

Г. Л. ИЛЬИН

СОЦИОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Учебное пособие

*Рекомендовано
Учебно-методическим объединением
по специальностям педагогического образования
в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по специальности «Педагогика и методика
дошкольного образования»*

3-е издание, стереотипное



Москва
Издательский центр «Академия»
2010

УДК 316.354:351/354(075.8)

ББК 88.5я73

И46

Рецензенты:

доктор педагогических наук, профессор, чл.-корр. Российской академии образования, зав. кафедрой социальной и педагогической психологии Московского государственного открытого педагогического университета им. М. А. Шолохова *А. А. Вербицкий*;

кандидат педагогических наук, декан факультета дошкольной педагогики и психологии Московского педагогического государственного университета, профессор *Л. В. Поздняк*

Ильин Г.Л.

И46 Социология и психология управления : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г.Л. Ильин. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 192 с.
ISBN 978-5-7695-6177-1

В книге раскрывается социально-психологическая проблематика управления педагогическим коллективом, рассматриваются психолого-педагогические аспекты взаимоотношений людей в процессе организованной совместной деятельности. Главное внимание уделяется описанию деятельности руководителя — носителя управленческих и психолого-педагогических функций. Отличительной особенностью пособия является стремление определить конкретные психолого-педагогические условия эффективного взаимодействия людей в совместной организованной деятельности.

Для студентов высших педагогических учебных заведений. Может быть полезно педагогам, руководителям организаций и всем интересующимся вопросами управления.

УДК 316.354:351/354(075.8)

ББК 88.5я73

Оригинал-макет данного издания является собственностью Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом без согласия правообладателя запрещается

© Ильин Г.Л., 2005

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2005

ISBN 978-5-7695-6177-1

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2005

ПРЕДИСЛОВИЕ

Это учебное пособие отвечает давней потребности высшей школы в современных учебных книгах, которые не просто представляли бы готовые, устоявшиеся знания, а заставляли бы учащихся думать, способствовали бы их самостоятельному интеллектуальному и духовному развитию.

Несмотря на то что на прилавках книжных магазинов можно встретить огромное количество книг по социологии и психологии управления, они не имеют учебного назначения, не отличаются систематичностью, фундаментальностью, научной обоснованностью, лишены критических предисловий и необходимого научного комментария. Неподготовленному читателю очень сложно разобраться в этой литературе. А между тем социально-психологические аспекты управления наряду с политическими и экономическими по-прежнему сохраняют актуальность. В связи с этим появление учебного курса лекций, написанного известным специалистом в области социологии и психологии управления, имеющим значительный опыт преподавания данной дисциплины, представляется весьма своевременным.

В пособии излагаются основы современного научного направления — управления людьми, — во многом еще не устоявшегося, многие положения которого вызывают и будут вызывать научные споры. Отсюда особенности в изложении материала. В книге представлены не столько готовые определения и положения, сколько способ понимания проблем и тенденций изменений во взглядах на проблему в зависимости от социально-исторического контекста. Пособие отвечает не только потребности обновления содержания гуманитарного образования, но и потребности осмысления студентами и преподавателями проблем управления как в сфере образования, так и в изменяющемся социальном мире в целом.

Текст лекций включает основные темы, изучаемые педагогами в рамках курса «Социология и психология управления». Важным представляется положение автора о необходимости психолого-управленческих знаний не только руководителям образовательных учреждений, но и всем членам педагогического коллектива как условия повышения их социально-психологической компетентности.

Следует отметить, что курс «Социология и психология управления» находится на стыке трех наук: социологии, психологии и науки социального управления (менеджмента). Ни одна из них не фигурирует отдельно, все они представлены вместе как решение одной общей проблемы — определения условий эффективности совместной организованной деятельности. Следует также добавить, что материал рассматривается в педагогическом контексте, таким образом, пособие представляет прекрасный пример междисциплинарного подхода к изложению проблем «Социологии и психологии управления».

Пособие состоит из трех разделов. Раздел I посвящен определению научного статуса и методам курса «Социология и психология управления», раздел II — объектам управления, раздел III — задачам управления.

Почти всегда объекты управления в пособии рассматриваются в динамике, развитии, рассказ о них сопровождается историческим экскурсом как при определении научного статуса курса «Социология и психология управления», так и при определении таких понятий, как «личность работника», «группа», «коллектив», «организация». Например, при описании теорий лидерства автор не стремится найти среди них единственно верную, а показывает, что каждая теория отражает определенную реальность и пригодна к использованию в определенных условиях.

