

ТЕОРИИ ЗА МЕЖДУЛИЧНОСТНИ ОТНОШЕНИЯ В КОНТЕКСТА НА УПРАВЛЕНИЕТО НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Доц. д-р Ирена Емилова
Катедра „Мениджмънт“
Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Резюме

В настоящата разработка са разгледани някои теории за междуличностни отношения в контекста на управлението на човешките ресурси. Посочени са кратки характеристики на Теория за междуличностните отношения на Хари Стак Съливан; Теория на социалния обмен на Джордж Хоманс; Символическия интеракционизъм; Управление на впечатленията на Ървин Гофман и Концепция на транзакционния анализ на Ерик Бърн. Потвърдени са схващанията за междуличностната човешка природа.

Ключови думи: междуличностни отношения, теории за междуличностни отношения, управление на човешките ресурси.

THEORIES FOR INTERPERSONAL RELATIONS IN THE CONTEXT OF THE HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

Assoc. prof. Irena Emilov, PhD
Department of Management
Academy of Economics “D.A.Tsenov”

Abstract

This paper discusses some theories for interpersonal relationships in the context of the Human resources management. There are made short features of: Harry Sullivan's The Interpersonal Theory of Psychiatry; George Homans's The Social Exchange Theory; The Symbolic Interactionism; Irvin Goffman's The Management of Impressions and Eric Berne's Concept of Transactional Analysis. There are confirmed perceptions of interpersonal human nature.

Key words: interpersonal relationships, theories of interpersonal relations, human resources management.

Управлението на човешките ресурси е сложен процес. Това произтича от факта, че напоследък много често човешкото поведение е непредвидимо и е извън нормите и границите от представителите за нормално.

Целта на настоящия материал е да разгледа някои теории за междуличностни отношения в контекста на управлението на човешките ресурси и да потвърди идеята за междуличностната човешка природа.

Прегледът на специализирана литература показва, че междуличностните отношения се разглеждат от:

➤ *Теория за междуличностните отношения на Хари Стак Съливан;*

➤ *Теория на социалния обмен на Джордж Хоманс;*

➤ *Символическия интеракционизъм;*

➤ *Управление на впечатленията на Ървин Гофман;*

➤ *Концепция на транзакционния анализ на Ерик Бърн и др.*

Теория за междуличностните отношения

*Теорията за междуличностните отношения*¹ е създадена от Хари Стак Съливан през 30-те и 40-те години на миналия век и е оценена като важен принос към психоаналитичната мисъл. Нейните основни понятия са: социална природа, тревожност, изпълнение.

Според Съливан личността е „относително стабилен модел на повтарящи се междуличностни ситуации, които характеризират човешкия живот“. Това означава, че междуличностните ситуации слагат своя отпечатък върху всяка личност и всяко следващо поведение ще бъде съобразено с това и ще се превръща в преповтаряне на нещо преживяно. Х. С. Съливан² вижда това още в детството на всеки. Той твърди, че детето има „отразени одобрения“, т.к. изгражда самооценката си изключително на основа одобрението на другите.

¹ За подробности вж. Енциклопедия Психология (ред. Реймънд Корсини), изд. „Наука и изкуство“, 1998, с. 616.

² Вж. Харис, Т. Аз съм добър, ти си добър. Изд. Наука и изкуство, С, 1991, с.73-74.

Приносът на Съливан е в разработването на многобройни стратегии за разкриване на изкривяванията в междуличностните взаимоотношения и често неуловимите съпътстващи ги прояви на тревожност.

Основните идеи в междуличностната теория на Съливан са следните:

1. Всеки човек има изградени за себе си определени образи. Той ги свързва с чувства, импулси, идеи. Наричат се персонификации, могат да бъдат положителни и отрицателни, да се провокират от различни фактори и да доведат на пръв поглед до неадекватно поведение.

2. Поведението отразява взаимоотношенията с хората, които не присъстват в действителност. Дори изолираните от останалите, поддържат междуличностен живот чрез представите, паметта и въображението си.

