с.

2. Батаршев, А.В. Тестирование: основной инструментарий практического психолога [Текст]: учебное пособие / А.В. Батаршев. М.: Дело, 1999. 240 с.

3. Грачев Г., Мельник И. «Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия» — М., 2002 г

4. Десслер, Г. Управление персоналом [Текст]: учебное пособие / Г. Десслер. М.: Бином, 1997. 432 с.

5. Евченко, А.В. Методы исследования систем управления [Текст]: учебное пособие / А.В. Евченко, Э.Н. Кузьбожев. Курск. Гос. техн. ун-т. Курск, 2001. 168 с.

6. Коротков, Э.М. Исследование систем управления: учебник / Э.М. Коротков. М.: ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКа», 2000.