В пособии читатель также найдет определения часто смешиваемых понятий «лидер» и «руководитель» и понятия «эффективность стиля руководства», связанного с целым рядом факторов, которые обычно не принимаются во внимание. Аналогично излагается материал и о задачах управления.

Особенностью данного пособия является также то, что объекты и задачи управления рассматриваются в одном ракурсе: выделяются три этапа в развитии представлений об организованной совместной деятельности (этап рациональной организации, этап «школы человеческих отношений» и этап динамической организации). Хотя выделение именно таких этапов может быть оспорено, но как теоретическая схема это вполне оправдано.

В целом пособие дает неоднозначное объемное представление об изучаемом предмете — организации совместной деятельности. Этим оно выгодно отличается от множества книг на эту же тему, рисующих образ идеального руководителя и идеальных действий, которые он должен предпринимать, решая возникающие проблемы, — своего рода рецептурных справочников, составленных по принципу Козьмы Пруtkова: «Щелкни кобылу в нос, она махнет хвостом».

Книге свойственна простота и логичность изложения материала, в том числе и достаточно сложного для понимания. Каждая лекция сопровождается вопросами и заданиями для самостоятель-

ной работы и семинарских занятий, требующими осмысления материала, внимательного его изучения.

Учебное пособие адресовано студентам педагогических вузов и слушателям системы повышения квалификации работников образования, но может быть интересно значительно более широкому кругу читателей — всем, кто интересуется проблемами организации совместной деятельности и поиском путей их решения.

*Доктор педагогических наук, профессор,
чл.-корр. РАО, зав. кафедрой социальной
и педагогической психологии
Московского государственного открытого
педагогического университета им. М. А. Шолохова*

А. А. ВЕРБИЦКИЙ

В предлагаемом пособии представлены основы курса «Социология и психология управления». Оно призвано пробудить у студентов самостоятельную, а следовательно, критическую способность мышления в данной области знания, способствовать социальному и психологическому самоопределению.

Пособие написано в период радикальных социально-экономических изменений, охвативших современное российское общество, которые не могли не сказаться на взаимоотношениях людей в трудовом процессе в самых разных организациях. В книге содержится попытка представить происходящие изменения в историческом ракурсе с начала XX в., со времени, когда наука управления заявила о себе созданием научной организации труда (НОТ).

Питер Дракер, патриарх американского менеджмента, определил три периода в развитии индустриального общества: период промышленной революции (производство орудий труда, технологий, видов готовой продукции), период революции в производительности труда (НОТ — рационализация и специализация трудовой деятельности, разделение труда, появление фигуры организатора производства) и, наконец, период происходящей ныне революции в управлении (ориентация на потребителя, исследование и формирование рынка товаров и услуг).

Сначала научное знание прилагалось к производству вещей, затем — к самой производительной деятельности. В наше время предметом научного знания становится процесс управления производительной деятельностью, организация производства. И мы действительно видим, что ныне управление производственной деятельностью, так же как и социальное управление (менеджмент), стало темой многочисленных научных публикаций.

Среди всех видов менеджмента (финансового, стратегического, банковского, материально-технического и пр.) особым вниманием авторов пользуется менеджмент, связанный с управлением людьми (персонал-менеджмент).

Термин «персонал-менеджмент» в отечественной науке до «перестройки» не употреблялся, но это не значит, что не существовало соответствующего понятия, вернее, области знания, определяющей это понятие. К ним относятся психология труда, инженерная психология и социология труда.

В книге показано, что, несмотря на идеологический «железный занавес», существовавший до конца 80-х гг. XX в., развитие представлений об организации труда у нас в стране и за рубежом шло параллельно. Соревнование двух миров (социалистического и капиталистического) проходило в области повышения производительности труда, и стороны ревниво следили друг за другом, заимствуя все новое в науке и практике управления.

Объекты управления рассматриваются в пособии последовательно и во взаимосвязи друг с другом (личность работника, группа и организация, личность в группе и личность в организации). Они представлены в педагогическом контексте как компоненты педагогического процесса. Материал пособия будет интересен работникам любой организации, так как каждому на своем рабочем месте приходится быть и социологом, и психологом, и педагогом.