3. Най-критичното формулиращо влияние в междуличностната сфера има тревожността. Хората имат потребност от запазването на сигурността, произтичаща от съхраняването на необходимото взаимоотношение.

4. Стремещт за запазване на сигурността води до деформиране на поведението в междуличностната сфера. При непрекъснато широко и интензивно неодобрение от другите, отделни личности стават не само конформисти, но и емоционално разстроени.

*Теория на социалния обмен на Джордж Хоманс (1910-1989)*³

Това е самостоятелно направление на социологията през 50-60-те години на XX век. То се базира на идеята, че движещи сили на социалните комуникации, е стремещт на участниците към получаване на различен вид възнаграждения (преки и косвени, материални и нематериални).

Методологическа основа на Теорията на социалния обмен е едно от водещите направления на американската психология – би-

³ <http://www.cloudwatcher.ru/analytics/3/view/85/>, достъп 12.12.2016 г.

хейвиоризма. Според бихейвиоризма, поведението на човека управлява реакции (двигателни, емоционални, вербални и т.н.) на определени въздействия от страна на околната среда. Всяко поведение само по себе си представлява реакция на определени стимули. И колкото по-силни са стимулите, толкова е по-бърза реакцията. Най-привлекателни са тези стимули, които способстват за получаване на най-много преференции, т.к. в процеса на взаимодействие хората се стремят да получат взаимна изгода. Става дума за самия принцип на възнаграждение, който е в основата на теорията на социалния обмен.

Представителите на това научно направление са се интересували, преди всичко от моделите на формиране на поведенческите норми на ниво междуличностно взаимодействие. Менталните и културни особености на човека, неговото съзнание, мислене и сложният емоционален свят не са намерили в рамките на учените достойно място, затова и има постоянна критика от страна на значителна част от професионалната общност. Достойнства на направлението са изключителното внимание към човешката психика, смели експерименти, внедряване в психологията на математически методи на анализ и др.

Един от основоположниците на бихейвиоризма Беррес Фредерик Скинер (1904-1990) въвел в научния оборот понятието така нареченото „оперантно поведение“ (действие, насочено към получаване на желаните резултати), в основата на което е – взаимноизгодно сътрудничество на хората в процеса на комуникации. Същността на термина е в това, че едно или друго действие (или бездействие) влияят върху последиците. Действията възникват под въздействие на определени стимули, а последиците често са възнаграждения за предприетите усилия.

Тези идеи на Скинер са оказали съществено влияние на основателя на теорията на социалния обмен Джордж Хоманс, който признава, че сферата на неговите интереси – не е съзнанието, а действията на хората: за нас ще бъде съществено повече да ни ин-

тересуват постъпките на хората, отколкото техните отношения, особено, ако последните не водят към действия.

Заслугите на Хоманс в описанието на някои закономерности в поведението на човека са неоспорими, въпреки това той описвайки процесите и резултатите на социалната размяна, е подценил ролята на социалната система на обществото и редица социални институции в човешкото общуване. Следователно, неговата теория за социалната размяна се ограничава до тълкуване поведението на индивидите в малки групи и не може да даде представа за мащабни обществени мероприятия. Освен това, очевидно е, че обменът е важен, но не е единствена форма за социална комуникация.

Теория на символическия интеракционизъм⁴

Теорията на символическия интеракционизъм е предложена от Джордж Мида (1863-1931). Нейната същност се изразява в разбирането, че хората реагират не само на постъпките на другите хора, но и на техните намерения, т.е. разгадават намеренията на другите хора, анализират техните постъпки като поставят себе си на мястото на другия и приемат ролята на другия. От позицията на символическия интеракционизъм взаимодействието между хората се разглежда като непрекъснат диалог в който те наблюдават, осмислят намерението един на друг и реагират на тях. Интеракционистите подчертават, че езика и речта са главните фактори на човешкото взаимодействие. Езикът има символическа природа като всеки езиков символ има значение, възникващо в резултат на взаимодействие и имащо договорна природа, т.е. хората се стремят към постигането на практически резултати при обединяването си един с друг и се договарят за приемането на определено значение на определени думи. Сходното разбиране на думите, жестовете, другите символи облекчават взаимодействието и позволяват да се интерпретира поведението. Разбирайки поведението на другите, хората променят своето поведение, приспособяват своите постъпки към действията на другите, координират своите действия с другите хора, научават се да

⁴ Вж. <http://psyera.ru/5428/teoriya-simvolicheskogo-interakcionizma>, [12.12.2016].