Общая идея, связывающая раздел II и раздел III, — трехэтапность развития представлений об организации, своего рода известная гегелевская схема развития «тезис — антитезис — синтез». Она фиксирует крайние положения исторического «маятника», описывающего движение научной мысли и общественной практики в области управления. Это этап рациональной (формальной) организации, этап иррациональной (неформальной) организации и этап динамичной организации, сочетающей особенности и той и другой, но развивающейся более интенсивно, в соответствии с требованиями времени. Такое трехэтапное деление, принятое при рассмотрении объектов управления, характерно и для задач управления. Пользуясь этой идеей, удалось найти верный путь и дать ясное представление о множестве современных «теорий» мотивации, конфликтов и работы с персоналом. В качестве приложения в пособии представлены словарь основных терминов, помогающих лучше понять текст.

Надеюсь, что знакомство с курсом поможет в решении возникающих проблем повседневной жизни, что и было задачей данного курса.

ЛЕКЦИЯ 1

**НАУЧНЫЙ СТАТУС КУРСА «СОЦИОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ
УПРАВЛЕНИЯ»**

Цель и задачи курса • Человеческий фактор как понятие курса «Социология и психология управления» • Курс «Социология и психология управления» в контексте смежных научных дисциплин

В данном пособии в контексте научного направления «Социология и психология управления» излагается курс «Социология и психология педагогического управления». Социально-психологические проблемы рассматриваются прежде всего на материале педагогической действительности (школьные, дошкольные, студенческие коллективы, учебные группы дополнительного профессионального образования). Однако сходные проблемы возникают и в трудовых коллективах (производственных, научных, медицинских и т. п.), поскольку функция руководства, включая отношения помощи, опеки, покровительства, наставничества, предполагает педагогические аспекты. Иными словами, речь идет о своеобразной «педагогизации» общественной жизни.

Курс состоит из трех основных разделов. Первый раздел знакомит читателя с целями и задачами курса «Социология и психология управления». Во втором разделе рассматриваются объекты управления (личность работника, группа или коллектив, организация). Третий раздел включает в себя задачи управления (мотивация труда, управление конфликтом, принятие управленческих решений, управление кадрами).

1. Цель и задачи курса

Цель курса — способствовать осмыслению студентами получаемых знаний и собственного педагогического опыта в понятиях социологии и психологии управления.

К задачам курса относятся:

- раскрытие социально-психологической проблематики управления педагогическим коллективом;
- ознакомление студентов с происходящими в связи с реформой отечественного образования изменениями в отношениях людей в организации;

– помощь в психологическом самоопределении студентов — будущих педагогов как организаторов учебного процесса.

Для успешного усвоения данного курса желательны знание студентами общей и педагогической психологии.

2. Человеческий фактор как понятие курса «Социология и психология управления»

В практике управления социально-психологические проблемы принято называть человеческим фактором. Этот термин стал особенно популярным в период перестройки, с легкой руки М. С. Горбачева. Его часто применяют не задумываясь, как разменную монету. Поскольку курс имеет целью изучение именно человеческого фактора, следует разъяснить неизбежно возникающие при более осмысленном использовании этого понятия затруднения.

Недоумение возникает, если вдуматься в значение этого слова. В самом деле, слово «фактор» происходит от латинского *facere* и означает «делающий». До Октябрьской революции в южных сельскохозяйственных «экономиях» России так называли управляющего хозяйством. Однако среди других факторов, которые называются наряду с человеческим, — экономический, политический, финансовый, организационный, технологический — «делающим» может быть назван только человеческий фактор, остальные составляют лишь условия его деятельности.

Но недоумение должно рассеяться, если признать, что сам по себе человек как работник, лишенный необходимых условий и средств деятельности, стоит немногочего. Технология, организация, финансы столь же необходимы производству, как и сам человек, и потому в речевой практике они также называются факторами. Технология, организация, экономика создают те формы, в которые отливается деятельность работника, они ее направляют, регулируют, организуют. Они могут ее побуждать и развивать, но могут сдерживать и подавлять.

То же следует сказать о человеческом факторе, который равным образом может как развивать производство, так и тормозить его. Задача, следовательно, состоит не в утверждении важности того или иного фактора в противовес другим, а в признании необходимости каждого из них, в нахождении оптимального их сочетания, при котором человеческий фактор действительно стал бы решающим и действующим. В этом и состоит проблема человеческого фактора.

Если обратиться к советскому периоду нашей истории, то можно назвать, по меньшей мере, три группы методов, предлагающих определенное решение проблемы человеческого фактора, проблемы его активизации.

Идеологические методы решают проблему путем обращения к энтузиазму, рождаемому перспективами социальной революции, восстановлением социальной справедливости и равенства. Идеологические методы обеспечивают идейное единство и предполагают наличие общих социальных ценностей, общих идеалов.

Административные методы представляют собой решение проблемы человеческого фактора на основе создания единого порядка, системы правил, которым каждый должен подчиняться неукоснительно. Административные методы основаны на дисциплине, чувстве долга, сознании необходимости выполнения обязанностей.

Экономические методы получили в наше время особое распространение. Они основаны на использовании материального интереса работника.

Ясно, что все эти методы использовались всегда, но на определенных этапах советской истории некоторые из них приобретали особое значение.

Нетрудно убедиться, что каждая группа методов рассчитана на конкретный тип работника, обладающего определенной психологией, определенным набором личностных свойств, находящегося в определенном социальном окружении. Таким образом, метод нужно подбирать, исходя из типа сотрудника. Специфика современного этапа в решении проблемы человеческого фактора состоит в разнообразии используемых методов и необходимости гибкого их применения с учетом местных условий — политических, организационных, экономических, технологических и, разумеется, социально-психологических.

Данный курс имеет целью создать представление об основных социально-психологических особенностях человеческого фактора. Это представление сложилось в курсе «Социология и психология управления», в контексте образовательной сферы. При этом педагогическое управление рассматривается как один из видов управления, реализуемых в сфере образования.

3. Курс «Социология и психология управления» в контексте смежных научных дисциплин

«Социология и психология управления» как самостоятельное научное направление оформилось сравнительно недавно — во второй половине 70-х гг. XX в.

Всякое научное направление в период своего возникновения застаёт уже имеющиеся научные направления и формируется во взаимодействии с ними, заимствуя у них понятия, методы и средства решения проблем, развивая одни и отвергая другие и тем самым формируя собственную область исследования и собственный взгляд на нее.

Какова же область исследования научного направления «Социология и психология управления»?

Можно назвать немало научных направлений, с которыми связан курс «Социология и психология управления», будучи междисциплинарным направлением. Остановимся лишь на социально-психологических направлениях, предметные области которых близки «Социологии и психологии управления»: психология труда, инженерная психология, социальная психология, менеджмент.

Психология труда в отечественной психологической науке возникла в 20-е гг. XX в. в ответ на общественную потребность, связанную с изучением человека труда, непосредственно производящего материальные ценности, впервые в истории вставшего у руля государства и своим трудом стремившегося доказать преимущество нового государственного строя.

Организация его трудовой деятельности, разработка рациональных методов труда, максимальное раскрытие его творческих сил и способностей — такие задачи ставили перед собой психологи труда. При этом труд выступал как процесс непосредственного или орудийно опосредованного взаимодействия человека труда с предметом труда. Объектом изучения стал в основном *простой физический труд*, в процессе которого использовались такие орудия, как лопата, кайло, тачка или отбойный молоток. Психология труда явилась продолжением «научной организации труда» (Ф. Тейлор), развивавшейся как за рубежом, так и в нашей стране.

Одним из методов исследования стал хронометраж (изучение затрат времени) всех операций работника в процессе трудовой деятельности, имевший целью выявление возможностей их оптимизации.

Наиболее ярким примером в этой области может служить «станхановское движение» или «движение многостаночниц», когда достигался максимум производительности за счет создания благоприятных условий труда. Деятельность успешного работника принималась за образец, по которому следовало работать. Основной задачей было повышение производительности труда — главного условия победы нового общественного строя.

Недаром на гербе нашего государства в советское время были изображены серп и молот — орудия простого физического труда, с помощью которых были заложены основы индустриализации страны: ДнепрогЭС, водоканалы, промышленные предприятия. Эти орудия труда стали символами крестьянства и рабочего класса. На гербе ГДР, появившейся тремя десятилетиями позже, находился штангенциркуль — признак инженерного труда, означавший признание его роли в социальной жизни.

В 50—60-е гг. XX в. формируется **инженерная психология**. Для нее характерно совершенно иное понимание процесса труда: это

процесс технически оснащенный, в котором человек играет четко определенную роль, являясь звеном механизированной или автоматизированной системы управления.

Новое понимание труда определялось качественными изменениями в характере и содержании отдельных видов общественного труда: труд стал более опосредствованным, причем в роли средства выступило не просто орудие труда, но машина, техническая система управления.