виждат себе си с очите на групата, научават се да отчитат очакванията на другите хора. Социалните очаквания влияят върху поведението на човека и той е принуден да се държи както налагат нормите на поведение, както очакват другите хора и обществото като цяло и да реализира тези права и отговорности, които са присъщи за неговите социални роли.

Управление на впечатленията на Ървин Гофман⁵

Понятието „управление на впечатленията“ е въведено от Ъ. Гофман през 1957 г. Той разглежда взаимодействието между хората като своеобразна театрална пиеса, където хората разиграват роли в представление като едновременно са и режисьори, и актьори и старателно пазят своите „частни кулиси“, където могат да се отпуснат след представление. Тази концепция Гофман нарича драматургически подход или концепция „управление на впечатленията“, т.е. хората при междуличностно взаимодействие сами създават ситуация, за да създадат добро впечатление у другите.

Концепцията на Транзакционния анализ на Ерик Бърн

Транзакционният анализ е създаден от Ерик Бърн. Той обособява и дефинира основната научна единица на социално взаимодействие, наречена „транзакция“. Бърн приема че „ако двама или повече хора се срещнат... рано или късно един от тях ще проговори или ще даде знак, че осъзнава присъствието на другите. Това се нарича транзакционен стимул. Другият тогава ще каже или направи нещо, което по някакъв начин е свързано със стимула, и това се нарича транзакционен отговор.“

Основните виждания на теорията са:

- Транзакционният анализ дава възможност на хората да се променят, да установят самоконтрол и да насочват действията си, както и да познаят съществуването на свободата на избор⁶.

- Всички хора си приличат структурно по това, че имат Родител, Възрастен и Дете. Различията са в две отношения: по съдържа-

⁵ Вж. <http://psyera.ru/5428/teoriya-simvolicheskogo-interakcionizma>, [12.12.2016].

⁶ Вж. Харис, Т. Аз съм добър, ти си добър. Изд. Наука и изкуство, С, 1991, с. 9-10.

нието на Родителя, Възрастния и Детето, което е уникално за всеки един човек, т.к. това са записи на уникалния за всекиго преживявания, и по разпределението на работата или функционирането на Родителя, Възрастния и Детето⁷.

* * *

Разгледаните теории за междуличностни отношения подкрепя заключенията на психолозите, че „... взаимоотношенията с другите са най-важната част от живота на човека, че хората не са щастливи, ако не се разбират по между си, че повечето от най-значимите човешки характеристики не могат да се реализират, ако живеем в илюзия“⁸. Това потвърждава междуличностната човешка природа и насочва управлението на човешките ресурси към нейното анализиране.

Използвана литература

1. Стоицова, Т. И усмивката може да бъде заповед. ИКО-ИНТЕЛЕКТ, С., 1992.
2. Енциклопедия Психология (ред. Реймънд Корсини), изд. „Наука и изкуство“, 1998.
3. Харис, Т. Аз съм добър, ти си добър. Изд. Наука и изкуство, С, 1991.
4. <http://www.cloudwatcher.ru/analytics/3/view/85/>
5. <http://psyera.ru/5428/teoriya-simvolicheskogo-interakcionizma>

Контакти:

Ирена Емилова Любенова

E-mail: i.emilova@uni-svishtov.bg

⁷ Вж. Харис, Т. Аз съм добър, ти си добър. Изд. Наука и изкуство, С, 1991, с. 142.

⁸ Стоицова, Т. И усмивката може да бъде заповед. ИКО-ИНТЕЛЕКТ, С., 1992, с. 8.