Труд стал механизированным и автоматизированным. Основная проблема данного направления — «человек — машина». Работник стал оператором системы управления. Объект изучения — деятельность оператора в системе управления.

Изменилось взаимодействие работника с предметом труда: вместо самого предмета оператор системы управления имел дело с сигнальной и знаковой информацией о нем, с его информационной моделью, само взаимодействие стало дистанционным. Работник потерял возможность непосредственно воздействовать на предмет труда.

Почти одновременно с инженерной психологией, в 60—70-е гг. XX в. возникает и интенсивно развивается **социальная психология**, особенно в той ее части, которая связана с трудовой деятельностью. Социальная психология труда внесла важный вклад в понимание взаимоотношений людей в трудовых коллективах. Главным достижением этого направления явилось доказательство определяющей роли социальной группы в жизни индивида и общества в целом.

Стало ясно, что человек не может существовать и соответственно быть понятым вне *социальной группы*, в которую он входит, и что управление трудовым коллективом не будет эффективным без учета социально-психологических отношений людей, без знания причин объединения людей в группы. Социальная психология явилась отражением возникшей на Западе «теории человеческих отношений».

Труд выступил как основа **н е ф о р м а л ь н ы х** социально-психологических отношений, способствующих его превращению в совместную деятельность. Основной проблемой социальной психологии стала проблема морально- или социально-психологического климата, которая также рассматривалась как условие повышения производительности труда.

Нетрудно видеть, что различия между этими направлениями психологической науки связаны с пониманием процесса труда. Для психологии труда — это индивидуальная деятельность отдельного работника. Для инженерной психологии — это деятельность оператора, включенного в техническую систему управления. Для социальной психологии труда — это деятельность коллектива или группы людей.

Отличительная особенность социологии и психологии управления состоит в том, что объектом ее исследований является *организованная совместная деятельность*. Это не просто совместная деятельность людей, объединенных общими интересами или целями, симпатиями или нравственными ценностями. Это деятельность людей, объединенных в одной организации, подчиняющихся правилам и нормам этой организации и выполняющих заданную им совместную работу в соответствии с экономическими, техническими и организационными требованиями.

Правила, нормы и требования организации предполагают и порождают особые управленческие отношения между людьми, которые существуют только в организациях и специфичны для них. В отличие от социально-психологических отношений, изучаемых социальной психологией, которые определяются как взаимоотношения людей, опосредованные целями, задачами и ценностями совместной деятельности, управленческие отношения — это отношения, делающие совместную деятельность организованной, составляющие ее суть и содержание.

В условиях организации участники не только связаны друг с другом отношениями взаимной зависимости и взаимной ответственности, но и несут ответственность перед общим для всех законом, гарантом которого является государство.

Специфика социологии и психологии управления, в отличие от социальной психологии труда, состоит в том, что индивид соотносится не только с обществом, но и с государством как формой организации общественной жизни, через государственные образования, какими являются предприятия, учреждения и организации. Частные предприятия не составляют исключения в той мере, в какой они следуют законам и нормам, принятым в обществе и обеспечиваемым государством.

Предприятия, учреждения и организации обеспечивают конкретные социальные условия, в которых происходит социализация труда, т.е. соединение труда работника с трудом других людей, превращение индивидуального труда в труд обобществленный. Социализация труда и социализация личности может иметь различный характер, определяемый, с одной стороны, спецификой совместного труда, осуществляемого в рамках конкретной организации, а с другой стороны, особенностями личности работника. Успешность процесса социализации определяется в конечном счете степенью соответствия специфики организации особенностям личности работника.

Таким образом, в социологии и психологии управления, в отличие от психологии труда, на смену проблеме соответствия работника его профессии, профессиональному отбору и профессиональной ориентации приходит проблема соответствия работника организации, отбора сотрудников в организацию и ориен-

тации работника в отношении особенностей различных организаций.

Тем самым социология и психология управления оказывается непосредственно связанной с важнейшей проблемой современного образования, необходимость решения которой вполне осознана. Она состоит в том, что подготовка специалиста в настоящее время не может ограничиваться только его профессиональным обучением, но должна дополняться его подготовкой к работе в конкретной организации, в которую он намерен обратиться после завершения обучения.

Точно так же как в социальной психологии отдельный работник выступает не иначе как часть, элемент целого — социальной группы, вне которой его поведение не может быть понятным, так и в социологии и психологии управления отдельный работник и социальная группа выступают в контексте организации, в которую они входят и без которой анализ их функционирования в плане управления оказывается неполным.

Изучение личности работника в организации, анализ влияния организации на социально-психологическую структуру коллектива и обратного влияния коллектива на организацию, руководство сотрудниками в различных организациях — таковы главные вопросы курса «Социология и психология управления».

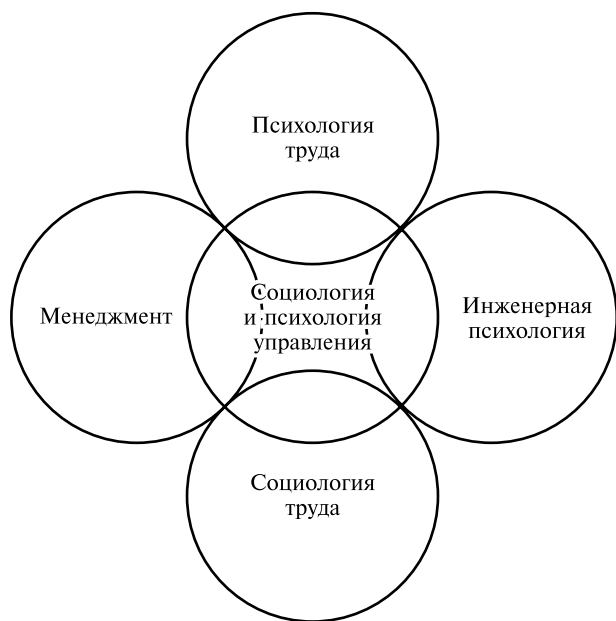


Рис. 1. Связь «Социологии и психологии управления» с психологическими аспектами трудовой деятельности

Как научное направление, исследующее отношения людей в организации, «Социология и психология управления» тесно смыкается с *менеджментом* — наукой о социальном, административно-хозяйственном управлении. В отличие от последнего, включающего политические, юридические, экономические, маркетинговые, финансовые, технологические, стратегические и прочие аспекты социального управления, «Социология и психология управления» исследует только социально-психологические аспекты отношений людей и тем самым перекликается с одной из областей менеджмента — персонал-менеджментом.

Связь научного направления «Социология и психология управления» со смежными направлениями, изучающими социально-психологические аспекты трудовой деятельности, представлена на рис. 1.

Подводя итоги, можно определить курс «Социология и психология управления» как научное направление, изучающее социально-психологические аспекты отношений людей в организациях, т. е. людей, объединенных организованной совместной деятельностью.

Вопросы для самостоятельной работы и семинарских занятий

1. Нужны ли, и если да, то какие именно, знания педагогу, кроме предметных?
2. Что именно вы ждете от данного курса?

Рекомендуемая литература

Васильев Ю. В. Педагогическое управление в школе: Методология, теория, практика. — М., 1990.

Гвишиани Д. М. Организация и управление: Социологический анализ буржуазных теорий. — М., 1970.

Генов Ф. Психология управления. — М., 1982.

Джуэл Линда. Индивидуально-организационная психология. — СПб., 2000.

Дизель П. М., Раньян У. М. Поведение человека в организации. — М., 1993.

Занковский А. Н. Организационная психология. — М., 2000.

Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. — Рыбинск, 1997.

Китов А. И. Психология хозяйственного управления. — М., 1984.

Лужков Ю. М. Российские «законы Паркинсона». — М., 1999.

Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. — М., 1993.

Ньюстрем Дж., Девис К. Организационное поведение. — СПб., 2000.

Паркинсон С. Н. Законы Паркинсона. — Минск, 1997.

Пригожин А. И. Организации: системы и люди. — М., 1983.

Свенцицкий А. Л. Социальная психология управления. — Л., 1986.

Слуцкий В. И. Элементарная педагогика, или Как управлять поведением человека. — М., 1992.

Управление развитием школы: Пособие для руководителей образовательных учреждений / Под ред. М. М. Поташника, В. С. Лазарева. — М., 1995.

Филиппов А. В. Работа с кадрами (психологический аспект). — М., 1990.

Шепель В. М. Управленческая психология. — М., 1987.

Шереги Ф. Э., Харчева В. Г., Сериков В. В. Социология образования: прикладной аспект. — М., 1997.

Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. — М., 1992.